

Dobrovolnická činnost u seniorů žijících v domácím prostředí

Bc. Karolína Miškarová, DiS.

Diplomová práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Karolína Miškarová, DiS.**
Osobní číslo: **H160312**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Dobrovolnická činnost u seniorů žijících v domácím prostředí**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k oblasti seniorského věku, gerontologie a dobrovolnictví.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

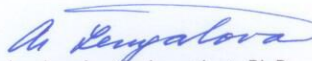
Rozsah diplomové práce:
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

FRIČ, Pavol, Tereza POSPÍŠILOVÁ a kol. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
HAŠKOVCOVÁ, Helena. Sociální gerontologie. Praha: Galen, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.
MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽAL. Motivace k dobrovolnictví. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2017. ISBN 978-80-244-5110-7.
SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. Sociologie stáří a seniorů. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3850-5.
TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.
TOŠNER, Jiří a kol. Metodika dobrovolnictví v obci - jak na to? Praha: AGNES, o. s., 2014. ISBN 978-80-87548-00-4.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Zuzana Hrnčířiková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd
Datum zadání diplomové práce: **1. prosince 2017**
Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

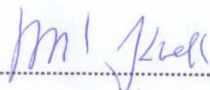
- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 užít své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně

16.3.2018



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:

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

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení 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 zasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, ušije-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 vzdělávacímu 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 jim 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 přihlídáne k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá oblastmi vztahu v rámci realizace dobrovolnictví u seniorů. Cílem je zachytit konkrétní oblasti, které mohou podpořit realizaci dobrovolnictví, které se tak může stát efektivní podporou seniora při jeho snaze setrvat ve svém domácím prostředí. Teoretická část popisuje oblast dobrovolnictví, osobu dobrovolníka a jeho přípravu na dobrovolnictví. To vše ve spojení s charakteristikou cílové skupiny seniorů a sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu určených. V praktické části jsou pomocí kvalitativního výzkumu realizovaného formou polostrukturovaných rozhovorů hledány oblasti, které mohou podpořit nebo naopak vytvořit bariéry v utváření vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem. Na závěr jsou předloženy výsledky výzkumu a jsou formulována doporučení pro praxi.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, stáří, sociální služby

ABSTRACT

The diploma thesis deals with the areas of relationship in the framework of volunteering of seniors. The aim is to capture specific areas that can support the realization of volunteering, which can become an effective support of the senior in his efforts to stay in his home. The theoretical part describes the area of volunteering, the person of the volunteer and his preparation for volunteering. All this in conjunction with the characteristics of seniors and social services for this target group. In the practical part, qualitative research realised by semi-structured interviews finds areas that can support or create barriers to the relationship between the volunteer and the senior. Finally, the results of the research and the recommendations for the practice are formulated.

Keywords: volunteering, volunteer, old age, social services

Děkuji vedoucí diplomové práce PhDr. Zuzaně Hrnčířkové, Ph.D. za odbornou pomoc při zpracování mé diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Kateřině Bláhové z Nadace Krása pomoci za spolupráci při vyhledávání respondentů výzkumu.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 DOBROVOLNICTVÍ	13
1.1 HISTORIE VZNIKU DOBROVOLNICTVÍ VE SVĚTĚ A U NÁS.....	13
1.2 TERMINOLOGIE DOBROVOLNICTVÍ.....	14
1.3 KDO JE DOBROVOLNÍK A JEHO MOTIVY.....	17
1.4 VLASTNÍ PRÁCE S DOBROVOLNÍKY.....	20
1.4.1 Získávání.....	20
1.4.2 Příprava a Výcvik.....	21
1.5 BARIÉRY DOBROVOLNICTVÍ.....	22
1.6 SPECIFIKA DOBROVOLNICTVÍ U SENIORŮ.....	24
2 STÁŘÍ	26
2.1 CHARAKTERISTIKA SENIORSKÉHO VĚKU.....	26
2.2 BARIÉRY STÁŘÍ.....	31
2.2.1 Tělesné bariéry.....	31
2.2.2 Sociální bariéry.....	31
2.3 KOMUNIKACE SE SENIORY (KOMUNIKACE JAKO NÁSTROJ PŘI DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI).....	32
2.4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY.....	35
2.5 SOUČASNÁ PODOBA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	36
2.6 CHARAKTERISTIKA TERÉNNÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO SENIORY.....	37
2.6.1 Priority služeb pro seniory.....	38
2.7 DOBROVOLNICTVÍ VE VAZBĚ NA SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	39
2.7.1 Dobrovolnictví jako doplněk terénních a ambulantních služeb.....	41
II PRAKTICKÁ ČÁST	43
3 VÝZKUMNÁ ČÁST	44
3.1 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	44
3.2 METODY VÝZKUMU.....	45
3.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	49
3.4 SBĚR DAT.....	50
3.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	51
3.6 KATEGORIZACE.....	51
3.6.1 Mezi lidmi.....	52
3.6.2 Vyzkoušíme – uvidíme.....	53
3.6.3 Víím, co chci plus něco navíc.....	54
3.6.4 Otevřenost duchem i místem.....	55
3.6.5 Bariéra času lokality, povahy.....	56
3.6.6 Ztráta versus zisk.....	58
3.6.7 Stejně téma.....	59
3.6.8 Senior - něco nového.....	60
3.6.9 Role třetího.....	60
4 INTERPRETACE DAT	63

ZÁVĚR	67
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	69
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	71
SEZNAM TABULEK.....	72
SEZNAM PŘÍLOH.....	73

ÚVOD

Stárnutí populace je jev, který je znatelný napříč většinou evropských zemí a nevyhýbá se ani nám. Obyvatel v seniorském věku přebývá, zvyšuje se také průměrný věk dožití. Přestože se stát prostřednictvím krajů a obcí snaží navyšovat počty lůžek a pobytových zařízení pro seniory, je zřejmé, že ne každý senior bude moci mít své místo v okamžiku, kdy nebude schopen se sám o sebe postarat.

Omezená kapacita pobytových zařízení je jedním z důvodů zvyšující se snahy poskytnout seniorům dostupné služby, které by jim umožnily zůstat ve svém přirozeném prostředí. Prostor vlastního domu či bytu je přirozeně seniory vnímáno, jako nejjednodušší a nejbezpečnější. Terénní sociální služby pro seniory se snaží být flexibilní a dostupné jak časem, tak místem či finančně. Přes množství registrovaných terénních služeb je zřetelné, že nestačují k zajištění adekvátní péče u všech potřebných. Navíc registrované služby jsou často omezené právě konkrétními službami, které poskytují a nedokáží tak reagovat na vzniklé potřeby. Vymezený čas na službu v domácnosti není také vždy dostatečný.

Jednou z forem, jak zaplnit tyto „mezery“ ve službách pro seniory v domácím prostředí, je dobrovolnická činnost. Nežjištná pomoc někomu cizímu se objevuje odněpaměti, ovšem dobrovolnictví, jak jej známe dnes, je pro současné seniory často neznámý pojem. Oproti pobytovým službám, kde dobrovolníci již nějakou dobu působí bez potíží, je realizace dobrovolnictví u seniorů žijících ve svých původních domovech spíše ojedinělé. Vlastní soukromí a bezpečí je u některých seniorů natolik silně vybudováno, že je pro ně velmi obtížné přijmout někoho nového do svého života.

Teoretická část této práce se zabývá všemi výše zmíněnými oblastmi. Na úvod přibližuje dobrovolnictví v České republice s důrazem na vlastní práci s dobrovolníkem. Dále mapuje samotné období seniorského věku s jeho specifiky. Závěr teoretické části je věnován sociálním službám, které se orientují na cílovou skupinu seniorů se zaměřením na terénní služby.

Provedeným výzkumem se snažíme odhalit oblasti vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem, které mohou podpořit nebo naopak vytvořit bariéry v dobrovolnictví u seniorů žijících v domácím prostředí. Kvalitativní výzkum je realizován metodou polostrukturovaných rozhovorů se třemi dvojicemi dobrovolníků a seniorů, kteří spolu v rámci dobrovolnictví spolupracují.

Vlastní praxe při sociální práci se seniory dala za vznik této diplomové práci, jejíž cílem je upozornit jak sociální pracovníky, tak koordinátory dobrovolnictví na možné oblasti, které by mohly zpřístupnit dobrovolnictví seniorů, kteří žijí ve svém přirozeném prostředí.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

Pomoc druhému bez zdánlivě vlastního profitu je běžnější, než si většinou myslíme. Dobrovolně alespoň jednou v životě pracovalo více lidí, než kolik by jich o sobě řeklo, že někdy byli dobrovolníkem.

Organizované a profesionalizované dobrovolnictví jak jej známe dnes, se vyvíjelo z běžné výpomoci, která probíhala bez přípravy. Ovšem stejně jako v jiných oblastech i v dobrovolnictví si pokrok a vývoj společnosti vyžádal proměny a uchopení dobrovolnictví poněkud konkrétněji. V následujících kapitolách se budeme věnovat realizaci dobrovolnictví v České republice. Ukážeme si odlišné přístupy v chápání dobrovolné činnosti a rozdíly ve zdánlivě jednoduché terminologii. Vzhledem k tematickému zaměření budeme zjišťovat, kdo je dobrovolník a jaké jsou jeho motivy. Svou pozornost zaměříme také na vlastní práci s dobrovolníkem a jeho přípravu na dobrovolnictví.

1.1 Historie vzniku dobrovolnictví ve světě a u nás

Stejně jako jiné oblasti v kontextu života v české společnosti, má i dobrovolnictví své historické milníky, které více či méně korespondují s politickými a historickými událostmi. Historický vývoj dobrovolnictví v České republice lze rozdělit do tří etap, které také uvádí Mlčák a Zášková (2013, s. 35)

Období před rokem 1939 je charakteristické rozvinutým dobrovolnictvím, které má tradiční kolektivní charakter. V tomto období je dobrovolnictví v Čechách na stejné úrovni jako v jiných západních zemích a v USA.

Období 1948 až 1989 zcela mění podobu dobrovolnictví. Nástupem komunistického režimu je dobrovolnictví přizpůsobováno ideologickým a politickým potřebám. Dobrovolnické organizace buď zanikají, nebo jsou silně centralizované. Je vidět rozdílnost v přístupech k dobrovolnictví. Na jedné straně až fanatická obětavost společnosti, ideologii na straně druhé, dobrovolnictví „nedobrovolné“ ze strachu z možných sankcí. „Dobrovolnictví bylo chápáno jako především politická a budovatelská angažovanost uvědomělého občana realizovaná ve prospěch socialismu.“ (Mlčák a Zášková, 2013, s. 35)

Tradice komunitního dobrovolnictví je nedílnou součástí české historie. Neorganizovaná výpomoc v rámci sousedských vztahů, či pomoc v rámci malých komunit, sahá dalece do

minulosti, stejně tak již organizované dobrovolnictví zaměřené na podporu lokálních komunit. Organizované komunitní dobrovolnictví se udrželo i navzdory politickým zvrátům a zejména komunistické represi vůči přirozené občanské společnosti. Zásahu na tomto měly zejména zájmové organizace, jako hasiči, zahrádkáři, myslivci nebo včelaři. Za těmito spolky se skrývala sousedská výpomoc i starost o společenský život komunity. V rámci zájmových spolků bylo možné udržovat místní tradice a zvyklosti. Naprostá většina těchto spolků funguje doposud (Frič a Vávra, 2012, s. 8).

Období po roce 1989 se vyznačuje počáteční stagnací v českém prostředí, které bylo ovlivněno předchozí etapou ideologického tlaku. Postupně se ovšem síť dobrovolnických organizací začíná rozrůstat, dochází k decentralizaci, objevuje se manažerský styl řízení dobrovolnictví viz. *kapitola 2.1*. Podle Friče a Pospíšilové (2010, s. 34) se však dobrovolnictví nevrací ke kolektivnímu charakteru, ale vykazuje znaky individualismu, který je typický pro reflektivní styl dobrovolnictví.

1.2 Terminologie dobrovolnictví

Dobrovolnictví jako pojem nesahá příliš do minulosti, ovšem činnost, kterou představuje má své místo ve společnosti již mnoho let. Přestože by se dalo říct, že pojem dobrovolnictví je na intuitivní úrovni srozumitelný a víme, co si pod ním máme představit, při hlubším zkoumání je oblast dobrovolnictví přeci jen obtížněji uchopitelnou. Odpovídá tomu také řada odborné literatury, kdy pro některé autory není vůbec snadné vymezit jednotnou terminologii. Již u samotné definice, kdo že to je ten dobrovolník, se setkáváme s řadou odlišných názorů. Nejobecnější definicí, ke které se přiklání také Frič a Pospíšilová (2010, s. 10) je, že „dobrovolníkem je každý, kdo ze své vůle ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.“

V souvislosti s dobrovolnictvím se setkáme také s pojmy, které se mohou na první pohled zdát jako pouze jiné označení pro stejnou činnost, ovšem není tomu zcela tak. Abychom mohli vymezit chápání dobrovolnictví pro účely našeho výzkumu, považujeme za správné vymezit níže uvedené pojmy tak, aby si čtenář mohl vytvořit ucelený přehled o jednotlivých typech dobrovolnictví.

Sousedská výpomoc nebo také **občanská výpomoc** je zaměřena na rodinu, sousedy nebo rodinu. V rámci komunity někdy hovoříme o vzájemně prospěšném dobrovolnictví, kdy

v rámci komunity vytvořené v obcích či městech je realizována dobrovolná činnost. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 36)

Veřejně prospěšné dobrovolnictví je realizováno v neziskových organizacích, nemocnicích či organizováno prostřednictvím dobrovolnických center. V případě veřejně prospěšného dobrovolnictví je nutná dobré zorganizování činnosti dobrovolníka, jeho vedení. Je nutné, aby dobrovolník znal své postavení v organizaci.

Oproti vzájemně prospěšnému dobrovolnictví je na prvním místě potřeba být užitečný svému okolí.

Vzájemně prospěšným dobrovolnictvím je označována dobrovolná činnost v rámci komunity. Dobrovolnictví je vykonáváno pro společný cíl, který je prospěšný zejména pro členy komunity. (Šolmová a Klégrová, 2006, s. 7).

Definice podle Friče a Vávry (2012, s. 27) využívá kombinaci širšího a užšího přístupu. „Někdy je za dobrovolnictví považována jen pomoc, která je vykonávána prostřednictvím nějaké neziskové organizace či občanského sdružení a někdy podmínka formální organizovanosti není vyžadována.“

Frič a Vávra (2012, s. 28) dále uvádí tři typy činností, které bývají zařazovány pod pojmem dobrovolnictví. Jedná se o formy neplacené práce, aktivismu a volnočasových aktivit. Otázkou pro autory je také to, zda je nutné rodinné příslušníky vyloučit z okruhu příjemců.

Některé definice stanovují jako podmínku veřejný prospěch dobrovolné činnosti, čímž vylučují neplacenou práci a volnočasové aktivity z okruhu možných dobrovolných činností. Dochází tak k různým zužováním definic, které ovšem zpravidla nepostihují všechny činnosti a nezachycují tak nejrozsáhlejší sféru dobrovolnické aktivity. (Frič a Vávra, 2012, s. 28)

Tab. č. 1 Užší a širší přístup k definování dobrovolné činnosti

Forma pomoci	organizovaná	organizovaná i neorganizovaná
typ pomoci	práce	činnost
okruh příjemců pomoci	nezahrnuje rodinu/domácnost	zahrnuje rodinu/domácnost

stabilita pomoci	dlouhodobá	krátkodobá
Povaha pomoci	plánovaná	plánovaná i spontánní
zaměření pomoci	obecně prospěšná	obecně i vzájemně prospěšná

Zdroj: Frič a Vávra. Tři tváře komunitního dobrovolnictví, s. 28

V naší práci se budeme zaměřovat na dobrovolnictví v pojetí Tošnera a Sozanské (2006, s. 37), kteří poukazují na dobrovolnictví jak profesionálně organizovanou činnost, která však neztrácí spontaneitu. Dobrovolnictví charakterizují jako na jedné straně pravidelnou a spolehlivou pomoc pro organizaci a na druhé straně zdroj nových zkušeností pro dobrovolníka.

Dobrovolnictví lze také chápat z různých hledisek, které se odráží v různé míře organizovanosti či v postavení a činnosti dobrovolníka v organizaci.

Dobrovolnictví z hlediska historického vývoje zahrnuje dva modely, které se odlišují mírou organizovanosti. Evropský model se vyznačuje výraznou spontaneitou a nižší mírou organizovanosti. Na druhé straně americký model dobrovolnictví je více profesionalizovaný. Dobrovolníci jsou odborně vedeni například dobrovolnickým centrem, které vyhledává potencionální dobrovolníky z řad občanů. Dle Tošnera a Sozanské evropský model dobrovolnictví u charitativních či náboženských společností, kdežto manažerský model je více praktikován tam, kde je možné sladit potřeby dobrovolné činnosti a nabídkou od občanů, kteří se rozhodnou stát dobrovolníkem. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 38)

Dalším hlediskem je **role, kterou dobrovolník v organizaci hraje**. Činnost dobrovolníka může mít pro organizaci různý vliv. Některé organizace nemají šanci bez činnosti dobrovolníků dostát svým cílům. Dobrovolníci jsou nedílnou součástí organizace a samotný **chod organizace je na dobrovolnictví přímo závislý**. Opačným případem jsou organizace, které prostřednictvím dobrovolníků zkvalitňují své služby. Takovéto dobrovolnictví organizacím doplňuje služby, ovšem **činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná**. Středem mezi uvedenými rolemi v organizacích, kde **dobrovolníci vykonávají činnost spolu s profesionálními pracovníky**. Dobrovolníci participují na činnostech, které by jinak dělal profesionální personál. „U tohoto typu spolupráce dobro-

volníci významně přispívají ke snížení finančních nákladů organizace.“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 39)

Rozhodující je také **hledisko časového vymezení**, kdy se setkáváme s dobrovolnictvím jednorázovým, dlouhodobou dobrovolnou pomocí a dobrovolnou službou. **Dobrovolnou službu** podle Tošnera a Sozanské chápeme jako dlouhodobý závazek, který je spojen s dobrovolnou prací většinou v zahraničí. Je spojen s dlouhodobým pobytem, a s dalšími náležitostmi zahrnující bezpečnost dobrovolníka. Dlouhodobá dobrovolná činnost je velmi častá forma dobrovolnictví, která je založena na dlouhodobé spolupráci dobrovolníka a organizace a na pravidelném opakovaném poskytování dobrovolné činnosti. Poslední z uvedených, tedy jednorázové dobrovolnictví, jak již vyplývá z názvu, zahrnuje nepravidelnou činnost dobrovolníků, zpravidla na organizacemi realizovaných akcích, sbírkách apod.

Posledním hlediskem, podle kterého lze dobrovolnictví odlišovat, je **směr, kterým se dobrovolnictví ubírá**. Z tohoto hlediska lze rozlišit dobrovolnictví založené na „neformální skupině, která se pustila do společné činnosti a postupně zraje k neformální strukturované skupině a dále až k registrované neziskové organizaci.“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 39) a dobrovolnictví, které se realizuje v již vzniklé organizaci, která se rozhodne začít s dobrovolníky spolupracovat. Problematický v tomto případě může být vztah stávajících pracovníků a nově zainteresovaných dobrovolníků. V této nově nastalé situaci může vniknout mnoho třecích míst ve vztahu profesionál – dobrovolník.

Dobrovolnictví v sociální a zdravotní oblasti je jednou z početně zastoupených oblastí. Jedná se o oblast dobrovolnictví, kde dobrovolník spolupracuje s profesionály. Dobrovolník vstupuje do sociálních služeb, které často tvoří určitý uzavřený systém. Využití dobrovolníků vyžaduje jejich přípravu a také přípravu v samotné organizaci.

1.3 Kdo je dobrovolník a jeho motivy

V předešlé kapitole jsme si definovali dobrovolníka, tak jak uvádí odborné texty. Kdo je ale opravdu dobrovolník a co se skrývá za tím, že tráví svůj čas ve prospěch druhých? Obecně se dobrovolnictví přisuzuje zejména studentům a tak tomu také donedávna bylo. Situace se však postupem času změnila a v současnosti je již mnoho dobrovolníků také z řad zaměstnaných lidí, přičemž zaměstnání dobrovolníků bývá velmi různorodé. Přibývá také dobrovolníků v důchodovém věku. Přesné počty dobrovolně pomáhajících nelze sta-

novit, dokonce ani Český statistický úřad neposkytuje údaje o počtech lidí, kteří v České republice věnují svůj čas dobrovolnictví. Důvodem je zejména fakt, že ne všichni, kteří vykonávají dobrovolnou činnost, spolupracují s nějakou dobrovolnickou organizací a jsou tedy evidováni jako dobrovolníci. Výsledná data by tak neměla vypovídající hodnotu. Další skupinou, která se začíná rozšiřovat mezi dobrovolníky, jsou nezaměstnaní lidé hledající možnost rekvalifikace a uplatnění v nové profesní oblasti.

Přes zmíněné obměny však stále mezi dobrovolníky převládají ženy. Zapojení mužů je u nás citelně nižší než v západních zahraničních zemích. (Frič et. al. 2001).

Obdobně jako se různí osoby, které se rozhodnou věnovat se dobrovolnictví, různí se také jejich motivy k této činnosti.

„Motivů je tolik, kolik je dobrovolníků.“ (Matulayová, Jurníčková a Doležel, 2016, s. 14)

Motivy jsou hnací silou osobnosti, jsou součástí struktury osobnosti člověka, a jak trefně uvádí citace výše, mohou být značně individuální a zejména osobní. Získat informace o motivech dobrovolníků k jejich činnosti je cílem nejedné výzkumné práce. Vzhledem k tomu, že motivy jako takové jsou doménou psychologie osobnosti, je také na motivy dobrovolníků pohlíženo nejen ze sociologického kontextu, ale také z toho psychologického.

Jak uvádí Matulayová, Jurníčková a Doležel (2016, s. 14) obecně nelze určit jeden převládající motiv, nýbrž se předpokládá, že motivace dobrovolníků vychází ze sloučení směsice vlastních zájmů a altruismu. Význam v motivaci hraje také prostředí a vněm utvořené normy, nezanedbatelná je také motivace vlastního rozvoje, ať už osobnostního či profesního. Podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 47) lze rozdělit motivy dobrovolníků do tří kategorií, a to:

- **Konvenční motivace** – vedou ho k tomu morální hodnoty svého blízkého okolí či pravidla chování v dané společnosti,
- **Reciproční motivace** – v dobrovolné práci hledá prvky, které jsou prospěšné i pro něj. Typické je získávání nových zkušeností, zážitků. V popředí je touha po vlastní seberealizaci.
- **Nerozvinutá motivace** – věří v činnost organizace a její smysluplnost.

Obdobné rozčlenění volí také Frič a Pospíšilová (2010, s. 31). Charakteristiky jednotlivých typů motivů označují pojmy altruistická motivace, egoistická motivace a normativní motivace.

Oproti tomu Matulayová, Jurníčková a Doležel (2016, s. 16) upozorňuje na model VFI – Volunteer Function Inventory, který je využíván v psychologických výzkumech. Tento model ukazuje na existenci šesti motivátorů spojovaných s dobrovolnickou prací. Šest kategorií funkcí VFI, tak odpovídá konkrétní motivaci:

- **Hodnotová funkce** - motivace vyjadřuje hodnoty jako je humanismus, pomoc potřebným,
- **Funkce porozumění** – motivace učit se, porozumět a získat nové zkušenosti,
- **Společenská funkce** – motivace být členem společenství, navazovat vztahy,
- **Kariéerní funkce** – motivace získat kariéerní zkušenosti,
- **Protektivní funkce** – motivace řešit své osobní problémy, nejistotu,
- **Funkce osobnostního rozvoje** – motivace sebepoznání, posílení sebedůvěry.

Konkrétněji si lze představit motivy dobrovolníků, tak jak je uvádí Novotný (2010, s. 52), která se opírá o zahraniční výzkum, který výroky dobrovolníků roztřídil do uvedených skupin:

- **Hodnoty** – dobrovolník je motivován přesvědčením, že je důležité pomáhat druhým,
- **Uznání** – motivující je pocit uznání za dobrovolnictví, za dovednosti,
- **Sociální interakce** – motivující je sociální kontakt a interakce s jinými lidmi,
- **Reciprocita** – motivující je „dobrý pocit“ z dobrovolnictví. Výkon pro „Vyšší dobro“,
- **Reaktivita** – dobrovolník je motivován vlastní potřebou řešit své problémy z minulosti,
- **Sebevědomí** – snaží se zlepšit své vlastní sebevědomí,
- **Socializace** – snaží se přizpůsobit normám, které jsou stanoveny lidmi pro něj významnými,
- **Karéerní rozvoj** – motivující je získání dovedností a zkušeností pro další uplatnění,
- **Porozumění** – motivující je poznání sebe sama,
- **Ochrana** - používá dobrovolnictví jako únik,

Velkou podobnost lze vidět v tuzemském výzkumu Friče et al. (2001, s. 37) z výzkumného vzorku 359 dobrovolníků 95% z nich přinášela dobrovolná práce pocit smysluplnosti. 77% dotazovaných také zvyšovala jejich sebevědomí a u 45% dobrovolnictví zvýšilo jejich sociální prestiž. U konkrétních motivů byla pro 93% dobrovolníků důvěra v organizaci a její činnost, 91% dotazovaných chtěla šířit dobrou myšlenku. Pro 76% respondentů bylo také motivující získání nových zkušeností a nových kontaktů se zajímavými lidmi. 74% dotazovaných se rozhodlo pro dobrovolnictví z pocitu nutnosti pomoci potřebným.

Z výše uvedených dat lze vyčíst, že nelze zachytit jeden stěžejní motiv. V rozhodnutí stát se dobrovolníkem hraje roli mnoho motivů, které mohou být pro dobrovolníka stejně důležité.

Z uvedeného se zdá, že přece jenom lze zachytit v obecné rovině nejzásadnější motivy k dobrovolnictví. Individualitou u každého dobrovolníka zůstává, který z kategorií motivů převládá.

1.4 Vlastní práce s dobrovolníky

Práce s dobrovolníky je charakteristická pro organizované dobrovolnictví, které považujeme pro dlouhodobou spolupráci dobrovolníka a klienta za důležité. Zejména pro začínající dobrovolníky je dobré, aby měli o své činnosti ucelenou představu, aby měli konkrétní osobu, na kterou se mohou obrátit v případě pochyb a v neposlední řadě, aby měli možnost sdílet své zkušenosti s ostatními dobrovolníky. Vlastní práce s dobrovolníky může probíhat jak v dobrovolnických centrech, tak v samotných zařízeních, které chtějí do své činnosti dobrovolníky zapojit.

1.4.1 Získávání

Dobrovolníci představují stále se měnící sílu. Jejich získávání je tak nikdy nekončící proces. Při „náboru“ dobrovolníků je důležité uvědomit si, jakou skupinu lidí chceme oslovit a jakou dobrovolnou činnost nabízíme. Pro pracovníka IT bude pravděpodobně atraktivnější jiné činnosti než pro studenta humanitních věd či aktivního seniora. Většina zdrojů a metodik dobrovolnictví také poukazuje na nutnost uzpůsobit hledání dobrovolníků konkrétnímu období v roce a převládajícímu životnímu tempu ve společnosti. Získávání dobrovolníků by nemělo být nárazové, přesto je vhodné zaměřit období měsíců září a října, tedy po letních měsících, případně na období po Vánocích. (Hestia, o.s., © 2012).

Konkrétní výběr metod získávání a oslovování dobrovolníků je závislý na činnosti, kterou nabízíme, na časové náročnosti, dostupnosti místa a celkovém sociální prostředí dané lokality. Lze ovšem vymezit základní metody získávání potencionálních dobrovolníků, mezi které patří:

- Letáky, plakáty
- Místní tisk, regionální či rozhlasové vysílání
- Náborové akce
- Střední a vysoké školy
- Internet a sociální sítě (metodika karlovarského kraje)

1.4.2 Příprava a Výcvik

Každý dobrovolník má právo být připraven na dobrovolnou činnost, účastnit se výcviku či znát případná rizika. Obsah a způsob školení dobrovolníků se liší, podle obsahu a charakteru činnosti dobrovolnictví. Stěžejní u jakéhokoliv dobrovolnického programu je však informovanost dobrovolníků o možných rizicích, samozřejmostí by mělo být proškolení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Pokud bychom se v oblasti výcviku dobrovolníků zaměřili na dobrovolnou činnost u seniorů, která je hojně realizovaná zejména v domovech pro seniory či ve zdravotnických zařízeních, měl by dobrovolník získat základní informace o zařízení. Důležité je také seznámit se se specifickými projevy stáří a riziky při práci se seniory. Obecný výcvik by se měl zaměřit zejména na vyjasnění kompetencí a hranic v rámci dobrovolnictví.

Cíle obecného výcviku:

- Seznámit dobrovolníky s dalšími formálními podmínkami jako je smlouva o dobrovolnické činnosti, mlčenlivost, etický kodex,
- Seznámit dobrovolníky s jejich právy – právo na kontakt s koordinátorem, právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka, právo říci „ne“ pokud jim nebude dobrovolnická činnost vyhovovat,
- Seznámit dobrovolníky s jejich povinnostmi – být spolehlivý, nezneužívat projevenou důvěru, požádat o radu, znát a brát v úvahu své limity,
- Seznámit dobrovolníky pravidly a hranicemi jejich dobrovolnické činnosti – nezasahovat do kompetencí zařízení, nevykonávat činnosti, které kompenzují placenou sociální službu apod.

Pokud dobrovolník vstupuje do zařízení, je nesmírně důležité, aby byl v rámci výcviku a přípravy informován o své roli v zařízení. Je důležité, aby dobrovolník nebyl „využíván“ na pomoc personálu.

Součástí přípravy by mělo být zjišťování motivů dobrovolníků, jejich zájmů, zkušeností, schopností a přání tak, aby bylo předmětem dobrovolnictví to co je mu blízké a co by dobrovolníka naplňovalo. Veškeré informace jsou zjišťovány ideálně formou rozhovoru, který by měl zároveň informovat o roli dobrovolníka.

Vedle zaškolení před samotnou realizací dobrovolnických aktivit by měl mít každý dobrovolník možnost efektivně probrat a zhodnotit vlastní proces a činnost v rámci dobrovolnictví. Supervize, stejně jako v pomáhající profesi, by měla být nedílnou součástí u dobrovolnických programů, které zprostředkovávají přímý kontakt dobrovolníka se seniorem. Jak uvádí Novotný a Stará (2002) je důležité, aby měli dobrovolníci možnost:

- Průběžné podpory a vedení,
- Poradit se v pro ně nejistých či komplikovaných situacích,
- Sdílet své zkušenosti, úspěchy i neúspěchy,
- Učit se a konzultovat vzájemně se zkušenějšími dobrovolníky. (Novotný a Stará, 2002, s. 22)

Přes veškerou přípravu se v některých případech dobrovolnictví neseťká s úspěchem a činnost dobrovolníka je ukončena. Důvody mohou být různé a můžeme je označit jako bariéry dobrovolnictví.

1.5 Bariéry dobrovolnictví

Podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 55) dobrovolníci ve své činnosti nesetrvávají v případech, kdy se objevily velké rozdíly mezi očekáváním a skutečností, kdy mají pocit, že jejich pomoc nemá smysl, nejsou oceněni či jim dobrovolnictví nepřináší možnost osobního růstu. Ztrátu motivace na straně dobrovolníka mohou zapříčinit také další okolnosti při výkonu dobrovolnictví:

- Dobrovolníci nemají zpětnou vazbu ke své činnosti,
- Činnost v rámci dobrovolnictví neumožňuje dobrovolníkovi využít vlastních nápadů, kreativity,
- Dobrovolníkovi činnost neposkytuje osobní růst, dobrovolník nevidí v činnosti smysl,

- Dobrovolnictví je realizováno v organizaci, která neposkytuje dobrovolníkovi podporu.

V těchto případech již dobrovolnictví začalo, ale nemělo dlouhého trvání. Mnohdy však k dobrovolnictví vůbec nedojde, přestože by zařízení za pomoci dobrovolníků mohlo zlepšit své služby. Důvody, proč dobrovolnictví není rozšířeno tak, jak by bylo zapotřebí, jsou také na straně organizací. Mnoho organizací dobrovolnictví nenabízí nebo je nabízí v omezené formě. Klientům, pro které by mohla být spolupráce s dobrovolníkem formou dalšího rozvoje se tak často možnost spolupráce s dobrovolníkem vůbec nenaskytne. Organizace se nesnaží zapojit dobrovolníky do své činnosti často z nedostatku informací o dobrovolnictví, velké vyčerpání zaměstnanců či se domnívají, že by o dobrovolnictví nebyl zájem. V sociálních službách se určitě můžeme setkat s obavou o klienty, ať už o jejich bezpečí z hlediska zdraví (například obava z nevhodné manipulace s klientem s fyzickým postižením), či o bezpečí z hlediska možného zneužití důvěry, viz. kapitola 1.6. *Specifika dobrovolnictví u seniorů*. Ovšem ani v organizacích, kde se rozhodli aktivně spolupracovat s dobrovolníky, se nemusíme setkat s úspěchem. Stěžejní roli hraje porozumění a ochota personálu spolupracovat s dobrovolníkem, jejich připravenost na přijetí „cizího“ člověka do mnohdy uzavřeného prostředí zařízení. Důležité je, aby personál organizace byl seznámen s činností dobrovolníka, tak aby nedošlo k zapojení dobrovolníka do běžných činností, které má primárně vykonávat personál nebo k zapojení dobrovolníka do „nepopulárních“ činností. Mylná je také často představa pracovníků, že dobrovolnictví bude realizováno bez jejich zapojení. Negativní či neangažovaný přístup pracovníků k dobrovolníkovi v organizaci může být další z bariér dobrovolnictví.

Nejedná se ovšem pouze o personál, který může realizaci dobrovolnictví v organizaci znesnadňovat. Vedení organizace by mělo pracovníky připravit na přítomnost dobrovolníka a pozitivně je motivovat k efektivní spolupráci s dobrovolníky. (Hestia, o.s., © 2012. s. 11) U realizace dobrovolnictví v organizaci je důležité, aby si personál uvědomil, že dobrovolnická činnost je zejména prostředkem pro zvýšení kvality života klientů. Předpokladem k eliminaci bariér je zejména jejich uvědomění. Důležitá je práce se všemi zúčastněnými stranami. Tato činnost často směřuje na koordinátory dobrovolnictví. Jak již jsme okrajově zmínili v předešlé kapitole, důležitá je jak připravenost dobrovolníka na konkrétní činnost, tak připravenost organizace na přijetí dobrovolníka. Výcvik dobrovolníků je jednou z metod, jak zamezit nereálným představám, neznalostí mantinelů dobrovolnické činnosti.

Spolupráce s koordinátorem umožňuje také získat zpětnou vazbu, zkonzultovat problematické oblasti a umožnit dobrovolníkovi zhodnotit vlastní činnost v rámci dobrovolnictví.

Sociální a zdravotní služby i v současnosti z velké části poskytuje stát, ovšem občanské organizace zaměřené na komunity znevýhodněných občanů, zdravotně postižených mají své dobrovolnické aktivity zaměřené na tyto skupiny.

Jiné pojetí bariér v dobrovolnictví uvádí Frič a Pospíšilová (2010, s. 172), kteří se ve svém výzkumu zaměřili na bariéry, díky kterým se respondenti vůbec neúčastní dobrovolné činnosti nebo ne v takové míře, jak by chtěli. Na otázku „Když se podíváte na svůj život, existuje nějaká překážka, které vám brání věnovat se dobrovolnické práci?“ Variace odpovědí pak Frič a Pospíšilová (2010, s. 172) vyčlenily do tří odlišných faktorů. Faktor zaneprázdněnosti – jsem příliš zaneprázdněný jinými starostmi, náročná situace v práci. Faktor sdílené kultury – nikdo mě nepožádal, nevím kde začít, nemám zájem, mám pocit, že o to nikdo nestojí, Faktor neosobních limitů – zdravotní problémy, nemám hlídání dětí, problém s dojížděním.

1.6 Specifika dobrovolnictví u seniorů

Dobrovolnická činnost je dnes nenahraditelná zejména v institucionální sociální péči – v nemocnicích, léčebnách dlouhodobě nemocných nebo pobytových sociálních službách.

Dobrovolnictví zaměřené na seniory je realizováno jak ve zdravotnických zařízeních, tak v zařízeních sociálních služeb. Nehledě na to, do jakého resortu zařízení spadá, jedná se o ve své podstatě uzavřené prostředí se svým specifickými činnostmi.

Specifičnost dobrovolnictví v takovýchto zařízeních je v důležitosti vysoké organizovanosti a následné koordinace činnosti dobrovolníků. Z důvodu ochrany jak seniorů v zařízeních, tak dobrovolníků, musí mít dobrovolnictví jasná pravidla a musí být jasně ukotveno v systému péče o klienty v zařízení. (Novotný a Stará, 2002, s.10)

Je však také nutné brát v potaz možná úskalí přílišné organizovanosti a profesionalizace dobrovolnictví. Ta lze vidět v možném pocitu ztráty důležitosti na straně dobrovolníků, kteří zapadají do připraveného systému, ve kterém je může kdokoliv nahradit. (Hestia, o.s., © 2012, s. 6) Je tedy také potřeba zachovat dobrovolníkům určitou svobodu a přitom zajistit potřebnou stabilitu. Na toto upozorňuje také Novotný a Stará (2002, s. 10), kteří poukazují, že je nutné zachovat spontaneitu dobrovolníku, ale zároveň upozorňují na potřebu spolehlivosti.

Spolehlivost dobrovolníka je důležitá zejména z hlediska plánování péče a aktivit u seniora. Pro personál zařízení je stěžejní, aby se mohl spolehnout, že dobrovolník dorazí v domluvený termín a bude u klienta po domluvenou dobu. Za jiných okolností nelze považovat dobrovolnictví v zařízení za efektivní.

Při realizaci dobrovolnictví u seniorů, zejména v pobytových zařízeních nastává situace střetu profesionálních pracovníků a laiků. Tato situace se ne vždy obejdou bez určitého napětí. Profesionální péče je vždy rozpočítaná a standardizovaná na minuty. Pečovatelské služby jsou rozdělené na úkony a ceny za konkrétní dobu úkonu. Na druhé straně dobrovolník není zatížen limity a časem či možností seniora si za jeho přítomnost zaplatit. Přebírají tak ty činnosti na které u profesionální pomoci nezbyvá čas – pozornost, komunikace, osobní kontakt. (Henzler, 2013, s. 40). Dobrovolníci mohou zlepšovat kvalitu ošetřovatelského procesu, aniž by vykonávali odborné činnosti. To, co je potřeba, je smysluplná spolupráce mezi odborníky a laiky. Profesionálové si musí uvědomit, že dobrovolníci tu nejsou proto, aby je nahradily. Profesionálně poskytovaná sociální péče je nenahraditelná. Profesionálové nemusí brát pomáhající občany za svou konkurenci.

Potřeba vysoké organizovanosti při realizaci dobrovolnictví u seniorů jak v sociálních, tak ve zdravotnických zařízeních ústí v potřebu konkrétní osoby, která tuto organizovanost bude zajišťovat.

„Základním předpokladem pro bezpečné řízení a koordinaci dobrovolnického programu je vytvoření jasně vymezené pozice koodrinátora dobrovolníků.“ (*Věstník MZ ČR*, 2009, s. 108) Ideální variantou je, pokud je koordinátor pracovníkem zařízení, zná jeho specifika a potřeby klientů. Aby byla realizace dobrovolnictví efektivní, je důležitý nejenom výběr dobrovolníků, ale také klientů – seniorů.

Koordinátor by měl být velmi pečlivý při výběru dobrovolníků.. Již při získávání dobrovolníků by měly prvotní otázky směřovat ke zjišťování postojů, zkušeností a představ dobrovolníka o seniorech. Zejména u zájemců o dobrovolnictví v nemocnicích, ale i v domovech pro seniory, je nutné připravit je na klienty, kteří mají zdravotní potíže, komunikační či pohybové a kteří nevypadají, jako „ukázkoví“ senioři z časopisových článků. A přesný pocit práce, co dobrovolník má, ale zejména, co dobrovolník nemá dělat.

2 STÁŘÍ

Období stáří je jednou z etap vývoje člověka. Stejně jako jiné z fází vývoje s sebou přináší řadu změn, které ovlivňují nejenom samotného seniora, ale i jeho okolí. V následujících kapitolách ukážeme na nejstěžejnější proměny ve stáří s jejich přesahem do možných bariér s kontextem na sociální vztahy seniora. Dále se zaměříme na sociální služby v České republice, které mají pomoci seniorům, kteří již mají fyzické limity, aby mohli co nejdéle zůstat ve svých domovech. V poslední kapitole si ukážeme, jak by se dalo dobrovolnictví začlenit do systému služeb a poskytnout tak seniorům další podporu.

2.1 Charakteristika seniorského věku

Seniorský věk je charakteristický změnami biologickými, psychickými i sociálními. Stáří, obdobně jako například etapa dospělosti, je členěno na jednotlivé fáze s ohledem na dosažený kalendářní věk. Dělení se u některých autorů mírně odlišuje. My zmíníme dělení podle Haškovcové (2002), které vymezuje rané stáří (60-74 let), vlastní stáří neboli sénium (75-89 let) a dlouhověkost (90 let a více). Pro mnohé je vedle biologického věku člověka významný také sociální aspekt, který je se seniorským věkem spojen, a to ukončení zaměstnání a odchod do starobního důchodu. Jindy je se seniorským věkem spojováno specifické chování, myšlení a psychologické procesy. Na seniorský věk můžeme pohlížet z hlediska všech uvedených oblastí. Muhlpachr a Staníček (2001, s. 9) obdobně rozděluje seniorský věk na biologické stáří, sociální stáří a kalendářní stáří. Toto dělení je významné pro uvědomění všech aspektů, které doprovází proces stárnutí. Stáří nelze charakterizovat pouze podle kalendářního věku, jedná se o směsici událostí a změn, které dohromady tvoří seniorský věk.

Biologické stáří – je charakterizováno jakou souhrn involučních změn, které jsou dále provázány s nemocemi, jejichž výskyt je charakteristický pro stáří. Mezi biologické involuční změny můžeme zařadit atrofie.

Biologický věk je zcela individuální, lidé stejného kalendářního věku se mohou významně lišit v involučních změnách.

Sociální stáří – je charakteristické změnami v životě seniora vůči společnosti. Jak již bylo zmíněno, charakteristickým okamžikem sociálního stáří je odchod do důchodu. Tento životní milník s sebou nese významné změny v sociálních rolích, životním stylu i ekonomickém zajištění. (Muhlpachr a Staníček, 2001, s. 9)

V souvislosti se sociálním stářím Muhlpachr a Staníček (2001, s. 10) také zmiňují 4 období věků. Seniorský věk je charakterizován jako třetí věk (označení třetí věk se vžilo zejména ve spojení celoživotního zdělávání a tzv. Univerzitách třetího věku), který je označován, jako postproduktivní. Pojetí třetího věku jakožto období, kdy je člověk již pro společnost nepotřebný však podněcuje ke stereotypizaci a diskriminaci seniorského věku. Proto by nemělo být na třetí věk pohlíženo pouze z hlediska pracovního uplatnění, ale z hlediska celoživotního vývoje, který zdaleka nekončí odchodem do důchodu. Čtvrtý věk je někdy uváděn jako období snížené soběstačnosti a potřeby péče v souvislosti se stářím. Tento věk, však není zákonitý, nelze vycházet z předpokladu, že všichni senioři budou jednou závislí na jiných.

Kalendářní stáří – je vymezeno dosažením určitého kalendářního věku. Výhodou kalendářního stáří je praktická uchopitelnost, jasnost a jednoduchost. Kalendářní věk však nerespektuje jedince, rovněž, jak uvádí Muhlpachr a Staníček (2001, s. 10) „nepřihlíží k jinak významným rozdílům mezi muži a ženami.“

Také Vágnerová (2006) rozděluje seniorský věk, jejím ukazatelem je funkční zdatnost. V tomto dělení nemůžeme hledat posloupnost, jak již jsme zmiňovali výše, nelze předpokládat, že všichni senioři projdou postupně všemi fázemi. Jedná se o charakteristiku seniorů z pohledu soběstačnosti, kdy může být senior:

- Zdatný, zcela soběstačný a nezávislý,
- Nezávislý, který za běžných okolností zvládá vše v domácím prostředí bez pomoci. Nedokáže si však poradit s mimořádnými událostmi a při zvýšené zátěži,
- Křehký, který potřebují trvalou dopomoc v náročnějších úkonech každodenního života,
- Závislý, který zčásti i zcela nezvládají běžnou sebeobslužnost bez pomoci,
- Zcela závislý, trvale nebo dlouhodobě upoutaná na lůžko,
- Umírající – senioři, kteří mají specifické potřeby v oblasti paliativní péče.

Stejně jako nelze vnímat stáří pouze z pohledu kalendářního věku, nelze jednoduše charakterizovat změny ve stáří. Níže uvedené změny nám pomohou zachytit období stáří a uvědomit si, co vše je tímto obdobím spojeno.

Biologické změny

Biologické změny jsou pravděpodobně první, co nás napadne, když se řekne stárnutí. Jedná se o viditelnou proměnu člověka, která je často společností velmi těžko přijímaná.

Biologické a tělesné změny, respektive involuce mají stejně jako samotný proces stárnutí asynchronní charakter. Jednotlivé funkce a systémy organismu stárnou nerovnoměrně. Vliv na tělesné involuční změny má genetika, životní styl, prodělané nemoci či vlivy v kritických vývojových periodách. Níže budeme jmenovat některé změny v systémech organismu tak, jak je uvádí například Haškovcová (2010) nebo Muhlpača a Staníček (2001, s. 13):

Složení organismu – dochází k atrofii tkání se zvýšením vaziva a tuku, zvýšení obsahu tělesného tuku,

Řízení organismu – zpomalení regulačních mechanismů, zhoršení adaptačních schopností a odolnosti k zátěži,

Pohybový aparát – pokles svalové síly, zhoršení pohybové koordinace,

Nervový systém - poruchy spánku, atrofie mozku, zhoršení vstřípivosti i výbavnosti,

Ostatní – atrofie kůže s poklesem pružnosti, zhoršení smyslového vnímání, zhoršení adaptace na šero a světlo, zhoršení zvukové ostrosti pro vysoké tóny.

Navenek lze zachytit pouze některé uvedené změny, ovšem je důležité si uvědomit, že stárnutí postihuje celý organismus člověka.

Psychické změny

Oproti změnám tělesným nejsou psychické změny tak zjevné, respektive ne vždy je dokáže společnost uchopit jako změny související s procesem stárnutí.

Psychologické změny mohou být ovlivněny tzv. Kohortovou příslušností (Vágnerová, 2006, s. 317). Lidé stejné generace byly v průběhu života zatíženy stejnými stresy a sociálními událostmi. Další psychické změny mohou být individuálně ovlivněny způsobem života. Je důležité si uvědomit, že mnohé schopnosti a dovednosti nemusí být vlivem stáří ztraceny, pouze již nemusí být používány.

Proměna kognitivních funkcí se projevuje celkovým zpomalením poznávacích procesů. Seniorům trvá déle zpracování informace a volba adekvátní reakce. Déle a obtížněji se rozhodují. Z obavy, že udělají chybu se často stává stresová zátěž. Zpomalení tempa může být i vědomé. Senior si je vědom, že již nezvládne pracovat rychle a bezchybně, proto si vědomě volí pomalejší a pečlivější tempo. (Vágnerová, 2006, s. 318)

Proměna paměti je běžným znakem stárnutí. Projevuje se v problémech vybavit si dříve zapamatované či učit se nové informace. Zhoršení paměťových funkcí je opět do velké míry proces individuální, který závisí na genetických předpokladech, aktuálním zdravotním stavu, ale i na postoji k duševní činnosti. Má ovšem také vliv na další typický znak stárnutí, kterým je tendence k dogmaticismu, k rigiditě, odmítání nových neověřených způsobů uvažování. Nechuť k novému, neověřenému, je dána větší náročností zpracování informací a pochopení kontextu. Špatná adaptabilita na nové věci s sebou často nese snížení zájmu o okolí a nízkou motivaci k zapojení do dění kolem.

K proměně dochází v uvažování seniora, který má tendence ulpívat na jedné oblasti, charakteristická je rozvláčnost uvažování i zabíhání od hlavního tématu. Dále můžeme zmínit několik proměn psychiky, které se mohou výrazně odrazit na vnímání seniora vůči společnosti a naopak.

Snížená tolerance k zátěži – může být spojena s nepřiměřeným chováním, které spolu s neobjektivními obavami staré lidi od ostatních izoluje.

Limitované sebeovládání – senior není schopen situace hodnotit z jiného pohledu než ze svého. „Zdravotní problémy mohou být takové, že senior nevnímá nic jiného, vyžaduje nadměrnou pozornost a nedokáže brát ohled na druhé.“ (Vágnerová, 2006, s. 290)

Proměny emocionality – v procesu stárnutí dochází ke dvěma zdánlivě protichůdným změnám. Na jedné straně je celkové zklidnění, zmírnění, na straně druhé se zvyšuje dráždivost, citlivost na určité podněty. Nárůst lability je znatelný při zátěži a stresových situacích, se kterými si senior neumí poradit.

Sociální změny

Poslední z oblastí změn, kterými senior prochází, se přímo dotýkají vztahů a postavení seniora ve společnosti. Základní změnou je samotný odchod do starobního důchodu. Odchodem do důchodu senior ztrácí profesní roli, která do té doby zajišťovala řadu potřeb:

- Potřeba bezpečí
- Potřeba seberealizace
- Potřeba stimulace a aktivity
- Potřeba sociálních kontaktů. (Vágnerová, 2006, s. 365)

Zejména poslední potřeba sociálního kontaktu je odchodem do důchodu značně ovlivněna. Senior postupně ztrácí pracovní kontakty a zůstávají mu kontakty rodinné či sousedské.

Omezení sociálních kontaktů je navíc ovlivněno nižší možností navazovat kontakty nové. Se zvyšujícím se věkem dochází ke změně vztahu seniora k druhým lidem a navazování nových vztahů nejenže není někdy možná, ale ze strany seniora již není žádoucí. Senioři vyhledávají dříve utvořené stabilní vztahy, velmi se orientují na osoby blízké, k nimž mají silné citové vazby.

Sociální dopad odchodu do důchodu je do značné míry odlišný u žen a u mužů. Samozřejmě vždy záleží na individuálním pojetí a na míře orientace na profesi, přesto na ženy většinou nemá ztráta sociální prestiže v podobě profese takový dopad. Ženy i po odchodu do důchodu jsou často ceněny jako pečovatelky, babičky apod. Oproti tomu u mnohých mužů ztráta pracovní pozice znamená ztrátu mocenského postavení. Muži, kteří se cítili být důležití ve své profesi, po odchodu do důchodu, ztrácí společenskou prestiž, která u nich byla dříve spojena výhradně s profesí.

Velmi těžkou sociální změnou, se kterou se senior potýká, je ovdovění. Vazby v partnerství se v seniorském věku prohlubují. Partneři jsou na sobě více závislí. Starší lidé snášejí ztrátu partnera hůře, stres ze ztráty partnera je úměrný věku, přestože mohou s přibývajícím věkem tuto situaci předpokládat. Smrtí partnera někdy dochází ke ztrátě posledního významného člověka v životě seniora. Následná sociální izolace s sebou nese pocit zoufalství a beznaděje.

U všech uvedených změn, ať se jedná o změny tělesné, psychické či sociální hraje velkou roli postoj samotného seniora k těmto změnám. To, jakým způsobem senior pohlíží na změny, kterými prochází ukazuje na jeho vyrovnanost a osobnostní vyzrálouost:

- Realistický postoj – uvědomění nevyhnutelných proměn, hledání způsobu kompenzace.
- Nepřiměřený postoj – může jít o popírání úbytku schopností, či naopak nadměrnou sebekritičnost. Někdy je příčinou nepřiměřeného sebehodnocení ztráta rozumových schopností např. v rámci počínající demence.

Všechny výše zmíněné změny jsou pro seniora velmi náročné, zvláště když dojde k jejich kumulaci. Kvalita života ve stáří je individuální, ale jak uvádí Vágnerová (2006, s. 366) je důležité zachování přijatelného způsobu života. Všechny uvedené změny vedou k poklesu soběstačnosti, ať už v péči o sebe, v kontaktu se sociálním okolím či v samotném rozhodování o sobě samém. Zachování nezbytné autonomie, znovuvytvoření sociálních kontaktů

a udržení sebeúcty oproti pocitu nepotřebnosti, je důležité k pozitivnímu přijetí stáří. Přijetí vlastní identity v tomto období je jedním z důležitých aspektů k překonání bariér, které se objevují při interakci seniorů se zbytkem společnosti.

2.2 Bariéry stáří

Výše zmíněné změny s sebou nesou úskalí, která seniorům často brání v realizaci jejich potřeb, zejména ve vztahu ke společnosti. Změny v jednotlivých oblastech mohou ovlivnit vnímání společnosti ve vztahu k seniorům a bránit tak vzájemnému kvalitnímu soužití a spolupráci.

2.2.1 Tělesné bariéry

Tělesné změny – stěžejní je již zmíněná viditelnost. Biologické stárnutí se projevuje na vzhledu seniora, který je na první pohled zřejmý. Briérou v pravém slova smyslu jsou pak změny pohybového aparátu či smyslového ústrojí. Zhoršená mobilita může v laické veřejnosti evokovat strach (nevím jak se zachovat, jak pomoci), mnohdy také zabraňuje seniorovi prakticky participovat na dění ve společnosti či v sociálních kontaktech. Zde je bariérovost brána jako reálná překážka prostředí.

Stejně tak dochází ke ztrátě jistoty při pohybu v běžném denním provozu. Narůstající nejistota a z ní pramenící úzkost často vede k výraznému omezení pohybu mimo byt. Tím se omezuje četnost i různorodost sociálních kontaktů. (Vágnerová, 2006, s. 405)

2.2.2 Sociální bariéry

Ztráta kontaktů a sociální izolace může velmi ovlivnit úspěšnost „komunikace seniora se společností.“ Senioři, kteří si odvykli sociálnímu kontaktu, jsou v něm často nejistí. Potřeba kontaktu s vrstevníky není zvláště v pozdějším seniorském věku dostatečně naplněna. Senior se musí vyrovnat nejenom se smrtí partnera, ale právě i odchodem vrstevníků a přátel, se kterými je pojily silné citové vazby. Nemají tak s kým sdílet své vzpomínky a často se izolují od společnosti do soukromí svých bytů. Právě uzavření se do vlastního bytu může izolaci seniorů ještě více prohloubit. „Život starších lidí se odehrává v určitém teritoriu, osobně nejvýznamější je teritorium vlastního bytu, které představuje soukromí naplněné symboly prožitého života.“ (Vágnerová, 2006, s. 350)

Jako bariéru lze také považovat životní trend současné společnosti. Rychlý vývoj, změny a implementace informačních technologií do běžného života nejsou pro seniory mnohdy srozumitelné a uchopitelné.

Samotnou bariérou může být pro seniora jeho neakceptace a nepřipravenost na novou sociální situaci a roli seniora. Příprava na stáří by měla probíhat již před odchodem do důchodu. Člověk ve středním věku by měl přemýšlet, co bude dělat. Měl by si také vytvořit „sít kontaktů“. Přípravu na stáří uvádí Vágnerová (2006, s. 361) jako jednu z fází celkové akceptace odchodu do důchodu. „Plánování a příprava na důchod je velmi důležitá, lidé, kteří se na důchod připravovali nejméně dva roky předem, zvládli přechod do nové životní fáze lépe a celkově spokojenější.“ (Vágnerová, 2006, s. 361) celkový postoj ke stáří Adaptace na důchodový věk je individuální a ovlivňuje ji řada faktorů jako zdravotní stav, finanční zajištění či sociální zázemí. (Vágnerová, 2006, s. 361)

Kvalita sebepojetí před odchodem do důchodu je významným prediktorem jeho kvality v době důchodu.“ (Vágnerová, 2006, s.367) V době raného stáří je třeba zaměřit se na sebehodnocení v jiných oblastech, než v profesním životě a hledat smysl v dalších oblastech života.

2.3 Komunikace se seniory (komunikace jako nástroj při dobrovolnické činnosti)

Komunikace je součástí sociálních kontaktů. K tomu, aby mohlo k sociálním kontaktům a ke komuniakaci dojít, musí být oba dva komunikující partneři ochotni tento proces podstoupit. Jak uvádí Vágnerová (2006, s. 351) senioři mají často omezenou schopnost komunikovat ať už z důvodu zdravotních změn, paměťových změn, zhoršených jazykových schopností, tak z důvodu sociálního oslabení. Změny ve stáří oslabují seniora v komunikačních schopnostech. Může docházet ke ztrátě sebejistoty v komunikačním procesu a k nechtě seniora podstoupit riziko nedorozumění.

Pochopení specifik komunikace se seniory je důležité pro každého, kdo se seniory chce pracovat. Lze se tak vyvarovat neodrozuměním a následné neochotě v komunikaci pokračovat, a to jak na straně pracovníků, tak na straně samotných seniorů. Vzhledem k tomu, že dobrovolnictví u seniorů je v mnoha případech orientováno na prosté sdílení, považujeme za důležité se touto oblastí více zabývat.

Komunikační dovednosti dobrovolníka jsou velmi důležitou dovedností. Stejně tak specifika stáří se často odráží v možných komunikačních nedorozuměních.

Základní komunikační dovedností ve vztahu dobrovolník a senior lze považovat aktivní naslouchání. Zahrnuje více než jen vyslechnutí sdělených informací, ale jde o záměrný aktivní postoj, při němž je dáno najevo porozumění (Malíková, 2011, s. 224). Aktivní naslouchání je důležité pro vytvoření vhodných podmínek pro komunikaci, podporuje navázání vztahu, v našem případě mezi dobrovolníkem a seniorem. Je také signálem zájmu a ochoty pomoci. Senior má možnost se svěřit, přičemž mohou být odhaleny problémy i úskalí v jeho životě, u kterých může být dobrovolník nápomocen při jejich odstranění či eliminaci, případně může zajistit navázání na adekvátní služby.

Komunikaci budeme věnovat větší pozornost zejména z důvodu, že komunikační dovednosti v dobrovolnictví, v dobrovolné osobní asistenci a v pomáhajících profesích vůbec jsou velmi důležitou složkou, jejíž nedostatky mohou vést k předčasnému ukončení spolupráce nebo k omezení její kvality. (Hestia, o.s., © 2012, s. 7)

U seniorů, ale nejenom u nich, je dobré pro zachování zdravé komunikace držet se několika zásad:

Jednoduchost – vždy je důležité snažit se poznat, s kým komunikujeme a na základě tohoto poznání upravit styl komunikace. Obecně je vhodné držet se v rovině, ve které nám náš protějšek rozumí. Je dobré vyhodnotit například vhodnost používání odborných terminologií a cizích slov. Mohlo by se stát, že by se společník v komunikaci cítil zahanbeně a nejenom, že by nedošlo k vytvoření pohodové atmosféry, ale mohlo by také zcela zbytečně dojít k nedorozuměním. Stejně tak u seniorů musíme zvážit, zda budeme užívat moderní výrazy.

Zřetelnost – zejména u seniorů je na místě na začátku setkání zjistit, zda není potřeba upravit styl komunikace případnému sluchovému handicapu. Vždy je dobré zřetelně artikulovat, ovšem naopak přehnaná artikulace může náš protějšek spíše „urazit“. Spíše je na místě myslet na srozumitelnost v tempu mluveného slova.

Adaptabilita – při komunikaci můžeme narazit na témata, která jsou pro druhého nepřijemná či citlivá. Je nutné tedy vnímat reakce, a to nejen ty vyslovené, ale zejména ty, které projevujeme skrze neverbální složku komunikace, která má značnou výpovědní hodnotu.

Při komunikaci se seniory je vhodné zařadit komunikační dovednosti jako je:

- Rezonance
- Reflexe
- Sumarizace
- Povzbuzování
- Empatie
- Mlčení

Faktory ovlivňující komunikaci se seniory

Kvalitu komunikace se seniory ovlivňuje mnoho faktorů, které často souvisí se specifickými změnami charakteristickými pro období stáří. Velmi důležitý je zdravotní stav seniora, existence smyslových poruch, kognitivní funkce seniora, časový prostor, vliv prostředí apod.

Při rozhovoru se seniorem zařazujeme nad rámec obecných zásad komunikace také specifika pro tuto cílovou skupinu. Malíková (2011, s. 229-230) doporučuje dodržení zásad, které pomáhají zlepšit vzájemné porozumění:

- Projevit úctu v komunikaci,
- Rozpoznat zohledňovat omezení pokročilého věku,
- Akceptovat specifické problémy – deprese,
- Nepodceňovat stesky klienta - nebagatelizovat,
- Rozpoznat nemoc jako masku – prostředek k získání pozornosti, zájmu, péče,
- Moje – vhodné je také nepovzbuzovat klienta ve smutku, v nespokojenosti,

Malíková (2011, s. 232) dále uvádí patnáct nejčastějších komunikačních zlovyků, ze kterých bych vytyčila zejména:

- Ubezpečování klienta, že se nic neděje,
- Ukvapeně uklidňujeme – nedovolíme uvolnit napětí,
- Klademe zbytečné otázky, když klient potřebuje mlčet,
- Radíme a hledáme řešení v okamžiku, kdy ho klient nepotřebuje – je na místě spíše aktivně naslouchat, projevit empatii a vytvořit podporující prostředí,
- Devalvace a evalvace při komunikaci se seniorem.

2.4 Sociální služby pro seniory

Stejně jako se v průběhu času mění pohled společnosti na stáří, mění se i přístup k řešení sociálních situací vyplývajících ze seniorského věku. Pojetí péče o rizikové skupiny obyvatel, do které bezesporu lidé vyššího věku spadají, je jedním z ukazatelů vyspělosti společnosti. Rozvoj péče o seniory, stejně jako v úvodní kapitole zmiňovaný rozvoj dobrovolnictví, má své historické mezníky.

Období po 2. světové válce

2. světová válka je pro rozvoj sociální péče o seniory klíčová z hlediska postavení státu. Do té doby byla péče o staré občany zajišťována na principu křesťanské pomoci a lásky k bližnímu. Charitativní charakter sociálních služeb převládal do 50 let. V pozdějších letech již převzal svou odpovědnost za péči o seniory stát a začaly vznikat první státní instituce. Typická, pro nově stavěná zařízení, byla velká kapacita. Častá byla také odlehlost. Stejně jako u jiných cílových skupin byla znát snaha o „vytěsnění“ z běžné společnosti.

Období po roce 1989

Přes rozvoj terénních sociálních služeb převládala stále silná institucionalizace. Do domovů důchodců odcházeli často lidé téměř soběstační. Často se odchodem do zařízení také řešila bytová problematika, a tak se stávalo, že v domovech důchodců se ocitli i senioři zcela soběstační a bez potřeby péče. Institucionalizovanost v péči také znamenala systematickou péči zaměřenou na zajištění potřebné ošetrovatelské péče, bez ohledu na individualitu jednotlivců. Vícelůžkové pokoje nezajišťovaly dostatek soukromí ani prostoru pro individuální potřeby. „To znamenalo, direktivní přístup, rutinní skupinový systém péče bez hlubšího porozumění jednotlivým osobám jako individualitě, lidské bytosti, která má své potřeby a pocity.“ (Malíková, 2011, s. 29)

Jiná, než pobytová verze služeb pro seniory, byla velmi výjimečná. V domácím prostředí hrála velmi významnou roli péče rodinných příslušníků. V případě absence rodiny v péči o seniora však nezbývalo mnoho možností, jak poskytnout potřebnou pomoc. „Pokud se o skutečně nesoběstačného seniora nepostarala rodina, zbývala jediná možnost – ústavní péče. Do doby, než bylo možné seniora umístit, se často situace řešila opakovaným dlouhodobým pobytem v nemocnici na oddělení LDN.“ (Malíková, 2011, s. 29)

V tomto ohledu bohužel nelze s čistým svědomím říci, že se situace zcela změnila. Přestože došlo k prudkému rozvoji osobní asistence a dalších sociálních služeb určených k péči o

seniora v jeho domácím prostředí, bez podpory rodinných příslušníků či jiných blízkých osob je v některých případech návrat do domácího prostředí velmi riskantní z pohledu zajištění adekvátní formy pomoci. Plynulé zajištění pobytových služeb však není vždy možné, vzhledem k nižším kapacitám jednotlivých zařízení.

Ovšem v mnoha dalších aspektech je poskytování pobytových sociálních služeb v současnosti situace diametrálně odlišná. O současné možnosti vybrat si zařízení, o individuálním plánování při poskytování služby a spoluúčasti samotného seniora na realizaci služby, by se mohlo seniorům před rokem 1989 jen zdát.

Rok 2006 a Zákon o sociálních službách

Zmíněný rok 1989 byl přelomový pro společnost jako takovou, tedy nejenom pro sociální služby. Pro ty je klíčový rok 2006, kdy vešel v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách), který se dotkl všech uživatelů sociálních služeb a osob v nepříznivé sociální situaci. O změnách v souvislosti s přijetím zmiňovaného zákona se obecně mluví jako o transformaci sociálních služeb. Nová pravidla se zaměřila na deinstitucionalizaci, a to u různých cílových skupin. „Transformace se týkala celé sociální oblasti. Odpovědnost za sociální služby přešla z téměř výlučné pozice státu na jednotlivce, komunitu/obec, kraj, občanské společnosti a stát.“ (Malíková, 2011, s. 30)

2.5 Současná podoba sociálních služeb

Zákon o sociálních službách vymezuje konkrétní služby, obsah činnosti těchto služeb a cílovou skupinu, pro kterou jsou služby určeny. Poskytovatel těchto služeb může být zaregistrován do registru poskytovatelů sociálních služeb, což na jedné straně zavazuje k dodržování zákonných povinností, na straně druhé však umožňuje žádat o finanční prostředky na poskytování těchto služeb.

Zákon o sociálních službách rozděluje sociální služby podle jednotlivých kategorií na služby:

- Sociální poradenství
- Sociální prevence
- Sociální péče

Podle toho, v jakém prostředí je služba poskytována, pak mluvíme o formě poskytování, tedy o:

- Terénní službě
- Ambulantní službě
- Pobytové službě

My se budeme v následující kapitole zabývat sociálními službami, které spadají do terénně poskytovaných služeb sociální péče. Důvodem tohoto zaměření je myšlenka doplnění právě těchto služeb formou dobrovolné činnosti.

2.6 Charakteristika terénních sociálních služeb pro seniory

Osobní asistence

Jedná se o terénní formu sociální služby, která je poskytována v přirozeném sociálním prostředí uživatele. Službu si uživatel platí sám, je bez časového omezení a zahrnuje úkony jako péči o vlastní osobu, pomoc při zvládání běžných úkonů, pomoc při zajištění stravy, při zajištění chodu domácnosti a další. Dle zákona o sociálních službách je osobní asistence určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. (Česko, 2006) Stejnou charakteristikou cílové skupiny se vyznačují také všechny služby, které budeme dále uvádět.

Pečovatelská služba

Pečovatelská služba má formu terénní či ambulantní služby, která je poskytována ve vymezeném čase v domácnostech klientů nebo v prostorách zařízení sociálních služeb. Mezi základní činnosti pečovatelské služby patří pomoc při zvládání běžných denních úkonů, pomoc při zajištění stravy, pomoc při osobní hygieně, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při zajištění chodu domácnosti. Uživatelé si s konkrétním zařízením dohodnou čas a druh poskytované služby. Službu si uživatelé platí sami a je tedy dle daného zákona určena stejnému okruhu osob, jako výše uvedená osobní asistence. Pečovatelská služba bývá někdy doplňována terénní službou ze zdravotnického resortu. Určitou nevýhodou pečovatelské služby je právě taxativně vymezený okruh služeb, které poskytuje. Pro to, aby byly terénní služby pro seniory efektivní a zajistily tak potřebnou péči pro setrvání seniora v domácím prostředí je nutné, aby byla služba dostupná. Časová dostupnost je někdy problematická zejména v úkonech, které s sebou nesou větší časovou náročnost. V praxi se setkáváme například s problematickým zajištěním doprovodů k léka-

řům. Na menších vesnicích, či odlehlých místech je naopak problematické vůbec službu poskytnout z důvodů velkých vzdáleností.

Abychom docílili setrvání v domácím prostředí co nejdéle, je zřejmé, že pouze jedna služba nebude dostačující. „Možnost využití kombinace služeb dává velký prostor k dalšímu setrvání ve vlastním sociálním prostředí.“ (Malíková, 2011, s. 32)

Práce dobrovolníka je také jednou z doplňkových „služeb“, které přispívají v setrvání seniora v přirozeném prostředí. Kombinace různých sociálních služeb však u skupiny seniorů není tak rozšířená, jako například u osob se zdravotním postižením. U této cílové skupiny je naopak běžné, že se u jednoho člověka střídá několik osobních asistentů, pečovatелů, ale i dobrovolných pomocníků z řad svépomocných skupin a dobrovolných asistentů.

Rozdílnost poskytování terénních služeb konkrétně u těchto dvou skupin vidíme zejména v období, kdy k potřebě péče dochází. U osob se zdravotním postižením potřeba péče vzniká ve velké míře prakticky od narození, či v době produktivního věku, kdy se chce osoba s postižením osamostatnit od rodinných příslušníků, kteří do té doby péči poskytovali. Přítomnost pečující osoby tak není nic „nového“. Oproti tomu u seniora dochází k potřebě péče, až v pozdějším věku. Samotný fakt, že některé činnosti senior sám nezvládne, je pro některé velmi náročný. Připustit si potřebu pomoci často trvá dlouhou dobu, stejně, jako přijetí případné pečující osoby.

2.6.1 Priority služeb pro seniory

Práce se seniory, ať už v rámci zdravotních služeb, sociálních služeb nebo dobrovolnická činnost, by měla respektovat základní principy, které respektují seniora jako člověka. Ať se jedná o nesoběstačného klienta upoutaného na lůžko či aktivního seniora žijícího v domácím prostředí jsou, jak uvádí Kalvach a Onderková (2006, s. 12) celosvětově platné následující principy, které by měly být uplatňovány bez ohledu na zdravotní stav a funkční zdatnost seniorů.

Mezi tyto principy patří:

- Zajištění a zabezpečení základních potřeb ve formě bydlení, ošacení, základního zdravotního ošetření,
- Autonomie, tedy zachování rozhodovacích kompetencí, kontroly nad dnem, zejména v momentech v upřednostňování domácí péče v přirozeném prostředí,

- Důstojnost a důstojné jednání při práci se seniory (respektování soukromí, osobnosti),
- Podpora smysluplnosti života, podpora hledání životní náplně, prevence komunikační a senzorické deprivace,
- Participace na péči, zapojení do komunity, sdílení problémů.

Kvalitní péče o seniory by tedy měla zabezpečovat všechny výše zmíněné principy. Na základě výše zmíněného můžeme tedy pojmenovat kvalitní péči o seniory, jako péče zajišťující základní potřeby seniorů spolu se zachováním respektu vůči osobnosti seniora, který je respektován ve svých rozhodnutích, v projevu své vůle a je podporován v aktivním trávení času a zapojení do společnosti.

Sociální služby jsou jedním z prostředí, ve kterém je realizace dobrovolnictví velmi žádoucí. Některá zařízení a služby jsou ze strany dobrovolníků vyhledávány více, některé méně. Následující kapitola zachycuje výkon dobrovolnictví v sociálních službách pro seniory, a to jak v pobytových, tak v terénních.

2.7 Dobrovolnictví ve vazbě na sociální služby

Sociální a zdravotní oblasti patří mezi jedny z nejvýznamnějších z hlediska spolupráce s dobrovolníky. Zároveň se jedná o oblasti, kde je stěžejně zastoupena přímá práce dobrovolníka s klientem. Specifika oblastí spolu s přímou prací „člověka s člověkem“ klade vysoký důraz na připravenost a profesionalizaci dobrovolníka. Připravenost by neměla být orientována pouze na dobrovolníka, ale také na přijímající organizaci. „Přínos kvalitní a profesionální dobrovolné činnosti v zařízeních sociálních služeb kromě samotné pomoci zlepšit komunikaci i celkovou atmosféru v každé pomáhající profesi. Důraz na profesionalizaci vedení dobrovolníků neznamená stabilizaci neměnného systému, ale naopak vytvoření pružného rámce, podporujícího svobodné uplatnění dobrovolníka.“ (Hestia, o.s., © 2012, s. 5)

Přínos dobrovolníků v pobytových sociálních službách

Vstup dobrovolníka do zařízení přináší nový pohled nezainteresovaného člověka na chod a poskytování péče v zařízení. Dobrovolník v pobytových sociálních službách zvyšuje kapacity v zařízení a díky tomu, že není zaměstnancem zařízení, může u některých klientů snižovat případnou bariéru mezi dobrovolníkem a klientem. V případě realizace dobrovolnictví například v domovech pro seniory můžeme na jednom místě spatřit význam spolupráce

dobrovolníků a realizátorů sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb kladnou velký důraz vysokou kvalitu, důstojnost a zachování soběstačnosti. Pobyt v domově pro seniory by neměl klienta odtrhnout od společenského prostředí, senior by se měl podílet na běžných aktivitách, dle svých zdravotních možností. Personál ve většině zařízení nemá dostatek časových možností, aby se mohl individuálně věnovat všem klientům. V takových případech je dobrovolník užitečný člen týmu v naplňování kvality péče. Dobrovolníci mohou s klienty trávit volný čas, mohou jim pomoci realizovat běžné činnosti, na které byli zvyklí z domácího prostředí. Pro mnoho klientů je například možnost sám si nakoupit velmi významná při upevnění pocitu vlastní soběstačnosti a možnosti vlastní volby. Časové možnosti dobrovolníkům umožňují aktivně se věnovat konkrétnímu klientovi, věnovat mu svůj čas a prostor, který bude jen pro něj. Uplatnění dobrovolníků můžeme vidět a označit také jako tzv. nespecifikovanou rehabilitaci. Mnoho volnočasových aktivit lze pojmout z hlediska rehabilitace, a to i u těch aktivit, kde si to laik takřka vůbec neuvědomuje. „Obyčejné“ povídání může mít prvky reminiscence, jednoduché výtvarné aktivity prvky arteterapie a cvičení jemné motoriky apod. Pracovníci naopak mají více času věnovat se klientům, kteří potřebují odbornou ošetrovatelskou a sebeobslužnou péči. (Hestia, o.s., © 2012)

Nespecifické dobrovolnické aktivity

Nespecifické aktivity nevyžadují, aby dobrovolník disponoval speciálními schopnostmi. Důležitý je pozitivní vztah dobrovolníka vůči klientovi – seniorovi, empatie. Jednou z nejčastějších forem činnosti, je individuální zaměření jednoho dobrovolníka na jednoho klienta – seniora. Individuální trávení volného času se seniorem, plnění role společníka zaměřené na povídání, předčítání či individuální naslochání napomáhá seniorům vzpomínat, bilanovat. Zaměření „jeden na jednoho“ poskytuje seniorovi pocit, že na něj má někdo čas.

Dobrovolná činnost může být realizována také formou připravených aktivit pro skupinu seniorů. Program může být zaměřen na kreativní činnost, reminiscenci nebo společenské aktivity, které již senioři nedokáží sami udržovat.

Specifické dobrovolnické aktivity by měly být vybírány s ohledem na schopnosti dobrovolníka i pacienta. Do specifických aktivit můžeme zařadit například canisterapii, dobrovolnická činnost zaměřená na duchovní péči či dobrovolnictví u hospicových lůžek.

Všechny zmíněné aktivity dobrovolnictví vyžadují specifické dovednosti a znalosti. (*Věstník MZ ČR*, 2009, 108)

Novotný a Stará (2002, s. 39) také rozděluje činnost dobrovolníků na běžnou, částečně odbornou a odbornou.

Běžnou činnost dobrovolníků zahrnují již výše zmíněné činnosti, Novotný a Stará (2002, s. 39) navíc také připojuje pomoc personálu v běžných činnostech jako je pomoc s roznosem pítí a pomoc se stravováním.

Částečně odbornou činnost může dobrovolník vykonávat pod dohledem pracovníka personálu, může se jednat o ergoterapeutické aktivity či příprava programu s arteterapeutickými či muzikoterapeutickými prvky. V případě absolvování patřičného vzděkávání a výcviku může tyto činnosti vykonávat dobrovolník sám.

Odborná činnost v případě využití odborných profesních dovedností dobrovolníka. Ani v tomto případě však dobrovolnická činnost nenahrazuje činnost personálu. (Novotný a Stará, 2002, s. 39)

Možné úskalí při silné organizovanosti a profesionalizaci dobrovolnictví, tkví v možném pocitu ztráty důležitosti na straně dobrovolníků, kteří zapadají do připraveného systému, ve kterém je může kdokoliv nahradit. (Hestia, o.s., © 2012)

2.7.1 Dobrovolnictví jako doplněk terénních a ambulantních služeb

Dobrovolnictví si v pobytových sociálních službách, nemocnicích či léčebnách dlouhodobě nemocných nachází své pevné místo. Trochu odlišná situace je však s dobrovolnictvím realizovaných „terénně“ tedy v domácnostech klientů. Hestia, o.s. (© 2012, s. 7) zmiňuje dobrovolnictví „OUT“ ve smyslu dobrovolné osobní asistence. Osobní asistence je, jak již bylo uvedeno při specifikaci této sociální služby, využívána zejména klienty s různým zdravotním postižením. Často se setkáváme, že dobrovolníka si vyhledává sám klient, ten je také hlavním manažerem dobrovolnictví. Dobrovolníky si sami připravují a instruuji. „Pravidla spolupráce si určuje dvojice dobrovolník – klient, pouze na jejich domluvě závisí průběh spolupráce.“ (Hestia, © 2012) Častou spoluprací dobrovolníků, asistentů s klienty s postižením vnímáme jako důsledek jakési otevřenosti na straně tělesně postižených. Při postižení, která vyžaduje intenzivní péči, je zapotřebí několik asistentů či pečovatелů.

U seniorů dochází k úbytku síly a k potřebě asistence postupně. Často je potřeba péče aktuální, až v době vlastního stáří. Do té doby soběstačný senior se musí vypořádat s novou situací, která s sebou nese nutnost přimout pomoc od cizí osoby. Často se také setkáváme, že péči zajišťuje výhradně rodinný příslušník nebo naopak výhradně sociální služba. Taková situace v mnoha případech není trvale udržitelná a nezajistí setrvání seniora v jeho domácím prostředí. Jak uvádí Henzler (2013, s. 37) „potřebujeme novou rovnováhu mezi sociálními službami placených profesionálů a občany. Nelze nechávat péči pouze na rodině a profesionálech.“ Je důležité si také uvědomit, že dochází ke změně uspořádání v rodině a dnešní seniori bydlí sami. Na rozpad vícegeneračního soužití upozorňuje také Sak a Kolešárová (2012, s. 113) „Rozpad multigenerační rodiny a přesun péče o staré lidi na instituce je celoevropský proces, který je odrazem obdobných společenských procesů: industrializace, urbanizace poklesu natality, střední délky života, rozpadu velké multigenerační rodiny, zaměstnanosti žen, prosazování tržní společnosti, změny hodnotového systému a modální sociability, rozkladu sociálního státu.“ Přestože se tedy rodina snaží o všestrannou podporu, její možnosti, stejně jako možnosti terénních sociálních služeb, jsou omezené. Začlenění dobrovolníka do sítě osob, které poskytují seniorovi podporu, zajišťuje doplnění potřebné podpory a přispívá k tomu, že senior nemusí odcházet do domova pro seniory nebo odcházet v pozdějším věku.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 VÝZKUMNÁ ČÁST

V teoretické části jsme si specifikovali změny v seniorském věku, oblasti péče pro seniory v domácím prostředí a realizaci dobrovolnictví v České republice se zaměřením na dobrovolníka, jeho motivaci, a přípravu. Všechny z uvedených oblastí mohou sehrát svou roli v realizaci dobrovolnictví u seniorů a to v rovině pozitivní i negativní. V praktické části se budeme zaměřovat na konkrétní oblasti, které mohou být nápomocny nebo naopak vytvářet bariéry v utvoření vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem.

3.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Tímto výzkumem se snažíme odhalit oblasti vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem, které mohou podpořit nebo naopak vytvořit bariéry v dobrovolnictví u seniorů žijících v domácím prostředí. Hlavní výzkumná otázka zní: *Jaké oblasti ovlivňují utvoření vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem v rámci realizace dobrovolnictví.*

Abychom si mohli na hlavní výzkumnou otázku odpovědět, bylo nutné stanovit dílčí výzkumné otázky, jejichž cílem je zachytit stěžejní oblasti realizace dobrovolnictví u seniorů.

Oblast sociálního zázemí

DVO1 Jakou roli hraje sociální zázemí dobrovolníka i seniora při realizaci dobrovolnictví?

Touto výzkumnou otázkou se snažíme zachytit zda, a jakou roli hraje profesní a rodinné zázemí spolu se zájmy a aktivitami dobrovolníků i seniorů, v utváření jejich vzájemné spolupráce.

Oblast motivace a předešlých zkušeností

DVO2 Jak ovlivňuje motivace k dobrovolnictví jeho pozdější realizaci?

Výzkumná otázka se zaměřuje na zjištění druhů motivů u dobrovolníků i seniorů. Cílem je zjistit, zda konkrétní motivy na straně dobrovolníka i seniora napomáhají realizaci dobrovolnictví.

Oblast očekávání a přípravy na dobrovolnictví

DVO3 Jakou roli hraje příprava na dobrovolnictví a očekávání dobrovolníka a seniora v utváření pozdějšího vztahu v rámci dobrovolnictví?

Touto výzkumnou otázkou si klademe za cíl zjistit představy dobrovolníků i seniorů o dobrovolnictví, respektive, zda se jejich očekávání odrazilo na pozdější realizaci dobrovolnictví. Vedle očekávání nás bude zajímat také „příprava na dobrovolnictví“, tedy zda proběhla, a jakou roli sehrála v pozdější realizaci dobrovolnictví.

Oblast prvního setkání – počáteční průběh dobrovolnictví

DVO4 Jak se první setkání dobrovolníka a seniora odráží v jejich vztahu v rámci realizace dobrovolnictví?

Výzkumná otázka se zaměřuje na úplně první kontakt dobrovolníka a seniora. Zde se snažíme zjistit, zda průběh prvních setkání hrál roli v realizaci dobrovolnictví. Jaké byly obavy či překvapení a zda tyto ovlivnily vztah dobrovolníka a seniora.

Oblast bariér dobrovolnictví a stáří

DVO5 Jaké oblasti mohou dobrovolníci a senioři vnímat jako bariérové při realizaci dobrovolnictví?

Poslední výzkumná otázka reaguje na známé bariéry jak dobrovolnictví, tak seniorského věku. Zde si klademe za cíl zjistit, zda museli respondenti překonat nějaké bariéry, jak toto znamenalo jejich vztah, případně co jim pomohlo potencionální bariéry překonat.

3.2 Metody výzkumu

Pro zjištění výzkumného cíle byla zvolena kvalitativní strategie. Kvalitativní výzkum pomáhá porozumět pozorované realitě. Cílem v kvalitativním výzkumu je nasbírat dostatečné množství dat, ve kterých je možné hledat pravidelnost a formulovat nové závěry. Snahou kvalitativního výzkumu je, jak uvádí také Švaříček a Šedřová (2007, s. „do hloubky a kontextuálně zakotveně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximální množství informací.“

V rámci výzkumu byla použita technika polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor patří mezi nejčastější techniky sběru informací v kvalitativním výzkumu, kdy jsou informace získávány v přímé interakci s respondentem.

Výhodou polostrukturovaného rozhovoru je, zejména připravenost otázek, která zajistí, že bude sledován daný cíl výzkumu, ovšem umožní dodatečné dotazování, pokud se zdá, že respondent odpověděl nedostatečně.

Pro lepší uchopitelnost a zajištění vedení rozhovoru směrem ke zjištění dat směřujících k cíli výzkumu, byly stanoveny oblasti dotazování, které korespondují se stanovenými výzkumnými otázkami. Otázky polostrukturovaného rozhovoru jsou dobrovolníkům a seniorům kladeny pouze s mírnými odchylkami tak, aby rozhovor pružně reagoval na respondenta. Snaha zachovat totožné znění otázek pro dobrovolníky i pro seniory, byla stěžejní z důvodu eliminace zkreslení dat, špatným pochopením otázky.

Tab. č. 2 Otázky pro respondenty - dobrovolníky

	dobrovolník
role sociálního zázemí	
	Jaký vliv měla vaše práce, zaměření, koníčky na rozhodnutí zapojit se do dobrovolnictví ?
	Vidíte nějakou podobnost Vaší profese s profesí, kterou vykonával senior?
	Jaké je Vaše rodinné zázemí? Máte v rodině seniora?
motivace a předešlé zkušenosti	
	Co Vás vedlo k tomu, že jste chtěla dělat dobrovolníka právě u seniorů?
	Máte předešlé zkušenosti s prací se seniory?
očekávání a přípravy	
	Jaké byly Vaše představy o seniorovi?
	Jaké jste měla informace o "Vašem" seniorovi?
	Měla jste nějaké požadavky na to, kdo by měl být "Váš" senior?/na činnost?
	Jak jste se připravovala na dobrovolnictví?
první setkání-	

počátky dobrovolnictví	
	Jak probíhal Váš první kontakt se seniorem?
	Jaké byly Vaše pocity?
	Jak probíhala Vaše další setkání? Jaký byl posun v průběhu času?
	Je náplní dobrovolnictví to, co jste očekávala?
bariéry v realizaci	
	Kde probíhají Vaše setkání? Byla to Vaše volba?/Volila byste jiné místo?
	Jak je pro Vás příjemné místo, kde dobrovolnictví probíhá?
	Jak se Vám se seniorem komunikuje?
	Jak jste se seniorem sladili časové možnosti?
zhodnocení v čase	Co bylo pro Vás nejobtížnější?
	Jaký je rozdíl mezi Vaším očekáváním a realitou?
ukončovací otázky	Chtěla byste se ještě vrátit k nějaké oblasti, kterou jsme probraly?
	Je něco, co byste chtěla k tématu doplnit?

Tab. č. 3 Otázky pro respondenty - seniory

	Senior
role sociálního zázemí	
	Jaký vliv měla Vaše práce, zaměření, koníčky na rozhodnutí zapojit se do dobrovolnictví?
	Vidíte nějakou podobnost Vaší profese s profesí, kterou vykonával

	senior?
	Účastníte se nějakých aktivit pro seniory?
motivace a přede- šlé zkušenosti	
	Co Vás vedlo k tomu, že jste se rozhodla začít spolupracovat s dobrovolníkem?
	Máte předešlé zkušenosti s dobrovolnictvím? (v jakékoliv podobě)
očekávání a pří- pravy	
	Jaké byly Vaše představy o dobrovolníkovi?
	Jaké jste měla informace o dobrovolníkovi?
	Měla jste nějaké požadavky, kdo by měl být "Váš" dobrovolník?/na činnost?
	Jak jste se připravovala na dobrovolnictví?
první setkání- počátky dobro- volnictví	
	Jak probíhal Váš první kontakt s dobrovolníkem?
	Jaké byly Vaše pocity?
	Jak probíhala Vaše další setkání? Jaký byl posun v průběhu času?
	Je náplní dobrovolnictví to, co jste očekávala?
bariéry v realiza- ci	
	Kde probíhají Vaše setkání? Byla to Vaše volba?/Volila byste jiné místo?
	Jak je pro Vás příjemné místo, kde dobrovolnictví probíhá?
	Jak se Vám komunikuje s dobrovolníkem?

	Jak jste s dobrovolníkem sladily časové možnosti?
zhodnocení v čase	Co bylo pro Vás nejobtížnější?
	Jaký je rozdíl mezi Vaším očekáváním a realitou?
ukončovací otázky	Chtěla byste se ještě vrátit k nějaké oblasti, kterou jsme probraly?
	Je něco, co byste chtěla k tématu doplnit?

3.3 Výzkumný soubor

Výzkumný vzorek byl vybrán záměrně z řad dobrovolníků a klientů, kteří spolupracují s Nadací Tatiány Kuchařové Krása pomoci. Vzhledem ke stanovenému cíli, byly do výzkumu zařazeny dvojice dobrovolníků a seniorů, kteří spolu již úspěšně spolupracují a z rozhovorů s těmito respondenty tak můžeme odhalit, co pro ně bylo při utváření vztahu důležité nebo naopak s čím se museli vyrovnat, co je překvapilo, jak pozitivně, tak negativně.

Ve spolupráci s projektovou manažerkou Nadace, byly osloveny tři dobrovolnice a jejich klientky, které souhlasily s realizací rozhovorů. Respondentky byly následně telefonicky osloveny a byly domluveny konkrétní termíny. Jedna z oslovené dvojice následně rozhovor zrušila z důvodu časové vytíženosti dobrovolnice. Proto byla kontaktována náhradní dvojice, která v současnosti s Nadací nespolečně spolupracuje. Kontakt na tuto dvojici byl získán díky dřívější spolupráci seniorky s autorkou.

Výzkumný vzorek je tvořen pouze ženami, a to jak na straně dobrovolníků, tak na straně seniorů. Tento fakt koresponduje se zastoupením žen v programu dobrovolnictví uvedené Nadace, které je taktéž majoritní na obou „stranách“, tedy jak v případě dobrovolníků, tak klientů.

Tab. č. 4 Respondenti výzkumu

dobrovolnice D1	seniorka S1
žena	žena

21 let	89 let
studentka ekonomie	VŠ dříve pracovala v chovatelství
spolupráce cca 2 roky	
dobrovolnice D2	seniorka S2
žena	žena
25 let	86 let
pracující v IT	SŠ dříve pracovala ve zdravotnictví
spolupráce 10 měsíců	
dobrovolnice D3	seniorka S3
žena	žena
23 let	70 let
studentka medicíny	VŠ dříve pracovala v právní kanceláři
spolupráce cca 1,5 roku	

3.4 Sběr dat

Ve snaze zabránit zkreslení dat, rozhovory s respondenty probíhaly vždy samostatně s dobrovolníkem a samostatně se seniorem. V případě seniorů si všechny respondentky zvolily pro realizaci rozhovoru své domácí prostředí. Dobrovolníci volili naopak možnost realizovat rozhovor v kanceláři Nadace. Rozhovory byly uskutečněny v měsících únor a březen. Každý z rozhovorů byl zaznamenán pomocí diktafonu a následně přepsán do záznamových archů.

Před začátkem rozhovoru byl respondentkám sdělen účel rozhovoru a byly nastíněny oblasti, kterých se rozhovor bude týkat. Respondentky byly také požádány o sdělení souhlasu se zaznamenáním rozhovoru.

Sběr dat v kvalitativním výzkumu končí v okamžiku nasycenosti dat. „Teoretické vzorkování potom znamená další hledání relevantních dat, která by mohla pomoci rozvinout zárodečnou teorii.“ (Švaříčeka Šedřová, 2007, s. 88) Z těchto důvodů byla mezi rozhovory s jednotlivými respondenty časová prodleva, která sloužila k prvotnímu kódování a uskutečnění dat. Následující rozhovory byly pak vedeny se snahou doplnit chybějící místa v zárodcích vznikající teorie.

3.5 Způsob zpracování dat

„Kvalitativní analýza a interpretace dat je hledání sémantických vztahů mezi nimi a spojování deskriptivních kategorií do logických celků.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 16)

Pro zpracování dat byla zvolena metoda zakotvené teorie. Na základě principů metody zakotvené teorie jsou data rozebrána, jsou identifikovány proměnné mezi kterými je následně hledán vztah. Nejde o potvrzení proměnných, ale o identifikaci oblasti zájmu výzkumníka a tvoření nové teorie, který je v získaných datech zakotvena.

Stěžejním pro zakotvenou teorii je kódování, jakožto i představitel analytické operace, které rozkládají nasbíraná data do fragmentů. Tyto fragmenty jsou dále kategorizovány. „Kategorie vzešlé z kódování jsou potom dále ošetřovány jako proměnné a představují základní stavební kameny budoucí teorie.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 91)

Abychom si mohli lépe představit proces zakotvené teorie můžeme jej rozdělit do tří etap, které charakterizujeme jako:

1. Sběr dat směřující k teoretické nasycenosti kódů
2. Kódování materiálu směřující k vytvoření základních kategorií
3. Konstruování teorie jako sada tvrzení o vztazích mezi kategoriemi (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 87)

3.6 Kategorizace

Mezi lidmi

Vyzkoušíme – uvidíme

Vím, co chci plus něco navíc

Otevřenost duchem i místem

Bariéra času, lokality, povahy

Ztráta versus zisk

Stejné téma

Senior jako nová zkušenost

Role třetího

3.6.1 Mezi lidmi

Kódy: snaha pomáhat, pro lidi, pozitivní vztahy

Kategorie vypovídá o vztahu respondentek – senierek s okolím, kolegy a přáteli. Všechny seniorky se vnímají, jako bezkonfliktní. Tuto vlastnost reprodukovaly, jako svůj velký benefit. Vyjadřovaly také svou touhu pomáhat, kterou nevnímaly jako profesionální pomoc, ale prostou pomoc na „lidské“ úrovni. V souvislosti s touhou pomáhat byla často zmiňována pomoc „na oplátku“. Toto své prosociální chování bylo spojováno také s pozitivními mezilidskými vztahy. U respondentky *S1* bylo velmi silně cítit propojení *VŽDYCKY JSME BYLI NA SEBE HODNÍ (V RODINĚ) – TEĎ MÁM KOLEM SEBE TAKÉ HODNÉ LIDI*.

Do pozitivních mezilidských vztahů zahrnovaly seniorky také svoji rodinu. Respondentka *S2* zmiňovala velmi kvalitní rodinné vazby s dcerou a vnoučaty. Respondentky *S1* a *S3* vlastní rodinu nemají, přesto i ony zdůrazňovaly kladné vztahy s rodiči. Respondentky vzpomínaly zejména na své matky, se kterými měly obě hezký vztah.

Již první kategorie s sebou nese určitou vlastnost respondentek – senierek, která se v obměnách objevuje a tou je otevřenost, v tomto případě vůči lidem a svému okolí.

Na straně senierek lze vnímat pozitivní vazby s rodinou, ale také obecně vyzdvihované pozitivní sociální kontakty. Tyto zkušenosti lze propojit s otevřeností senierek účastnit se dobrovolnictví a poznat někoho dle jejich slov milého, hodného. Pozitivní zkušenosti se odrážejí do pozitivních představ o dobrovolníkovi.

(S1)...To všechno bylo takový těžký (doba, podmínky kolegů v práci), já jsem s nimi cítila, já jsem jim, věděla jsem, že jim nemůžu pomoci vysloveně...politicky a tak, to vůbec nešlo, ale aspoň, aby všechno šlo, aby měli výsledky a oni se potom taky cítili dobře...Já tedy za sebe můžu říct, že jsem vždycky dokázala se jako dohodnout s lidma. Já jsem vždycky přemýšlela, jak jim pomoci, jak jim být užitečná...

(S3)...já jsem byla zvyklá na lidi...já vůbec nemám problém stýkat se s lidma...

(S2)...vždycky mám hodný lidi kolem sebe, já je asi přitahuju nebo nevím (smích)...já toho poměrně dost dělala pro všechny možný ženský v okolí, takže zase se obráceně ony zajímají o mně...

3.6.2 Vyzkoušíme – uvidíme

Kódy: bez plánu, buď a nebo, není třeba

Tato kategorie ukazuje přípravu na dobrovolnictví, respektive, jak se ukázalo její absenci, která ovšem dobrovolnický vztah nijak neovlivnila. Všechny respondentky – seniory, byly otázkou: Připravovala jste se nějak na to, že budete spolupracovat s dobrovolníkem? Mírně zaskočené. Jak trefně poznamenala respondentka (S1)...*já jsem nevěděla, co mě čeká, tak na co bych se připravovala?*

Přesto vidina „neznámého“ nebyla brána nijak negativně. Na straně seniorek nepřevládala žádná systematická příprava ani dlouhosáhlé přemýšlení, jaké dobrovolnictví asi bude.

(S1)... neměla jsem žádné požadavky, to bylo tak brzo. To já jsem vůbec nevěděla, že bych se měla zeptat, to mě vůbec nenapadlo... Respondentka S1 také sama v průběhu rozhovoru ...to mě by ani nenapadlo, takhle to pojmenovat, takhle nad tím přemýšlet (představy a realita). Je to milý, všichni jsou milí...

(S2)...no a nepřišlo mi to nějaký...no tak uvidím, co bude...

Přesto, jak je patrné z níže uvedené výpovědi respondentky S2, byly respondentky také připravené v případě potřeby spolupráci ukončit, z čehož lze usuzovat, že přestože respondentky dopředu nepojmenovaly své představy či obavy, byly si vědomy toho, že dobrovolnictví nemusí být pro ně „to pravé“... *já jsem si nedělala žádný představy, mě bylo jasné, že když se mi nebude líbit ten člověk, tak to hned zakončíme, slušně samozřejmě...*

Zdá se, že příprava na straně seniorek by se dala definovat postojem *BUĎ TO VYJDE, NEBO NE*, bez nutnosti hlouběji se dobrovolnictvím zaobírat dříve, než nastane. Pro seniorky bylo dobrovolnictví novou možností, jak poznamenala respondentka S1...*zkusit můžu cokoli..., která může vyjít, ale také nemusí. V takovém případě byly respondentky připravené dobrovolnictví ukončit (S2)...tak jsem si říkala, že se na to podívám (na dobrovolnictví) a uvidím, jak si popovídám s někým. Rozhodně, kdyby přišel někdo, kdo mi tady bude povídat o svých nemocech, tak bych byla to rychle ukončila...*

I v této kategorii vidíme zmíněnou otevřenost respondentek – seniorek k nové možnosti, tedy k dobrovolnictví. Postoj seniorek „vyzkoušet a uvidět“ byl také bezesporu podpořen jejich motivem.

Co se týče přípravy dobrovolnic, žádná z respondentek ji „nepřeháněla“ (D1) *já jsem k paní S1 vlastně chodila ještě dřív, než jsme měli to školení, až teprve tam nám řekli „měli byste si připravit nějakou osnovu, o čem si budete povídat nebo tak“...*

(D3) *...měli jsme školení pro dobrovolníky, ale u paní S3 nebylo nutné se moc připravovat, ona tím, že je taková komunikativní a hodně se zajímá, tak jsme si vždycky měly o čem povídat a nikdy nebyl žádný problém...*

3.6.3 Víím, co chci plus něco navíc

Kódy: praktická pomoc, to, co chci,

Kategorie charakterizuje již zmíněné motivy ke spolupráci s dobrovolníkem. Ač bylo zpočátku „zabaleno“ do společného trávení volného času, postupně se vynořil stěžejní a pro respondentky – seniorky praktický motiv, kterým je ve všech našich případech doprovod dobrovolníka při procházkách mimo byt.

...Tak mě jde o ty vycházky. O to, abych obešla blok s někým, kdo mě drží za ruku. Já mám sice tenhle vozejk, ale dole je to strašně obtížný, otvírat ty dveře...,ale když jde někdo se mnou, tak je to dobrý ...buď sedíme tady u mě na kávě, nebo právě takhle vyrazíme...

Praktický motiv pomoci uvádí i respondentka S1, přestože ne tolik přímočaře...*já jsem věděla, že nemůžu hned ven se vypravit někam...*

U dobrovolnic jde o kompromis mezi naplněním motivů klientek a dalšími aktivitami dobrovolnictví (D1) *...někdy uděláme nějakou procházku, ale převážně si takhle většinou povídáme...asi by nebylo právě třeba vhodný pokaždý vyjet někam do města, takže tohle to byl takový kompromis. No prostě, že to vyplynulo z té situace, ty naše aktivity...*

Dobrovolnice se často odkazovaly na přirozený vývoj jejich vztahu a na schopnost domluvit se (D3) *...není problém se domluvit na tom, co bude paní S3 chtít, pokud na to bude čas, není problém...*

Oproti seniorkám motivy dobrovolnic nebyly tolik konkrétní. Respondentka D2 stejně jako respondentky seniorky brala možnost dobrovolnictví, jako něco nového...*dřív jsem dobro-*

volničila nárazově u dětí, tak jsem si říkala, že by bylo fajn zkusit to jinak... Respondentka S1 reflektuje vlastní zkušenosti a touhu udělat něco dobrého. Přesto, jak ukáže kategorie 4.6.6. *Ztráta versus zisk* je nepravděpodobné, že by pouhý motiv dobrého skutku bez osobního přínosu měl pozitivní vliv na délku dobrovolnictví.

Přes jasný motiv na straně senierek, samy více hovořily o společném trávení volného času s dobrovolnicí. Schůzky charakterizovaly jako velmi přínosné a pro ně příjemné i bez naplnění hlavního motivu. Je tedy zřejmé, že konkrétní motiv na straně respondentek – senierek, je velmi významný k rozhodnutí senierek dobrovolnictví vyzkoušet. Nejedná se však o „gró“ samotného dobrovolnictví, ale jde spíše o prostředek k realizaci dalších aktivit, které se stávají pro vztah dobrovolník – senior stěžejní.

3.6.4 Otevřenost duchem i místem

Kódy: možnosti realizace, nové zkušenosti, aktivity, otevřenost novému, bez obav-přístupnost bytu

Již v předešlých kategoriích jsme několikrát zmínili „otevřenost“ a to zejména respondentek – senierek. Na tomto místě ji můžeme rozvinout, a to jak v hmotné rovině, tedy pomyslné otevřenosti bytů senierek, tak v rovině nehmotné, tedy v otevřenosti novému, neznámému.

Otevřenost bytů je spojena zejména se spoluprací respondentek – senierek s terénními sociálními službami. Ke všem respondentkám dochází pracovnice pečovatelských služeb. Pro všechny seniorky je běžné, že přijímají ve svém bytě pracovnice sociálních služeb a samozřejmě i své známa a rodinu.

(S2)... mě sem chodí jedna paní, to není přes sociální služby, přes sociální služby mi vozí oběd...

U respondentky S3 je situace odlišná tím, že fyzické postižení má vrozené. V době, kdy se chtěla osamostatnit od rodičů, bylo nutné zajistit intenzivní pomoc asistentů a pečovatelské služby. Jak sama říká (S3)... *u mě je to tak, že bez toho, aby mi tady někdo pomáhal, bych to nezvládla, je to nutné. ...jsem zvyklá, že tady pořád někdo je...*

Přijímání dalších osob v bytech senierek vnímáme jako pozitivum pro přijetí i dobrovolníka. Žádná z respondentek – senierek nepociťovala problém v tom, že se s dobrovolníkem setkávají ve svých bytech. To, že by se obávala schůzek ve vlastním bytě bylo například

pro respondentku S2 až směšné ...*co myslíte? Že by mi tady vymalovala? (smích), ne žádné obavy jsem neměla...*

Respondentka S1 naopak poukazovala, že jinak by to pro ni nebylo možné ... *já bych nikam jinam nemohla...* Ovšem ani ona se neobávala přijmout doma někoho nového.

Otevřenost novému lze vnímat v aktivitách respondentek – seniorek. Respondentky zmiňovaly různé aktivity, kterým se věnovaly nejen v produktivním věku, ale také, až po odchodu do starobního důchodu.

(S1)... a první co jsem potkala, byla jazyková škola, němčina a šla jsem si dodělat němčinu. Tak jsem si jako důchodkyně dodělala státnice z němčiny. No a když to skončilo, tak jsem začala chodit na univerzitu třetího věku. Na biologii...

(S3)...já jsem vlastně si dodělávala tu teologii, ale to bylo dřív...taky jsem spolupracovala se společností H. Při vydání knihy o asistenci. Oni chtěli mít pohled taky toho příjemce asistence a s tím já mám bohaté zkušenosti...

Mnohé z těchto aktivit zmiňovaly také respondentky – dobrovolnice, s vyjadřovaným obdivem. Tyto aktivity, zdá se, přidaly seniorkám na zajímavosti. Spojitost otevřenosti seniorek vůči novým aktivitám a realizace dobrovolnictví dále rozvedeme v kategorii 4.6..6. *Ztráta versus zisk*

Otevřeností lze označit i přetrvávající ochotu udržet rozsáhlé společenské kontakty.

(S2)... já mám ještě hodně přítelkyně, kdy tady každý pondělí je nás čtyři až osm lidí..

Dá se říci, že stejně jako byly dříve otevřeny novým zkušenostem, byly seniorky i dnes otevřeny dobrovolnictví.

(S1)...bylo to něco nového, tak jsem si říkala, že to zkusím...

3.6.5 Bariéra času lokality, povahy

Kódy: časová flexibilita, pesimismus jako bariéra, osobní limity

Jak již napovídá název kategorie. Přestože, ani dobrovolnice, ani seniorky nevnímaly ve svém vztahu žádné bariéry, a to ani na počátku. Obě strany dokázaly definovat, co by pro ně bylo bariérou.

Všechny dobrovolnice vnímaly velmi pozitivně časovou flexibilitu senierek. Jak uvádí respondentka D1 ... *no je velkou výhodou, že paní S1 je jedno, kdy přijdu, že mě uvítá vždycky...Takže většinou zavolám, jestli je nahlášená nějaká jiná návštěva a dorazím, a nebo se domluvíme ve dveřích...*

Toto umožňuje dobrovolnicím sladit pracovní, studijní a osobní život s časem stráveným dobrovolnictvím.

I respondentka S1 uvádí, že čas jejich setkávání je na domluvě a ona nemá problém se přizpůsobit potřebám dobrovolnice. ...*domluvíme se, jak to jde ... já mám času hodně..*

S časovou flexibilitou také úzce souvisí vzdálenost, jakou musí dobrovolnice zvládnout, aby se mohli se seniorkami sejit. Jak uvedla D2, velká vzdálenost byla pro ni takovou bariérou, že v minulosti realizaci dobrovolnictví odmítla.

..tak já to mám k paní S2 za rohem a pracuji taky kousek. Takže časově to není vůbec problém. Vím, že předtím mi říkala (koordinátorka), že by se jí ke mě líbila nějaká paní, ale ta bydlela asi čtyřicet minut cesty tam a zase čtyřicet zpátky, tak to jsem musela odmítnout, že na to by nestačily časové kapacity...

Respondentka D1 také uvádí snadnou dostupnost, kterou považuje za velkou výhodu ...*mám to od bytu 20 minut cesty. A když si něco plánuju, tak vlastně vím, jak dlouho mi to k paní S1 trvá, tak mi to tak vyhovuje...*

Oproti bariérám v samotné realizaci dobrovolnictví vyplynulo z rozhovoru se všemi respondentkami, že bariéru by pro ně představovalo dobrovolnictví „bez užitku“. Toto shodně vidí v konkrétní povahové vlastnosti, kterou by u svého protějšku (u dobrovolníka i u seniora) nezládly dlouho akceptovat.

(D1)...mě by vadilo, kdybych musela chodit za někým tak pesimistickým, že by furt brečel a říkal, že jenom já mu můžu pomoci a takový věci... nevím, že by ten druhý si mě chtěl tak získat, že jenom já mám tu kompetenci...to by mi vadilo....

(S2)... Tak asi protivný lidi. No tak nemůžou čekat, že někdo bude nadšenější. No a taky ty nemoci. My když se sejdeme tak tady se nemluví o nemocech...

(D2)...Když by byl někdo opravdu hodně negativní, když by tady člověk jenom seděl a poslouchal, jak je všechno špatně, tak to nevím, jestli by mě dlouho bavilo...

(S3) ... kdyby někdo prosazoval sám sebe a nutil mi své názory. Já si ráda poslechnu, jak to druhý vnímá, ale kdyby mě někdo poučoval...

(D3) ... nemám ráda manipulativní lidi a s tím se někdy člověk setká....

U posledního výroku respondentky D2 vidíme určitý nesoulad spolu s tvrzením o představách o dobrovolnictví. Přestože její představy o dobrovolnictví byly, že to „bude tak trochu práce“, v případě, že by pro ni dobrovolnictví nebylo příjemné, byl by spíše povinností, pravděpodobně by dobrovolnictví ukončila.

Další bariéry bychom mohly označit za osobní preference dobrovolnic, které ovšem již na začátku ve spolupráci s koordinátorkou eliminovaly.

(D1)... A potom kdybych musela chodit do prostředí, kde bylo doma zvíře a nebylo by to udržované...

(D2)... já jsem v podstatě, jediný, co jsem ji (koordinátorku) požádala, že bych preferovala nekuřáka a jinak jsem žádný požadavky neměla...

Respondentka S1 dále uvedla jako bariéru zklamání v dobrovolníkovi ...*takovou získanou nedůvěrou, to bych těžko snášela...*

3.6.6 Ztráta versus zisk

Kódy: pro společnost, představa oběti, , zajímavost seniora, oboustranný užitek

Tuto kategorii lze charakterizovat také jako představa versus realita. Poukazuje na představy dobrovolnic o dobrovolnictví jako formě pomoci druhým na úkor vlastních potřeb.

(D1)...když jsem do toho šla, měla jsem takové povědomí, že je to forma obětování, ale když jsem to vyzkoušela, tak jsem zjistila, že to hodně dává i mě. Že to není o tom, že já jako dobrovolník, bych dávala dobro nebo tak, ale že já spoustu toho dobra přijímám...

(D2)... já jsem to měla spíš tak, že jsem se z některých historek připravovala, že to bude spíš jako práce, že to bude takový, že se člověk trochu obětuje a ten čas...A nakonec to dopadlo mnohem líp, s paní S2 je to spíš odpočinek u kávy...

(D3)...já jsem chtěla mít nějakou praxi, že se mi to bude hodit i za to, že třeba budu muset někde na to najít čas ve svém volnu...Ale u paní S3 je to pro mě inspirující, ona to od dětství neměla lehké a i tak je strašně pozitivní a hodně toho vyzkoušela...

Představa se u našich respondentek však nevyplnila. Všechny vnímají dobrovolnictví jako vlastní obohacení, a to ne z důvodu „konání dobra“, i když i to je samozřejmě reálné, ale z důvodu získání nových, zajímavých informací.

(D2)...paní S2 má větší přehled, co se děje kolem, víc než já. Takže já se dozvím spoustu zajímavých věcí...

(D1)...paní S1 mi občas dává, ona tady má odbornou literaturu na podobná témata, takže jsem třeba četla o antioxidantech, to je takové naše společné téma, literatura.

...že mě to třeba i vyformovalo...právě čerpám moudrost tady od paní D1.

V určitém pohledu lze vnímat i lehké překvapení, že senior může být „zajímavý“. Výroky ukazují na možné předsudky a stereotypní vnímání seniorů, ze strany respondentek – dobrovolnic.

Na druhé straně možnost sdělit mladému člověku své zkušenosti a znalosti je přínosem pro respondentky – seniorky. Z výroku S1 lze vnímat i pozitivní vnímání vlastní potřebsnosti...*já si toho vážím. I když mi řekne, že je to pro ni třeba přínosné, to naše setkávání...Myslím, že to může být zajímavá služba, když se to treří dobře. Když se podaří ty lidi seznámit tak, že z toho budou mít radost a potěšení. Já teda z toho potěšení mám.*

Obdobně se vyjadřuje i (S3)...*já jsem ráda, že si můžeme vyměnit ty své názory a že můžu (D3) třeba i nějak pomoc při jejím studiu. Přece jenom já se mezi postiženýma pohybuju a to je taky pro člověka, který chce dělat medicínu důležité, tohle znát...*

3.6.7 Stejně téma

Kódy: zájmy, společné téma,

V rámci rozhovorů se ukázalo, že profese dobrovolníků a seniorů jsou velmi různorodé. Žádná z respondentek v tomto neviděla problém. Podobnost v profesích pro ně nebyla potřebná

(S2)...já jsem stejně už všechno zapoměla, já už bych si neměla dneska se sestrama (zdravotníma) co povídat, protože, to je úplně jinej život dnes...

Podobnost však všechny respondentky vidí ve svých zájmech a zálibách. To, že si společně rozumí, přičítají respondentky právě podobným zájmům a možnosti povídat si na společné téma.

(S2)...Máme stejné záliby, zájmy. D2 hraje na klavír, hraje v orchestru...

(D1) ...to je naše společné téma, ta literatura...

Podobnost v zájmech nemusí být zcela jednoznačná. Často se jeden z účastníků rozhovoru pouze přizpůsobí tématu, které je pro komunikační protějšek zajímavé a sám si v něm najde pro sebe zajímavé oblasti. Nelze ovšem mluvit o výhradně stejných zájmech. Nicméně ochota obou stran - dobrovolnic i senierek zajímat se o podobné oblasti je bezesporu významná.

3.6.8 Senior - něco nového

Kódy: senior v rodině, obdiv

Jednou z oblastí dotazování byla i zkušenost respondentek – dobrovolnic s generací seniorů. Dobrovolnice se shodly na tom, že práce se seniory je pro ně něco nového. Přestože všechny mají v rodině seniora, kontakt není příliš častý. Jinou zkušenost se spoluprací se seniorem ani jedna z nich neměla.

(S1) Mám ještě dvě babičky..., ale vzhledem k tomu, že jakoby teď přes týden bývám v Praze a jedu domů třeba jednou za měsíc, tak se vidíme vlastně, jen když jsem doma...

(S2)... Tak já jsem měla představu, že si popovídám s někým, s kým bych se normálně nese-tkala, protože přece jenom kolem mě v práci a i v rodině je ten věkový průměr podstatně nižší a babička žije daleko...

(S3)...já mám oba prarodiče, ale stejně jako zbytek rodiny nejsou z Česka, takže se s nimi vidím prakticky jen o prázdninách...

Z žádných výpovědí nelze usuzovat nějaké negativní vztahy k seniorské generaci v rodině respondentek – dobrovolnic. Přesto se z výpovědí respondentek S1 a R1 zdá, že rodina je něco jiného než dobrovolník či senior, a to v dobrém slova smyslu. *(D1)...spolu se bavíme úplně o něčem jiném, než se bavím se svými vlastníma prarodičema...*

(S1)...Já si s D1 popovídám víc, než s příbuznými. Že s cizíma se někdy dá líp mluvit než s rodinou...

Ve výpovědích respondentek – dobrovolnic lze nalézt překvapení a obdiv vůči svým seniorkám. Ukazuje to výpověď respondentky D1...*paní S1 má, jako jedna z mála seniorů, které znám vysokoškolské vzdělání a ještě ke všemu žena...*

3.6.9 Role třetího

Kódy: vliv koordinátorky, přítomnost třetího, důvěra v koordinaci

V rozhovorech s respondentkami se opakovaly výpovědi o osobě koordinátora. Všechny respondentky se k činnosti koordinátora vyjadřovaly velmi pozitivně. Ve všech případech proběhlo před samotným seznámením respondentka – dobrovolníka a respondentka – seniora několik schůzek s koordinátorkami. Troufáme si tvrdit, že přijetí koordinátora, je pro pozdější přijetí seniora či dobrovolníka velmi důležité. Ukazuje to fakt naprosté otevřené důvěry v koordinátorky a jejich výběr dobrovolníků a seniorů.. Respondentky neměly před prvním setkáním mnoho informací o sobě navzájem, nicméně ono „mám pro Vás někoho, kdo by se k Vám hodil“, možná ovlivnilo pozdější spokojenost respondentek víc, než si uvědomují.

(D1)...volala mi, když jsem šla ze školy, že by měla pro mě právě jednu klientku, která je fajn a mohlo by nám to spolu jít...

(S2)...no ona mi totiž chtěla dát někoho jiného, ale říkala mi (koordinátorka) „já tady mám jednu takovou dívku a ta by pro Vás byla lepší“... věděla jsem jenom, že je mladá hodně, jenom devatenáctiletá...

(D2)...v podstatě jenom J. (koordinátorka) řekla, že našla paní, se kterou si myslí, že si budeme rozumět, a to bylo celý.

Samotná role koordinátorky je pozitivně vnímána při výběru „vhodných“ dvojic dobrovolníků a seniorů.

(S2)...ale ona myslím, že se tím zabývá, aby dala dohromady lidi tak stejný úrovně.

(D2)...určitě, ona se hodně ptá, co člověk dělá, jaké má zájmy. Takže myslím, že se jí to povedlo výborně.

Oproti tomu přítomnost koordinátorky při prvním setkání byla vnímána jako možnost, ale ne podmínka, a to zejména na straně respondentek – seniorek, které odpovídaly bez váhání

(S1)...Já myslím, že je to skoro jedno. Mě by nedělalo problém, kdyby přišla jenom D1...

(S3)...přišly obě, bylo to příjemné, ona je ta slečna (koordinátorka) taky moc příjemná, ale kdyby přišla sama D3 mě by to nevadilo. Jak říkám, já jsem zvyklá, že sem pořád někdo chodí...

Oproti tomu u respondentek – dobrovolnic byla odpověď přece jenom opatrnější ve smyslu větší jistoty při prvním setkání.

(S1)...no, když se na to dívám zpětně, tak to bylo možná lepší, když mi někdo řekl co a jak, ale myslím, že bysme to zvládly i tak...

(D3)...pro mě to bylo lepší, že šla se mnou (koordinátorka). Přece jenom paní (S3) má velké pohybové omezení, tak jsem si nebyla jistá...-. to jsem ještě nevěděla, jaká (S3) je...

4 INTERPRETACE DAT

Na začátku našeho výzkumu jsme si pokládali otázku, jaké oblasti ovlivňují utváření vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem. Stanovili jsme také oblasti, které by mohly být stěžejní pro vztah dobrovolníka a seniora, pro jeho efektivitu a dlouhodobé trvání.

Dotazováním dobrovolníků a seniorů byly zjištěny informace, na základě kterých jsme vytvořili závěry vztahující se k oblastem realizace dobrovolnictví u seniorů, kteří žijí ve svém domácím prostředí. Na tomto místě budeme reflektovat naše závěry ve vazbě na vedlejší výzkumné otázky, které jsme si stanovili a snažili jsme se na ně odpovědět.

Oblast sociálního zázemí

DVO1 Jakou roli hraje sociální zázemí dobrovolníků a seniorů při realizaci dobrovolnictví?

Respondentky a seniorky vzájemně nespojovalo konkrétní zaměstnání. Profesionální zaměření byla na obou stranách různorodá, objevilo se zaměření na zdravotnickou profesi u dobrovolnice i seniorky, ovšem nejednalo se o respondentky, které spolu spolupracovaly. Přestože podobnost v profesi se nejeví jako podstatná pro vztah dobrovolnic a seniorek, objevil se rys, který spojoval všechny respondentky seniorky, a to prosociální chování. Všechny seniorky se ve svém soukromém životě zajímaly o ostatní ve smyslu pomoci a podpory. Přestože se tedy neobjevila podobnost v zaměření na sociální oblast, co se týče zaměstnání, u seniorek se sociální zaměření projevovalo v jejich vztazích s lidmi v okolí a známými.

Jako významnou vnímají dobrovolnice i seniorky podobnost v zájmech, které jim pomáhají zajímat se o stejná témata či oblasti života. Pro dobrovolnice byla pozitivní určitá zajímavost seniorek, kterou viděly právě v jejich zájmech, aktivitách či zaměření, a to jak v současnosti, tak i z doby produktivního života. Zájmy a koníčky u seniorek byly velmi různorodé. Rozhodně se nedá říci, že by seniorky zahálely. Ať už se jednalo o pravidelné udržování vztahů s přítelkyněmi, spolupráci s různými organizacemi či studiem univerzity třetího věku. Tuto vlastnost seniorek jsme charakterizovali jako otevřenost seniorek k novému

Oblast motivace a předešlých zkušeností

DVO2 Jak ovlivňuje motivace k dobrovolnictví jeho pozdější realizaci?

Motivy dobrovolnic k zapojení se do dobrovolnictví u seniorů odpovídaly obecnému předpokladu, který uvádí i řada autorů, tedy pocitu udělat něco dobrého či vyzkoušet něco no-

vého. Výběr dobrovolnictví právě u seniora byl spíše náhodný a odrážel se od dostupnosti daného dobrovolnického programu. Oproti tomu motivy senierek byly téměř totožné. Přestože se u všech senierek jednalo o konkrétní motiv procházek či doprovodů neznámá to, že pouze tento konkrétní motiv je stěžejní. Za důležité považujeme to, že seniorky vstupovaly do dobrovolnictví s konkrétním motivem, který jim prakticky pomáhá. Konkrétní představa o „pomoci“ dobrovolníka, se jeví jako prostředek k navázání vztahu seniora s dobrovolníkem a společné trávení volného času, které samy seniorky hodnotí velmi pozitivně. Jejich prvotní motiv se zdál upozaděn v kontextu společného trávení času s dobrovolníkem.

Oblast očekávání a přípravy na dobrovolnictví

DVO3 Jakou roli hraje příprava na dobrovolnictví a očekávání dobrovolníka a seniora v utváření pozdějšího vztahu v rámci dobrovolnictví?

Očekávání dobrovolníků bylo spíše opatrné. Všechny dobrovolnice se připravovaly na oběť, na určité omezení na úkor dobra. Realitu a svůj současný vztah se seniorem však hodnotí velmi pozitivně. Významný je pro ně osobní přínos, který jim dobrovolnictví poskytuje. Často je dobrovolnice spojovaly se zajímavými zájmy a informacemi, kterými je jejich seniorky „zásobují“. Příprava dobrovolníka i seniora nesehrála ve vztahu a v realizaci dobrovolnictví významnou roli. Seniorky přípravám či očekáváním nevěnovaly významnou pozornost. Možnost dobrovolnictví byla z jejich strany vnímána jako nová příležitost a zkušenost. S tímto faktem je spojena také jejich sebevědomost a rozhodnost v případně nutnosti dobrovolnictví ukončit.

Oblast prvního setkání – počáteční průběh dobrovolnictví

DVO4 Jak se první setkání dobrovolníka a seniora odráží v jejich vztahu v rámci realizace dobrovolnictví?

Stejně jako u očekávání nad kterým seniorky příliš nepřemýšlely, nezaobíraly se ani žádnými obavami. Opětovně vyjadřovaly svůj postoj, který jsme charakterizovali, jako vyzkoušíme – uvidíme. Při prvním kontaktu byla u všech dvojic přítomna koordinátorka dobrovolnického programu. Tento fakt zpětně považovaly za užitečný spíše dobrovolnice, i když jak dobrovolnice, tak seniorky byly přesvědčené, že by první setkání proběhlo bez problémů i bez přítomnosti koordinátorky. Toto tvrzení však může být ovlivněno současným dobře fungujícím vztahem dobrovolnic se seniorkami. Osoba koordinátorky se však objevovala i ve spojitosti s velkou důvěrou v její „výběr“. To, že koordinátorka pozitivně

představila respondentkám jejich protějšek jako někoho, „kdo by se k nim hodil“ může sehrát svou roli v pozdějším přijetí dobrovolníka a seniora navzájem. Vnímáme zde silné „překlopení“ pozitivního vztahu s koordinátorkou na pozitivní vztah s dobrovolníkem/seniorem.

Ve spojitosti s prvním setkáním byla zmíněna běžná praxe senierek a přítomnost dalších osob v domácnosti. Všechny seniorky spolupracují s terénními sociálními službami. Na přítomnost pracovníků sociálních služeb jsou zvyklé, toto vnímáme jako stěžejní v bezproblémovém přijetí dobrovolnic v domácnosti senierek.

Oblast bariér dobrovolnictví a stáří

DVO5 Jaké oblasti mohou dobrovolníci a senioři vnímat jako bariérové při realizaci dobrovolnictví?

Respondentky shodně nevnímaly bariéry z hlediska času ani místa. Čas na straně senierek je velmi flexibilní. Všechny seniorky jsou ochotny se časově přizpůsobit potřebám dobrovolnic. Stejně tak místo realizace dobrovolnictví, tedy byt senierek, bylo vnímáno pozitivně. Důvodem byly i pohybové obtíže senierek, které by jim nedovolily dobrovolnice navštěvovat jinde. Opět musíme zdůraznit, že pro žádnou ze senierek nebylo bariérou přijetí dobrovolnice ve svém bytě s odvoláním na běžné přijímání pracovníků sociálních služeb a jiných podporujících osob v bytech senierek.

Na straně dobrovolnic by byla bariéra dostupnost seniora. Dobrovolnice pozitivně hodnotily dostupnost dojíždění k seniorkám. Jedna z dobrovolnic otevřeně potvrdila, že v minulosti odmítla možnost spolupracovat se seniorkou z důvodu časové náročnosti dojíždění. Pro dobrovolnice je tedy důležité, aby čas, který věnují dobrovolnictví, mohly věnovat seniorkám a ne dlouhému dojíždění.

Jako bariéru můžeme označit absenci přínosu dobrovolnictví, a to jak pro dobrovolnice, tak pro seniorky. Toto dobrovolnice i seniorky shodně transformovaly do konkrétní povahy potencionálního partnera v dobrovolnictví s pesimistickými až manipulativními rysy. Tuto konkrétní charakteristiku lze ztotožnit s osobou seniora, který nezvládl přijmout vlastní stárnutí a přijal pozici závislého. Na straně dobrovolníka osobu bez empatického chování zaměřeného na sebe. V rámci bariér byly zjišťovány možné bariéry způsobené specifickými změnami ve stáří, se zaměřením na samotnou komunikaci. Zdá se, že všechny dvojice se nepotýkaly s žádnou oblastí stárnutí, kterou by považovaly za bariéru. Jedna z dvojic se musela vypořádat se sluchovými potížemi seniorky a dobrovolnice se musela naučit

mluvit hlasitěji. Je ovšem na místě podotknout, že všechny seniorky bychom mohly označit jako seniory, kteří konstruktivně přijaly stáří.

Jak se ukázalo, stěžejní oblastí pro realizaci dobrovolnictví u seniorů v jejich domácím prostředí je oblast sociálního zázemí a sociálních zkušeností na straně seniorek. Zájmy a aktivity seniorek a dobrovolnic nemusejí být nutně totožné, ale zejména na straně seniorek je důležité, aby vůbec nějaký zájem či aktivita existovala. Všechny seniorky vykazovaly ochotu získávat nové informace, učit se novým věcem a to jak dříve, tak i v současné době. Záliby a zájmy o dění kolem na straně seniorek bořily naopak na straně dobrovolnic představy o nezajímavém stáří. Otevřenost a aktivnost seniorek je vidět i na jejich přístupu ke stáří a ke změnám, které k této etapě patří.

Příprava na dobrovolnictví ani představy o dobrovolnictví netvoří významnou oblast v přijetí dobrovolníka seniorem a naopak. Podmínky pro úspěšnou realizaci dobrovolnictví se utvářejí dříve, než je realizace dobrovolnictví vůbec plánována. Jako podpůrnou oblastí pro dobrovolnictví u seniorů v domácím prostředí se ukázala efektivní role koordinátora, na straně dobrovolnic pak časová dostupnost a flexibilita u seniorek.

ZÁVĚR

Generace seniorů je v české společnosti významně zastoupena. Současná tendence spočívá v začlenění seniorů do společnosti oproti historické snaze o segregaci stáří. Vzhledem ke zvyšujícímu se počtu osob v seniorském věku je to logická strategie reagující na sílu stáří. Tato situace se odráží také v rovině potřeb seniorů, poskytování sociálních služeb a strategie státu v oblasti stárnutí.

Dobrovolnictví vnímáme jako jednu z možností, jak podpořit seniory žít déle ve svém přirozeném prostředí. Z praxe však vyplynulo, že ne vždy se podaří dobrovolnictví realizovat. Důvody neúspěchu mohou být různé, proto byly osloveny dvojice dobrovolníků a seniorů, u kterých se podařilo dlouhodobě dobrovolnictví realizovat.

Praktická část poukazuje na oblasti vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem. Z dotazování dobrovolníků a seniorů, vyplynuly oblasti, které podpořily vznik a trvání vzájemné spolupráce. Pro dotazované seniorky byla stěžejní existence vlastního praktického motivu, který spolu s otevřeností senierek k nové zkušenosti s dobrovolníkem vedl k tomu, že se rozhodly do dobrovolnictví zapojit. K udržení a rozvíjení vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem napomáhá vzájemný přínos dobrovolnictví, a to nejen praktický přínos pro seniora, ale zejména vzájemný přínos v trávení času a přijímání nových zkušeností. Ukazuje se také, že samotný motiv „dobrého skutku“ na straně dobrovolnic by bez zmíněného přínosu pravděpodobně nestačil k udržení dobrovolnického vztahu. Zdá se, že zájem senierek o dění a jejich aktivní přístup k prožívání stáří je velkým benefitem pro dobrovolnický vztah. Ve světle těchto skutečností je důležité si uvědomit, že pohled seniorů na vlastní stárnutí je klíčový pro přijetí dobrovolnictví. Příprava na tuto etapu by měla začít v období raného stáří, kdy má senior ještě dostatek možností a mnohdy také fyzických schopností. To, co udržuje dobrovolnice je kapitál senierek, který získaly mnohem dříve než o dobrovolnictví projevíly zájem. Z tohoto pohledu se úspěšnost vytvoření dobrovolnického vztahu formuje pozitivním přístupem ke stáří, s otevřeností, která pramení z pozitivních zkušeností s novými aktivitami, sociálními kontakty či sociálními službami.

Absence tohoto sociálního kapitálu senierek, který by byl propojen s podobnými zájmy na straně dobrovolnic je důvodnou bariérou vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem. Stejně demotivující je špatná dostupnost či dlouhá vzálenost pro dobrovolníka, který nechce svůj čas objetovat dojížděním, ale samotnému kontaktu se seniorem. Na toto by měly pamatovat zejména koordinátoři dobrovolnictví. Jejich přínos vidíme nejenom v kvalitní koordinaci a

práci s dobrovolníkem, ale také v práci se seniorem. Vytvoření pozitivní vazby seniora a koordinátora usnadňuje následné přijetí dobrovolníka seniorem a naopak. Souvislost vidíme mezi pocitem důvěry v koordinátora a vytvořením vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem.

Věříme, že naše závěry přimějí zejména sociální pracovníky a sociální pedagogy pracující s cílovou skupinou seniorů žijících ve svém domácím prostředí, aby se při své práci zaměřili na aktivizaci a motivaci seniorů vnímat a vidět své možnosti realizace a uplatnění svých schopností. Přestože u některých sociálních pracovníků se objevuje názor, že některé činnosti terénních sociálních služeb by měly být nahrazeny komerčními službami, ukazuje se, že spolupráce s terénními pracovníky a pečovateli třeba i v dřívější době, než by bylo nezbytně nutné, pomáhá seniorům přijímat nové služby a možnosti podpory přímo v jejich domácnostech. Sociální pracovníci by také měli apelovat na dobrovolnická centra či koordinátory dobrovolnictví, kteří se mnohdy obávají, aby dobrovolnictví nenahrazovalo placenou sociální službu, aby se nebály využít konkrétního motivu seniora, který by mohl uspokojit také placenými službami. Tento konkrétní motiv je pro seniora velmi důležitý a může být prvotním spojovacím článkem mezi dobrovolníkem a seniorem. Jak se ukázalo seniori nezůstali pouze u uspokojování tohoto prvotního motivu, ale naopak daleko více oceňovali možnost trvení volného času s dobrovolníkem, čímž dochází k naplnění poslání dobrovolnictví.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BENEDIKTOVÁ Luisa, 2012. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*. Praha: Hestia
- ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37. Dostupný také z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf.
- FRIČ Pavol et al., 2001. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS. ISBN 80-90-2633-7-2.
- FRIČ Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ, 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v České společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.
- FRIČ Pavol a Martin VÁVRA, 2012. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-9-6.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2002. *Manuálek sociální gerontologie*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví v Brně. ISBN 80-7013-363-5.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2010. *Fenomén stáří*. Vyd. 2. Praha: Havlíček Brain Team. ISBN 978-80-87109-19-9
- HESTIA, o.s., © 2012. Metodiky ke stažení. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách* [online] . [cit. 17-4-2018] dostupné z <http://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>.
- HENZLER Herbert, 2013. *Soužití generací*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-987-6.
- KALVACH, Zdeněk a ONDERKOVÁ, Alice, 2006. *Stáří: Pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén. ISBN 80-7262-455-5.
- MALÍKOVÁ Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MATULAYOVÁ Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL, 2016. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Universita Palackého v Olomouci. ISBN 978 – 80 – 244 – 5110-7.
- MLČÁK Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ, 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. ISBN 978-80-7464-462-7.

MÜHLPACHR Pavel a Petr STANÍČEK, 2001. *Geragogika pro speciální pedagogy*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN: 80-210-2510-7.

MZ ČR, © 2009. Věstníky. *Věstník 6/2009* [online].[cit. 17-4-2018] dostupné z http://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/vestnik-c_3628_1779_11.html.

NOVOTNÝ, Jan, ed., 2010. *Dobrovolnictví ve výzkumu a v praxi, Sborník konference konané u příležitosti 60. výročí založení VŠE v Praze*. Jindřichův Hradec: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1986-9.

NOVOTNÝ Michal a Ivana STARÁ, 2002. *Dobrovolnictví v nemocnici*. Praha: Hestia. ISBN 80-238-8697-5.

SAK Petr a Karolína KOLESÁROVÁ, 2012. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3850-5.

ŠORMOVÁ Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ, 2006. *Dobrovolnictví*. Praha: Vdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-68-7.

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

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

VÁGNEROVÁ, Marie, 2007. *Vývojová psychologie II.: Dospělost a stáří*. Praha: Karolinum. ISBN 9788024613185.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. A podobně.

DS Domov pro seniory.

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí.

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1. Užší a širší přístup k definování dobrovolnictví	15
Tab. č. 2. Otázky pro respondenty – dobrovolníky	48
Tab. č. 3. Otázky pro respondenty – seniory	50
Tab. č. 4. Respondenti výzkumu	52

SEZNAM PŘÍLOH

P1 Rozhovor dobrovolník D1

P2 Rozhovor senior S1

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR DOBROVOLNÍK D1

Takže můžeme začít. Já se Vás nejdříve zeptám, jak dlouho se scházíte?

Myslím, že to je něco přes rok. To bylo, když mě propustili z nemocnice a to už je víc jak rok.

A scházíte se nějak pravidelně?

Domluvíme se, jak to jde. Přes zimu toho moc nebylo... Já mám dost volného času, tak se můžu přizpůsobit.

Zeptám se, na Vaše bývalé zaměstnání, je třeba podobné, s tím, co studuje D1?

Ne ne. My máme takové odlišný zájmy, úplně odlišný

Žádná podobnost tam není?

No já jsem neměla nikdy žádný prodej nebo něco takového, jako organizaci toho prodeje jsem jim pomáhala dělat, ale finančně ne. To všechno bylo takový těžký (doba, podmínky kolegů v práci), já jsem s nima cítila, já jsem jim, věděla jsem že jim nemůžu pomoci vysloveně... politicky a tak, to vůbec nešlo, ale aspoň, aby všechno šlo, aby měli výsledky a oni se potom, taky cítili dobře, protože to všechno šlapalo.

Když jste se poprvé s D1 setkala, byl někdo třetí přítomný toho setkání, koordinátorka?

Jo ony vlastě přišly společně. No vona mi totiž chděla dát někoho jiného, ale říkala mi (koordinátorka) „já tady mám jednu takovou dívku a ta by pro Vás byla lepší.“ Takže to nevím kdo byl předtím.

Bylo pro Vás lepší, že tady koordinátorka byla?

Já myslím, že je to skoro jedno. Mě by nedělalo problém, kdyby přišla jenom D1. Já teda za sebe můžu říct, že jsem vždycky dokázala se jako dohodnout s lidma. Já jsem vždycky přemýšlela, jak jim pomoci, jak jim být užitečná. Ve všem možným. V té práci. ...já když dostávám takový otázky, tak vlastně přemýšlím, jak to tehdy bylo. Já jsem jezdila všude možně po výstavách a i v důchodě jsem jezdila po výstavách mě to hrozně bavilo. Mě ti lidi nějak bavili.

Tak vy říkáte, že jste s každým vyšla..

Tak nějak jsem byla z rodiny, já jsem měla pět sourozenců. Tak jsem byla doma a takový vztah jsem měla k těm mladším. Já nevím, maminka byla takový hodná, tak my jsme byli k sobě taky hodní...

Já jsem byla zvyklá na lidi a maminka ta tady měla pověst v ulici..se všemi jsme vyšly.

Takže jste nezahlála v důchodě?

Já jsem šla do důchodu okamžitě. Já jsem měla program, že chci dělat něco jiného. A šla jsem a první co jsem potkala byla jazyková škola, němčina a šla jsem dodělat si němčinu.

Aha

Tak jsem si jako důchodkyně dodělala státnice z němčiny. Asi rok mi to trvalo. Měli jsme německýho učitele. Byl to průvodce on měl českou ženu a oni se dohodli, že tady budou žít, tak nás učil. Já jsem šla do důchodu s tím, že chci dělat něco jiného i mě bylo divný, že mě nenapadlo se tam vracet. No a když to skončilo, tak jsem začla chodit na univerzitu třetího věku. Na biologii. Tak to bylo taky.. naštěstí z toho zkoušky nebyly, to bych neudělala ...

Ještě se zeptám vy jste se nějak připravovala, před tou první návštěvou?

Ne, ne, já jsem nevěděla, co mě čeká, tak na co bych se připravovala.

Takže jste věděla, že k Vám přijde slečna..

Věděla jsem, že někdo přijde. Že je mladá hodně, že jenom devatenáctiletá, jo, tak já jsem říkala, že mi to nevádí, tak co by mi na tom vadilo,

A proč jste se rozhodla že budete spolupracovat s dobrovolníci?

No když mi to tam navrhli (nemocnice), že by někdo ke mě chodil. Já jsem věděla, že nemůžu hned ven, se vypravit někam..no a nepřišlo mi to nějak..no tak uvidím co bude

Zkusíte to..

Bylo to něco nového, tak jsem říkala, že to zkusím .. Mě to nabídla ta sociální pracovnice u Boromejek, jestli bych chtěla tady tohle zkusit. A já jsem říkala, proč bych nezkusila, zkusit můžu cokoliv.

Měla jste nějakou představu, byly jste domluvené, co bude náplní toho dobrovolnictví?

Vždycky je o čem, já mám tolik nápadů ... Tak až je toho někdy moc, toho mluvení...

Já mám ráda lidi, který jsou furt zvydaví, D1 se mnou byla i na sdružení celiaků.

Takže jste i vyrazily ven..

My jsme předtím už byly, ale no teď jak je venku, tak nešlo nikam jít, jak byly ty hrozný mrazy. No jinak se mnou D1 šla, potřebovala jsem vyzvednout kartičku platební, osobně, tak jsme jely autobusem jednou, jednou autem. Tím autobusem to bylo levnější. Ale to jsme měly zajištěný auto uber přes nadaci. Že jsme neplatily potom, ale platí to ta nadace. Takhle jsme šli dolu na autobus. A na zpáteční cestu to bylo horší, to jsem šla sama.

Vždycky se řídíme podle toho jaký je počasí. A teď už bych chtěla, mám takovou představu, že už se musím rozchodit. Jednou jsme šli, ale bylo to celkem dlouho asi dvě hodiny, to se mi ani nechtělo věřit. Ale byla to hezká procházka.

To že se setkáváte tady doma, byl to pro Vás nějaký problém?

Pro mě by to byl problém, kdybych měla někam jezdit..

Z toho pohybového hlediska?

Hm.. a jinak ne byl to problém.

Vy jste říkala, jste dobrovolnictví zkusila, jako něco úplně nového. A že jste žádné očekávání neměla. Tak se zeptám, ta realita vás překvapila?

No je to milý. Překvapilo, to mě by ani nenapadlo, takhle nad tím přemýšlet, takhle to pojmenovat. No jsou všichni takoví milí, já je teda ještě všechny neznám, ale hned se nikdo nepozná, to záleží taky na situacích do kterých se různě dostanete a takhle po čase toho druhého poznávám.

Takže takový posun vnímáte i ve vašem setkávání?

No jistě. Já si toho vážím. I když mi to řekne, že je to pro ni třeba přínosné, to naše setkávání.

Co pro Vás blo obtížné, náročnější? Něco Vám dělalo těžkou hlavu?

Ne aspoň o tom nevim. V našem vztahu jsme nikdy neměly nějaký problém.

Ani třeba komunikační?

Ne to vůbec. Já si s D1 popovídám víc než s příbuznými. Že s cizíma se někdy dá lepší mluvit než s rodinou.

Rodinu máte tady v Praze?

Rodinu já vlastní nemám. Nás bylo moc, tak jsem po vlastních netoužila. No a sourozenci jsou v Praze, ale bratři taky už zemřeli.

A scházíte se třeba s nějakýma kamarádkama?

No kamarádky já mám po republice. Já jsem je měla v různých městech. To bylo z práce, já jsem nastupovala v Pardubicích a pak jsem se různě přesouvala.

Když byste si měla představit něco v rámci toho dobrovolnictví, co byste opravdu nezvládla a řeklabyste, tak a končím? Opravdu je to představa, vůbec se to netýká vašeho vztahu.

To by muselo něco přijít. Tady se mi stala věc nepříjemná. Tady pečovatelka jedna si zapísala věc, kterou neudělala. Tak jsem to ohlásila.

Takže nějaká ztráta důvěry..

To by byl problém, kdybych najednou zjistila, že se mi něco ztratilo a měla bych podezření. Takovou získanou nedůvětu, to bych těžko snášela, ale to myslím, že oboustraně.

Měla jste nějaké požadavky na dobrovolníci?

Ne neměla jsem žádné požadavky, to bylo tak brzo. To já jsem vůbec nevěděla, že bych se měla zeptat, to mě vůbec nenapadlo

Myslím si, že to může být zajímavá služba, když se to trefí dobře. Když se podaří ty lidi seznámit, tak, že z toho budou mít radost a potěšení. Já teda z toho potěšení mám.

Vy jste mluvila o paní pečovatelce, tak vy spolupracujete s pečovatelskou službou.

Ano, ale to jsem nezařizovala já, to mi zařídila sestřička rovnou z té nemocnice.

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR DOBROVOLNÍK D1

Na začátek se zeptám, jak dlouho se znáte s paní S1?

Moje první návštěva byla 1. 11. 2016. já to mám napsané v sešitě, to nás seznámila Magda a už je to teda rok, skoro pů co se scházíme.

A scházíte se nějak pravidelně nebo jak to máte?

No je velkou výhodou, že pan S1 je jedno, kdy přijdu, že mě uvítá vždycky, takže, nejdřív to bylo tak, že jsem chodila každou středu, ale teď, jak se mi mění rozvrh ve škole nebo když mám po skouškách, tak mám ten čas jinak. Takže většinou zavolám, jestli můžu přijít, jestli je nahlášená nějaká jiná návštěva a dorazím a nebo se domluvíme ve dveřích, že řeknu, tak v úterý by to šlo, v neděli by to šlo, při odchodu. A někdy je to jednou týdně a někdy, když mám čas, tak i dvakrát, ale to potom není tak dlouhá návštěva. To je třeba hodinu.

Je to Vaše první zkušenost s dobrovolnictvím?

Moje ano, až potom mě napadlo zkusit něco dalšího, ale tohle je úplně prvotní.

A věděla jste, že chcete dělat dobrovolníka právě u seniorů?

To tak nějak vyplynulo ze situace. Začalo to takovou nehezkou příhodou a jsem ráda, že to bude anonymní. Já chodím na Vše naty v Praze a vždycky, když je zápis, tak tam stojí lidi a berou si kontakty a říkají, že je to pro případ, že by byla později nějaká páce .. a nic se nedělo a těsně před tím, než jsem začala chodit do školy, tak se mi někdo ozval a bylo to typu takový finanční poradce a já jsem nejdřív nevěděla s čím je to spojený, myslela jsem si, že je to super co skvělýho mě nepotkalo a potom, když jsem zjistila o čem to je, tak jsem měla podepsanou smlouvu, ale jak mi to došlo, tak jsem s tím hnedka chtěla přestat a právě jsem se chtěla v uvozovkách očistit od toho co se stalo. Ani nic jsem tam nezačala, žádnou činnost nic. Hned jsem s nima přestala komunikovat. A na střední školu jsem chodila se sestrou Táni Kuchařoví, tak jsem věděla, že už má tkhle nějaký projekt a když se stala takle ta příležitost, tak mě napadlo, že se zeptám tý ségry, jestli by nešla nějaká činnost právě pro nadaci, takhle udělat nějaký dobrý skutek a od té doby se tomu věnuju a není nic lepšího zatím. Nečekala jsem ani, že u toho takhle dlouho vydržím.

Takže nestudujete žádnou sociální oblast?

Ne, ne

A máte tady v tom profesním zaměření něco s paní S1 společného?

Je to jakoby mírně, ale paní S1 říká, že nerozumí chemii, ale rozumí biologii a já jsem si a paní S1 mi občas dává, ona tady má odbornou literaturu na podobná témata, takže jsem třeba četla o antioxidantech, to je takové naše společné téma, literatura.

Ale potom třeba i věci, který jsou víc sociálně změřený.

Ještě jsem chtěla se zeptat, jestli máte v rodině třeba seniora nebo se setkáváte se seniory, takže Vám to není úplně cizí ta cílová skupina?

Jo mám ještě dvě babičky, jedna má dokonce přítele, ale jsou teda o trochu mladší, o deset let asi, ale vzhledem k tomu, že jakoby teď přes týden bývám v Praze a jedu domů třeba jednou za měsíc, tak se vidíme vlastně jen když jsem doma. Jinak si voláme, jinak přes týden právě čerpám moudrost tady od paní D1.

Tak to je perfektní

No je to takové zvláštní porovnávat protože paní S1 má jako jedna z mála seniorů, které znám, má vysokoškolské vzdělání a ještě ke vemu žena, protože dřív to nebylo tak obvyklé podle mě a jedna moje babička má střední školu a jedna základní, tak jakože porovnávat ty zájmy těch seniorů. Protože spolu se bavíme úplně o něčem jiným než se bavím se svými vlastníma prarodičema.

Vrátím se na začátek do doby, než jste se poznaly, připravovala jste se nějak na to dobrovolnictví?

Vůbec..Ne. Vůbec jsem se nepřipravovala, vlastně jsem začala za paní S1 chodit dřív než jsem měla to školení pro dobrovolníky a tam, až nám teprve říkali „měli byste si připravit nějakou osnovu, o čem si budete povídat nebo takhl.“ A já jsem si říkala ty jo já sem vlastně přijdu a nemám připraveno nic. Ono to vždycky tak nějak přirozeně vyplyne. Prostě to vždycky tak nějak vyplynuje. Adí jde vydat, že je to přirozený, že nám to oběma je přirozený.

Představovala jste si třeba, když jste šla poprvé za paní S1, jaký to bude nebo jestli jste měla z něčeho obavy nebo jste do toho šla rovnýma nohama, jak jste říkala bez přípravy?

No ještě bylo vtipný, že já jsem poprvé přišla později než jsme byly domluvený a vzhled jsem si vůbec nepředstavovala, jen jsem si teda trošku říkala o čem si budeme povídat, protože mi bývalá koordinátorka říkala, bolala mi když jsem šla ze školy a říkala, že by měla pro mě právě jednu kientku, která a právě mi říkala, čím se zabývala, že tenkrát na-

vzhla křížení těch slepic, žejo, který se podle ní jmenujou a já jsem si říkala „ty jo, to by mohlo být hodně zajímaví“ a ještě víc mě tím nalákala. A my máme doma taky slepice, tak jediný co mě napadlo, když už nic jinýho by jako nebylo, že si budem třeba povídat o tom hospodaření s tím zvířectvem a na zahradě.

Takže jestli to chápu správně, tak jste nějaké informace o paní S1 měla.

Jo,jo

A při tom, když jste se viděly poprvé, tak koordinátorka byla přítomná? Nebo jste u sebe neměly někoo třetího?

Jo měly, měly, ale asi jenom hodinku a potom jsme si ještě povídaly.

Bylo to pro Vás lepší, když tady byl někdo třetí, vyhovovalo Vám to nebo si dokážete představit, že by to šlo i bez přítomnosti koordinátorky?

No když se na to podívám zpětně, tak to bylo možná lepší když mi někdo řekl co a jak, ale myslím si, že bysme to zvládly i tak.

Měla jste nějakou představu, byly jste domluvené, co bude náplní toho dobrovolnictví?

No říkala jsem si, že si budeme povídat, což se taky děje a s paní S1 je to jednoduché. Nikdy se nestalo, že by bylo trapné ticho.

Takže tou náplní toho dobrovolnictví je převážně to, že si tady popovídáte, strávíte spolu ten čas...

My jsme jakoby úplně nevěděly..., jakože asi by nebylo právě třeba vhodný pokaždý vyjet někam do města, takže tohle to byl takový kompromis. Nebo prostě, že to vyplynulo z té situace ty naše aktivity.

To že se setkáváte doma u paní S1 Vám vyhovuje?

Jo vyhovuje. Mám to od bytu 20 minut cesty. A když si něco plánuju, tak vlastně vím, jak dlouho mi to k paní S1 trvá, tak mi to taky vyhovuje.

Časově, to jsme se bavily, že se vždycky domluvíte..

A není problém, když přijdu ve třičtvrtě na pět, tak počítat není problém.

Bylo něco, s čím jste se musela popasovat.

Ani ne, je jen jedna taková věc, když mi paní S1 vypráví o své neteři, tak to mě někdy, že mi to tak jako vrtá hlavou. Taky asi dojde na ten příběh. To je potom takové na zamyšlení,

jak se mám dobře. To když se potom třeba rozčílím nebo tak, tak si uvědomím, jaké mám štěstí na rodiče. Taky mi bylo líto, když netopilo topení a paní S1 volal rodině a oni s tím nic neudělaly. Tak to mě mrzelo.

Jestli Vás něco napadá, k čemu byste se chtěla vrátit, tak klidně povídejte.

Nějaké vaše očekávání a realita je to jiné?

Možná, když jsem do toho šla, měla jsem takové povědomí, že je to forma objetování, ale když jsem to vyzkoušela, tak jsem zjistila, že to hodně dává i mě. Že to není o tom, že já jako dobrovolník, bych dávala dobro nebo tak, ale že já spoustu toho dobra vnímám. A moje mamka je taky ráda, že jsem s paní S1, že mě třeba zásobuje i tou literaturou, že jsem se hodně naučila. Že mě to třeba i vyformovalo.

Co pro Vás bylo obtížné, náročnější? Něco Vám dělalo těžkou hlavu?

Ne aspoň o tom nevim. V našem vztahu jsme nikdy neměly nějaký problém.

V komunikaci s paní S1, jako seniorkou problém nebyl?

Ne, to vůbec. Paní S1 je hodně upovídaná a zajímá se. Nikdy nebyl nějaký problém.

Když byste si měla představit něco v rámci toho dobrovolnictví, co byste opravdu nezvládla a řeklabyste, tak a končím? Opravdu je to představa, vůbec se to netýká vašeho vztahu.

Mě by asi vadilo, kdybych musel chodit za někým tak pesimistickým, že by furt brečel a říkal, že jenm vy mi můžete pomoci a takový ty věci, který jsou ..Nevím, že by ten druhý si mě chtěl tak získat, že jenm já mám tu kompetenci.. to by mi asi vadilo. A potom kdybych musel chodit do prostředí, kde by bylo doma zvíře a nebylo by to udržované. Tak to by mi vadilo. Já nemám ráda, když někdo se zvířetem jí třeba z jednoho talíře.

Měla jste nějaké požadavky na vašeho seniora?

Úplně konkrétně asi ne.. i když koordinátorka se mě na to ptala a já jsem říkala, že bych chtěla raději ženu a že bych nechtěla někoho hodně věřícího, kdo by mi nutil víru.