

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Veronika Mrázková

Dobrovolnictví se seniory

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Pavlína Jurníčková, Ph.D.

2017

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci 20. 3. 2017

.....

Veronika Mrázková

Poděkování:

Zde bych ráda poděkovala Mgr. Pavlíně Jurníčkové, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady, které mi během psaní práce poskytovala. Také bych chtěla poděkovat za ochotu všem respondentům, kteří se zúčastnili výzkumu. V neposlední řadě děkuji také své rodině za podporu a pochopení.

Obsah

Úvod	7
Teoretická část	9
1 Charakteristika dobrovolnictví	9
2 Druhy dobrovolnictví	11
2.1 Formy dobrovolnictví	13
3 Dobrovolnictví ve světě	16
4 Situace v ČR	18
4.1.1 Legislativa	18
4.1.2 Práva a povinnosti dobrovolníků	19
5 Motivace a bariéry dobrovolníků	22
5.1 Motivace	22
5.2 Bariéry	24
6 Dobrovolnictví v sociálních službách	26
6.1 Oblasti dobrovolnictví v sociálních službách	28
7 Specifika dobrovolnictví pro seniory	31
7.1 Úskalí při práci se seniory	32
7.1.1 Komunikace	32
7.1.2 Dary	33
7.1.3 Paměť	34
7.1.4 Vztah	34
7.2 Náplň činnosti dobrovolníků	34
Výzkumná část	36
8 Cíl a výzkumná otázka	36
9 Použité metody	37
9.1 Kvalitativní výzkum	37
9.2 Metoda výběru vzorku	37
9.2.1 Popis komunikačních partnerů	39
9.3 Metoda získávání dat	40
9.4 Transkripce	42
9.5 Etické otázky	43
10 Analýza dat	44

10.1	Otevřené a axiální kódování	44
11	Výsledky výzkumu	45
11.1	Povědomí o dobrovolnictví	45
11.1.1	Dobrovolnost	45
11.1.2	Finanční nezávislost	46
11.1.3	Pozitivní postoj k dobrovolnické činnosti	46
11.2	Zkušenosti s dobrovolnictvím	49
11.2.1	Pomoc v rámci osobních vztahů	49
11.2.2	Občanská angažovanost	50
11.2.3	Dobrovolnictví v organizaci	51
11.3	Motivace k dobrovolnictví se seniory	53
11.3.1	Osobní prospěch	53
11.3.2	Očekávání společnosti	54
11.3.3	Vnitřní motivy	54
11.4	Bariéry	55
11.4.1	Nesympatie k cílové skupině	55
11.4.2	Vztah	55
11.4.3	Čas	56
11.4.4	Peníze	56
11.5	Forma	57
11.5.1	Zajištění domácnosti a základních potřeb	58
11.5.2	Trávení volného času	58
11.5.3	Cokoliv dle individuální potřeby	59
11.6	Podmínky	59
11.6.1	Frekvence	59
11.6.2	Lokalita	59
11.7	Nejvhodnější způsob informování	60
11.7.1	Osobní kontakt	60
11.7.2	Veřejné informační zdroje	61
12	Shrnutí výsledků	61
12.1	Povědomí o dobrovolnictví	61
12.2	Motivace	63
12.3	Bariéry	63

12.4	Forma pomoci	65
12.5	Podmínky pomoci	66
12.6	Způsob informování.....	66
Závěr.....		68
Bibliografický seznam.....		70

Úvod

Téma této práce jsem si vybrala po zkušenostech se seniory a stářím a jeho prožíváním, které jsem získala na svých praxích v rámci studia, ale také ve své rodině či v okolí známých. Za tu dobu jsem zjistila, že stáří opravdu není jednoduchá etapa života. Můžeme ji prožívat různě. Pokud člověk má své blízké, svou rodinu a přátele, kteří mu v stáří pomáhají a dodávají energii, může to pro něho být klidné období života, které prožije v láskyplném prostředí. Ovšem pokud zůstane na stáří člověk sám, není to pro něho jednoduchá situace. Nikdo z nás nechce být sám. Natož v době, kdy už si spoustu věcí nejsme schopni obstarat sami a velmi často potřebujeme něčí pomoc a oporu. Chápu tedy, že se lidé často uchylují k rozhodnutí opustit zcela své zázemí, svůj domov a odcházejí do institucionální péče s vidinou bezpečnějšího a více společenského prostředí.

Ovšem je důležité si uvědomit, že vzhledem ke stárnutí populace bude starých lidí stále přibývat a jejich pečovateli bude postupně ubývat. Navíc i z ekonomického hlediska je situace s institucionální péčí téměř neudržitelná. Už teď se setkáváme s nedostatkem míst v domovech pro seniory a potřebných bude stále přibývat. Podle mého názoru nemusí být institucionální péče ta nejlepší volba pro každého, zvláště pro člověka, kterému chybí pouze porozumění, společnost či drobná výpomoc. Proto si myslím, že bychom nejprve měli využívat potenciálu, který v sobě máme a zajišťovat základní potřeby lidem okolo nás sami. Každý z nás je dobrovolníkem ať si to uvědomuje či nikoliv. Každá výpomoc ať už svým rodičům, prarodičům, kamarádům či sousedům je založená na dobrovolné spolupráci.

Jsme ochotni podpořit sbírky a akce konané na podporu dětem nemocným nebo opuštěným, ale seniorům se většinou podpora z řad společnosti moc nedostává. Přitom každý z nás se možná jednou ocitne ve stejné situaci a uvítá pomoc někoho druhého. Proto jsem se rozhodla zabývat se tímto tématem, podpořit tak propagaci dobrovolnické činnosti obecně a ukázat, jak bychom tím mohli pomoci těm, kteří to opravdu potřebují. Cílem mé práce je tedy zjistit, jak se společnost staví k dobrovolnictví zejména u seniorů a jak jsou či nejsou ochotni lidé pomoci starým lidem ve svém okolí, aby mohli co nejdéle opouštět své domovy a mohli prožít stáří ve svém přirozeném prostředí. V teoretické části se budu zabývat obecně dobrovolnictvím a jeho členěním. Také se zaměřím na světový a evropský postoj k dobrovolnictví. Neopomenu se okrajově dotknout situace v České republice a legislativy, kterou se zde řídíme. Také zmíním, jaké motivy a bariéry mohou dobrovolníky ovlivňovat. Ke konci teoretické části mé práce se zaměřím na dobrovolnictví v sociálních

službách. V rámci praktické části jsem realizovala kvalitativní výzkum, který probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru, jehož záměrem bylo zjistit z odpovědí, jak lidé vnímají dobrovolnictví a pomoc seniorům, jaká motivace by je vedla k pomoci druhým lidem či co by pro ně bylo bariérou. Také jsem zjišťovala, jakou formou by se o možnosti někomu pomoci chtěli dozvědět.

Teoretická část

1 Charakteristika dobrovolnictví

V první kapitole bych chtěla představit, co se skrývá pod pojmem dobrovolnictví. Poté uvedu definici a popíši základní charakteristiky dobrovolnictví. Nakonec se budu věnovat problémům či nejasnostem, které jeho vymezení přináší.

V současné době neexistuje jediná definice dobrovolnictví. Jednou z možností, jak můžeme dobrovolnictví chápat je dobrovolnictví jako činnost, které se člověk věnuje ze své vlastní vůle, tedy dobrovolně a nepožaduje za to žádnou finanční odměnu. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 9) Jiná definice představuje dobrovolnictví jako ochotu člověka, věnovat dílčí část svého volného času, schopností a energie na nějakou veřejně prospěšnou činnost, za kterou nemá nárok na finanční odměnu. (Lusková, Lusková, 2012, s. 3) Škála definic dobrovolnictví je opravdu široká, většina odborníků se ale shoduje, že všechny mají společné tři základní prvky. A to, že dobrovolnictví je činnost nepovinná, neplacená a vykonávaná ve prospěch druhých osob. Já sama se přikláním k těmto odborníkům. Dle mého názoru je to jednoduché a trefné vymezení dobrovolnictví a shrnuje to jeho podstatu. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9)

Ovšem v těchto třech klíčových bodech se také vyskytují značné nejasnosti. Například opravdu každý dobrovolník vykonává svou činnost zcela dobrovolně? Existují motivy dobrovolníků, vykonávat dobrovolnickou činnost, které v sobě nesou určitou míru donucení. Například se může jednat o morální donucení, pokud studenti sociálních oborů cítí, že je morálně správné pomáhat formou dobrovolnictví v neziskových organizacích. Nebo pokud studenti získávají za jejich dobrovolnické zkušenosti kredity. Další možností může být nucení zaměstnavatelem k dobrovolnické činnosti v rámci získání dalších zkušeností. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9) Já sama se setkávám s případy, kdy člověk vykonává dobrovolnickou službu u zaměstnavatele či v organizaci v rámci studia s příslibem vyšší šance získat v této organizaci zaměstnání v rámci budoucího výběrového řízení. Což dle mého názoru není zcela nezištný motiv k dobrovolnictví.

Nejdiskutovanějším problémem v oblasti dobrovolnictví je bezpochyby odměňování dobrovolníků. I když jedním z hlavních znaků dobrovolnictví je, že jeho vykonavatelé nemají nárok na odměnu, neznamená to, že odměnu i přesto nedostávají. V běžné praxi jsou jim propláceny výdaje za jejich práci a dostávají třeba i drobné dárky jako výraz uznání jejich práce. V některých zemích dostávají poukazy na služby a produkty, které organizace

poskytuje. Veškeré finanční ohodnocení dobrovolníků se ale odmítá, protože by se tím mohla být narušena podstata dobrovolnictví jako daru. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 10)

2 Druhy dobrovolnictví

V této kapitole bych ráda představila základní druhy dobrovolnictví. V současnosti můžeme dobrovolnictví vnímat v pěti základních druzích:

- dárcovství,
- dobrovolnou občanskou výpomoc,
- vzájemně prospěšné dobrovolnictví,
- veřejně prospěšné dobrovolnictví,
- dobrovolnou službu.

Dárcovství je v naší společnosti čím dál oblíbenější forma pomoci. Pro občany se stává přirozené přispívat finančními či věcnými dary lidem, které postihla přírodní katastrofa či se nacházejí v těžké životní situaci, například v kontextu svého zdravotního stavu. Jedná se o velmi jednoduchou a pasivní formu pomoci. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 10) Dle mého názoru a dosavadních zkušeností se dárcovství zřejmě opravdu rozvíjí a čím dál více lidí je ochotno darovat část svých financí či majetku na pomoc někomu jinému. Ovšem skupiny obyvatel, ke kterým tato pomoc míří, jsou velmi homogenní. Většinou se jedná o nemocné děti či tělesně postižené občany. Přitom skupin osob, které také potřebují tuto formu pomoci je mnohem více. Jsou to například lidé bez přístřeší nebo různou osobu s formou závislosti. Bohužel k nim zaujímáme stále mnoho předsudků a stereotypů, které nám brání jim poskytnout vhodnou formou pomoci. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 12)

Jistou formou dárcovství je také firemní dobrovolnictví, které spočívá v tom, že firma poskytne práci a čas svých zaměstnanců nějaké neziskové organizaci. Jedná se o podporu organizace jak zaměstnavatelem, tak i zaměstnancem, protože zaměstnanec poskytne svou práci a znalosti a zaměstnavatel uhradí veškeré náklady s tím spojené. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 12)

S dělením dobrovolnictví už je to složitější. Pokud se budeme ve své dobrovolnické činnosti zaměřovat spíše na rodinu, případně sousedy mluvíme o **dobrovolné občanské výpomoci**. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 36) Tento systém pomoci můžeme považovat za prvopočátek celého dobrovolnictví, protože začal fungovat již s existencí společnosti. Jednalo se o vzájemné protislužby, hlavně z důvodu absence trhu a služeb. Byly to například pomoc v domácnosti či hospodářství, půjčování nářadí, hlídání dětí, půjčování vozidel apod.

I dnes je tato forma pomoci běžná v domácnostech a sousedstvích. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 11)

Velmi podobný typ dobrovolnictví, jako je občanská výpomoc, je také **dobrovolnictví vzájemně prospěšné**. Oba jsou velmi spontánní a jejich účastníci rozhodně neočekávají žádnou finanční odměnu. Tyto dva druhy mají neostrou hranici rozlišení, protože oba realizují své činnosti sami pro sebe v rámci komunity sousedství či obce. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 36) Rozlišujícím znakem může být, že dobrovolnictví vzájemně prospěšné organizují spolky či kluby v zájmu svého poslání a cílů. Staví na dobrovolnosti a nadšení realizovat různé kulturní, sportovní či dětské akce. Typickým realizačním týmem těchto akcí bývají zájmové spolky v obcích, jako například sbor dobrovolných hasičů nebo místní organizace zahrádkářů či rybářů. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 11)

Dalším typem je **dobrovolnictví veřejně prospěšné**. Je to forma dobrovolnictví, na kterém staví neziskové organizace. Ačkoliv má podobný základ jako oba předchozí typy, disponuje také svými charakteristickými znaky. Jedná se o formálnější typ dobrovolnické činnosti, který obvykle zprostředkovává organizace. Jde o to, aby se příjemce pomoci mohl na dobrovolníka spolehnout v rámci dohodnuté spolupráce. Dobrovolník může v organizaci působit jednorázově nebo také v rámci dlouhodobé spolupráce. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 37) Hranice mezi jednotlivými typy jsou v praxi často nejasné a mohou se překrývat. Stejně jako u členství a dobrovolnictví v organizaci je těžké určit, kde v rámci jedné organizace a jedné osoby končí závazky člena a kde začínají práva a povinnosti dobrovolníka. Proto záleží na každé organizaci a konkrétním účastníkovi, jak si tyto hranice vytyčí. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 12)

Posledním typem je **dobrovolná služba**. O něm mluví Tošner a Sozanská (2002, s. 37): „*Základní znak dobrovolné služby vnímám hlavně ve vlastní iniciativě pomoci. Tím se odděluje od dobrovolnické činnosti, která je spojena s aktivitami vykonávanými v souvislosti s neziskovou organizací.*“ Pro dobrovolnickou činnost je charakteristická legislativní úprava, která přiznává dobrovolníkům určitá práva, ale také jim stanovuje jejich povinnosti (Brožura dobrovolnictví, s. 6). Naopak Krátká (2010, s. 12) vidí dobrovolnou službu jako: „*Dlouhodobý závazek obvykle v cizí zemi, kde se dobrovolníci věnují převážně studijním a vzdělávacím pobytům v humanitárních či ekologicky orientovaných organizacích.*“ V současné době je toto chápání dobrovolné práce rozšířeno na dlouhodobou či krátkodobou službu i na našem území (Hodač a kol., 2009 s. 8)

2.1 Formy dobrovolnictví

Existují různá chápání pojmu dobrovolnictví, která jsou obvykle založena na sociokulturním a historickém vývoji dané země. V našich společenských podmínkách vnímáme dobrovolnictví třemi způsoby, které částečně vycházejí i z platné legislativy. (Tošner, 2014, s. 22) Jedná se o formy dobrovolnictví:

- neformální,
- formální,
- virtuální. (Analýza dobrovolnictví, s. 11)

Neformální dobrovolnictví můžeme charakterizovat jako spontánní výpomoc například mezi sousedy či členy komunity s každodenními činnostmi nebo problémy. Je založeno na vzájemných vztazích a solidaritě. (Analýza dobrovolnictví, s. 11) Jedná se o přímou pomoc, která není poskytována prostřednictvím nějaké organizace. Kdybychom ji chtěli zařadit do předchozích druhů dobrovolnictví, jednalo by se zřejmě o občanskou výpomoc nebo dobrovolnictví vzájemně prospěšné, které vykazují stejné charakteristiky. (Frič, Vávra, 2012, s. 45) Většina autorů se shoduje na tom, že by se nemělo jednat o pomoc členům vlastní rodiny či rodinným příslušníkům, protože nás k tomu vede přílišná blízkost, ať už emocionální či vztahová. Problémem tedy je, že vnímáme pomoc těmto lidem jako určitý závazek a povinnost. Jde tedy hlavně o zachování svobodné vůle při rozhodování, zda se stát dobrovolníkem či nikoliv, což je jedním ze základních principů dobrovolnické činnosti. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 11)

Naštěstí se v České republice (dále v ČR) zachovala rozvinutá tradice **neformálního** dobrovolnictví z dob socialismu. Na komunitní úrovni stále fungují neformální sítě a mají značný vliv na společenský život občanů v komunitě. Na druhé straně si z dob socialismu neseme také sklon k paternalismu, kdy očekáváme, že v případě potřeby se o nás stát postará. Takže sice si dokážeme vzájemně pomoci v okruhu známých a sousedů s každodenními záležitostmi, ale při méně běžných či náročnějších problémech spíše spoléháme na pomoc státu než nás samotných. Výsledky celorepublikového výzkumu z roku 2012 ukazují míru neformálního dobrovolnictví u nás. Uvádějí, že neformálnímu dobrovolnictví se v ČR věnují pouze dva dobrovolníci z pěti. V celoevropském srovnání se tak řadíme k zemím, kde je poměrně nízká míra tohoto dobrovolnictví. Dále z výzkumu vyplývá, že v rámci neformálního dobrovolnictví se nejčastěji věnujeme pomoci s domácím hospodářstvím a chodem rodiny. (Frič, Vávra, 2012, s. 45,46)

Hranice mezi formálním a neformálním způsobem pomoci není úplně jasná. Oba typy se vzájemně prolínají a doplňují. Dokonce zde existuje takzvaná pozitivní závislost, to znamená, že osoby, které jsou zapojeny do jednoho druhu dobrovolnictví, se velmi často zapojují i do druhého. Toto propojení je typické pro většinu zemí EU, nevyjímaje Českou republiku. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 12) Také to potvrzuje situace na Slovensku, kde se téměř 40 % všech dobrovolníků angažuje zároveň v obou zmiňovaných formách dobrovolnictví. (Brozmanová, Gregorová, 2001, s. 53) Bohužel zatím neexistuje dostatek informací, aby se dalo říci, jestli se jedná spíše o symbiózu nebo konflikt těchto dvou forem. (Frič, Vávra, 2012, s. 49) Ze Slovenského příkladu nevyplývá, že by jedna forma potlačovala druhou. (Brozmanová, Gregorová, 2001, s. 53) Faktem je, že neformálnímu dobrovolnictví se věnují více lidé s nižším vzděláním, zatím co formálnímu dobrovolnictví se věnují naopak lidé s vyšším vzděláním. Důvodem je zřejmě vyšší sociální kapitál, lepší dovednosti, které jsou v dobrovolnické práci využitelné, větší rozhled či vědomí naléhavosti společenských problémů. (Frič, Pospíšilová 2010, s. 12)

Formálnímu dobrovolnictví by odpovídalo dobrovolnictví veřejně prospěšné či dobrovolná služba. Z toho vyplývá, že tato forma dobrovolnictví je realizována prostřednictvím různých organizací a dobrovolnických center, které mají speciální akreditovaný dobrovolnický program. (Tošner 2014, s. 23) Tento způsob pomoci je více konceptuálně uchopen než ten předchozí. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 12) Také je upraven právní normou, a to Zákonem o dobrovolnické službě číslo 198/2002 Sb. Je běžné, že formální dobrovolnická činnost je stvrzena podpisem smlouvy dobrovolníka a zprostředkující organizace. Také jsou zde stanovena určitá práva a povinnosti při výkonu dobrovolnické činnosti. Více informací o právech a povinnostech dobrovolníka, zákoně a akreditaci dobrovolnických programů je uvedena níže.

S rozvojem virtuálního aktivismu a elektronických sociálních sítí, jako je Facebook nebo Twitter, se vyvíjí také alternativní způsob dobrovolnictví, takzvané **virtuální** nebo online dobrovolnictví. Od samotného výkonu dobrovolnické činnosti, výcviku dobrovolníků až po supervize, se vše odehrává prostřednictvím internetu. Tato forma zcela mění tradiční představu společnosti o dobrovolnictví, kde se za základní prvek považuje interakce osob tváří v tvář. Virtuální dobrovolníci se mohou realizovat v celé škále činností. Například při správě webových stránek, digitalizaci textů, poradenství, výzkumu, moderování online diskuzí apod. (Frič, Vávra, 2012, s. 95) Setkáváme se s tím nejen v rozvinutých zemích, ale i v našich zeměpisných šířkách, kde se virtuální dobrovolnictví pomalu dostává do

podvědomí lidí. Ovšem vzhledem k reálnému počtu těchto dobrovolníků, kterých je v České republice asi 45, můžeme prozatím hovořit pouze o nastupujícím fenoménu. (Tošner, 2012, s. 95)

Virtuální dobrovolnictví nemůžeme oddělovat od ostatních forem dobrovolnictví. Stejně jako je propojeno formální a neformální dobrovolnictví, je s nimi provázáno i dobrovolnictví online. Většina virtuálních dobrovolníků se totiž věnuje i formálnímu dobrovolnictví, takže se tato forma netýká zcela jiné či nové skupiny lidí. Tuto skupinu lidí tvoří spíše mladší věkové kategorie, hlavně v rozmezí 25–44 let, ale své zastoupení zde má také mládež již od 15 let. Osoby staršího věku už nevykazují příliš vysoké procento zastoupení ve virtuálním dobrovolnictví. Této formě se věnují lidé s vyšším vzděláním, což je pro ni typické. Zajímavé je, že se zde ale více angažují středoškoláci než vysokoškolští studenti. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 102-104)

Myslím, že dobrovolnictví jako pomoc seniorům, by se dala zařadit do všech pěti druhů a zároveň se v současné době vyskytuje jak ve formě neformální, tak i formální. V rámci dárcovství by mohli finanční dary jednotlivcům sloužit například na drobné úpravy jejich domovů, aby se pro ně stávaly co nejmenší bariérou. I věcné dary jsou pro seniory často ulehčujícím faktorem. Dokážu si představit, že někdy není jednoduché vystačit si s finančními prostředky plynoucími z důchodů, zvláště když člověk žije sám a nemá žádné úspory. Podle mě by ideální formou pomoci seniorům byla občanská výpomoc, kde by si lidé všímali, kdo kolem nich žije, věděli, kdo by potřeboval jakoukoli pomoc a z vlastní iniciativy jim tuto pomoc poskytovali. Vzájemné vycházení si vstříc by mělo být samozřejmostí. Každý z nás někdy ocení pomoc druhého.

Také vzájemně prospěšné dobrovolnictví si pro seniory dokážu představit. Konáním různých akcí, kterých se mohou senioři zúčastnit nebo, které jsou určeny přímo pro ně. Tím by se snížila jejich izolovanost a přicházeli by do kontaktu se společností. I dva poslední druhy dobrovolnictví se při práci se seniory určitě využívají. Ale už je to organizované a neodehrává se to příliš na poli komunity, sousedství či obce. V případě, že neformální, komunitní typy dobrovolnictví ve společnosti nefungují, myslím si, že vzájemně prospěšné a dobrovolná služba jsou vhodnou alternativou. Důležité je, že se pomoc nakonec dostane tomu, kdo ji potřebuje. Ovšem kdyby se zapojili spíše lidé bydlící v blízkosti těchto osob, celá pomoc a podpora by byla poskytnuta rychleji, lidé by nemuseli měnit své prostředí a nebyli by pouze příjemci pomoci, ale mohli by se také aktivně zapojit.

3 Dobrovolnictví ve světě

V této kapitole představím dobrovolnictví v rámci celosvětového kontextu. Zaměřím se nejprve na Ameriku, poté na Evropu, a nakonec se budu samozřejmě věnovat situaci na našem území. Neopomenu ani historické hledisko, které mělo bezesporu velký vliv na utváření a vývoj celé společnosti i na vnímání potřeby vzájemné pomoci a dobrovolnictví.

Dobrovolnictví, jako organizovaná forma pomoci druhým lidem zaznamenalo největší rozmach v poslední v posledních třiceti letech. V Evropě jsme byli zvyklí na dobrovolníky hlavně v souvislosti s církevními a jinými spolky. Zatím co v Americe se tradice dobrovolnictví rozšířila natolik, že lidé cítili potřebu pomáhat druhým z vlastní iniciativy, tedy i když nebyli napojeni na žádnou organizaci, která by jim tuto činnost zprostředkovávala. V Severní Americe existovala velmi brzo komunita vzájemně se podporujících občanů, která založila společnost fungující na vzájemných dohodách, svobodě a rovnosti. Jejich soužití bylo založeno na schopnosti vzájemně si pomáhat. V průběhu staletí se občanské iniciativy podílely na utváření politického a veřejného života. Bojovaly za práva lidí a organizovaly osvětovou činnost. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 24)

Dodnes zde dobrovolnictví tvoří významnou část života, a to nejen ve skautingu nebo charitě, ale také ve formě pomoci občanské komunitě. Velký význam zde hrají dobrovolnická centra, která se věnují propagaci dobrovolnictví, organizují vlastní dobrovolnické příležitosti a vzdělávání jak dobrovolníků, tak různých organizací a institucí. V Severní Americe se dobrovolnictví věnuje okolo 20 – 25 % populace (Tošner, Sozanská, 2006, s. 24). Což můžeme srovnat s celou Evropou, kde se dobrovolnictví věnuje podobně asi 30 % obyvatel (Dobrovolnictví v Evropě). V Americe je také zvykem, že každou dobročinnou myšlenku podporují nějaké významné osobnosti ze světa showbusinessu, ale i politikové či členové církve. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 24)

Dobrovolnictví v evropském kontextu stále ještě není na stejné úrovni jako v Americe, ale situace se velmi liší podle států. Někde lze mluvit o velmi vysoké úrovni angažovanosti občanů a organizací dobrovolnictví, ovšem jinde musí tato forma pomoci teprve vznikat. (Dobrovolnictví v Evropě) Například v Německu se mluví o dobrovolnictví jako o novém sociálním hnutí, které pomáhá při formování nové občanské společnosti. Dobrovolníci pomáhají nejen v mnoha oblastech lidského života, ale také v budování mezinárodních vztahů na evropské i světové úrovni. Za největšího zprostředkovatele dobrovolnické činnosti jsou zde považovány charity s počtem více než 80 000 aktivních

členů. Také ve Velké Británii má dobrovolnická služba obrovskou sílu. Tato země je dokonce považována za zemi s největší dobrovolnickou tradicí. Typická je pomoc charitativních organizací a vzájemná pomoc lidí v odlehlých venkovských oblastech. Lidé zde cítí vysokou míru občanské odpovědnosti, což vysvětluje i dobrovolnou vojenskou službu. Konzervativní smýšlení systému klade důraz na soběstačnost lidí i komunit, takže státní péče je zajištěna pouze v nejnnutnějších případech. Proto je zde dobrovolnictví tak rozvinuté a má vysokou míru vládní podpory. Opačným příkladem je například Francie, která zaujímá k dobrovolnictví odlišný postoj. Je to země s tradicí velmi centralizované vlády, která má výlučné právo na vše, co se týká veřejného zájmu, takže nedovoluje žádnému třetímu subjektu jednat mezi občanem a státem. Dobrovolníky tu najdeme většinou v oblastech sportu, kultury a rekreačních aktivit. Menší díl dobrovolníků se také věnuje vědě a výzkumu, jiné potom najdeme také v dobročinné péči o druhé osoby. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 26)

Naše Evropská tradice dobrovolnictví se odvíjí hlavně od práce církevních a charitativních organizací a činnosti zájmových spolků. V současné době byl tento zájmový model dobrovolnictví obohacen o systém dobrovolnických center, která fungují na stejném principu jako ty americké, avšak opět tu zaznamenáváme velké rozdíly ve fungování a četnosti těchto center v rámci jednotlivých států. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 26) Dobrovolnictví má také podporu u Evropské komise, která rok 2011 vyhlásila Evropským rokem dobrovolnictví, jehož účelem nebylo pouze oslavit počet občanů, kteří se věnují dobrovolné činnosti, i když se tento počet blížil k obdivuhodným 100 milionům lidí (Dobrovolnictví v Evropě), ale také si kladl za cíl zlepšit kvalitu dobrovolnických aktivit, zvýšit povědomí o dobrovolnictví a vylepšit jeho legislativní ukotvení. (Barochová, 2011, s. 11)

4 Situace v ČR

V této kapitole se zaměřím na dobrovolnictví v české republice. Představím jeho legislativní ukotvení a práva a povinnosti dobrovolníků, jakož to nedílnou součástí vnímání dobrovolnictví v kontextu právních norem.

Počátky dobrovolnictví, tak jak ho chápeme dnes, se u nás datují od začátku 19. století. Začínají se rozvíjet vlastenecké občanské iniciativy, vznikají spolky a nadace. Většina aktivit se soustředila na podporu a rozvoj umění, vědy či vzdělávání. Oblíbené byly také spolky zaměřené na tělovýchovné či pěvecké aktivity. Dobrovolnictví bylo velmi populární a účast na některých z činností se považovala za čest. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 4) Rozvoj byl přerušen až 2. světovou válkou a poté nástupem socialismu, kdy byla veškerá činnost nezávislá na státu zredukována nebo podřízena státu. V rámci pronásledování církve byly zrušeny také všechny její sociální a charitativní organizace. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 30)

Znovuzrození občanských iniciativ přišlo až po roce 1989, kdy bylo přijato hned několik zákonů, které přiznávají občanům právo se svobodně sdružovat jak v občanských iniciativách, tak v církevních organizacích. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 30) Poté, co si česká společnost prošla obdobím občanské společnosti, založené na vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů a vyzkoušela si život v liberálním tržním hospodářství s orientací na konzumní způsob života, začal se objevovat zájem o tradiční hodnoty a přirozenou lidskou potřebu pomáhat, především slabším jedincům či osobám, které se nacházejí v těžké životní situaci a nemohou si sami pomoci. (Krátká, Pernicová, 2010, s. 5) Lidé začali hledat možnosti seberealizace. V souvislosti s tím se začal nebývale rozvíjet neziskový sektor. Byly obnoveny občanské iniciativy, které minulý režim potlačoval, nebo vznikaly zcela nové. Některé začínaly fungovat na principu lidského nadšení pro dobrou věc a na práci dobrovolníků. Lidé se realizovali na poli kulturních, sportovních, dětských i mládežnických aktivit. Dále pak v organizacích se sociálním, charitativním a zdravotnickým zaměřením. (Tošner, Sozanská 2006, s. 30)

4.1 Legislativa

Dobrovolnická služba se u nás stala uznávanou a žádoucí díky Zákonu o dobrovolnické službě, který u nás vešel v platnost v roce 2003. Konkrétně se jedná o Zákon číslo 198/2002 Sb. Tento zákon upravuje statut dobrovolníka. Zavádí pojmy, které jsou v Evropě již běžné, jako například vysílající a přijímající organizace. Také vymezuje

podmínky pro dobrovolnickou činnost. Snaží se o zvyšování profesních kompetencí pro dobrovolníky. Jeho smyslem je vytvořit příznivé prostředí pro fungování dobrovolnictví v ČR. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 13)

Je nutné zdůraznit, že zákon se vztahuje pouze na akreditované dobrovolnické programy. Akreditací se dobrovolnický program stává státem podporovaný. (Hodač, 2009, s. 8) Akreditaci uděluje Ministerstvo vnitra a je jakousi značkou kvality programu. Organizace, která akreditaci obdrží je považována za spolehlivou, protože poskytuje služby ve standartní kvalitě. Na druhou stranu ale zákon žádné organizaci nenařizuje povinnost působit v akreditovaném programu. Sama má právo zvážit a rozhodnout se, jestli se chce řídit zákonem či nikoliv. Akreditaci dostávají organizace, které zajišťují výběr dobrovolníků, řádně je připravují na výkon činnosti, působí jako vysílající organizace, zajišťují dobrovolníkům pojištění, pracují s dobrovolníky v rámci smluvního vztahu či jim zajišťují bezpečnost. Výhodou pro organizaci s akreditací je, že na organizování dobrovolníků může čerpat státní dotace. (Gjuričová, s. 2) Naopak výhodou pro dobrovolníka, který se rozhodne spolupracovat s akreditovaným dobrovolnickým programem, spočívá v možnosti úhrady zdravotního pojištění po dobu výkonu dobrovolnické služby, pokud jeho činnost přesáhne hranici v průměru 20 hodin za týden. Dlouhodobá dobrovolnická činnost se také započítává jako relevantní doba pro účely důchodového pojištění, ovšem při dodržení výše uvedených podmínek. (Hodač, 2009, s. 10) Přičemž za dlouhodobou dobrovolnickou službu se považuje činnost vykonávaná déle než 3 měsíce. (Zákon 198/2002 Sb.)

Zákon také stanovuje oblasti činností, kterým se dobrovolník může věnovat, tudíž i oblasti, ve kterých může organizace žádat o akreditaci. (Tošner, 2003, s. 20) První oblastí je **sociální sféra**, která zahrnuje pomoc například osobám zdravotně postiženým, osobám bez přístřeší, osobám závislým na návykových látkách, seniorům, dětem aj. Dále může dobrovolník pomáhat při **humanitárních, ekologických nebo přírodních katastrofách**. Také při **ochraně životního prostředí** či **kulturního dědictví**. Poslední oblastí, ve které se může dobrovolník angažovat je **uskutečňování rozvojových programů**. (Zákon 198/2002 Sb.)

4.1.1 Práva a povinnosti dobrovolníků

Každý dobrovolník má právo obdržet veškeré informace o poslání a činnostech organizace, ve které se rozhodl vykonávat dobrovolnickou činnost. Dobrovolníkovi musí být také poskytnuty veškeré informace o konkrétní činnosti nebo činnostech, které v rámci

dobrovolnické služby bude vykonávat. Včetně časového rozvrhu činností. Také má právo na činnost, která bude naplňovat jeho očekávání a v případě potřeby má právo kontaktovat a spolupracovat s koordinátorem dobrovolníků nebo osobou, která má v organizaci na starost práci s dobrovolníky a také s osobou, která mu činnost zadává. (Kodex dobrovolníka) V případě, že by zadaná činnost neodpovídala jeho představám či by ji podle svého úsudku nebyl schopen vykonat, má právo činnost odmítnout. (Hodač, 2009, s. 11) Také má právo být náležitě morálně oceněn za svou práci a účastnit se hodnotícího procesu, ve kterém získává zpětnou vazbu a zjišťuje, jestli jeho činnost byla efektivní. (Kodex dobrovolníka) Součástí dobrovolnického programu musí být možnost dobrovolníka účastnit se na supervizi buď individuální nebo skupinové s ostatními dobrovolníky, kde může otevřeně sdílet své pocity a zkušenosti. V případě neuspokojivé práce má právo znovu kontaktovat dobrovolnické centrum s žádostí o další dobrovolnickou příležitost. (Hodač, 2009, s. 11)

Vedle práv jsou také definovány povinnosti, které každému dobrovolníkovi náleží a on je musí v rámci výkonu dobrovolnické činnosti dodržovat. Dobrovolník se zavazuje, že bude činnost, kterou si v rámci dobrovolnictví sjedná vykonávat podle svých nejlepších znalostí a dovedností. Bude se při výkonu činnosti řídit pokyny pověřené osoby a bezpečnostními předpisy organizace. Dobrovolník musí zachovat mlčenlivost o informacích a údajích, které se v rámci výkonu dobrovolnické činnosti dozví, jak už o zdravotním či jiném stavu klientů, tak o informacích, které se dozví na supervizích a jiných setkáních. Dále nesmí poskytovat žádné informace sdělovacím prostředkům o službě či klientech, bez domluvy s pověřenou osobou. Jeho povinností je účastnit se veškerých výcviků a školení, které jsou nezbytné pro výkon jeho dobrovolnické činnosti. (Kodex dobrovolníka) V povinnostech jsou představeny také určité osobnostní rysy, které jsou předpokladem pro přijetí vhodného adepta na dobrovolníka. Například spolehlivost, být týmovým hráčem, vědět o svých limitech, nezneužívat důvěru, která mu byla projevena či v případě potřeby umět požádat o pomoc. (Hodač, 2009, s. 11)

I když je vývoj dobrovolnictví u nás na dobré cestě, stále se máme co učit. Velmi se mi líbí příklad Velké Británie, kde jsou lidé zvyklí si v rámci komunit a obcí vzájemně pomáhat. Je to zřejmě způsobeno velkou vzdáleností mezi jednotlivými obcemi. Není tak jednoduché se dostat například do vzdáleného města do nemocnice a lidé potřebují svou pomoc navzájem. Dokážu si představit, že i pomoc, která je zde zajištěna seniorům například prostřednictvím pečovatelské služby, jsou schopni si ve Velké Británii lidé zajistit sami.

Rozhodně si myslím, že bychom si z nich mohli vzít příklad, i když zde nežijeme ve stejných podmínkách, a zajištění péče formální cestou je zde jednodušší.

5 Motivace a bariéry dobrovolníků

Zde se budu zabývat tím, jaká je obecně motivace dobrovolníků vykonávat dobrovolnickou činnost. Práce dobrovolníků je jedinečná v tom, že ji vykonávají ze své vůle a často z toho nemají žádný osobní prospěch, proto se zde klade na práci s motivací velký důraz. Ve výzkumné části budu reflektovat konkrétně, jaké by mohly být motivy dobrovolníků pracovat se seniory. Taktéž, co by mohlo být pro dobrovolníky překážkou, věnovat se této cílové skupině.

5.1 Motivace

Lidé mohou být různě motivováni k dobrovolné činnosti od altruismu až po touhu získat pracovní zkušenosti nebo se pouze chtít setkávat s lidmi. (Parish a kol., 2003 s. 8) Ovšem nemusí se vždy jednat o motivy zcela prospěšné ostatním. Při práci s dobrovolníky bychom si měli uvědomit, že existují motivy, jejichž úroveň může být pro nezištnou službu až nebezpečná. Důležité je umět rozpoznat, které motivy jsou vhodné a které už nikoli. Pracovníci při přijímání dobrovolníků, by měli být zvláště opatrní na motivy jako je přílišný soucit s lidmi, který nemusí být pro daného člověka nijak prospěšný a dá se předpokládat, že spíše povede k degradaci klienta. Také nepřiměřená zvědavost by mohla klienty spíše vyděsit a vzbuzovat nedůvěru. Dalším nevhodným motivem by mohla být osamělost dobrovolníka a z toho pramenící touha po přátelství. Vztah je pro fungující dobrovolnictví důležitý, ale rozhodně by dobrovolník neměl mít potřebu uzavírat s klienty vztah na úrovni přátelství. Posledním příkladem je motiv, pro který je typická panovačnost a touha někoho ovládat. Dobrovolnictví má fungovat na úrovni rovnosti a respektu obou účastníků vzájemně. Vždy by mělo probíhat po vzájemné domluvě a shodě. Navíc tento motiv bude mít zřejmě negativní vliv na celý tým dobrovolníků nebo dokonce ovlivní celou pracovní atmosféru v organizaci. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 46)

Motivaci dobrovolníků můžeme rozdělit do tří skupin:

- reciproční,
- normativní,
- nerozvinutá. (Hynek, 2005, s. 9)

Reciproční druh motivace vykazuje snahy dobrovolníka najít v dobrovolnické příležitosti také nějakou výhodu či odměnu sám pro sebe. Typické je získávání nových zkušeností, hledání nových kontaktů, objevování nových schopností. Dle druhů

dobrovolnictví bychom ji zřejmě řadili k dobrovolnictví vzájemně prospěšnému. (Hynek, 2005, s. 9) Podle některých výzkumů má tato forma motivace vysoké zastoupení mezi motivacemi českých dobrovolníků. Vykazuje ji asi 37 % všech dobrovolníků. Nejvíce se vyskytuje mezi mladší generací do 30 let. Tito dobrovolníci také spíše mají ateistické názory. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 45)

Do druhé **normativní** formy motivů můžeme zařadit motivace, které jsou poháněny na jedné straně morálními zásadami dané společnosti a na straně druhé také sociálním tlakem společnosti. (Hynek, 2005, s. 9) Je to vůbec nejrozšířenější typ motivů u české společnosti. Přiklání se k ní až 41 % dobrovolníků, přičemž většina z nich preferuje také náboženské přesvědčení a opírá se o principy křesťanské morálky. Jsou také velmi ovlivňováni dobrovolnickými příklady vlastních rodin či známých. Tato motivace by se nejvíce blížila k občanské výpomoci v rodině a komunitě. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 47)

Poslední – **nerozvinutý** druh motivace najdeme asi u 23 % dobrovolníků. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 47) V této motivaci jde hlavně o prvky, které vytvářejí prostor pro rozhodování dobrovolníků. Základem jsou prvky jako důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolnické práce a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Tento druh motivace se častěji projevuje u střední a starší generace do šedesáti let. Patřila by k dobrovolnictví veřejně prospěšnému. (Hynek, 2005, s. 13)

Motivace nestačí pouze k tomu, že ji dobrovolníci mají a kvůli ní nastoupí jako dobrovolníci do různých organizací a věnují se činností, ke kterým jsou motivováni. Je důležité s jejich motivací dále pracovat. Pokud je motivace křehká, dobrovolníci rychleji ztrácejí smysl své práce. Proto je potřeba ji podporovat, rozvíjet, udržovat nebo v případě potřeby hledat motivaci novou. A s tím by měli dobrovolníkům pomáhat pracovníci v organizaci. I když už jsem několikrát zdůrazňovala, že dobrovolnictví je práce bez nároku na finanční odměnu, stejně je zapotřebí práci dobrovolníků nějak ocenit. Možností je celá řada. Záleží na ochotě a uvědomělosti vedení organizace. Samozřejmě by mělo postačit prostě „děkuji“, které je základem každého mezilidského kontaktu. Vhodné je také ve spojení s významnými dny roku například s koncem roku, Vánocemi, nebo Mezinárodním dnem dobrovolníků, který připadá každý rok na 5. prosince oficiálně ocenit dobrovolníky a předat jim na určité slavnostní akci drobné dárky, diplomy či jiná ocenění. Jistou formou

poděkování je také uvedení jejich jmen ve výroční zprávě organizace či zajištění volných vstupenek na sportovní a kulturní akce apod. (Matoušek, 2013, s. 71,72)

To, co dobrovolníky udrží v organizaci je například vědomí důležitosti jejich přítomnosti a jejich práce. Dále je to také pocit, že jsou za tuto práci řádně oceňováni veřejně i soukromě. Vnímají, že mají možnost postupu, ať už profesně nebo lidsky. Mají pocit sounáležitosti s pracovním týmem a ostatními dobrovolníky. Nemusí se bát, že zadané úkoly neovládou a v případě potřeby vědí, na koho se mají obrátit o pomoc a radu. Podílejí se na rozhodování, nastavování organizace a řešení problémů a tím uspokojují vlastní potřeby. (Tošner, 2014, s. 55)

5.2 Bariéry

Ve společnosti existují také určité bariéry či překážky, které způsobují, že se někteří občané nechtějí nebo se nemohou zapojit do výkonu určité dobrovolnické činnosti. Pokud bychom chtěli tyto bariéry rozdělit podle věkových skupin na osoby mezi 15 a 54 lety a osoby starší 55 let, viděli bychom, že největší bariérou pro mladší skupinu osob je nedostatek času. (Holmerová, 2014, s. 154) Tuto bariéru můžeme považovat za relevantní vzhledem k tomu, že se jedná o skupinu lidí v produktivním věku. Za jedinou časovou zátěž však nelze považovat jen zaměstnání, ale také péči o rodinu či čas na odpočinek. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 172) Naopak pro druhou, tedy starší skupinu, se největší překážkou stal jejich nezájem o dobrovolnickou činnost. (Holmerová, 2014, s. 154) Toto vyplývá z předpokladu, že dobrovolnické činnosti se věnujeme z důvodu našeho individuálního zájmu pro danou věc, nikoli z povinnosti. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 172) Dalším nejčastějším důvodem, u této věkové kategorie, byly taktéž nedostatek času nebo finanční situace či jiné. Můžeme pouze spekulovat, co bychom si pod tímto mohli představit. Nejpravděpodobnější jsou zřejmě zdravotní překážky. (Holmerová, 2014, s. 154)

Nyní bych se ráda zaměřila na bariéry nastavení naší společnosti či systému, které brání rozvoji dobrovolnické činnosti.

Dobrovolnictví v našich podmínkách stále ještě chápeme jako něco výjimečného. Jedním z důvodů může být absence nastavení odměňování nejen dobrovolníků, ale také jejich koordinátorů. Chybí totiž metodika, jak vykázat ekonomický přínos dobrovolníků pro organizace. Také dobrovolnickým centrům chybí finanční prostředky na jejich provoz. Oni se po svém založení sice snaží vejít do podvědomí regionu, samosprávy i statní správy, žádat o dotace a granty nebo se zapojit do fundraisingu, ale jedná se o činnost, která nespadá pod

žádný konkrétní resort a jeho dotační program. Jejich složitá finanční situace tedy vede k tomu, že se dobrovolnická centra většinou nerozrůstají. (Matoušek, 2013, s. 78,79) Jistou bariérou je také strach a neochota organizace s dobrovolníky pracovat. To zřejmě pramení z nedostatku informací o přínosu dobrovolnické činnosti pro organizaci. Tomu by mohlo pomoci rozšiřování dobrých příkladů práce s dobrovolníky nebo vzdělávání pracovníků tak, aby se bariéry postupně odbourávaly a dobrovolníci se tak stali běžnou součástí každé organizace. (Tošner, 2014, s. 54)

Myslím, že překážek dobrovolnictví se seniory bude hned několik. Dnes už se s touto cílovou skupinou tak nesečkáváme na ulici, neumíme s ní komunikovat a často nemáme představu o jejich potřebách. Je pro nás jednodušší se těmito lidem raději vyhýbat. Přitom ale je to skupina lidí, která by naši pomoc možná nejvíce ocenila. Měli bychom si uvědomit, že i my budeme jednou seniory a rozhodně se v případě potřeby nechceme setkat s nezájmem a posměchem.

6 Dobrovolnictví v sociálních službách

V této kapitole se budu věnovat specifikám dobrovolnictví v sociálních službách, protože jak v sociální oblasti a konkrétně v sociálních službách najde své uplatnění mnoho dobrovolníků. Poté představím nejčastější cílové skupiny, kterých se dobrovolníci při své činnosti věnují. Je pravděpodobné, že se zde setkají také s nabídkou věnovat svůj volný čas seniorům. Tímto způsobem mohou dobrovolníci zjistit, co senioři potřebují ke zlepšení jejich situace a jak jim mohou, s jejich problémy, pomoci.

Můžeme říci, že sociální služby vlastně vděčí za svou existenci dobrovolnictví. V dávných dobách lidé dobrovolně pomáhali sobě navzájem a jejich pozornost se zaměřovala hlavně na slabší a chudé jedince. Jejich pomoc se odrážela ve všech aspektech lidského života. Ať už pomoc při plnění fyzických úkonů, ekonomická podpora či zajištění emocionálních i duchovních potřeb. (Adams, s. 64,65)

Dobrovolnictví zahrnuje opravdu široké pole možností a dobrovolníci se mohou angažovat v různých oborech a oblastech lidského života. Ovšem oblast zdravotní a sociální patří z hlediska využití jejich práce k těm nejvýznamnějším. Zřejmě proto, že oproti jiným oblastem je velmi rozsáhlá. Také se zde jedná o specifický cíl služby, který většinou směřuje k překonání nebo zmírnění nějakého handicapu. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 4) Z výzkumů vyplývá, že nejvíce dobrovolníků se v rámci sociálních služeb věnuje sociálně aktivizačním službám pro seniory, kde jich působí 5 221 nebo působí přímo v domovech pro seniory, kde najdeme více než 3 700 dobrovolníků. Nejméně se jich naopak angažuje v terapeutických komunitách. (Lusková, Lusková, 2012, s. 12) Jak může být dobrovolnictví v sociálních službách užitečné? Dobrovolnictví může vyplňovat mezery v těchto službách zejména proto, že doplňuje služby poskytované placeným personálem. Dobrovolníci přebírají některé jejich úkoly a jsou k jejich plnění vedeni rozmanitými motivacemi. Jejich výhodou je flexibilita a také fakt, že klientům sociálních služeb nabízejí něco navíc, čeho by se jim bez nich zřejmě nedostalo. Pro organizace je to levný a účinný nástroj, jak zlepšit kvalitu svých služeb. (Parish a kol., 2003, s. 10,11) Dobrovolník nemusí být vzdělaný v oboru sociálních služeb, aby zde mohl najít uplatnění. Jeho přínosem je nadšení a chuť pomáhat, kterou do své činnosti vkládá. Nejprve může být pro klienty náročné přijmout mezi sebe nového člena týmu, ale postupem času sami přijdou na to, jak moc je dobrovolník obohatil. (Radoňová, Štaudová, 2011, s. 32)

Zároveň to ale vyžaduje profesionální přístup jak personálu k dobrovolníkům, tak dobrovolníků k jejich práci, protože dobrovolníci se většinou setkávají s vysoce profesionalizovanými institucemi, které mají pevný řád a pravidla. Tomu se musí dobrovolníci podřídit stejně jako každý jiný zaměstnanec v instituci, takže je potřeba je na to řádně připravit. Také je nutné připravit zaměstnance na přijetí takové pomoci a vyškolit vhodného koordinátora, který bude jejich práci řídit. Zde sehraávají významnou roli dobrovolnická centra, která v mnoha případech pomáhají připravit organizaci na příchod dobrovolníků, zprostředkovávají jim supervizní programy a zvyšují povědomí o dobrovolnické činnosti napříč společnostmi. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 4) Připravit zařízení na práci a příjem dobrovolníků není zcela jednoduchý úkol. Nejprve se totiž musíme vyrovnat s různými bariérami a předsudky, které sebou dobrovolnictví může přinášet. Jednou z nich může být například chybné pochopení významu práce dobrovolníka. Někteří lidé, v našem případě hlavně ostatní zaměstnanci a pracovníci sociálních služeb, mohou chápat dobrovolníka jako zdroj levné pracovní síly. Další typickou bariérou je obava amatérismu a neznalosti práce v sociálních službách či práce s určitou cílovou skupinou klientů. Je pochopitelné, že se v dobrovolnicích vidí spíše přítěž než přínos jejich práce. (Horecký) Nejprve vždy musíme zjistit, jaké postoje panují v organizaci k dobrovolníkům obecně, jak probíhá komunikace mezi zaměstnanci, jaká vládne atmosféra či jak organizace působí navenek. Od toho se bude odvíjet to, zda dobrovolníci v organizaci najdou své uplatnění nebo nikoliv. Dalším krokem k přípravě zařízení na dobrovolníky je uspořádání několika setkání s pracovníky služby a vyslechnutí si jejich názorů, nápadů a připomínek. Musíme brát v potaz, že oni znají klienty a běžný chod služby nejlépe a zřejmě také vědí o možnostech, jak by se dobrovolníci mohli co nejefektivněji uplatnit. Poté je také nutné provést polostrukturované rozhovory s klienty a zjistit, zda by měli o činnost dobrovolníků zájem a popřípadě v čem vidí jejich uplatnění. Samozřejmě limitujícím faktorem zde může být věk nebo úroveň mentálních a komunikačních schopností klientů. (Matoušek, 2013, s. 66)

Může se zdát, že přínos dobrovolníků spatřujeme pouze v pomoci pracovníkům v soc. službám a klientům s běžnými činnostmi, ale dobře vedený dobrovolnický program může zlepšovat komunikaci v celé organizaci. Dobrovolníci přicházejí pomáhat se základními hodnotami jako je kvalitní komunikace či autentické lidské vztahy. Pro ně samotné může být dobrovolnictví významným zdrojem nových kontaktů ať už osobních nebo v rámci navázání profesních vztahů. Při výkonu své činnosti získávají potřebné

zkušenosti, znalosti a schopnosti, které potom často využívají při svém studiu nebo zaměstnání. Dobrovolná práce rozhodně rozvíjí osobnost každého dobrovolníka. Získává nový pohled na svět a posiluje jeho smysl. (Hladká, 2008, s. 24) Pracovníkům přináší potvrzení smysluplnosti jejich práce a zároveň zabraňuje stereotypnímu přístupu ke klientům. Dobrovolníci navrhují nové možnosti řešení různých problémů, vnášejí do organizace novou energii, tvořivost, ale také lidskost, čas a prostor na činnosti, které v běžném provozu občas nelze zvládat. Přinášejí klientům neformální vztahy, ale také oživují jejich vztahy navzájem v rámci různých kolektivních aktivit. Cílem dobrovolnictví tedy není stabilizovat celý systém organizace, ale naopak vytvořit pružnou atmosféru pro svobodnou realizaci dobrovolníka, která může vést k relevantním změnám a tím ke zkvalitnění péče. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 4) Dobrovolníci také pomáhají službě naplňovat standardy kvality sociálních služeb. Díky nim se organizace může zviditelnit, protože dobrovolníci často fungují také jako propagátoři své dobrovolnické činnosti a zároveň služby. Často jí také poskytují pozitivní reklamu. (Horecký) To, že jsou dobrovolníci opravdovým přínosem a pomocí v organizacích dokládá výsledek výzkumu, který uvádí, že dobrovolníci například v domovech pro seniory odpracovali celkem 109 683 hodin. To znamená, že na jednoho dobrovolníka by připadalo 29,5 odpracovaných hodin. (Lusková, Lusková, 2012, s. 14,15)

6.1 Oblasti dobrovolnictví v sociálních službách

Než budu mluvit o možnostech uplatnění dobrovolníků na poli sociálních služeb či o cílových skupinách, kterým se mohou dobrovolníci věnovat, ráda bych nejprve představila dva základní modely, podle kterých můžeme také dobrovolnictví v sociálních službách rozlišovat.

Nazýváme je **dobrovolnictví IN** a **dobrovolnictví OUT**. V **modelu IN** se jedná o takové programy, které probíhají v organizacích. Ve většině případů jsou klienty senioři nebo zdravotně postižení lidé. Potřeba těchto dobrovolníků pramení ze skutečnosti, že se jedná o pobytové služby, kde tedy klienti žijí a tráví většinu svého času. Personálu na péči o tyto osoby není většinou dostatek, a proto není v jejich silách věnovat každému klientovi tolik času, kolik by potřeboval či si přál. Zde nastupují dobrovolníci, kteří si na ně svůj čas vyhradí a mohou se jim podle potřeby věnovat. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 7)

Naopak druhý typ dobrovolnictví, tedy **model OUT** je specifický tím, že se ve většině případů jedná o doplněk terénní či ambulantní služby. Někdy se setkáváme s pojmenováním dobrovolná asistence. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 7) Dobrovolníky si klient může najít sám, například prostřednictvím dobrovolnického centra. Sám si určuje pravidla spolupráce a vše závisí na vzájemné domluvě s konkrétním dobrovolníkem. Výhodou je hlavně fakt, že klient je sám manažerem vlastního životního stylu, sám nejlépe ví, jakou pomoc potřebuje a kdo je nejvhodnější adept na to mu ji poskytnout. Z této formy se také mnohem častěji vyvíjejí přátelské vztahy. V dalším případě může člověk s handicapem oslovit nějakou organizaci a požádat o pomoc. Zde probíhá výběr, školení, uzavření dohody, koordinace a supervize prostřednictvím dané konkrétní organizace. Organizace se postará o vše, co dobrovolnictví obnáší a klient pouze čerpá pomoc z dobrovolnické činnosti. (Matoušek, 2013, s. 65,66)

V sociálních službách nazýváme skupiny osob, se kterými pracujeme jako cílové skupiny. Takže také dobrovolníci, pokud se rozhodnou zapojit se do dobrovolnictví práce v sociálních službách, se budou věnovat při výkonu své dobrovolnické činnosti některým z těchto cílových skupin. Jedna z cílových skupin, kde se dobrovolníci častěji uplatňují je skupina **lidí bez domova**. Dobrovolníci při práci s nimi obvykle působí jako asistenti terénního pracovníka (Chci být dobrovolníkem...), pomáhají vydávat stravu v omezeném víkendovém provozu služby či vypomáhají s vedením šatníku, který spadá do správy služby pro osoby bez přístřeší. (Náplň činnosti...) Velmi často dobrovolníci nacházejí své uplatnění v sociálních službách, které pracují s dětmi a mládeží či s celou rodinou. Většinou pro ně připravují volnočasové aktivity, o prázdninách se angažují jako vedoucí či pomocníci na různých táborech a pobytech, pomáhají s přípravou do školy. Také se věnují hlídání dětí nebo trávení s nimi jejich volného času. (Dobrovolníci...) Další cílovou skupinou jsou **osoby s tělesným či duševním handicapem**. Pro tyto lidi je typické, že potřebují i na běžné úkony více času a většinou i významnou pomoc. Dobrovolníci jim tedy obvykle pomáhají při různých akcích, které se pro klienty pořádají. Fungují pro ně jako společníci pro volné chvíle, kdy si s klienty třeba jen povídají nebo vedou různé volnočasové aktivity. Také je možné klienty doprovázet na některé kulturní a společenské akce či při zařizování běžných denních záležitostí. Dobrovolníci v organizacích také často pomáhají při organizaci různých sbírek či s lehčími administrativními úkony. (Chci být dobrovolníkem...) V k-centrech, které poskytují pomoc a služby osobám závislým na návykových látkách se zároveň pracuje s jejich rodinami. Dobrovolníci zde mohou působit v kontaktních místnostech, pomáhají

poskytovat potravinový servis nebo hygienické pomůcky, roznášejí letáky nebo působí jako asistenti terénních pracovníků. (Dobrovolníci mění svět, s. 15) Další možností pro dobrovolníky je také práce se **seniory**. Dobrovolníci se zde mohou věnovat povídání, trávení volného času například hraním her. Možné je také chodit na procházky či trénovat paměť. Výběr činností velmi záleží na zdravotním stavu klienta. (Dobrovolnictví pro seniory) Na práci dobrovolníků s touto cílovou skupinou bych se ráda zaměřila v následující kapitole.

7 Specifika dobrovolnictví pro seniory

Práce s každým typem člověka nebo skupinou osob má své specifické rysy. Každý člověk je jiný, má jiné potřeby, jiná přání, jiné zvyky, jinak prožívá různé situace či jinak přemýšlí. Stejně tak práce se seniorem vyžaduje určité individuality. A je potřeba s nimi počítat a naučit se s nimi pracovat, pokud se rozhodneme zabývat se činnostmi právě s touto skupinou osob. V této kapitole bych chtěla poukázat právě na odlišnosti, se kterými se při práci se seniory můžeme setkat a alespoň nastínit možný způsob práce s těmito odlišnostmi, aby se nestávaly další bariérou v práci s touto cílovou skupinou. Nezáleží ani tak na tom, jestli dobrovolník bude za seniorem docházet do jeho domova či do nějakého kolektivního zařízení. Tyto odlišnosti vyplývají hlavně z procesu stárnutí, jako takového. V neposlední řadě bych chtěla představit aktivity, které jsou obvyklé a vhodné při dobrovolnictví s touto cílovou skupinou.

Pokud se rozhodneme být dobrovolníkem u nějakého starého člověka, je důležité si uvědomit, proč tito lidé vyhledávají naši společnost. Většinou jde o snahu zmírnit svou osamělost. Pokud se lidé necítí osamělí, tak dobrovolníky zpravidla nevyhledávají, vystačí si s rodinou a kluby pro seniory. Úkolem dobrovolníka se potom stává pomáhat lidem, kteří tyto aktivity využívat nemohou, protože mají například sníženou schopnost pohybu, špatně komunikují, nemají rodinu nebo se s ní nestýkají. Často se jejich jediným společníkem stává domácí mazlíček, popřípadě televize nebo v dnešní době také internet. Jenže ty si nimi nepovídají, nepochválí je ani neobejmou. (Benedíková, 2012, s. 5) V ČR se setkáváme s mnoha případy seniorů, kteří jsou zcela opuštěni a izolovaní od okolního světa. Setkáváme se i s případy seniorů, kteří například rok nebo dva nebyli venku, vůbec neopustili svůj byt, protože například bydlí v domech bez výtahu nebo se sami bojí, že danou situaci nezvládnou a nemají nikoho, kdo by je doprovodil. (Adoptuj si...)

Schůdnou cestou pro osamělého seniora se může zdát domov pro seniory. (Benedíková, 2012, s. 5) Mnozí si myslí, že je zde člověk v kolektivu ostatních, většinou podobně starých lidí, se společnými problémy. Je tu o něho postaráno, nabízí se zde často rozmanité využití volného času, takže seniorům vlastně nic nechybí. Má si s kým popovídat a pracovníci mu zajistí vše, co potřebuje ke spokojenému životu. Jenže nikdy není zaručeno, že si s ostatními obyvateli domova porozumí a budou z nich přátelé. Pro staré lidi také bývá velmi těžké opustit jejich vlastní domov, kde žijí třeba celý život. Mají tam vzpomínky na své mládí, na svůj prožitý život, na výchovu svých dětí. Navíc v takových zařízeních, jako

jsou domovy pro seniory, je velmi často nedostatek personálu a většinou není v jejich silách zajistit každému seniorovi vše, na co byl zvyklý. Dle mého názoru proto není pro každého starého člověka nejvhodnější cestou odchod do domova pro seniory, zvláště pak pouze z důvodu osamělosti. Mnohem lepším řešením se mi jeví využití dobrovolnické činnosti přímo u něho doma.

7.1 Úskalí při práci se seniory

Práce se seniory je specifická tím, že zde dochází k postupnému zhoršování jak fyzické kondice, tak také mentální vitality člověka. I když na začátku spolupráce seniora a dobrovolníka nemusí být žádný z těchto prvků znatelný, postupem času je více než pravděpodobné, že se v nějaké míře začnou objevovat. Pokud se však dobrovolník seznámí se stavem seniora, bude s těmito okolnostmi počítat a bude vědět, jak s nimi zacházet. Především se tak konfliktům a nežádoucím situacím, které by mohli přinášet bariéry v dalším výkonu dobrovolné služby pro dobrovolníka či přijímání této pomoci seniorem. (Materiál ke školení dobrovolníků – ADRA, s. 13)

Odhodláme-li se tedy k první návštěvě seniora, je zcela normální, že se cítíme nervózně a nepřipraveně. Měli bychom si tak o člověku zjistit pár základních informací o jeho zdravotním stavu či jeho zájmech například od personálu, pokud jdeme seniora navštívit někam do instituce. Na první návštěvu bychom neměli chodit sami. Doprovod personálu či koordinátora zvyšuje naši důvěryhodnost. (Materiál ke školení dobrovolníků - ADRA, s. 13)

7.1.1 Komunikace

Komunikace je základem vztahu mezi lidmi. Komunikovat s lidmi vyššího věku je o něco složitější a opět to má svá specifika. Senior může mít značné obavy z toho, jak s informacemi, které vám poskytne, naložíte. Na začátku k vám může cítit nedůvěru. (Venglářová, 2007, s. 74)

Existuje ale jednoduchý návod, jak se s touto situací vypořádat. Například oslovovat seniora podle jeho přání, používat i titul před jménem, pokud je to pro něho důležité. Pokud vnímáme, že je pro člověka těžké nám porozumět, je vhodné zjednodušit vyjadřování, ale musíme si dávat pozor, abychom nemluvili s člověkem jako s dítětem nebo hlupákem. Také neuškodí být se seniorem v mírném tělesném kontaktu, dotýkat se ho. Naznačíme tím pochopení, i když možná nebudeme úplně rozumět jeho myšlenkám. Vyvarujme se negativního hodnocení činností, spíše se zaměřujme na činnosti, které zvládá, a můžeme ho

za ně pochválit. U starých osob je velmi častá afázie, tedy ztráta schopnosti mluvit. Člověk většinou ví, co chce říci, ale nemůže si vzpomenout na vhodná slova. V tomto případě je vhodné člověku napovědět, dát mu prostor a čas, nespěchat a netlačit na něho, nenutit ho do odpovědi, pokud cítíme, že nám něco říci nechce. Toto vše by ho mohlo zbytečně stresovat. (Materiál ke školení dobrovolníků ADRA, s. 13)

V průběhu času jistě získá více důvěry a pak sám otevře i závažnější témata. Měli bychom také počítat s tím, že se senior rychleji unaví. Proto bychom k němu měli být více citliví a poznat, kdy je čas na odpočinek nebo na ukončení schůzky. Častým problémem seniorů je stařecká nedoslýchavost, což také může velmi ovlivnit vzájemnou komunikaci. V tomto případě musíme brát ohled na prostředí, jestli neruší průběh hovoru. Důležité je také mluvit pomaleji, zřetelně, udržovat oční kontakt a hojně využívat neverbální komunikace. (Venglářová, 2007, s. 75)

7.1.2 Dary

Je pravda, že toto je velmi časté téma při dobrovolnictví se seniory. Ti obvykle cítí potřebu odměnit práci a zájem konkrétního dobrovolníka. Nabízejí dobrovolníkům různé dárky, ať už drobnosti, či dokonce vybavení svého bytu, například obrazy nebo jiné zařízení. Je to způsobeno tím, že ve většině případů senioři nechápou, že za nimi někdo chodí nezištně. Že vůbec někdo něco dělá zadarmo. Ovšem dobrovolníci podle pravidel programu mají přísný zákaz si od nich něco vzít. Také jsou na to školeni, takže vědí, jak na to takové situace reagovat. Mají i návod s konkrétními reakcemi, které je vhodné využít, kdyby byl nějaký klient opravdu neodbytný. (Adoptuj si...)

Je to pro dobro jako dobrovolníků, tak i klientů. Mohlo by se totiž stát, že senior zapomene, že určitou věc dobrovolníkovi daroval a bude říkat, že se mu ztratila. Což by mezi nimi způsobovalo konflikty, mohlo by to vést až k ukončení jejich spolupráce. Tyto situace by byly velmi nepříjemné pro všechny tři strany. Proto se snažíme na toto pravidlo klást důraz. Samozřejmě jsou i výjimky, pokud například seniorka upeče bábovku, tak by bylo neslušné ji odmítnout. Navíc to podporuje kladný vztah mezi nimi. Dobrovolníci to většinou řeší tak, že příště zase něco takového přinesou oni, aby to bylo nějak vzájemné. Je to stejné jako u pracovníků, kteří se seniorům věnují v domovech pro seniory nebo v jiných sociálních službách. (Adoptuj...) Ani oni nemohou přijímat od klientů žádné věcné ani finanční dary. (Zákon 89/2012 Sb.)

7.1.3 Paměť

S přibývajícím věkem se paměť zhoršuje. Jedná se o běžný jev, který potká téměř každého z nás. U seniorů se setkáme nejprve se zhoršením krátkodobé paměti, což se projevuje tak, že jeden týden se s dobrovolníkem seznámí a druhý týden vůbec neví, že něco takového proběhlo. (Adoptuj si...) Starší člověk většinou potřebuje delší čas na to, aby si nějakou novou informaci zapamatoval. Také pomáhá, když se mu informace víckrát zopakuje. Zapomínáním se mozek vlastně brání přebytku informací. A staří lidé za sebou mají opravdu dlouhou životní dráhu a také velké množství informací k pamatování, a proto také k zapomínání. Naopak kdybychom zkoumali dlouhodobou paměť seniorů, tak bychom zjistili, že ta je stárnutím téměř neporušena. Někdy je opravdu obdivuhodné kolik desítek let si člověk dokáže pamatovat i nějakou nedůležitou drobnost. Je to dáno emocionálním či smyslovým nabytím informace. I když se ve stáří setkáváme spíše se zhoršením kognitivních a duševních funkcí, jsou i příznivé změny. Například senioři bývají trpělivější nebo vykazují větší všímavost vůči detailům. (Holmerová a kol, 2014, s. 89-91)

7.1.4 Vztah

Mezi dobrovolníkem a seniorem často vznikají velmi pevné vazby. Zvláště pokud senioři nikoho nemají, tak se na dobrovolníky více upínají, protože to je pro ně jediný spojník s okolním světem. Stává se, že žijí jen pro to. Těší se, že daný dobrovolník třeba příští týden zase přijde. To je samozřejmě dobře. (Adoptuj si...) Základem úspěchu je vybudovat si s klientem vztah. Musíme ovšem dávat pozor, aby toho nebylo až příliš. I to se někdy s prací s touto cílovou skupinou může stát. Senior očekává víc, než dobrovolník může poskytnout. Stále vyžaduje více pozornosti a neuvědomuje si, že dobrovolník má také své povinnosti v práci, ve škole nebo vůči své rodině. Toto může být způsobeno nepřítomností jeho rodiny. Senior potom hledá náhradu. V těchto případech se dobrovolník může setkávat s výčitkami, odmítáním až citovým vydíráním. Nejlepším řešením je seniorovi vysvětlit, že pro něho uděláte vše, co je ve vašich silách, ale že máte své povinnosti, které nemůžete zanedbávat. Pokud senior žádá něco, co není ve vašich možnostech, raději to odmítněte hned bez velkého vysvětlování. Pokud se tato taktika neosvědčí, potom je na čase požádat o pomoc koordinátora nebo pracovníka zařízení. (Rukověť dobrovolníka, s. 20)

7.2 Náplň činnosti dobrovolníků

Dobrovolníkům jsou většinou přidělováni senioři, kteří jsou ještě ve větší míře soběstační. Dobrovolník sám musí umět zvážit, do jakých aktivit se troufá zapojit. Ovšem je také důležité si uvědomit, že by dobrovolník měl seniorovi pomáhat opravdu jen to té míry,

co opravdu potřebuje. Dobrovolník by totiž měl podporovat soběstačnost a samostatnost seniora, takže není vždy žádoucí, aby dobrovolník udělal vše, o co ho senior požádá. To by si měl dobrovolník ujasnit s koordinátorem či pracovníky zařízení. Činnosti, ve kterých se dobrovolník chce angažovat, se většinou sjednávají při podpisu smlouvy a také jsou ve smlouvě uvedeny. (Materiál ke školení dobrovolníků, s. 16) Úkolem dobrovolníka nejsou různé sebeobslužné činnosti, nákupy či úklid domu. Na toto si klient sjednává asistenční službu, která je placená a takové úkony mu zajistí. Úkolem dobrovolníka je tedy naplnit volný čas klienta. (Adoptuj si...) Vhodné je třeba jen povídat si s klientem. Jak už bylo řečeno výše, senioři za svůj dlouhý život nastrádali spoustu zážitků a zkušeností, které rádi sdílejí. (Materiál ke školení, s. 14) Vzpomínání jim umožňuje vrátit se do doby, kdy byli plní síly. Prostřednictvím vzpomínek může člověk zhodnotit, že nežil nadarmo. Senioři také rádi předávají své zkušenosti mladší generaci. Chtějí, aby jejich chyby byly užitečné tím, že o nich poučí někoho dalšího. (Benedíková, 2012, s. 18)

Dále rádi mluví o svých dětech, vnoučatech nebo příbuzných. Hlavním smyslem tohoto typu dobrovolnictví je, dělat často osamělému člověku společnost. Další možností je vzít seniora na procházku. Často se dostanou ven ze svého bytu právě jen s doprovodem dobrovolníka. Senioři jsou také rádi, když jim dobrovolník přečte část z jejich oblíbené knihy nebo novin. Jejich zrak už také často není tak dobrý a čtení je pro ně namáhavé, proto jsou raději, když mohou poslouchat. Můžeme s nimi také hrát různé společenské hry nebo je doprovázet na různé kulturní či společenské akce. Například do divadla, na koncert nebo na výstavu. To ale záleží na možnostech a schopnostech každého člověka. Důležité je, aby se jednalo o vzájemnou shodu při tvorbě programu. Dobrovolník by si měl s klientem povídat, naslouchat mu a zjišťovat, co by ho bavilo. (Materiál ke školení dobrovolníků – ADRA, s. 14) Podle Benedíkové (2012, s. 18): „*To nejcennější, co můžeme člověku dát je čas, trpělivost a naše pozornost.*“

Touto kapitolou uzavírám teoretickou část této práce a v dalších kapitolách se budu věnovat kvalitativnímu výzkumu, popisu jednotlivých kroků, realizace a interpretaci jeho výsledků. I když souhlasím s odborníky, které jsem v práci uváděla. Je důležité si uvědomit, že teorie může být zastaralá a dnešní doba přináší různá specifika v oblasti dobrovolnictví a života seniorů.

Výzkumná část

V této části se budu věnovat různým metodám, které jsem použila pro sběr dat, výběr respondentů, zaznamenání získaných dat a jejich následné zpracování. Také zde uvedu základní etické zásady, které by měl brát každý výzkumník v potaz při získávání kvalitativních dat.

8 Cíl a výzkumná otázka

Cílem mé práce je formou kvalitativního výzkumu zjistit, jestli by občané byli ochotni pomáhat seniorům ve svém okolí, jakou formou a za jakým podmíněk, aby mohli prožít stáří co nejdéle ve svém přirozeném prostředí.

V souvislosti s tímto cílem jsem vytvořila také dílčí cíle, které mi sloužily jako osnova pro tvorbu otázek při rozhovorech s jednotlivými respondenty

Dílčí cíl 1: Zjistit jaké mají občané obecně ponětí o dobrovolnictví. Zde jsem se zaměřila hlavně na to, jak ho vnímají a na jejich zkušenosti s touto problematikou.

DÍLČÍ CÍL 2: Zjistit, jaká by byla motivaci respondentů stát se dobrovolníkem se seniory. Tento cíl už jsem zaměřila na specifickou cílovou skupinu seniorů.

DÍLČÍ CÍL 3: Zjistit, jaké bariéry by respondenti vnímali jako překážku pro zapojení do pomoci seniorům.

DÍLČÍ CÍL 4: Zjistit, jakým způsobem by respondenti chtěli být informováni o možnosti, někomu pomoci.

9 Použité metody

9.1 Kvalitativní výzkum

Vzhledem k cíli výzkumu této bakalářské práce, kde jsem potřebovala získat detailnější informace o názorech a postojích respondentů k dané problematice a těmto jejich stanoviskám také porozumět, jsem zvolila jako metodu kvalitativní výzkum.

Důležitost kvalitativního výzkumu spočívá v porozumění výzkumníka lidskému nebo sociálnímu problému, který zkoumá (Hendl, 2005, s. 50). Hlavním cílem je potom vytváření nových hypotéz, porozumění a teorie (Disman, 2002, s. 296). Podle Bauma (2004, s. 23) je charakteristickým rysem kvalitativního výzkumu to, že *„vybrané téma není odvozeno z již existující teorie či hypotéz, ale ze sociální praxe, která je badateli zřejmá a může být upřesněna nebo definována z velké rozmanitosti sociálních kontextů.“* (Baum 2004, s. 23)

Výzkumník se během svého zkoumání snaží shromáždit co nejvíce informací o respondentovi. Ty poté analyzuje a snaží se z nich vytřídit ty, které jakkoli přispívají k vysvětlení výzkumných otázek a jsou tedy relevantní. Hlavním nástrojem kvalitativního výzkumu je výzkumník sám. Výzkum touto metodou bývá zpravidla časově náročnější a vyžaduje delší kontakt se situací jedince. Sběr dat a jejich analýza v kvalitativním výzkumu probíhá většinou zároveň. To znamená, že výzkumník uskuteční sběr dat v terénu, tato data zanalyzuje a poté se vrací zpět do terénu pro další data a celý proces se opakuje. Během tohoto procesu, výzkumník může upravovat a doplňovat výzkumné otázky. Jednou z hlavních předností kvalitativního výzkumu je, že se snažíme zkoumat problém do hloubky a nezůstávat pouze na povrchu. Zohledňujeme tak kontext situace a zkoumáme také přidružené procesy. (Hendl, 2005, s. 51-53)

9.2 Metoda výběru vzorku

Při výběru respondentů jsem použila metodu záměrného nebo také účelového výběru. Jak píše Miovský (2006, s. 135-136) jedná se o vůbec nejrozšířenější způsob výběru vzorku v kvalitativním výzkumu. Spočívá v cíleném vyhledání respondentů podle jejich vlastností či stavu (například matky na mateřské dovolené). Využíváme tedy respondenty splňující kritéria, která jsme si zvolili, a zároveň jsou ochotni se zapojit do výzkumu. V rámci této metody využíváme hned několik strategií jako je prostý záměrný výběr, stratifikovaný záměrný výběr či kvótový záměrný výběr. Pro účely tohoto výzkumu jsem zvolila první uvedenou strategii, tedy prostý záměrný výběr. Jedná se o nejjednodušší

strategii, která spočívá ve výběru respondentů bez využití dalších metod. Postačí pouze splnění předem daných kritérií, čímž se respondenti stávají vhodnými pro náš výzkum. Tuto strategii uplatňujeme zejména ve výzkumech, kdy se nejedná o velký potřebný soubor a respondenti jsou celkem snadno dostupní. (Miovský, 2006, s. 135-136)

Při výběru respondentů jsem se snažila obsáhnout co nejrozmanitější skupinu osob. Výzkum zahrnuje respondenty všech věkových kategorií, kteří by se podle mého názoru mohli do dobrovolnictví zapojit. Od studentů, mladých dospělých osob, osob středního věku až po seniory. Jako další kritérium jsem stanovila pracovní vytíženost. To znamená, že se mezi respondenty opět vyskytují studenti, kteří sice nejsou zařazeni do pracovního procesu, ale jsou specificky časově vytíženi a toto by mohlo v jejich výpovědích hrát určitou roli. Dále jsem oslovila osobu nezaměstnaná, matku na mateřské dovolené, osobu ve starobním důchodu, osobu pracující na částečný úvazek a nesmí chybět osoba reprezentující skupinu lidí s plnou pracovní zátěží. Také jsem do výzkumu cíleně zařadila osoby, které mají zkušenosti s dobrovolnictvím či jsou velmi aktivní v dobrovolnické činnosti s různými cílovými skupinami, protože mě zajímal jejich postoj k dané specifické cílové skupině seniorů. Sběr dat probíhal od října 2016 do února 2017.

Výhodu účelového výběru vzorku vnímám hlavně v tom, že jsem si respondenty mohla volně vybrat v rámci skupin, které jsem si určila dle kritérií. Se všemi respondenty jsem více či méně v kontaktu, takže pro mě nebylo těžké s nimi uzavřít spolupráci a komunikovat. Díky určitému vztahu, který je mezi námi navázaný, jsem se také nemusela potýkat s odmítnutím, i když někteří respondenti z počátku váhali, zda jsou kompetentní se k tomuto tématu vyjadřovat. Nakonec mi vždy vyšli vstříc a s rozhovorem souhlasili.

Každého respondenta jsem na začátku seznámila s tématem mé bakalářské práce a rozhovoru. Také jsem se ho snažila mírně uvést do problematiky tím, že jsem mu vysvětlila, proč jsem si toto téma vybrala a v čem vnímám jeho důležitost. Nakonec jsem ho ujistila o anonymitě jeho výpovědí a požádala o souhlas s hlasovým záznamem.

Ačkoliv téma výzkumu nemusí vypadat nijak důvěrně, vyskytly se otázky, kdy jsem byla velmi ráda, že mohu spoléhat na upřímnost a otevřenost respondentů, která pramenila právě z našeho vztahu, vzájemné důvěry a pocitu bezpečí, který jsem se snažila po celou dobu rozhovoru udržovat. Pokud jsem cítila nejistotu v odpovědi, snažila jsem se respondenta znovu ujistit, že je vše anonymní a rozhodně se nemusí cítit špatně či provinile za jakoukoliv svou odpověď nebo pocity.

9.2.1 Popis komunikačních partnerů

Respondent č. 1: Václav, 25 let

Václav pracuje jako mistr výroby v automobilovém průmyslu. V práci je spokojený, je rád že ho práce baví. Žije sám v bytě v menším městě. Když má volno rád vaří, sportuje nebo jezdí pomáhat svým rodičům do vedlejší vesnice, kteří rekonstruují dům.

Respondent č. 2: Sandra, 23 let

Sandra studuje již druhým rokem humanitní obor na vysoké škole a svůj volný čas se snaží věnovat také lidem, kteří to potřebují. V současné době se věnuje dobrovolnictví v různých oblastech. Sama říká, že se v tom „našla“. Když jí zbyde nějaký volný čas, ráda sportuje nebo se věnuje svému psovi.

Respondent č. 3: Radim, 20 let

Radim je v současné době nezaměstnaný. V minulém roce dokončil střední průmyslovou školu. Chtěl pokračovat na ve studiu na vysoké škole, kam nebyl přijat. Je registrovaný na úřadu práce, ale na žádnou finanční podporu nemá nárok. Zatím ho živí rodiče a přivydělává si na brigádě. Momentálně říká, že nemá cenu si hledat žádnou stálou práci, protože se rozhoduje, jestli si podá znovu přihlášku na vysokou školu nebo ne. Myslí si, že teď by se mohl lépe připravit na přijímací řízení, protože minulý rok se musel učit na maturitní zkoušku.

Respondent č. 4: Aleš, 49 let

Aleš pracuje pouze na poloviční úvazek jako učitel základní školy na druhém stupni. Před několika lety měl těžkou autonehodu a zatím není schopný se vrátit do práce na plný úvazek. Ani přes svou složitou situaci neztrácí humor a pozitivní přístup k životu. Věří, že se do práce naplno jednou vrátí, ale zatím je rád, že mu zaměstnavatel umožnil pracovat alespoň na částečný úvazek. Žije v domě na malé vesnici se svou ženou a dcerou. Mezi jeho koníčky patří knihy, kterých má doma opravdu hodně a také péče o domácí a hospodářská zvířata.

Respondent č.5: Jana 44 let

Pracuje jako zdravotní sestra na záchranné zdravotnické službě. Mimo to má ještě jednu práci v domově pro seniory, takže je opravdu pracovně velmi vytížená. Má dvě děti, ale jedno z nich už má vlastní rodinu, takže s ní nebydlí. Ve volném čase se stará o chod domácnosti v rodinném domě a o rozlehlou zahradu. Velmi ráda vaří pro svou rodinu a pracuje na zahradě. Také ráda pečuje o své dvě vnučky.

Respondent č. 6: Martin, 36 let

Martin pracuje u městské policie v Praze, kam dojíždí, protože je v Praze vyšší výdělek. O práci doma uvažuje až tehdy, kdy bude mít se svou přítelkyní děti.

Respondent č. 7: Monika, 22 let

Monika je v současné době ve třetím ročníku bakalářského studia. Sama říká, že jí teď nejvíce zaměstnává škola, takže na nic jiného nezbývá moc čas. Ráda by pokračovala v magisterském studiu, ale dálkově, protože se už těší, že začne pracovat. Žije s mamkou, která ji živí. Občas přispívá do rodinného rozpočtu výdělkem z brigády.

Respondent č. 8: Antonín, 55 let

Antonín je zaměstnaný jako svářeč v automobilovém průmyslu. Pracuje na osmihodinové směny. Bydlí se svou přítelkyní v panelovém domě ve středně velkém městě. Má jednoho syna, který žije ve Francii a jak sám říká: „Už má svůj život a mě už nepotřebuje“.

Respondent č. 9: Anna, 71 let

Anna je už několik let ve starobním důchodu. Dříve pracovala jako učitelka v mateřské škole a později i jako ředitelka. Dodnes tam jezdí procvičovat s dětmi logopedii, na kterou se specializovala. Práce ji velmi baví, je ráda, že může někam jít. Žije v domě se svým mužem, dcerou a její rodinou. Většinu volného času tráví na počítači hraním her nebo vyráběním logopedických pomůcek pro děti. I když už hůře chodí, je zcela soběstačná.

Respondent č. 10: Marika, 30 let

Marika je matka na rodičovské dovolené. Má dceru, které je rok a půl. Před rodičovskou dovolenou jako učitelka na základní školy na prvním stupni. Podle jejích slov: „*Manžel nosí domů dost peněz na to, aby nás uživil. Zůstanu s dcerou co nejdéle doma.*“ Do práce rozhodně nespěchá. Další děti zatím neplánuje. Žije ve městě, ale ve volném čase ráda navštěvuje své rodiče na venkově.

9.3 Metoda získávání dat

Pro sběr dat jsem si vybrala metodu polostrukturovaného rozhovoru. Interview používáme v kvalitativním výzkumu při sběru dat týkajících se činností osob na veřejnosti. Nebo pokud zjišťujeme, co si lidé myslí a jak se cítí (Hendl, 2005, s. 164). Tato metoda patří mezi nejtěžší, ale zároveň nejvýhodnější metody sběru kvalitativních dat. Nejde totiž jen o umění vést rozhovor a citlivě získávat informace, ale také o umění pozorovat a obě metody provázat. (Miovský, 2006, s. 160)

Polostrukturovaný rozhovor je nejvyžívanější metodou, protože je to jakýsi kompromis mezi nestrukturovaným a plně strukturovaným rozhovorem, který dokáže vyřešit mnoho nevýhod obou způsobů sběru dat. Jeho hlavní charakteristikou jsou závazná schémata, kterých se tazatel musí držet. Ty často určují okruh otázek, kterým se tazatel chce věnovat a respondent na ně musí odpovědět. Na ně se potom nabalují další doplňující témata a otázky. Zde je typické, že si tazatel nechá vysvětlovat respondentovy odpovědi. Ověřuje si, zda je správně pochopil a interpretoval. (Miovský, 2006, s. 161)

Strukturu otázek jsem si připravila podle cílů tohoto výzkumu. Nejprve jsem vždy položila respondentovi základní otázku a poté jsem pokládala doplňující otázky, které mi pomohly lépe pochopit postoje a názory respondenta k dané problematice. Základní otázky zněly například takto:

- „Řekni mi, co víš o dobrovolnictví?“
- „Byl by si ochoten se do dobrovolnictví zapojit, například pomocí starým lidem?“
- „Napadá tě něco, co by tě k této pomoci vedlo?“
- „Umíš si představit, co by pro tebe mohlo být překážkou v pomoci starým lidem?“
- „Víš o nějakém způsobu, jak by ses mohl dozvědět o tom, že nějaký senior potřebuje pomoci?“

Pro záznam rozhovoru jsem využila audiozáznamu na mobilním telefonu. Pro výzkumníka je tento způsob zaznamenávání dat velkým přínosem, protože si nemusí dělat poznámky pro zaznamenání obsahu odpovědi. (Miovský, 2006, s. 197). Já jsem částečně využila také své poznámky, které jsem si zaznamenala většinou až po oficiálním skončení rozhovoru a vypnutí nahrávacího zařízení. I když, jak jsem zmínila výše, mám za to, že ve většině případů rozhovory probíhaly ve velmi důvěrné a otevřené atmosféře a žádný z respondentů nevyjadřoval jakýkoliv protest vůči nahrávání rozhovoru. Přeci jenom určitý respekt ze záznamu a oficiality rozhovoru byl patrný, protože poté co jsem prohlásila rozhovor za ukončený a vypnula diktafon, si 2/3 respondentů si ještě na něco vzpomněli a své výpovědi doplnili. I na tuto situaci jsem byla připravená, nezaskočila mě a odpovědi jsem si zaznamenala.

Další výhodou audiozáznamu je, že zachytí všechny kvality mluveného slova. Tedy i sílu hlasu, doprovodné zvuky či řečové vady. Je také velmi autentický a objektivní, takže máme jistotu, že na něm najdeme vše přesně tak, jak se odehrálo (Miovský, 2006, s. 198). Jak jsem uvedla výše, při rozhovoru je důležité využít také pozorování. Z gestikulace, mimických projevů či očního kontaktu jsme schopni vyčíst nejen informace vztahující se

k tématu, ale také aktuální psychické rozpoložení respondenta či jeho specifické reakce na problematiku. V návaznosti na zpozorované reakce respondenta potom můžeme pozměnit naše chování a snažit se vytvořit příjemnější atmosféru. Například pokládat otázky citlivěji pokud cítíme, že je to pro respondenta těžké téma. Při jednom interview jsem zaznamenala, že respondent se mnou příliš nenavazuje oční kontakt, neustále se díval z okna místo na mě. Byl to pro mě impulz, že je z našeho rozhovoru zřejmě nervózní a snažila jsem se udělat rozhovor ještě více neformální.

9.4 Transkripce

Získaná data je nutné pro další zpracování převést z hlasové podoby do textové povahy. Tento proces se nazývá transkripce. Většinou se bez něho žádný kvalitativní výzkum neobejde. Transkripce má pro výzkum velký význam, protože při špatném použití lze získaná data snadno zkreslovat nebo o ně můžeme zbytečně přijít. Při transkripci nemůžeme zaznamenat vše například sílu hlasu či délku pomlky. Proto dochází k prvotní redukci dat. Důležité je stanovit kritéria, podle kterých se bude výzkumník při transkripci všech dat řídit, aby nedocházelo u jednotlivých transkripcí k zásadním odlišnostem. Zde se využívají různé techniky, díky kterým se snažíme minimalizovat tyto rizika. Jako například opakovaná kontrola transkripce dalším poslechem. Většinou s časovým odstupem porovnávané audiozáznamy s transkripcí. Jinou možností je také najmout si pro tyto účely takzvaného vnějšího auditora, který je k tomu vyškolený a není jinak zapojen do výzkumného projektu, takže je schopen podat objektivní zpětnou vazbu. (Miovský, 2006, s. 206,207)

Vhodné je převést text do elektronické podoby, například do textového editoru. Nejedná se sice o jedinou možnou volbu, ale rozhodně výhodnější hlavně z důvodu úspory času, snazší manipulace a třídění. Další výhodou je, že pro data v elektronické podobě můžeme využít různé softwary pro analýzu kvalitativních dat. (Miovský, 2006, s. 208) I v mém případě jsem se řídila zásadami práce, které uvádí Miovský (2006, s. 210) a využila jsem možnost převést text do elektronické podoby a poté jsem provedla redukci prvního řádu, což zahrnuje vynechání vět nebo jejich částí v textu, které pro nás nenesou žádnou důležitou informaci a tvoří pouze takzvanou „slovní vatu“. Následně jsem při práci s daty využila proces kódování dat. V tomto procesu jsem třídila informace v textu do větších celků či skupin, se kterými jsem poté nadále pracovala. Těmto celkům jsem přiřadila názvy. S nakódovanými daty ještě nepočítáme jako s definitivní variantou. V průběhu výzkumu je lze různě opravovat vzhledem k nově zjištěným informacím. Například pokud zjistíme, že

nějaký celek je velmi obsáhlý a potřebuje spíše rozdělit na menší jednotky nebo naopak, pokud je zapotřebí malé útvary sloučit.

Další techniku, kterou jsem používala při zpracování textu, bylo barvení textu. Tato technika spočívá v tom, že jsem si barevně odlišovala informace, které jsem řadila do určitých tematických celků. Text se stává přehlednějším a barevné rozlišení výrazně usnadňuje analýzu. Dále jsem používala editorování, které jsem dělala současně s kódováním dat. Využíváme ho v případě, že se nám zdá text chaotický a potřebuje drobné úpravy. Jde tedy o použití úprav, doplnění či poznámek, které vedou opět ke zvýšení plynulosti a srozumitelnosti textu.

9.5 Etické otázky

Při výzkumu jsem se řídila etickými doporučeními, které uvádí například Hendl (2005, s. 155-157). Základem etického jednání při výzkumu je informovaný souhlas. Nestačí tedy pouze souhlasit s účastí ve výzkumu, ale také musíme účastníka seznámit s průběhem a okolnostmi výzkumu. V mém případě jsem vzhledem k povaze výzkumu a respondentům využívala formu pasivního souhlasu, kdy mi stačilo pouze slovní vyjádření respondenta. Jak už jsem zmínila, identita respondentů mi byla velmi dobře známa, ale ujistila jsem každého respondenta, že zcela zachovám jejich anonymitu a z jejich soukromí zveřejním pouze informace, které jsou pro mě nezbytné, ale v žádném případě díky nim nebudou identifikovatelní. Například informace ohledně věku či pracovní vytíženosti. Také jsem kladla důraz na emoční bezpečí respondentů. I když téma výzkumu na první pohled nezahrnuje žádné emočně těžké otázky či témata, stávalo se, že bylo zapotřebí normalizovat stanoviska respondentů k danému tématu, protože měli pocit, že jejich postoje v této oblasti nesplňují představy společnosti či svého okolí. Výzkum probíhal v bezpečném prostředí buď přímo u respondentů doma, nebo pokud to z jakýkoliv důvodů nebylo možné či vhodné, využívala jsem prostory kaváren většinou v okolí jejich bydliště. Všichni respondenti byli informováni o cílech a okolnostech výzkumu. Vzhledem k povaze výzkumu nebyl důvod jim nějaké skutečnosti zatajovat.

10 Analýza dat

K analýze dat jsem využila postupy zakotvené teorie. Hlavně jsem pracovala s otevřeným a posléze také s axiálním kódováním dat. Kódování slouží k tomu, aby mohly být získané údaje analyzovány, konceptualizovány a následně opět skládány, ale odlišným způsobem, aby mohla vzniknout nová teorie.

10.1 Otevřené a axiální kódování

Začala jsem tedy otevřeným kódováním, které popisuje například Miovský (2006, s. 228,229). Využívala jsem svých transkripcí a v textu jsem hledala jednotlivé výpovědi či soudy respondentů a těm jsem přiřazovala názvy, které co nejvíce vypovídaly o jejich obsahu. Když jsem potom nacházela podobné vlastnosti různých výpovědí, řadila jsem je do vyšší kategorie, kterou jsem pojmenovala tak, aby z názvu bylo patrné, které podkategorie zahrnuje. Poté co jsem měla data rozdělena na kategorie a subkategorie, jsem je opět skládala dohromady pomocí axiálního kódování. Snažila jsem se nacházet spojitosti mezi jednotlivými kategoriemi a subkategoriemi a uvádět je tak do vzájemného vztahu.

11 Výsledky výzkumu

Jistý deficit toho výzkumu vnímám v mé nezkušenosti s kvalitativním výzkumem. V některých případech se mi nepovedlo přimět respondenty k odpovědi a musela jsem se spokojit s vyjádřením „nevím“. Také jsem se respondentům snažila dávat příklady možných odpovědí, pokud neměli žádný nápad a v některých případech je možné, že ho pouze přijali za vlastní a dále nepřemýšleli. U jednoho respondenta se také objevovala protikladná vyjádření během rozhovoru, tudíž pro mě bylo těžké z toho vyvodit správné závěry.

11.1 Povědomí o dobrovolnictví

Z rozhovorů s respondenty vyplývalo, že většina z nich má alespoň částečně povědomí o tom, co dobrovolnictví je, jaké jsou jeho základní charakteristiky a také všichni respondenti zaujímali jasné stanovisko k této problematice. Jejich výpovědi jsem rozdělila do kategorií, které shrnují jejich nejčastější odpovědi. Jedná se o **dobrovolnost, finanční nezávislost a pozitivní postoj k dobrovolnické činnosti**. Výše uvedené kategorie budu v následujících podkapitolách více specifikovat.

11.1.1 Dobrovolnost

Z rozhovorů vyplynulo, že polovina respondentů vnímají jako určitý znak dobrovolnictví přímo dobrovolnou možnost připojit se k této činnosti. I když přímo slovo dobrovolný zmínili pouze tři respondenti (R5, R6, R9), ostatní vyjadřovali stejnou charakteristiku, pouze jinými slovy. Objevovalo se například označení jako nenucená činnost nebo, že to člověk dělá, protože chce. (R1, R3)

„Mě říká dobrovolnictví, že je to něco, co člověk dělá úplně dobrovolně. Z vlastní vůle. Nikdo ho do toho nenutí“. (Resp. č. 9)

„Pro mě to je třeba, že dobrovolně chodím pomáhat do nějakého ústavu“. (Resp. č. 5)

„Řekl bych, že to zahrnuje i to, když do něčeho nejseš nucená. Když to děláš jenom, protože chceš. Ať už jde o cokoliv.“ (Resp. č. 1)

Zbýlých pět respondentů žádným způsobem nezmiňovalo jakoukoliv spojitost dobrovolnictví se svým vlastním rozhodnutím se dobrovolnictví účastnit.

11.1.2 Finanční nezávislost

Většina respondentů vnímala podstatu dobrovolnictví v oproštěnosti od nároku na jakoukoliv, hlavně finanční odměnu.

„Přijde mi to takový ušlechtilý v dnešní době, kdy se lidi jenom honějí za penězma a pak najednou se najde někdo, kdo dělá něco zadarmo.“ (Resp. č. 4)

„Dobrovolnictví taky znamená to, když někdo dělá nějakou činnost, aniž by za to chtěl zaplatit.“ (Resp. č. 7)

„No samozřejmě, je to práce, kterou udělám pro někoho jiného a nic za to nechci.“ (Resp. č. 8)

Zbylá třetina respondentů se mnou pouze souhlasila, když jsem je upozornila na to, že základem dobrovolnictví je, že člověk nemá nárok na finanční odměnu, což se podle mě nedá považovat za jejich vlastní povědomí o této hlavní charakteristice, ale pro mě bylo důležité, aby si tento fakt při rozhovoru uvědomovali.

11.1.3 Pozitivní postoj k dobrovolnické činnosti

Všichni respondenti měli velmi pozitivní názory na dobrovolnickou činnost. Často se také objevovalo ocenění lidí, kteří se do dobrovolnictví zapojují.

„Myslím si, že to je dobře. Myslím, že to naše společnost potřebuje.“ (Resp. č. 1)

„Jako myslím si, že je to dobrý, ale že je tady spousta lidí, kteří si myslí, že je úplně zbytečný investovat energii a čas do něčeho co je zadarmo.“ (Resp. č. 2)

„Tak někdo by to asi měl dělat, protože jsou lidi, kteří potřebují někdy pomoc a třeba s nikým nebydlej, nebo nemaj rodinu, kterou by si mohli zavolat a pak by jim neměl kdo pomoc. Jako jsou tady různé ty služby, který třeba za nima choděj domů, ale ty taky nejsou všude třeba na vesnicích že jo.“ (Resp. č. 3)

„Obdivuji lidi, který si na to najdou čas a chtějí se tomu věnovat. Je to pro někoho sebevědomýho, kdo ví, co chce a jde si za tím prostě. Já bych to asi nezvládla, nejsem tak sebevědomá.“ (Resp. č. 7)

„Člověk žije spíš pořád v nějakém kalupu, spěchu, v honbě za tím, aby se nějakým způsobem uživil, postaral se sám o sebe a dokázat ještě se mimo to angažovat, mimo tu pracovní zátěž, v nějaké dobrovolnické činnosti, aktivitě to je podle mě dneska dost kumšt. A kdo se k tomu dostane nebo se k tomu rozhodne, tak to musí být podle mě

dost dobře silná osobnost, dobře orientovaná. Určitě člověk s dobrou vůlí, bez obalu.“ (Resp. č. 8)

Z výpovědí bylo také velmi dobře rozpoznatelné, z čeho tyto jejich pozitivní názory vycházejí. I z toho mi svévolně vyplývaly kategorie. Nedá se ale říci, že by postoj každého respondenta vyplýval pouze z motivů uvedených v jedné kategorii. Naopak většinou jsem v jejich výpovědích nacházela prvky z více kategorií. První kategorii jsem nazvala **naučená solidarita**. Protože respondenti vyjadřovali názory, které obecně společnost vyžaduje od ostatních lidí, ale neviděla jsem v nich žádné osobní zapojení. Spíše mi přišlo, že si to myslí, protože si to myslet mají. (R3, R1, R9)

„Prostě se to asi má dělat pomáhat ostatním.“ (Resp. č. 3)

„Prostě jde o to, že lidi si musej pomáhat že jo. Kdybychom ty druhý okolo sebe jenom ignorovali, tak kde bychom byli.“ (Resp. č. 1)

„Vždyť to vychází z podstaty společnosti si vzájemně pomáhat.“ (Resp. č. 9)

Další kategorii jsem zvolila názor, který vychází z **historické normy**. Výpovědi, které spadaly do této kategorie, vyjadřovali spíše respondenti, kteří patří do starších věkových kategorií. (R4, R5, R9, R8, R10) Dá se tedy předpokládat, že poměrnou část svého života prožili v minulém století, kdy společnost fungovala více na principu vzájemnosti a lidé považovali pomoc v běžných životních situacích za samozřejmost.

„Mě se nelíbí ten současný stav společnosti prostě. Každému je jedno ten druhý, soustředí se jen sám na sebe a neví si okolí. Je bezohlednej. A to dobrovolnictví nás vrací zpět do minulého století, kdy třeba bylo ještě normální, že si lidi pomáhali. My se snažíme pořád někam vyvíjet a posunovat, ale tím ničíme i to, co tady bylo dobrý jo. Já neříkám to je dobře, že se vyvíjíme. Společnost potřebuje vývoj, ale měli bychom si uvědomit, co je dobře v té společnosti, a to tam nějakým způsobem uchovat.“ (Resp. č. 4)

„Tak víš co, za nás jsme pomáhali všude a všem a vždycky zadarmo. Maximálně nám za to někdo dal žvýkačku. Tenkrát toho moc nebylo.“ (Resp. č. 9)

„Takže dobrovolný to asi bylo, nebo ono jsme ani jinou možnost neměli, ale ani jsme nad tím nepřemýšleli takhle. Prostě to bylo normální a dělali jsme to všichni. Spíš by bylo divný, kdybychom nepomáhali. Co bychom taky dělali, když by stejně všichni

kamarádi někde byli, někde pracovali že jo. Počítače ani televize nebyly.“ (Resp. č. 9)

Polovina respondentů také přímo zmínila, že jejich postoj k pomáhání a názor na dobrovolnictví zřejmě ovlivnila z významné části jejich výchova a vztah jejich rodičů k pomoci druhým. (R1, R5, R8, R9) Tyto výroky jsem tedy zařadila do kategorie **výchova** jako zdroj pozitivního náhledu na dobrovolnictví.

„My už jako děti jsme chodili sousedce v baráku nakoupit, když potřebovala. Nebo jsem za ni myli schody a sklep. A ona nás třeba zase hlídala, když jsme byli nemocní. Byli jsme k tomu tak vedený od rodičů pomáhat druhým, když je potřeba.“ (Resp. č. 5)

„Já vyrůstal se čtyřma mladšíma sourozencema. A normálně jsem s nima musel pomáhat, jako nejstarší. Kolikrát jsme celej den běhali po venku a máma nás viděla až večer. A já jsem je měl na starosti. Věděl jsem, že za ně mám odpovědnost.“ (Resp. č. 8)

„Takže to je tak, když s tím vyrůstáš od malička. Já bych řek, že to ve mně vypěstovalo takový nějaký pocit sounáležitosti, a hlavně odpovědnosti nejen za sebe, ale i za ostatní lidi. To jako bych řek, že se na tobě podepíše dost.“ (Resp. č. 8)

U dvou respondentů bylo patrné, že se jejich pozitivní postoj zformoval také zřejmě proto, že sami se ocitli v dost vážné životní situaci. (R4, R8) Primárně z důvodu zdravotního stavu, v jehož důsledku ale poté potřebovali nutně určitou pomoc a podporu od ostatních lidí. Sami si tedy vyzkoušeli, jaké to je být v situaci nevyhnutelné potřeby druhých a uvědomují si, jak složité by to bez nich bylo. Což dle mého názoru významně ovlivnilo jejich pohled na pomoc druhým lidem. Tuto kategorii jsem nazvala **vlastní zkušenost**.

„Měl jsem nehodu před rokem, bylo to celkem vážný, dlouho mi trvalo, než jsem se dostal jakžtakž do normálu. A ještě to není pořád ono.“ (Resp. č. 4)

Také jsem potřeboval pomoc, a ne málo. Byla kolem mě spousta lidí, kteří mi pomáhali, s čím bylo potřeba. Ale já mám fakt štěstí, že kolem sebe mám skvělou rodinu, která mi pomáhá. A kdybych ji neměl, tak ani nevím, jak by to bylo. To bych si na to všechno musel platit nějakou pečovatelku nebo koho, a to bych se ani nedoplátil asi.“ (Resp. č. 4)

„Nikdy nevíme, kdy budeme potřebovat sami pomoc. Může se ti kdykoliv udělat špatně, spadneš někde. Mě taky když jsem byl na cvičení, tak jsem vystoupil z toho autobusu MHD a chytly mě záda, že jsem myslel, že tam ani nedojdu na tu kolej, kde jsem bydlel. Vystoupil jsem ven, udělal jsem 3 kroky a tam byla lavička, tak jsem tam sebou praštil a skučel jsem bolestí. Šel okolo chlap s babkou a se psem, zastavili se a ptali se mě, jestli mě není špatně. Já jsem byl v mundúru, že jo. Tak jsem jim to řekl, že jsem tady na cvičení a oni mi nabídli, že dojdou pro posáďáka. A já jsem byl rád, že jo. Naložili mě do gazíku a odvezli mě. Nebyli lhostejní taky. Každý z nás někdy pomoc potřebuje. Neměli bychom k sobě být lhostejní.“ (Resp. č. 8)

11.2 Zkušenosti s dobrovolnictvím

Nějaké zkušenosti s dobrovolnictvím se objevovali u všech respondentů. Ovšem jde o to si stanovit, co vlastně do dobrovolnictví jako takového budeme zahrnovat. Zde jsem z výpovědí vytvořila 3 kategorie – **pomoc v rámci osobních vztahů, občanská angažovanost a dobrovolnictví v organizaci.**

11.2.1 Pomoc v rámci osobních vztahů

Všichni respondenti zde vyjadřovali výkon činností, které by se dali považovat za dobrovolnické, kdyby ovšem nebyly vykonávány v rámci rodiny. Ať už pomoc rodičům, prarodičům či členům širší rodiny. Někteří autoři uvádějí, že pomoc v rámci rodinných vztahů by se do dobrovolnictví rozhodně počítat neměla. Musím uznat, že se s tímto názorem ztotožňuji, a proto jsem tyto zkušenosti vnímala jako určitou zkušenost s pomocí někomu jinému i seniorovi, ale do dobrovolnictví bych je rozhodně neřadila. Taktéž pomoc známým a přátelům. I zde je patrný určitý osobní vztah, který by samotný až tak nevalil, ale je přirozené, že k těmto skupinám lidí cítíme jistou větší či menší míru povinnosti jim s čímkoli pomoci. Proto nemůžeme mluvit o dobrovolnosti v pravém slova smyslu.

„Takový případ mám u přítelkyně babičky, ta už taky potřebuje pomoc. A jelikož s ní bydlíme, teda ona dole a my nahoře, tak normálně když jedu na nákup tak ji ho taky vezmu, nebo když potřebuje s čímkoli pomoc, tak jí pomůžu. To je jasný.“ (resp. č. 6)

„Babička mi normálně zavolá, když potřebuje s něčím pomoc. Před Vánocema jsem ji třeba pomáhal uklízet, to děláme každý rok. Ona třeba na ty skříně nedostane, a aby lezla někde na židle to je blbý, ještě by spadla. Nebo jí chodím pro knížky do knihovny. Knihovnice ji zná, tak mi vždycky dá, co by se babičce mohlo líbit. A je to. Nebo prostě když něco potřebuje tak řekne.“ (Resp. č. 3)

„Měl jsem strejdu, kterej už byl v penzi. On žil celej život sám. Mě bylo 17 roků a vím, že jsem tam u něj tenkrát byl, měl jsem prázdniny, ale on prostě byl už nemohoucí. On totiž špatně viděl. A to on potřeboval, abych mu zašel támhle do krámu a tohle zařídil. Nebo mě poprosil, jestli bych ho neoholil. A mě to přišlo vtipný. Já jsem mu říkal, tak já ti tady všechno postavím, jo. Jako zrcadlo a štětku. Jenže on říkal, že když se podívá do toho zrcadla, tak se tam vidí jenom velice matně. Pochopil jsem, že ho budu muset oholit. To by se taky moch podříznout. Tak jsem ho oholil no.“
(Resp. č. 8)

11.2.2 Občanská angažovanost

Více než polovina respondentů uvedla, že někdy pomohla nebo pomáhá lidem ve svém okolí nebo celé komunitě. Dalo by se tedy říci, že mají zkušenosti s dobrovolnictvím vzájemně prospěšným, které je právě charakteristické tím, že pomáháme lidem v komunitě, které jsme součástí. Zahrnuje to například pomoc s organizací různých kulturních či sportovních akcí na úrovni komunity či konkrétní pomoc jednotlivcům například v rámci sousedské výpomoci. (R1, R4, R9, R3, R5, R8)

„Ještě když jsem bydlel u našich, tak co měli hasiči spoustu akcí od obce, to jsem taky chodil. Nikdy jsem u hasičů nebyl, ale vždycky jsem jim šel pomoci.“ (Resp. č. 1)

„My už jako děti jsme chodily susedce v baráku nakoupit, když potřebovala. Nebo jsme za ni myly schody a sklep.“ (Resp. č. 5)

„Normálně tady na vesnici, když je potřeba cokoliv, jsme se třeba sešli a čistili tady rybník s dobrovolnýma hasičema, nebo vždycky tady děláme pivobraní ve vesnici. To už je taková tradice. Nebo když potřebuje soused něco pomoc nebo půjčit tak v pohodě. Nebo zas druhý soused třeba přišel, jestli bych ho nevzal do práce autem, my máme stejnou cestu. Nevidím důvod, proč bych to neudělal.“ (Resp. č. 4)

„Minulý týden jsem zrovna šel a přede mou šla nějaká paní do nemocnice a sekla sebou na chodníku. A lidi kolem ní chodili a nic. Tak já jsem babku vzal a postavil jsem ji na nohy, zeptal jsem se jí, kam jde a do té nemocnice jsem ji doprovodil, aby se jí ještě něco nestalo.“ (Resp. č. 8)

„Já si pomatuju, že když jsem byl ještě mladší, tak jsem paní B., co bydlí na rohu, vyhrnoval sněh před barákem.“ (Resp. č. 3)

„Když vidím pana K., jak táhne tu popelnici plnou to toho kopce, tak mu pomůžu, to je jasný. Tak on už je taky starej.“ (Resp. č. 3)

11.2.3 Dobrovolnictví v organizaci

Pouze 2 respondenti uvedli, že se někdy účastnili dobrovolnictví v rámci nějaké organizace. Tedy formálním způsobem, kde měli také podepsanou smlouvu o dobrovolnické činnosti. Z toho jeden dokonce je v současné době aktivní dobrovolník hned v několika organizacích.

„Já už jsem to zkusila celkem dost. Chodím doučovat. Takže mám malýho kluka, ve 4. třídě. Potom chodím dobrovolničit do terénního programu s drogově závislým, kde dělám něco jako asistentku terénním pracovníkům a teď ještě začínám nový dobrovolnictví dopisování s vězni.“ (Resp. č. 2)

„V zimě jsem dělala anděla na Mikuláše pro děti z dětského domova a ve školce pro romské děti.“ (Resp. č. 7)

Respondent číslo 2 také ještě v nedávné době navštěvoval v rámci neformálního dobrovolnictví seniorku v domově pro seniory.

„Seznámila jsem se s ní, když jsem v tom domově byla na praxi a prostě jsem si ji nějak oblíbila. A z toho, co mi vykládala, tam byla dost opuštěná. S nikým se tam moc nechtěla bavit. Prý tam ani nebyla moc oblíbená. A s rodinou to taky neměla úplně dobrý, takže jsem za ní prostě jezdila, tak jednou za měsíc a ona se mi vždycky vypovídala, chodily jsme třeba i na procházky, když bylo hezky. Bylo to hezké.“ (Resp. č. 2)

Téměř všichni respondenti uvedli, že by byli ochotni pomoci nějakému seniorovi, kdyby to potřeboval. Konkrétně takto odpovídalo 9 z 10 respondentů. V souvislosti s tím z rozhovorů vyplývají tři kategorie, co je tedy důvodem toho, že v současné době žádnému nepomáhají. První kategorii jsem nazvala jako **chybějící impulz**. Respondenti vyjadřovali, že žádnému seniorovi nepomáhají, protože se s takovou nabídkou ještě nesetkali. (R1, R8, R3, R10)

„Mimo rodinu jsem k tomu asi nějak nikdy ani neměl příležitost.“ (Resp. č. 1)

„Když jsem ještě bydlel na Moravě, tak tam jsme bydleli na samotě, že jo. Tam jsme bydleli sami, takže jsme nepřicházeli normálně do kontaktu s lidma, třeba jako tady ve městě, že bychom měli nějaký sousedy nebo tak, že jo. Takže jsem neměl moc

příležitost. A tady jsem se nesetkal s tím, že by to někdo zatím potřeboval.“ (Resp. č. 8)

„Zatím jsem na nic takovýho nenarazil.“ (Resp. č. 3)

Další kategorií důvodů, které v současné době brání lidem se zapojit do dobrovolnictví a pomoci nějakému seniorovi ve svém okolí, jsou **osobní bariéry**. Zahrnují nějaký osobní problém či bariéru konkrétního respondenta. (R10, R7, R4, R9)

„Kvůli té nehodě. Ještě to není úplně ono. Třeba ta práce mě dost unavuje. A to tam nechodím každý den. Ale vždycky přijdu domů a cítím se vyčerpaný, takže jsem rád, že další den nemusím. Ale zas aspoň můžu chodit do práce a přijdu mezi lidi. To jsem rád.“ (Resp. č. 4)

„No, já se hlavně rychle unavím, zvláště při fyzický námaze a pak začnu být i takový malátný, motá se mi třeba hlava a tak. Prostě to tělo je unavený, ale zlepšuje se to, tak doufám, že časem se to vrátí do normálu.“ (Resp. č. 4)

„Jako já bych pomohla ráda to víš, že jo. Ale už jsem taky limitovaná hlavně tou fyzickou kondicí. Vždyť to víš, jak na tom jsem. Jsem ráda, že tady dojdu. Natož chodit třeba někam do schodů“ (Resp. č. 9)

„Nikdy jsem úplně jako přímo do toho namotivována nebyla. Jakože pro mě je asi důležitější mít svůj klid. A taky asi trochu lenost, no.“ (Resp. č. 7)

„Já jsem si na to nikdy netroufla. Ani nevím, jestli bych to zvládla. Víím, že jsou nabídky na internetu, na Facebooku, ale nikdy jsem se k tomu neodhodlala.“ (Resp. č. 10)

Poslední kategorii jsme nazvala **vnější bariéry**. Výroky, které jsem zahrnula do této kategorie, vyjadřují nedostatek volného času v současnosti, který by mohli respondenti věnovat někomu dalšímu. (R5, R3, R7) Rozhodující byl i nedostatek finančních prostředků. Raději si najdou činnost, které možná věnují stejný čas, ale budou za ni ohodnoceni. (R10, R7, R5)

„Jakože nevadilo by mi to dělat, ale nikdy jsem si na to asi nějak nenašla čas. Já bych asi nešla dobrovolničit nikam. To je hnusný, co jsem teď řekla. Já to beru, jakože v tomhle hledisku, že teďka mám moc školy a moc povinností, a i to

zanedbávám, takže teďka jako nemám čas ani na nějaký dobrovolnictví.“ (Resp. č. 7)

„Já vlastně na jednu stranu ty dobrovolníky obdivuju, že to dělají zadarmo. Já třeba vím, že spíš potřebuju peníze, takže bych spíš hledala něco, kde si i přivydělám.“ (Resp. č. 10)

„Já na to teď už nemám čas, když chodím do důchod'áku za peníze. V současné době ty peníze potřebuju, tak tam chodím za peníze, možná kdybych měla peněz dost, tak by mě ta pomoc druhým uspokojovala a dělala bych to dobrovolně.“ (Resp. č. 4)

11.3 Motivace k dobrovolnictví se seniory

Vzhledem ke svému cíli jsem se snažila zjistit. Co by respondenty motivovalo k pomoci seniorům, kdyby se rozhodli do nějaké dobrovolnické činnosti právě s tou cílovou skupinou zapojit. Motivy, které by je k pomoci vedly, byly opravdu různorodé. Rozdělila jsem je tedy na kategorie – **osobní prospěch, vnitřní motivy a očekávání společnosti.**

11.3.1 Osobní prospěch

Velké procento respondentů vyjadřovalo do jisté míry potřebu osobního prospěchu z pomoci seniorům. Někdy se můžeme setkat s názorem, že mít z dobrovolnictví osobní prospěch není úplně vhodné. Respondenti nejvíce sdíleli, že by z pomoci nějakému starému člověku měli dobrý pocit. (R1, R6, R8) Dále si myslí, že by je čas strávený se seniory mohl uspokojovat. (R5, R10) Téměř polovina respondentů také očekává, že když oni teď pomohou starému člověku, dostane se jim stejná pomoc, až oni budou ve stejné situaci. (R1, R3, R8, R10)

„Hele pro mě asi jako, že když se pak člověk podívá do zrcadla, že se nemusí stydět sám před sebou. Může si říct, že pro tu společnost prostě něco udělal, ať už to jsou děcka nebo důchodci, to je jedno. A pak, když se ohlídněš zpátky za svýma rukama, tak asi je hezký si říct, někomu jsem pomoh. Takže vlastně asi pro můj dobrej pocit.“ (Resp. č. 1)

„Mě by asi uspokojovalo, že to naplňuje toho člověka. A že můj čas můžu udělat pro někoho užitečný.“ (Resp. č. 10)

„Prostě vím, že oni tu jednou nebudou. Mám k nim asi nějakou úctu, a když já jim pomůžu, tak třeba až já budu jednou budu starej, tak mě taky někdo pomůže až to budu potřebovat.“ (resp. č. 3)

Jediná respondentka, která už má zkušenost s dobrovolnictvím se seniory vyjadřovala, že ji práce s nimi baví.

„Nevím, no asi jak jsem byla na té první praxi v domově pro seniory, tak jsem tam zjistila, že mě to prostě baví. Baví se s těma lidma, že oni jsou sice takový drbný, oni musí všechno vědět a tak, ale oni tam nemají co dělat a jsou strašně vděční, že se jim někdo věnuje. Oni jsou takový miloučcí, všechno ti řeknou a chovají se k tobě moc hezky.“ (Resp. č. 2)

11.3.2 Očekávání společnosti

Do této kategorie jsem zařadila opět motivy, které podle mého názoru nevyplývají z respondenta, ale on je přejímá od většinové společnosti a poté je bere za vlastní. Takovéto motivy jsem objevila pouze u třech respondentů. A každý je zcela odlišný. První z níže citovaných respondentů má zřejmě obavy, že kdyby v případě potřeby nepomohl, byla by narušena jeho reputace v rámci komunity. (R4) Naopak druhý přejímá poslání své práce i do osobního života. (R6) A poslední se zmiňoval opět pouze o většinovém požadavku společnosti. (R8) Ovšem stejně jako u všech ostatních cílů a kategorií nelze říci, že by jeden respondent byl veden k pomoci pouze jedním typem motivů. I motivy se různě prolínají napříč kategoriemi.

„Ale tady si myslím, že by pomohl každéj. Tady to je fakt malá vesnice. Všichni se znaj a myslím, že by bylo i trapný někomu, kdyby odmítnul, protože by se to tady hned rozneslo. Takže tady by si asi ani nikdo nedovolil odmítnout.“ (Resp. č. 4)

„Tak v rámci povolání musím pomáhat a chránit, takže já už to беру i jako do osobního života.“ (Resp. č. 6)

„Beru to jako společenskou normu pomáhat ostatním a být solidární. Bez toho bychom nefungovali a starý lidi tu pomoc extra potřebují.“ (Resp. č. 8)

11.3.3 Vnitřní motivy

Vnitřní motivy si představuji jako nějaké emoce, které cítíme ke starým lidem a díky nim jsme ochotni jim věnovat svůj čas a energii. Ať už se jedná o soucit (R2, R8), úctu (R3) nebo osobní vztahy (R2). Tento druh motivace jsem zaznamenala pouze u třech respondentů.

„Starí lidé na tom nejsou špatně jenom po fyzický stránce, ale taky psychicky, zevně to na mě působí, že postupně všechno ztraceni. Svoje schopnosti ale i přátele, že jo. A já myslím, že nejsem žádný cynik a umím se vžít do jejich situace. Trápí je samota,

že jo. Chybí jim obyčejný kontakt s lidma. Nikdo se s nima nebaví. To všechno na lidi špatně působí.“ (Resp. č. 8)

„Prostě vím, že oni tu jednou nebudou. Mám k nim asi nějakou úctu. Neuměl bych jim říct ne.“ (Resp. č. 3)

„Prostě jsem si ji nějak oblíbila, tak jsem za ní jezdila.“ (Resp. č. 2)

11.4 Bariéry

Stejně tak, jak mě zajímalo, co by je motivovalo k dobrovolné činnosti, jsem zjišťovala také to, co by pro ně bylo bariérou pomáhat starším občanům. Jejich odpovědi jsem rozdělila na kategorie – **nesympatie k seniorům, vztah a čas**.

11.4.1 Nesympatie k cílové skupině

Zde jsem zařadila výpovědi klientů, které necítí k těmto lidem náklonost. Jejich názory a obavy mohou vyplývat z předsudků, které obecně ve společnosti panují směrem k seniorům. Například, že mají problémy se sluchem či pamětí, a proto je s nimi těžké komunikovat. (R3, R7) U některých respondentů vyplýval jejich postoj k seniorům z vlastní negativní zkušenosti s touto cílovou skupinou (R7)

„Když já nevím, zrovna ty starý lidi jsou takový protivný často, nebo mě neslyšej a všechno jim musím desetkrát opakovat. Ani moc nevím, co bych s nima dělal, no.“ (Resp. č. 3)

„Protože je těžký si s nima povídat. S některýma. Protože když jsou starý, těžko ti třeba odpoví, maj Alzheimera, a když jsou ti, se kterýma se dokážu bavit normální, tak mě ta konverzace nebaví. Protože to je pořád dokola: dneska je hezky, v minulosti jste chodila lyžovat, co s rodinou, na Vánoce atd. A je to všechno stejný a nebaví mě to.“ (Resp. č. 7)

11.4.2 Vztah

Z výpovědi respondentů vyplýval vztah jako velmi důležitý faktor při pomoci ostatním. Jako bariéru jsem to zvolila proto, že se objevovaly obavy některých respondentů, aby lidé nezneužívali pomoc dobrovolníků. Aby se na ně příliš neupoutali a nepožadovali po nich více než by bylo v jejich silách. (R1, R8) Respondentka číslo 2 také uvedla jako bariéru nejistota ve vztahu. To znamená, že dobrovolnice by navázala nějaký vztah se seniorem, kterému by věnovala svůj volný čas, ale bohužel by si nikdy nebyla jistá, jak dlouho bude toho člověka moci navštěvovat. Myslím, že její obava vyplývá z nedávné

zkušenosti, kdy seniorka, kterou přibližně 2 roky pravidelně navštěvovala v domově pro seniory, zemřela. Další bariérou by pro některé potencionální dobrovolníky byl negativní vztah s člověkem. Například kdyby se znali již déle a měli spolu nějaké sousedské neshody. (R5, R6)

„Lidská solidarita je dobrá věc, ale na tom správném místě. Pomoc každému člověk připravenej je, ale pak když vidí, jak toho někteří dokážou zneužít. To tě odrazuje od jakýchkoliv dobrých kroků.“ (Resp. č. 8)

„No jako, že si na někoho zvyknu a nevím, jestli třeba příští měsíc vůbec ještě tady bude nebo jak to bude. Měla bych asi strach s ním navazovat nějaký vztah. Je to takový nejistý, no.“ (Resp. č. 2)

„Nesměl by to být souseď, kterej mě nějak štve. Takže nějak ten osobní vztah s tím člověkem je pro mě celkem důležitěj. Jak už jsem říkal, kdybychom si nějak nesedli nebo se neměli rádi, tak asi bych za ním nechtěl chodit.“ (Resp. č. 6)

11.4.3 Čas

Pro respondenta číslo 6 by bylo velkou bariérou, kdyby pomoc člověku byla časově náročná. Někteří respondenti měli obavy z toho, že by nebyly schopni zajistit pravidelnost v návštěvách seniora. (R10, R7) Jiní naopak viděli problém v dojíždění. Například kdyby měli za seniorem jezdit třeba 15 km, znamenalo by to pro ně jak časovou, tak i finanční náročnost. (R1, R5)

„Pak by třeba byl problém, kdybych měl pomáhat někomu dál, třeba 15 km daleko. Neříkám, že bych se mu nesnažil pomoci, ale už bych neměl tolik možností. Ale jako asi by se to dalo nějak vyřešit.“ (Resp. č. 1)

„Záleželo by, jak by mi to hodně zabralo časově. Když bych ten čas měl, tak není problém.“ (Resp. č. 6)

„Možná si nejsem jistá, jestli bych dokázala pravidelně tam docházet a obětovat ten svůj čas.“ (Resp. č. 10)

11.4.4 Peníze

Pro některé respondenty by bylo bariérou, že jde o činnost neplacenou. To znamená, že by si raději vybrali činnost, za kterou dostanou také finanční ohodnocení. Jedná se o respondentku číslo 5 a 10, u kterých je pochopitelné, že peníze opravdu potřebují, jelikož jde o matku na rodičovské dovolené a ženu, která již navštěvuje dvě zaměstnání.

„V současné době ty peníze potřebuju tak tam chodím za peníze, možná kdybych měla peněz dost tak by mě to pomoc druhým možná uspokojovala a dělala bych to dobrovolně.“ (Resp. č. 5)

„Což vlastně já na jednu stranu ty dobrovolníky obdivuju, co to dělají zadarmo. Já třeba vím, že spíš potřebuju peníze, takže bych spíš hledala něco, kde si i přivydělám.“ (Resp. č. 10)

Z výpovědí některých respondentů také hned vyplývalo, co by jim možná pomohlo určité bariéry odbourat a poté by pro ně bylo snazší se dobrovolnictví zúčastnit. (R3, R2, R10) Tyto odpovědi jsem rozřadila do kategorií **uvědomění motivace** a **osobnostní preference**.

„Potřebovala bych možná nějakou větší motivaci, proč to dělat. Abych si to víc uvědomila, proč to dělat a taky jaký je vlastně smysl. Možná bych potřebovala vidět, co to těm lidem dává. Asi bych se nad tím mohla víc zamyslet, no.“ (Resp. č. 10)

„Záleží, jak by to mezi náma fungovalo. Jestli bychom měli něco společného, něco, o čem bychom si mohli povídat. S každým to nejde trávit čas, takže bych toho seniora nejdřív chtěl poznat aspoň trochu, abych věděl, jestli si sedneme. To by pro mě asi bylo celkem důležitý. Když už teda někomu jako pomáhám, tak abychom si nějak sedli.“ (Resp. č. 3)

11.5 Forma

Formu, jakou by se mohli občané zapojit do pomoci seniorům, spatřuji hlavně v činnostech, které by byli ochotni pro ně udělat nebo s čím by jim mohli pomoci. Oblasti pomoci seniorům jsou opravdu široké a myslím, že každý by si v nich s trochou dobré vůle určitě našel to svoje. Může se jednat o zajištění základních životních potřeb jako například stravy či hygieny. Je pravda, že v těchto oblastech se obvykle dobrovolníci příliš neangažují, ale uměla bych si představit člověka, který by byl ochoten se do toho zapojit. Například žena, která už má s tímto zkušeností třeba ze své rodiny nebo je to pro ni běžná rutina v zaměstnání. Žádný z respondentů neuvedl jako formu pomoci seniorům poskytnutí určité finanční částky na zajištění jejich potřeb. Podle výpovědí respondentů jsem rozdělila činnosti, o které vyjadřovali zájem do třech kategorií – **zajištění domácnosti a základních potřeb, trávení volného času a cokoliv dle individuální potřeby**.

11.5.1 Zajištění domácnosti a základních potřeb

Tato kategorie zahrnuje zejména zajištění stravy či jídla formou nákupu. (R1, R2, R3, R4) Dále by občané byli ochotni pomoci s úpravou zahrady, jako například posekat trávník apod. (R4, R3) Někteří by pomáhali také s drobným úklidem domácnosti. (R1, R2) Dva respondenti by klidně vyvenčili domácího mazlíčka. (R8, R6)

„Hele to je těžký, tak třeba ty nákupy, nebo já bych klidně i vařil, mě to baví. Popovídat si, vytrít podlahu, umejt nádobí, uklidit. Jako bez problému asi.“ (Resp. č. 1)

„Třeba pomoc doma, nebo že bych někam šel a on by potřeboval něco zařídit. Tak není problém. Všechno záleží na spolupráci žejjo. Stačí se domluvit. Nebo třeba bych mu vyvenčil psa, stejně si chci zakouřit, že jo tak to spojím.“ (Resp. č. 6)

„No tak třeba na nákup bych ji dojel. To stejně jezdím autem, my tady ani nemáme obchod. Na zahradě, kdyby bylo třeba něco potřeba. Nevím, no kafe bychom si uvařili a poklábosili co a jak. I oběd bych jí třeba dones, když by manželka vařila, no. Záleželo by, jak by mi to všechno šlo.“ (Resp. č. 4)

11.5.2 Trávení volného času

Někteří občané by se kromě zajištění domácnosti také seniorovi věnovali v jeho volném čase a pomohli mu trávit ho aktivněji. Jiní by se raději zaměřili pouze na volnočasové aktivity. Nejvíce respondentů by se se seniorem nejraději věnovali vyprávění, povídání si či vzpomínání. (R2, R4, R9, R10) Někteří by si k tomu dokonce společně uvařili kávu. (R9, R10) Jeden respondent by seniorovi chodil vypůjčovat knihy do knihovny, aby měl ve volném čase co dělat, když by ho zrovna netrávili společně. (R3) Dva respondenti také projeví zájem o nějaké volnočasové hry například karty či Člověče, nezlob se. A ti samí by také vzali seniora ven například na procházku. (R10, R2)

„No, tak třeba bychom si mohli povídat, něco si zahrát, třeba karty. S paní P. jsem taky chodila na procházky, takže klidně.“ (Resp. č. 2)

„Záleží, co bych s nima dělala. Kdybych si s nima třeba měla povídat nebo hrát Člověče, nezlob se, nebo bych jim udělala kafe. I třeba bychom se mohli jít projít někam do parku. Nebo bychom mohli něco vyrábět. Co má ten člověk třeba rád.“ (Resp. č. 10)

11.5.3 Cokoliv dle individuální potřeby

Dva respondenti uvedli, že by seniorovi pomohli s tím, co by zrovna potřeboval. (R5, R8)

„Neměla bych problém asi s ničím. Záleželo by, co by ten člověk potřeboval, ale fakt mě teď nenapadá nic, co bych udělat nechtěla.“ (Resp. č. 5)

„Tak já nevím, cokoliv si vzpomeneš asi, že tak ten člověk potřebuje. Když to bude akutně. Že ten člověk je nemohoucí a bez cizí pomoci se neobejde, tak udělám cokoliv, co mu pomůže přece.“ (Resp. č. 8)

11.6 Podmínky

Podmínky pomoci jsem během výzkumu dále rozdělila na **frekvenci** a **lokalitu** a zjišťovala jsem v jakém okruhu a jak často by byli občané ochotni seniorovi pomoci.

11.6.1 Frekvence

Větší polovina respondentů byla ochotna pomáhat seniorovi každý den, pokud by to bylo potřeba. (R1, R2, R5, R6, R8, R9) Dva respondenti by si spíše našli čas jednou za týden. (R4, R10) Respondent číslo 3 a částečně také respondentka číslo 7 by raději pomáhali jednorázově, pokud by je někdo o pomoc požádal, nebo by ji v bezprostřední situaci potřeboval. Přičemž respondentka číslo 7 by se člověku spíše snažila zajistit potřebnou pomoc za využití služeb, rodinných příslušníků či jiných osob.

„Klidně bych docházel pravidelně každý den, kdyby mi to nezasahovalo do mého časového plánu.“ (Resp. č. 6)

„Asi by mi to nevadilo. Jednou týdně to není problém zas takový. Ten čas se určitě dá najít.“ (Resp. č. 10)

„Když mě někdo požádá abych došla do lékárny, tak pro to jsem, jednou v pohodě. Klidně dobrovolně, bez peněz. Ale ne dlouhodobě závazek, protože nejsem na to, abych každé týden dvakrát si domlouvala něco, protože mám ráda svůj klid.“ (Resp. č. 7)

11.6.2 Lokalita

Co se týče oblasti, ve které by byli respondenti ochotni pomoci seniorům, jsem už od začátku počítala s tím, že by jednalo o pomoc v jejich okolí bydliště. Čtyři respondenti uvedli, že by jim přišlo nejvhodnější pomáhat lidem, kteří bydlí v jejich ulici či blízkosti,

takže to k nim nemají daleko a také je velká pravděpodobnost, že se alespoň částečně znají. (R3, R6, R9, R10) Někteří respondenti by byli ochotni pomáhat někomu klidně v rámci celé vesnice. Vyplývá to zřejmě z toho, že vesnice se dá považovat za relativně malé území a lidé tam žijí více ve vzájemné spolupráci. (R2, R4, R5) Respondent číslo 1 a 8 dokonce uvedli, že by jim nevadilo za potřebným člověkem dojet či dojet několik kilometrů v rámci celého města.

„Musel bych ho trochu znát. K někomu úplně cizímu to je divný, že bych mu chodil pomáhat. Vždyť bych to ani nevěděl na druhém konci města, že tady je někdo takovej. Vždyť neznám všechny lidi tady. Takže bych se o tom asi ani nedozvěděl. Zatím jsem na nic takovýho nenarazil. A jak jsem pomáhal tady těm sousedům, tak to mi nějak řekla babička, tak oni se spolu bavili dřív celkem. Takže asi jedině tak.“ (Resp. č. 3)

„Klidně já v regionu toho města vzhledem k tomu, že jsem mobilní díky tomu kolu, takže já kdekoliv. Protože já jsem všude vždycky dojel na kole a jsem schopnej se posouvat na kole naprosto bez problému. Ať je to v zimě nebo v létě.“ (Resp. č. 8)

„Kdyby to bylo tady ve vesnici, tak jo. To je jasný. Tady to je všude kousek, takže by to snad bylo v mých silách.“ (Resp. č. 4)

11.7 Nejvhodnější způsob informování

Od respondentů jsem se také snažila zjistit, jakou formou by se chtěli dozvědět o možnosti někomu pomoci a potřebě pomoci jiného člověka. Z výpovědí jsem poté vytvořila kategorie – osobní **kontakt a veřejně informační zdroje**.

11.7.1 Osobní kontakt

Nejvíce respondentů si představovalo, že by se o tom dozvědělo při osobním kontaktu. Buď by chtěli, aby je někdo oslovil s takovou nabídkou, například rodina seniora nebo by chtěli dostat informace od svých známých, kterým přirozeně také více věří. Také by byli sami ochotni oslovit člověka, o kterém by věděli, že by nějakou pomoc potřeboval. (R10, R5, R3, R, R8, R4, R6)

„Asi by mě musel někdo oslovit. Těžko bych si všimla, že támhle někde na druhém konci vesnice je nějaká babička, která potřebuje pomoc.“ (Resp. č. 5)

„Tak kdyby to byl někdo, kdo bydlí blízko, tak bych toho člověka asi potkával, a tak nějak z běžný komunikace by to třeba vplynulo. Nebo třeba nějaké společnej známej, kdyby mě oslovil. Nebo když bych viděl, že za ní jezdí nějaká zdravotní služba

nebo pečovatelská, to už by asi člověka napadlo. Takže i sám bych se jí potom zeptal, kdybych jako už věděl. To už by nebyl pak problém se nějak domluvit. Nebo i kdyby přišla sama, tak by mě to asi nějak neobtěžovalo.“ (Resp. č. 1)

„No tak musel by mi to asi někdo říct. Já si to představuji tak, jakože se scházíme vždycky v pátek v hospodě, takže tam by s tím třeba někdo přišel a já, protože třeba nejsem v té práci každý den, tak mám i nějak čas, takže bych se toho moč účastnit.“ (Resp. č. 4)

11.7.2 Veřejné informační zdroje

Veřejnými informačními zdroji mám na mysli například internet a sociální sítě, přes které se informace velmi rychle šíří, a hlavně pro mladou generaci je to velmi důležitý zdroj. (R10, R3) Také jsem do toho zařadila informační tabuli na městském úřadě, protože jeden respondent uvedl, že by to pro něho byl významný zdroj. (R8)

„No, tak na internetu třeba, když to zprostředkovávají nějaké organizace. Na Facebooku hodně běží různé nabídky. Možná nějaký propagační akce celého toho dobrovolnictví.“ (Resp. Č. 10)

„Pokud by, já nevím, fungovala nějaká vývěska, třeba u městského úřadu. Kde by tě vyzívali k jisté dobrovolnické účasti a k pomoci akutně někomu, kdo to opravdu potřebuje. Může být. To bych viděl jako účinnou metodu.“ (Resp. Č. 8)

12 Shrnutí výsledků

V této kapitole budu popisovat, jakým způsobem byly cíle této práce naplněny a co jsem ve výzkumu zjistila.

12.1 Povědomí o dobrovolnictví

Z výzkumu vyplynulo, že většina respondentů alespoň částečně věděla, co dobrovolnictví je. Respondenti si nejčastěji představovali dobrovolnictví jako dobrovolnou činnost za účelem pomoci někomu druhému. Téměř všichni se o něm vyjadřovali v pozitivním slova smyslu, což zřejmě vycházelo z předávání si těchto společenských norem z generace na generaci formou výchovy k pomoci ostatním. Přičemž si někteří respondenti nebyli přímo vědomi toho, že by je k tomu vedli jejich rodiče, ale nesli si to jako tradici. Někteří respondenti se vyjadřovali pozitivně k dobrovolnictví také zřejmě proto, že vnímali názory a postoje většinové společnosti a poté cítili potřebu tyto postoje vyjadřovat stejným způsobem.

Některé respondenty jsem musela seznámit s tím, co dobrovolnictví obnáší a jaké jsou jeho hlavní znaky, protože si to neuměli sami definovat a pro bezproblémové pokračování ve výzkumu bylo důležité, aby tyto základní charakteristiky znali a uměli si představit práci, která je těmto znakům pořízena. Často si nedokázali tuto formu pomoci jiným lidem zařadit do širšího společenského kontextu, protože se s tím nikdy nesetkali. Také často ani nevěděli, že pomoc, kterou vykonávají v jejich místě bydliště, například pro zvelebování jejich obce, se také dá určitým způsobem počítat za formu dobrovolnictví. Na začátku rozhovoru skoro všichni odpovídali, že se žádného dobrovolnictví nikdy nezúčastnili a při práci se seniory už vůbec ne, a když jsem jim uvedla pár příkladů, jak dobrovolnictví také může vypadat, svévolně si v průběhu rozhovoru vzpomínali na situace, kdy někomu jen tak nezištně pomohli. Většinou zmiňovali nejprve hlavně pomoc rodině, rodičům či prarodičům, ale oni sami cítili, že to do dobrovolnictví úplně nepatří, protože je to samozřejmé. To také souhlasí také s názory odborníků, které jsem uváděla v teoretické části. Později si ale vzpomínali na různé situace, kdy se s takovou činností sami setkali. Také nakonec téměř všichni odpověděli, že kdyby bylo potřeba nějakému seniorovi, který bydlí v jejich blízkosti pomoci, bez pochyby by mu pomohli. Pouze dvě respondentky se někdy účastnily dobrovolnické činnosti pod vedením organizace. Obě jsou studentky vysoké školy, kde se běžně s dobrovolnictvím setkávají, takže jejich výpovědi byly celkově velmi dobře orientované a bylo vidět, že berou dobrovolnictví jako přirozenou součást života. I když to neznamená, že je to přímo jejich životní cíl.

I když by téměř všichni respondenti byli ochotni seniorům pomáhat a vnímají to jako důležitou součást společenského života, zajímavé bylo, že nikdo z nich v současnosti nikomu konkrétnímu nepomáhá. Důvody se objevovaly různé, ale mě nejvíce zaujaly ty, které směřovaly k tomu, že se k takové příležitosti nikdy přímo nedostali. Že nikde nenarazili na nabídku někomu pomoci, nebo že je k tomu nikdo osobně nevyzval. Také se objevoval důvod nedostatečné motivace a malé povědomí o užitečnosti práce právě s těmito lidmi. Pro mě to bylo zajímavé z toho důvodu, protože si myslím, že právě s těmito lidmi můžeme nějakým způsobem pracovat ať už na jejich motivaci, sebevědomí nebo na uvědomění si pozitivních důsledků dobrovolnictví, aby se sami zapojili a byli svou pomocí prospěšní ostatním i sami sobě. Častým problémem v současnosti je nedostatek času nebo zdravotní stav respondentů. Tyto faktory těžko ovlivníme, ale i tak můžeme potencionálním dobrovolníkům ukázat, že pomoc druhému nemusí zabírat hodiny jejich drahocenného

osobního času. Ani zdravotní stav nemusí být překážkou, vše stojí na domluvě zúčastněných stran.

12.2 Motivace

Z výzkumu vyplývalo, že velké procento respondentů očekává od pomoci druhým nějaký osobní prospěch. Například z toho chtějí mít dobrý pocit nebo pociťovat uspokojení z jejich angažovanosti. Někteří cítí vyšší šanci, že jim v budoucnu také někdo pomůže, až to budou potřebovat. Někteří odborníci tvrdí, že mít z dobrovolnictví osobní prospěch není úplně vhodný druh motivace k poskytování pomoci. Z mého pohledu, na dobrém pocitu z pomoci druhému člověku, není nic špatného. Ovšem celý proces pomáhání a uspokojování se musí uskutečňovat v rámci daných morálních a společenských norem.

Z motivů, které vyjadřovali někteří respondenti jsem měla pocit, že se jedná spíše o obecně a tradičně zakořeněné postoje či názory společnosti k pomoci druhým. Chybělo mi v tom určité osobní zapojení do pomoci druhým osobám. A nejsem si jistá, zda si tyto motivy zcela zvnitřnili. Spíše se mi zdálo, že se snažili vyjadřovat názor většinové společnosti, ale nepřijali ho za vlastní. Nejsem si tedy zcela jistá, zda by jim nadšení z dobrovolnické činnosti s touto motivací vydrželo. Ovšem musím brát v potaz, že se motivy respondentů ve velké míře prolínaly, takže by záleželo, který z nich by byl nejsilnější a vedl člověka k pomoci druhým. V neposlední řadě se u respondentů objevovaly také motivy s emočním vyjádřením. Například soucit, lítost nebo osobní vztah k nějakému konkrétnímu seniorovi.

Celkově druhy motivací se víceméně shodovaly s těmi, které jsem popisovala v teoretické části. Objevovaly se motivy reciproční, právě jako zisk pro sebe samého z dobrovolnické činnosti, také motivy normativní, kterými by se daly označit společenské a morální normy respondentů či zakořeněné názory společnosti na dobrovolnictví, které tyto respondenti zmiňovali. Akorát motivaci nerozvinutou jsem u svých respondentů nezaznamenala.

12.3 Bariéry

Významnou bariérou se pro některé respondenty staly předsudky, které o seniirech ve společnosti obecně panují. I když u jedné respondentky tyto obavy vyplývají také z osobních zkušeností, které nasbírala při práci s touto cílovou skupinou na praxích v domovech pro seniory, kde s nimi strávila určitý čas. Ovšem opět nemůžeme tato obecná specifika přiřazovat všem osobám, které mají společné znaky jako věk či životní situaci, ve které se nacházejí. Opět je to impulz k práci s předsudky o seniirech, které jsou ve

společnosti velmi rozšířené. Zřejmě je potřeba ukazovat lidem, že ne všichni senioři jsou odkázáni na péči druhé osoby, neschopní se o sebe sami postarat. Respondenti také vyjadřovali obavu ze vztahu se seniory. Strach z krátkého trvání navázaných vztahů je při práci s touto cílovou skupinou pochopitelný a těžko se to dá nějak ovlivnit. Jediná možnost je opět pracovat s potenciálními dobrovolníky a připravovat je na situace, které mohou v souvislosti s věkem a zdravotním stavem nastat. Respondent, který toto vnímá jako překážku v polední době zažil těžkou situaci, kdy se musel rozloučit se seniorkou, za kterou jezdil poměrně dlouhou dobu. Proto chápu, že v současnosti nechce navazovat podobný vztah s někým dalším. Ovšem sám uvedl, že se možná časem opět vrátí k práci s touto cílovou skupinou. Je to normální reakce, všichni potřebujeme čas na vstřebání takové těžké události, ale je třeba nezanevřít na celou skupinu těchto lidí a brát vše jako přirozenou součást lidského života. Naopak bychom se měli cítit uspokojivě, že jsme tomuto člověku pomohli zpříjemnit poslední období jeho života. Bariérou by pro některé respondenty byl také negativní vztah s člověkem. Znalost okolí bydliště obou zúčastněných stran nemusí být vždy výhodou. Negativní zážitky a zkušenosti se mohou prolínat do dobrovolnické práce. Ať už je na vině dobrovolník či senior, bude zřejmě lepší takovouto práci ukončit či ji ani nezačínat. Pokud chci trávit svůj volný čas s jakýmkoliv člověkem – seniorem musíme si porozumět.

Také se objevoval strach respondentů ze zneužití jejich volného času. Proto je důležité vědět, že si vždy musíme nastavit hranice naší spolupráce. Pokud vím, že mám čas pouze jednu hodinu, měla bych to také tomu člověku říci, aby s tím počítal. Chci říci, že u seniorů nehrozí časové zneužívání dobrovolníka. I když neumím si to moc představit, spíše jsem se setkala s tím, že senioři nechtějí zdržovat nikoho, kdo jim přišel pomoci nebo zpříjemnit den ani o minutu déle, než je potřeba. Ale samozřejmě si umím představit, že senior bude po dobrovolníkovi vyžadovat stále více úkonů, které už sám nezvládá. Zde je důležité, aby si dobrovolník uvědomoval, že by měl spíše podporovat seniora v činnostech, které ještě alespoň částečně zvládá sám. Pokud bychom mu v dobré víře chtěli ulevit a vše udělali za něho, za chvíli by se bez naší pomoci vůbec neobešel. Pro některé respondenty by byl velkou překážkou také čas, kterého nemají nazbyt, a buď cítí obavy, že by práce se seniorem byla na ně časově náročná nebo o dobrovolnictví kvůli tomu ani neuvažují. Také by měli obavy, že by nebyli schopni zajistit pravidelnost pomoci, nebo by pro ně byl problém v dojíždění za seniorem, a to i z hlediska finančního. Jedná většinou o mladší respondenty či velmi časově zaneprázdněné. Finanční situace některých respondentů nebyla na takové

výši, kterou by si zajistili svůj životní standard, a proto nebyli ochotní ve svém volné čase provádět činnosti bez finanční odměny.

Do jisté míry se opět objevovaly u respondentů stejné bariéry, které jsem uvedla v teoretické části. Shodují se na nedostatku času, finanční zátěži a také se objevovaly problémy se zdravotním stavem respondentů opět spíše u starší generace.

Z výpovědí respondentů se dalo vyčíst, co udělat pro to, aby se alespoň některých bariér postupně zbavili. Opět se vyskytoval motiv motivace a také by respondentům pomohlo, kdyby seniora už nějaký čas znali a věděli, jestli vzájemná spolupráce bude příjemná oběma stranám. Jednalo se spíše o mladší respondenty, kteří možná nemají takové zkušenosti se seniory a obavy z neúspěšného navázání vztahu by je od dobrovolnictví odrazovaly.

12.4 Forma pomoci

Forma neboli činnosti, které by respondenti byli ochotni vykonávat u seniorů, nebyly až tak rozdílné, jak jsem se domnívala. Teoretické poznatky o formách pomoci mi potvrdily respondenti ve svých odpovědích. Většina z nich by si se seniory nejraději povídala, hrála společenské hry, věnovala se ručním pracím či by chodili na procházky. Tyto aktivity uváděli spíše respondenti, kteří mají se seniory již zkušenost. Je to logické právě proto, že se seniory již pracovali. Celkově by většina respondentů byla ochotna zajistit seniorovy základní potřeby. Hlavně se jednalo o jídlo, které by respondenti buď seniorovi nakoupili, dle jeho přání nebo někteří by mu donesli již uvařený oběd. Další by zajistili jednoduché úkony v okolí domu jako například posekat trávník nebo by pomohli s drobným úklidem v domácnosti. Několik respondentů by bylo ochotno i vyvenčit domácího mazlíčka. Tyto úkony mi přijdou rychlé a jednoduché. Také respondenti uváděli, že by toto pro ně nebylo nijak náročné, protože by například určité činnosti spojili s vlastními.

Lidé by měli více poznávat cílovou skupinu seniorů a vědět, co doopravdy tito lidé potřebují. Respondenti, kteří s ní už byli nějak v kontaktu ať už v rámci rodiny či dobrovolnictví věděli, co tito lidé opravdu potřebují. Co jim je schopna obstarat například pečovatelská služba a co by bylo spíše náplní právě práce dobrovolníků. Z toho vyplývá, že lidé obecně nemají příliš vysoké povědomí o seniorech a jejich potřebách. U respondentů se také objevovala ochota pomoci téměř s čímkoli, co by daný člověk potřeboval. Což bylo v rámci respondentů velmi neobvyklé.

12.5 Podmínky pomoci

Podmínky, za kterých by byli občané ochotni pomáhat, jsem v průběhu výzkumu rozdělila na frekvenci a lokalitu. Co se týče frekvence, většina by byla ochotna v případě potřeby pomáhat seniorovi každý den například dvě hodiny. Několik respondentů by si našlo čas jednou za týden a jiní by raději pomáhali spíše jednorázově formou neodkladnou pomoci. Nakonec i respondent, který vyjadřoval odmítavější postoj k dobrovolnictví obecně i k pomoci seniorům uznal, že pokud by šlo o neodkladnou záležitost, tak by samozřejmě pomohl.

Pokud se jedná o lokalitu, nejvíce respondentů by pomohlo člověku, kterého mají relativně blízko například v ulici nebo bydlí ve stejném místě. S tím souvisí potlačení obavy z neznámého. Nemalou roli zde hrají i časové a finanční aspekty, protože dojíždění například přes celé město je časově náročné. Na druhou stranu se našli i tací, kterým by časové a finanční aspekty nevadily. Někteří by dokonce spojili příjemné s užitečným například dojíždění na kole.

12.6 Způsob informování

Způsob, jak informovat potenciální dobrovolníky o možnosti někomu pomoci si respondenti představovali různě, ale většina se shodla na tom, aby je někdo oslovil, třeba společný známý nebo přímo osoba, která by pomoc potřebovala. Informace by také zjišťovali z různých důvěryhodných zdrojů, jako jsou například jejich přátelé či příbuzní. Někteří respondenti by dokonce sami oslovili seniora s nabídkou své pomoci.

Další možnost, kterou respondenti uváděli jako způsob informování o možnosti dobrovolnictví by byly veřejné informační zdroje. Mladší respondenti by vyhledávali informace na internetu a sociálních sítích, kde mohou i různé organizace či dobrovolnická centra sdílet své nabídky dobrovolnických příležitostí. Jeden respondent také uvedl, že je zvyklý čerpat informace z informační tabule na městském úřadě, takže pro něho by bylo zajímavé, kdyby se o nějaké příležitosti dozvěděl právě z tohoto zdroje.

Překvapením pro mě bylo, že do výsledků výzkumu nepronikly významněji specifika jednotlivých respondentů. Samozřejmě v některých oblastech byly rozdíly patrné. Například starší generaci ovlivňoval zdravotní stav, mladší se zase cítili velmi zaneprázdnění školou či zaměstnáním. Ale třeba životní situace matky na rodičovské dovolené nebo člověka nezaměstnaného se do jejich výpovědí nijak významně neprojevovala. Celkem významný rozdíl jsem spatřovala u respondenta, který byl aktivním dobrovolníkem a měl zkušenosti

s dobrovolnictvím i v domově pro seniory, protože byl v problematice orientován a sdílel své vlastní zkušenosti. Nešlo pouze o představy, jak by to cítil, kdyby se dobrovolnictví účastnil. Jiný respondent zase byl zajímavý svým odmítavým postojem k dobrovolnictví, hlavně z důvodu nastavení svých vlastních životních priorit a také zde převažovala finanční bariéra.

Závěr

Cílem této práce bylo formou kvalitativního výzkumu zjistit, jestli by občané byli ochotni pomáhat seniorům ve svém okolí, jakou formou a za jakým podmínek, aby mohli prožít stáří co nejdéle ve svém přirozeném prostředí. K tomu jsem si zvolila ještě další dílčí cíle, kterým jsem se ve výzkumu také věnovala. A to, jaké mají občané celkově povědomí o dobrovolnictví, co by bylo jejich motivací a také bariérou k pomoci seniorům a jakým nejvhodnějším způsobem by se o takové příležitosti chtěli dozvědět.

Data jsem získávala pomocí kvalitativního výzkumu, konkrétně polostrukturovaným rozhovorem. Respondenty jsem si vybrala metodou účelového výběru vzorku. Jako metodu fixace dat jsem využila hlasový záznam na mobilní telefon. Během sběru dat jsem se řídila etickými zásadami, které jsou popsány v metodologii této práce. Získaná data byla analyzována pomocí otevřeného a axiálního kódování, které jsou součástí zakotvené teorie.

Výsledky výzkumu vzhledem k mému cíli byly i pro mě samotnou překvapením. Nečekala jsem, že by bylo kolik respondentů ochotných někomu pomoci, kdyby to bylo potřeba a bylo to v jeho silách. Nakonec se totiž ukázalo, že by byli nějakou formou ochotni pomoci úplně všichni respondenti. Nejčastěji by se z jejich strany jednalo o pomoc se zajištěním chodu domácnosti a základních potřeb seniora a také aktivnějšího trávení volného času. Za splnění podmínek, že by se jednalo o seniory, kteří bydlí v relativní blízkosti respondentů, aby respondenti neměli problém za nimi docházet každý den, jednou týdně nebo alespoň neodkladně jim pomoci v případě potřeby. Zásah dobrovolníků v životě seniorů by mohl zmírnit jejich osamělost, izolovanost či dokonce sociální vyloučení.

Na začátku rozhovoru si respondenti mysleli, že nemají žádné zkušenosti s dobrovolnictvím, mimo rodinné příslušníky a své známe. Ve chvíli, kdy si začínali uvědomovat, kdy a komu v životě jen tak ze své vlastní vůle pomohli, situace se začala obracet. V tu chvíli jsem se je za to snažila náležitě ocenit, aby si uvědomili, jak je důležité si vzájemně pomáhat a jaký význam jejich pomoc zřejmě měla pro daného člověka, kterému v tu chvíli zřejmě pomohli v nějaké nestandardní situaci. Také jsem se je snažila podpořit tím, že ne každý člověk by to pro druhého udělal.

Myslím si, že spousta lidí ani netuší, jaké možnosti jsou na poli dobrovolnictví a pomoci druhým. Netuší, že ve jejich okolí jsou lidé či senioři, kteří by pomoc dobrovolníků přivítali. Z výzkumu vyplynulo, že by většina dotázaných pomohla, dokonce by sami nabídli svou pomoc, což by bylo pro příjemce výhodné. Většina seniorů si sama o pomoc nepožádá.

Mají obavy, že okolí reaguje na staří a staré lidi negativně, že mladší generace berou stáří jako jakousi přítěž. Málokoho by napadlo, že někdo z jejich okolí pomůže dobrovolně a nezištně. Do poslední chvíle se senioři snaží nebýt nikomu na obtíž, což povzbuzuje jejich psychiku. Sil jim ale ubývá, a to se postupem času negativně projevuje na jejich psychické i fyzické kondici.

Podle mého názoru dobrovolník nemusí mít strach, že by nezvládl pomoci někomu jinému, nebo že by jeho motivace nebyla dost dobrá. Pokud si obě strany jak dobrovolník, tak příjemce pomoci navzájem ze společného kontaktu vezmou, co potřebují, tak je to žádoucí a žádná motivace v tomto případě není špatná. Ovšem musím znovu upozornit na morální a společenské normy, které zde ctíme a veškerá pomoc by se v žádném případě neměla odehrávat za hranicemi těchto pravidel. Ovšem to je odpovědnost každého dobrovolníka individuálně, aby si uvědomil, proč chce někomu pomoci a také jaké následky může mít jeho chování na všechny zúčastněné strany. V neposlední řadě může také odpovědnost převzít prostředník, tedy koordinátor, který může organizovat práci dobrovolníků a rozpoznat, kdy jsou motivy dobrovolníka „čisté“ a kdy nikoli.

Přála bych si, aby tato práce sloužila k uvědomění si důležitosti dobrovolnictví. Ač se téma dobrovolnictví stále rozšiřuje, zdaleka není na takové úrovni, jak bychom si přáli, což vyhází z teoretické části této práce. Všichni bychom se měli podílet na jeho propagaci nejenom tím, že o této možnosti budeme informovat své nejbližší okolí, ale i vlastními činy – staneme se dobrovolníkem. Podle toho, co vidím kolem sebe a na koho jsou cíleny propagační kampaně různých dobrovolnických programů si také myslím, že se příliš zaměřujeme na to, zapojit do dobrovolnictví hlavně studenty a mladou generaci. Přitom z výzkumu této práce vyplývá, že obrovský potenciál mají také lidé střední generace nebo dokonce aktivní senioři. Z mého pohledu byla práce užitečná i pro mé respondenty, kteří si díky výzkumu rozšířili obzory a možná dostali ten správný impulz k tomu, aby se do dobrovolnictví zapojili nebo jsem jim minimálně ukázala cestu, jak využít svůj potenciál k dobrovolné činnosti.

Bibliografický seznam

Adams, J. Social work's historical relationship to volunteerism [on-line] Dostupné dne 3.3.2017 z: http://lyceumbooks.com/pdf/SW_w_Volunteers_Chapter_05.pdf

ADRA. Dobrovolnictví pro seniory [on-line]. Dostupné dne 11.3.2017 z: <http://www.adra.cz/dobrovolnictvi/ceske-budejovice/dobrovolnictvi-pro-seniory>

Aktuálně. TV (2015): Adoptuj si svého seniora. [on-line]. Dostupné dne 9.3.2017 z: <https://video.aktualne.cz/dvtv/dvtv-5-3-2015-korupce-prechodni-pestouni-adopce-senioru/r~55adfc88c35511e49f60002590604f2e/r~72aacdfcc34b11e4aff10025900fea04/?redirected=1489055281>

Autor neuveden, (2011): Kodex dobrovolníka [on-line]. Dostupné dne 5.3.2017 z: <http://www.muzeumbv.cz/pdf/kodex-dobrovolnika95.pdf>

Autor neuveden, (2011): Materiál ke školení dobrovolníků – ADRA [on-line]. Dostupné dne 8.3.2017 z: <http://www.hest.cz/cdn/public/000984.pdf>

Barochová, E. (2011). Evropský rok dobrovolnictví 2011. *Sociální Práce/Sociálna práca*, 4, 11.

Baum, D., Gojová, A. (2004). *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Benedíková, L. (2012). *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*. Praha: Hestia.

Evropský portál pro mládež (2013): Dobrovolnictví v Evropě [on-line]. Dostupné dne 11.3.2017 z: http://europa.eu/youth/eu/article/46/1012_cs

Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

Benešová, E., Boček, J., Čančík, M., Černá, L., Diatková, N., Doležalová, K., ... Zitko, M. (2001). *Dobrovolníci mění svět – sborník příkladů dobré praxe*. Praha: NIDM.

Dobrovolnické centrum Charita České Budějovice. Náplň činnosti dobrovolníků [online]. Dostupné dne 9.3.2017 z: <http://dobrovolnicicb.cz/nabizim-pomoc/dobrovolnicke-programy/pro-jake-cinnosti-hledame-dobrovolniky/azylovy-dum-bezdomovci/>

Frič, P., Pospíšilová T. a kol. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes.

Frič, P., Vávra, M. (2012). *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. Praha: Agnes.

Gjuričová, J. Dobrovolnictví není amatérismus [on-line]. Dostupné dne 10.3.2017 z: <http://www.mvcr.cz/soubor/kromeriz-pdf.aspx>

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.

Hladká, M. (2008). Význam dobrovolnictví jako specificky lidského zdroje. Dostupné dne 12.3.2017 z: http://dspace.upce.cz/bitstream/handle/10195/38561/HladkaM_VyznamDobrovolnictvi_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hodač, T., Marciszová, A., Čákiová J., Kušková Š., Urban M. (2009). Dobrovolnictví [on-line]. Dostupné dne 14.3.2017 z: http://www.nicm.cz/files/Brozura_Dobrovolnictvi.pdf

Holmerová, I., Jurašková, B. a kol. (2014). *Průvodce vyšším věkem – manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta.

Horecký, J.: Dobrovolnictví v sociálních službách. Dostupné dne 9.3.2017 z: http://www.horecky.cz/images/1329977897_dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach.pdf

Hynek, J. (2005). Motivace k dobrovolnictví [on-line]. Dostupné dne 3.3.2017 z: http://www.amanno.org/ke_stazeni/zp05/hynek.pdf

Krátká, K., Pernicová, H. (2010): Komunitní plán sociálních služeb města Tišnov na rok 2008-2009 - Historie a současnost dobrovolnictví v České republice [on-line]. Dostupné dne 5.3.2017 z: http://sebevedome.tisnovsko.eu/download/dobrovolnictvi_CR_final.pdf

Komunitní centrum motýlek. Dobrovolníci [on-line]. Dostupné dne 11.3.2017 z: <http://www.motylek.org/cz/komunitni-centrum-motylek/dobrovolnici>

Lusková, D., Lusková, Š. (2012): Dobrovolnictví v sociálních službách [on-line]. Dostupné dne 5.3.2017 z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava_2012.pdf

Matoušek, O. a kol. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách – Královehradecký kraj [on-line]. Hestia. Dostupné dne 9.3.2017 z: <http://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.

Parish, A., Heath, J., Hassan, M. (2003). Changing the face of social service. NCV

Radoňová, Z. Štaudová, T. (2011). O dobrovolníky musíme pečovat. *Sociální Práce/Sociálna práca*, 4, 32.

Tošner, J., Sozanská, O. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

Tošner, J. a kol. (2014). *Metodika dobrovolnictví v obci*. Praha: Agnes.

Tošner, a kol. (2003). *Průvodce dobrovolnictvím pro NO*. Praha: Hestia.

Venglářová, M. (2007). „*Problematické situace v péči o seniory*“. Praha: Grada

Občanský zákoník. Zákon č. 89/2012 Sb. v účinném znění ke dni 1.1.2014.

Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 1.1.2003.