

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Alexandra Řeháčková, Dis.

Dobrovolnictví v životě dobrovolníků v hospicích

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.

2019

Čestné prohlášení:

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

V Olomouci dne 1.11.2019

.....

Alexandra Řeháčková

Diplomová práce vznikla za podpory projektu CMTF_2019_007 Inovace metod sociální práce s rodinou.

Poděkování

Mé poděkování patří mnoha lidem. Předně bych chtěla poděkovat mé vedoucí diplomové práce doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost, laskavý přístup a pomoc při zpracování. Děkuji všem dobrovolníkům, kteří byli ochotni se do výzkumu zapojit. Dále všem sociálním pracovnícím a koordinátorkám, které mi zprostředkovaly kontakt s dobrovolníky. A v neposlední řadě chci poděkovat mé babičce a tchánovi, bez jejichž pomoci bych současně nezvládla studium na vysoké škole a péči o rodinu.

Obsah

Úvod.....	1
1 Dobrovolnictví.....	3
1.1 Teoretické ukotvení dobrovolnictví	3
1.1.1 Dobrovolník	8
1.2 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce	8
2 Dobrovolnictví jako součást hospicové a paliativní péče.....	11
2.1 Hospic a paliativní péče	11
2.2 Dobrovolníkem v hospici – přínos a náplň práce.....	14
2.2.1 Přínos dobrovolnictví pro organizaci.....	16
2.2.2 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka	17
3 Motivace k dobrovolnictví	19
3.1 Výzkum motivace	21
4 Bariéry dobrovolnické činnosti	24
5 Životní dráha a životní cyklus dobrovolníka.....	27
5.1 Životní dráha	27
5.2 Životní cyklus.....	27
5.3 Životní dráha dobrovolníka.....	28
6 METODOLOGICKÁ ČÁST	30
6.1 Výzkumný cíl a dílčí cíle diplomové práce.....	30
6.2 Metody získávání kvalitativních dat	31
6.3 Zpracování kvalitativních dat.....	33
6.4 Metody výběru výzkumného vzorku a jeho charakteristika	33
6.5 Etické aspekty výzkumu	34
6.6 Narativní analýza	35
6.6.1 Narativní interview	35
6.6.2 Postup analýzy	37
7 Analýza dat.....	39
7.1 Kategorie motivace.....	63
7.1.2 Kategorie bariéry dobrovolnické činnosti.....	63
7.1.3 Kategorie pozitiva dobrovolnické činnosti	64
8 Dobrovolnictví v hospicích jako součást životní dráhy	65
8.1 Vliv dobrovolnické činnosti na životní dráhu dobrovolníků	68

Diskuse.....	73
Závěr.....	77
Seznam tabulek.....	86

Úvod

„Jediné, co bude důležité, až odejdeme, budou stopy lásky, které tu po nás zůstanou.“

Albert Schweitzer

Dobrovolnictví je prastarým fenoménem, úvahy nad smyslem a otázkami dobrovolnictví je možné najít v textech Platónových a Aristotelových, v židovsko-křesťanských spisech, kdy základním prvkem celého učení je láska k bližnímu. (Schovancová, Foltová, 2011, s. 110)

Přestože z kulturně historického hlediska není dobrovolnická činnost v naší zemi dostatečně zakořeněna a považována za prestižní záležitost, od r. 1989 dochází v České republice k rozvoji dobrovolnictví. Trend dobrovolnictví postupně narůstá a do dobrovolnické činnosti se zapojuje stále větší počet lidí, souběžně s tímto narůstá i počet lidí, kteří tuto pomoc druhého člověka potřebují. Bohužel ne všechny činnosti a úkoly může na sebe převzít stát. Neboť jak cituje Hladká Olgu Havlovou, stát nemůže nikoho vzít za ruku ani se mu upřímně podívat do očí. (Hladká, 2008, s. 26[online])

Dobrovolnická činnost je charakterizována jako *„cílená a nezištná pomoc bližnímu svému, založená na svobodném rozhodnutí jedince pomáhat druhým lidem, a to bez nároku na jakoukoliv materiální odměnu.“* (Vávrová, 2011, s. 80[online])

Zvláště pak jedná-li se o oblast dobrovolnictví spojené s doprovázením umírajících v hospici, o kterou není ze strany dobrovolníků velký zájem. Není se, však čemu divit, jestliže současná společnost se zaměřuje na kult věčného mládí, pak nepochybně smrt a umírání je uměle vytěšňována a není považována za přirozenou součást života. Příčinou nízkého zájmu a počtu dobrovolníků v hospicích je i fakt, že na samotné dobrovolníky v paliativní péči jsou kladeny vysoké nároky. A rovněž ne o všech dobrovolnících můžeme říci, že jsou osobnostně vyvráždění a vyrovnání s konečností svou a svých klientů. (tamtéž[online])

I přesto existují lidé, kteří dobrovolně a bez nároku na mzdu doprovázejí umírající. Dobrovolnictví se tak může stát životním programem některých občanů a stává se významným pro společnost, je-li dobrovolnická služba vykonávána v hospicích, hovoří se o přínosu dvojnásobném. (Vávrová, 2011, s. 81[online])

Dobrovolníci jsou tak neopominutelnou součástí hospice. Dobrovolník v hospici představuje pro nemocného další osobu, která se zajímá o jeho prožívání, je mu ochotna naslouchat, saturuje sociální kontakty, je specialistou na lidský kontakt. Další přínosy dobrovolnické aktivity v rámci hospicové péče blíže konkretizují v nadcházejících kapitolách, jež budou součástí mé diplomové práce.

Cílem práce je analyzovat dobrovolnictví v hospici jako součást životní dráhy dobrovolníků. Prostřednictvím kvalitativního výzkumu se pokusím odhalit hluboké pohnutky dobrovolníků pro práci v hospici. *Dílčími cíli (výzkumnými otázkami) diplomové práce je zjistit druhy motivací pro výkon dobrovolnické činnosti v zařízení paliativní péče. Druhým dílčím cílem je téma bariér, se kterými se dobrovolníci potýkají v rámci zapojení a během dobrovolnické činnosti. Třetím dílčím cílem je zjistit, jaký vliv (zda vůbec) má dobrovolnická aktivita na životní dráhu dobrovolníků. Smyslem práce je poukázat na smysluplnost a přínos dobrovolnické služby.*

Práce je tradičně rozdělena na teoretickou, metodologickou a empirickou část. V úvodu práce je čtenář seznámen s cílem práce. Následují kapitoly, které nastiňují téma dobrovolnictví optikou různorodých perspektiv a paradigmat, dále se čtenář dozví, kdo je to dobrovolník.

Dobrovolnictví prostupuje do mnoha oblastí lidského života jako je ekologie, kultura, sport ad. Jelikož jsem studentkou oboru Charitativní a sociální práce, zajímala jsem se o působení dobrovolnictví na tomto poli. Konkrétně jsem se zaměřila na dobrovolnickou činnost v oblasti paliativní péče. Druhá kapitola Dobrovolnictví jako součást hospicové péče přibližuje náplň a činnost hospice jako místo, které nelze pouze spojovat s utrpením, samotou a bolestí. Právě naopak. Součástí kapitoly je vyzdvihnout činnost dobrovolníků v hospici, jejich přínos pro klienty zařízení, pro organizaci i pro ně samotné.

Třetí kapitola popisuje motivaci lidské činnosti. Popisuje, jaké jsou motivy dobrovolníků k zahájení dobrovolnické aktivity. Dále také popisují, s jakými typy dobrovolníků se můžeme setkat.

V průběhu dobrovolnické činnosti mohou dobrovolníci narazit na různá úskalí a překážky jim bránící v jejich práci. O tomto se zmiňuji v kapitole čtvrté.

V metodologické části popisují cestu k získání výzkumných dat, jejich zpracování a následnou prezentaci.

1 Dobrovolnictví

První kapitola slouží k poskytnutí základních informací pojícími se s tématem dobrovolnictví. Obsahem kapitoly je teoretické ukotvení dobrovolnictví, nabízí se pohled na dobrovolnictví z hlediska dobrovolnických paradigmat, či formálnosti a neformálnosti. V kapitole také nastiňuji, kdo je oním dobrovolníkem. Závěr kapitoly patří zasazení dobrovolnictví do kontextu sociální práce, jakožto mému studovanému oboru.

1.1 Teoretické ukotvení dobrovolnictví

Dobrovolnictví je jev, který lidskou společnost provází už tisíce let. Jeho význam v různých dobách kolísal, někdy bylo téměř neviditelné a zcela na okraji zájmu mocných, jindy byl zase dobrovolnický entuziasmus okázale oceňován a měl klíčový význam pro fungování či vzestup celé společnosti. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 7)

Dobrovolnictví významným způsobem zvyšuje kultivovanost interpersonálních vztahů, posiluje společenskou soudržnost, celkovou morální úroveň společnosti a je zdrojem významných ekonomických přínosů. Dobrovolnictví je možné obecně považovat za jeden z velmi důležitých ukazatelů kvality života celé společnosti. Posilování dobrovolnických aktivit a s nimi spojených hodnot představuje ve společnosti potřebnou protiváhu stále sílících materiálních, konzumních a egoistických tendencí. (Mlčák, Pečtová, 2011, s. 1[online])

Při zpracování diplomové práce jsem se setkala v odborných publikacích věnovaných tématu dobrovolnictví s různorodými vymezeními a definováními pojmu dobrovolnictví. Příčina nejednotnosti v teoretické rovině je způsobena tím, že *dobrovolnictví představuje komplikovaný, heterogenní, multifaktoriálně podmíněný a dynamický společenský fenomén.*“ (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 13) Rovněž problematickou oblastí je identifikování hranic, kde dobrovolnictví končí a kde začíná, jelikož oblast dobrovolnictví nabízí široké spektrum činností napříč celým neziskovým sektorem.

(Hladká, 2008, s. 21[online]) Nadřazenými pojmy při snahách vymezit dobrovolnictví jsou ku příkladu uvedeny pojmy jako altruismus, pomoc , dobročinnost, filantropie. Pro účel zpracování diplomové práce jsem volila definici dobrovolnictví *„Dobrovolnictví není obět, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti.“* (Tošner, Sozanská, 2002, s. 18) Na čem se akademici shodují (dle Dekker a Halman) je fakt, že dobrovolnictví staví na třech společných principech – dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých. Objevuje se i čtvrtý definiční prvek tj. organizační

kontext. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9) Ale i tyto výše zmíněné charakteristické prvky vyvolávají mezi odborníky diskuzi a nejsou vždy jednoznačné.

Neplacená dobrovolnická činnost znamená neohodnocená finančně jako práce zaměstnanců. V praxi to ale neznamená, že by dobrovolníci neměli být hrazeny náklady spojené s výkonem dobrovolnické aktivity. (cestovné, ubytování) Hovoří se o symbolických odměnách pro dobrovolníky formou nefinančních odměn (lístky do divadla, apod.) (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 10)

Dobrovolná činnost jako vědomá a svobodně zvolená dobrovolníci se dle Paine, Hill a Rochester (2010) mohou na základě externích vlivů, tlaků dostat do pozice, že jsou k dobrovolnické činnosti přinuceni a ukazuje se, že jejich svobodná vůle je ohrožena. Jsou donuceni z nejrůznějších důvodů. Příkladem mohou být právní, sociální, individuální donucení. (př. Dobrovolník vykonává dobrovolnickou činnost v komunitě jen na základě soudního rozsudku.)

Dobrovolnická aktivita vykonávaná ve prospěch jiných kritérium vymezuje dobrovolnické aktivity ve prospěch jiným osobám či společnosti. Což je charakteristickým prvkem, kterým se odlišuje od volnočasových aktivit. Polemika se však zaměřuje na třetí stranu, komu je dobrovolnická činnost poskytována. Příručka pro měření dobrovolnictví (Measuringvolunteering: A practicalToolkit, 2001) za třetí stranu považuje přátele, sousedy i společnost či přírodu, je však vyloučena nejbližší rodina dobrovolníka/dobrovolnice. (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 10-15)

Existuje mnoho rozmanitých perspektiv, jak nahlížet na dobrovolnictví. Proto se autoři snaží jednak o přesné definování dobrovolnictví, tak jej i smysluplně teoreticky utřídit. Podle Pospíšilové každé paradigma něco vyzdvihuje a naopak něco potlačuje či opomíjí. Avšak každé z paradigmat svým pohledem popisuje tu samou skutečnost. (Tichotová Fryčová, 2012, s.13[online]) Přičemž nejvíce souzním s prvním uvedeným paradigmatem, kdy Lyons považuje dobrovolnictví za akt dobročinnosti a altruismu. Nebo jak Bennett označuje, jedná se o „služební paradigma“, které vyzdvihuje hodnoty altruismu a péči o druhé, lásku k bližnímu a soucit s trpícími. (tamtéž)

Dominantní neziskové paradigma - dobrovolnická aktivita v rámci tohoto paradigmatu je motivována širokou škálou pohnutek vyplývajících z altruismu. Dobrovolnictví je poskytováno velkými, profesionalizovanými a formálně strukturovanými organizacemi, přičemž se často jedná o neziskové organizace, ve kterých dobrovolníci přijímají specifické role, poskytují péči a podporu v mnoha oblastech společenského života

(senioři, handicapovaní, marginalizovaní ad.) Významnou podporu představují v rámci svépomocných skupin, politických a občanských kampaní. (Mlčák, Zášková, 2013, s. 16) Na dobrovolníky je nahlíženo instrumentálně, slouží jako efektivní nástroj, jehož snahou je pokrytí poptávky občanů po veřejných statcích, jimž se nedostává z důvodů selhání veřejného či komerčního sektoru producentů služeb. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 13)

Paradigma občanské společnosti- z hlediska tohoto paradigmatu je dobrovolník postaven do role agenta sociální změny, je řešitelem problémů, bojující za práva nespravedlnosti, humanitní ideály a práva znevýhodněných skupin. Aktivita dobrovolníků se soustřeďuje do oblasti péče. Dobrovolnické aktivity jsou považovány jako spolupodílení se na veřejném a občanském životě. V rámci paradigmatu jsou diferencovány dva proudy reflektující původ dobrovolnického aktivizmu. Na jedné straně stojí proud normativistický vycházející ze sociologie. Zdůrazňuje vliv hodnot, norem, občanských cností a étosu. Na straně druhé stojí proud sociální praxe, jež je výsledkem vzorců chování získaných praktickou zkušeností. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 15)

Volnočasové paradigma - nepředstavuje dílčí typ dobrovolnictví, chápe ji jako aktivitu motivovanou vnitřními pohnutkami související s nadšením. Tento typ dobrovolnictví se vyskytuje především v oblasti sportu, rekreace, umění, kultury. (Mlčák, Zášková, 2013, s. 16) Ze sociologického hlediska se jedná o komplexní přístup, jehož snahou je pokrýt všechny oblasti dobrovolnictví. Sociolog Stebbins rozlišuje tři základní kategorie trávení volného času: (1) seriózní volnočasové aktivity, (2) příležitostné aktivity, (3) projektové aktivity. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 16)

Na dobrovolnictví lze také nahlížet z hlediska formálnosti a neformálnosti. Většina výzkumů a odborné literatury se zaměřuje na formální dobrovolnictví. Jelikož neformální dobrovolnictví není ve výzkumných pracích dobře konceptuálně uchopitelné. Jednoduše řečeno neformální dobrovolnictví je pomoc druhým, která není zastřešována nějakou organizací. U obou forem se v definici vymezuje z dobrovolnictví pomoc blízkým osobám, kdy je předpokladem, že taková pomoc vůči nim, se považuje za jakousi povinnost.

Neformální dobrovolnictví nelze opomíjet, jelikož představuje důležitý kontext pro formální formu dobrovolnictví. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 11) Dobrovolnictví formální je na rozdíl od neformálního zastřešované pod zaregistrovanou organizací. (občanská sdružení, nadace, apod.) A je také ovlivňováno sociálně demografickými faktory, které třídí dobrovolníky do specifických kategorií. (muži/ženy, mladí/staří), (Frič, Vávra, 2012, s. 68)

C. Rochester identifikuje dobrovolnictví dle typu dobrovolnické aktivity, diferencovaných do kategorií na základě výsledků a cílů. (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 19)

- 1) *Vzájemná pomoc či svépomoc* (nejstarší typ dobrovolnictví, lidé společně sdílejí své problémy, výzvy a pracují na jejich zlepšení)
- 2) *Filantropie a služba druhým* (jedná se o organizaci, v nichž sdružuje dobrovolníky a poskytuje služby další straně)
- 3) *Participace* (dobrovolníci jsou zapojeni do politického a rozhodovacího procesu)
- 4) *Advokacie a kampaně* (kolektivní aktivita, jež se zasazuje o ochranu a zajištění změny, příkladem je zlepšení služeb)

Ve své diplomové práci se věnuji dobrovolnictví v hospicové péči pohledem dlouhodobých dobrovolníků, proto si dovolím diferencovat dobrovolnickou aktivitu i z hlediska doby trvání, tj. rozlišení na *krátkodobou a dlouhodobou činnost*. Dle dobrovolnického centra Adorea je mezníkem pro určení, co spadá do krátkodobé či dlouhodobé dobrovolnické služby, doba trvání 3 měsíců. Dobrovolnická aktivita konaná méně než 3 měsíce se považuje za krátkodobou. Rovněž krátkodobá dobrovolnická činnost neklade velké požadavky na akreditovanou vysílající organizaci, dobrovolníky, požadavek uzavírání smlouvy apod. (Adorea, nedatováno,[online]))

Privykonávání jednorázové pomoci stačí ústní dohoda. Jedná se především o akce jako sbírky, benefiční akce, koncerty. (Šormová, Klégrová, 2006, s. 9) Krátkodobí dobrovolníci vyhledávají aktivity s krátkodobým závazkem a přijímají pouze jeden typ činnosti. Častým jevem u krátkodobých dobrovolníků je nepřilíš dlouhé setrvání v jedné organizaci.

N. Macduff tyto dobrovolníky nazývá jako epizodické a dělí tyto dobrovolníky na:

- 1) Přechnodný epizodický dobrovolník – vykonává činnost jen několik hodin při jednorázové příležitosti.
- 2) Intervalový dobrovolník – zapojení dobrovolníka je pravidelné, trvajíc méně než 6 měsíců.
- 3) Příležitostný epizodický dobrovolník – vykonává činnost pravidelně ne však déle než 1 měsíc. (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 18)

Protipólem jsou dlouhodobí dobrovolníci. K obecným a snadno dostupným informacím a o dlouhodobých dobrovolnících zajisté patří, že jsou vyšší mírou zavázání vůči své dobrovolnické roli a organizaci, ve které působí. Jejich vztah s organizací je formalizován, ošetřen dobrovolnickou smlouvou. Z dobrovolné služby je-li vykonávána dlouhodobě a

nepřetržitě (více než 20 hodiny týdně) plynou benefity především možnost placení pojistného na důchodové pojištění. (Šormová, Klégrová, 2006, s. 9)

Jaké jsou příčiny, že část skupiny dobrovolníků se věnuje dobrovolnické aktivitě v dlouhodobé perspektivě? Jednou z příčin a odpovědí na otázku může být konceptuální model příčin dlouhodobé dobrovolnické služby. Představitel modelu L. A. Penner vychází ze zjištění, že konceptuální model je tvořen dvěma složkami – procesuální model a model rolové identity. Za dlouhodobé dobrovolníky považuje ty jedince, jež svou dobrovolnickou aktivitu vykonávají u jedné organizace déle než 1 rok. Dlouhodobé dobrovolnictví je mimo jiné ovlivněno dispozičními (osobnostní rysy, hodnoty, postoje, motivy) a organizační parametry. Z jeho pohledu charakteristika osobnosti má podstatný vliv na prvotní rozhodnutí stát se dobrovolníkem. Zatímco organizační aspekty jsou důležitým základem pro udržení dlouhodobého dobrovolnictví. Nicméně za prvotním impulsem stát se dobrovolníkem existuje řada dalších vlivů (sociodemografické, přijetí rozhodnutí nejbližší rodinou). V rozhodovacím procesu hrají roli situační parametry, organizační vztahy, atributy, praktiky. Dobrovolníci se tak v průběhu dobrovolnické aktivity s nimi ztotožňují a vytvářejí si rolovou identitu. Akceptace rolové identity. Akceptace rolové identity je základem pro dobrovolnictví v dlouhodobé perspektivě. ((Mlčák, Zášková, 2013, s. 87)

Na příčiny dlouhodobého dobrovolnictví se nazírá pomocí faktorů. První skupina faktorů ovlivňuje počáteční rozhodnutí stát se dobrovolníkem, další podstatným prvkem je identita dobrovolníka, ta slouží k udržení dlouhodobého dobrovolnictví.

Tabulka č. 1:Fáze dlouhodobého dobrovolnictví

1. Rozhodnutí k dobrovolnictví	2. Počáteční fáze dobrovolnictví	3. Vytvoření identity dobrovolníka	4. Dlouhodobé dobrovolnictví
--------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	------------------------------

Zdroj: Pospíšilová podle Penner, 2002

Dle Pennera přispívají k rozhodnutí situační faktory (teroristický útok, povodně, epidemie aj.) a sociální tlaky. Reakce na tyto sociální tlaky jsou podmíněny faktory:

- Demografická charakteristika (vzdělání, věk, příjem, zda má děti).
- Osobní víra a hodnoty.
- Prosociální osobnost.
- Motivace k dobrovolnictví. (Dohnalová a spol. dle Pennera, 2015, s.170)

1.1.1 Dobrovolník

Kdo je dobrovolníkem? Statut dobrovolníka je upraven právním předpisem tj. zákonem o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb., jedná se podle § 3 o fyzickou osobu, starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky nebo starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí. Na základě svých vlastností, znalostí a dovedností se svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu. (Zákon č. 198/2002, Sb., § 3) Jiný pohled na osobu dobrovolníka může být následující. „Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.“ Nebo také „Pro osobu s dobrovolnickým srdcem je smyslem života použít sebe jako nástroj pomoci jiným bez toho, aby čekali nějakou protihodnotu. Dlouhodobí dobrovolníci ve své činnosti setrvávají z důvodu pocitu naplnění ve svém životě, často dosáhli toho, co chtěli, a zaměřují se tak potřeby druhých. (Šípošová, 2011, s.20-21)

V posledních letech dochází ke změnám ve struktuře dobrovolnické populace, tato se začíná přibližovat trendu západoevropských zemí. Dobrovolníci nevyvstávají pouze z řad studentů, ale z poloviny se jedná o zaměstnané lidi, přibývá aktivních lidí v důchodovém věku, mění se rovněž profese, ze kterých dobrovolníci přicházejí, jsou čím dál různější a setkáváme se s dobrovolníky všech profesí. (Slowík, 2011, s. 44[online])

Frič a kol. charakterizuje dobrovolníky jako skupinu, která je nejčastěji zastoupena z řad studentů vysokých škol, nejpočetnější skupinu tvoří ženy mezi 50-60 lety aktivní v sociální oblasti. Dle Hučína mezi zahraničními dobrovolníky nalezneme naopak mnoho podnikatelů a důchodců. Což v naší zemi zatím platí jen v malé míře a skutečnost platí pro velká města. (Schovancová, Foltová, 2011, s.111,[online])

1.2 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce

Fenomén dobrovolnictví se v posledních letech stává důležitým a z mnoha ohledů zajímavým výzkumným tématem nejrůznějších věd. Na působení dobrovolnictví v rozmanitých oblastech lze nahlížet různou optikou. Rozdílnost s jakou lze na tento fenomén nahlížet, umožňuje dobrovolnictví zkoumat jako komplexní a multidimenzionální sociální jev. V teoretické rovině, jak je výše uvedeno, dobrovolnictví předmětem zkoumání mnoha vědních disciplín, v praktické rovině je dobrovolnictví součástí rozmanitých profesí, mezi něž můžeme zařadit i sociální práci. Vztah sociální práce a dobrovolnictví je postaven na společných základech z hlediska historické perspektivy, rovněž mají společná

filozofická a etická východiska. Společným znakem je i jejich pole působnosti. Dle Handy a Hustinx (2009:549) nahlíží sociální práce na dobrovolnictví jako součást každodenního života, a stává se tak jedním z mnoha nástrojů naplnění poslání sociální práce. Dle Matulayové (2011, s. 10-11) podpora a rozvoj dobrovolnictví u obyvatel představuje jedno z účinných řešení sociálních problémů současnosti. (Brozmanová, 2011, s. 50[online])

Přístupy dobrovolnictví optikou sociální práce dle Encyklopedie sociální práce (2011) identifikuje Matulayová jako

- *axiologický,*
- *strukturalistický*
- *ideologický.*

Podstatou *axiologického přístupu* je svobodná vůle osoby, jež je schopna obětovat svůj čas, talent, energii ve prospěch společného dobra. Přístup vychází z judaismu, křesťanství. Souvisí také s Aristotelovým chápáním občanské společnosti. Ústředním motivací pro konání altruismu jsou reciprocita, občanská povinnost věnovat část svého majetku ve prospěch chudobných. *Strukturální model* rozlišuje úroveň formalizace organizací sdružující osoby se zájmem konat aktivity ve prospěch společného dobra. Součástí modelu je rozdělení typů dobrovolnických struktur, v rámci přístupu se můžeme setkat se sociálně-podpůrnými sítěmi (social support networks), místními sdruženími (grassrootsassociations), neziskovými organizacemi, agenturami poskytujícími sociální služby (humanservicesagencies), soukromými nadacemi. Axiologický a strukturalistický koncept se váže k pojmu společenství (gemeinschaft). Posledním uvedeným konceptem je *ideologický přístup*, který popisuje dobrovolnictví jako nástroj k udržení či reformě sociálního pořádku. (Matulayová, 2012, s. 6-8) Sociální práce jako věda (její poslání, cíle) je postavena na konceptu sociálního fungování ¹dle MalcolmaPayna. Uvedený koncept je využitelný rovněž pro dobrovolnickou činnost. Na dobrovolnictví můžeme nahlížet v následujících aspektech:

V diplomové práci se zabývám dobrovolnictvím v hospicové péči, v tomto ohledu vnímám jako stěžejní aspekt - *dobrovolnictví jako terapii*. Kdy je cílem naplnit duševní, sociální pohodu klienta. Skrze dobrovolnickou činnost napomáhat klientovi při znovunabytí

¹ Sociální fungování je vymezováno jako „schopnost lidí vykonávat úlohy denního života a angažovat se ve vztazích k jiným lidem způsobem, který je uspokojivý pro ně samotné, ale i pro druhé a zodpovídá potřebám organizované komunity.“ (Matulayová, 2012, s. 6-8)

sebevědomí, pocitu užitečnosti, seberealizace, naplnit psychologické a sociální potřeby, napomáhat klientovi ke znovuzískání smyslu života. K obnově duševního zdraví a vnitřní rovnováhy je zapotřebí podpory rozvoje osobnosti klienta. Smyslem paradigmatu je vytvoření vztahu mezi klientem a dobrovolníkem a nastavení správné komunikace. (reflexivně – terapeutická perspektiva) (Navrátil, 2001, s. 14-15)

Dobrovolnictví jako součást sociálních služeb - Smyslem je zapojení dobrovolníků do sociálních služeb, podpora a uschopnění klientů (enablig). Napomáhání při zprostředkování zdrojů. (individualisticko - reformní perspektiva).

Dobrovolnictví jako nástroj sociální změny - vychází z konceptu zmocnění (empowerment), snahou je chránit klienty před diskriminací, sociální nespravedlností a mocenským útlakem. Povzbuzovat obyvatelstvo k větší emancipaci. (socialisticko-koletivistickáperspektiva) (Matulayová, 2012, s. 6-8)

2 Dobrovolnictví jako součást hospicové a paliativní péče

K tomu abychom si mohli představit a porozumět tomu, co je náplní a přínosem dobrovolníka v hospicové péči, je nutné si vymezit, co je to hospic, na jakých principech a hodnotách staví, pro koho je hospicová a paliativní péče určena.

Dle Student (2006) se v současné době s tématem smrti a umírání setkáváme častěji než kdykoliv v historii. Nicméně dnešní vysoká informovanost a obeznamenost se oproti předešlé historii stává pouze na virtuální bázi, tj. časopisy, noviny, knihy, televize apod. Skutečné osobní setkání s umírajícím je naprosto vytěšňováno, a v praxi se s tímto může ztotožnit jen málokdo. (Závorková, 2011, s. 137[online])Haškovcová se vyjádřila v Časopise lékařů českých, takto: „*Dnešní situace je charakteristická vytěšněním smrti a důsledkem toho je porušený mechanismus uvědomování si vlastní konečnosti právě tak jako odpovědnosti za život a smrt svou i ostatních.*”(Svatošová, 2011,s. 16) Hospic je však oním místem, kde člověk právě může zakusit různé zkušenosti se smrtí. (Závorková, 2011, s. 137[online])Reakcí na institucionální model umírání, který pojímá smrt jako vytěšňovanou z každodenního života, se stalo hospicové hnutí ve 2. polovině 20. století, které poukázalo na negativní důsledky umírání člověka v nemocnici, opuštěného, bez přítomnosti rodiny a příbuzných. V naší zemi je historie hospiců poměrně krátká. O vznik prvního hospicového zařízení sv. Anežky České v Červeném Kostelci se založila Marie Svatošová. (Haškovcová, 2007, s. 47)

2.1 Hospic a paliativní péče

Pakliže medicína vyčerpala všechny možnosti vyléčení pacienta (nejčastěji se jedná o onkologické onemocnění) a následná péče v domácím prostředí není možná, přichází v úvahu hospic jako specializované zdravotnické zařízení pro lidi v terminálním stádiu života².

Základním cílem každého hospicového zařízení je poskytnout klientům, takové služby a podporu, aby bylo dosaženo, co nejlepší kvality života až do úplného konce.

²Kdo jsou lidé nacházející se v terminálním stádiu života? Identifikování určitého časového úseku během onemocnění jako terminální není snadné. Konečnou fázi lze snáze určit u nádorových onemocnění, kdy se určení prognózy stanoví na základě typu nádoru, stupni pokročilosti a klinického obrazu. Terminálním stádiem nemoci se označuje období, kdy u pacienta dochází k postupnému zhoršování zdraví v důsledku progresu vážného chronického onemocnění vedoucí k letálním komplikacím. (Kalvach a spol., 2004, s. 9)

Z prováděných výzkumů vyvstává, že člověk se neobává smrti samotné, ale obavy pacientů panují ze strachu z bolesti, ze ztráty důstojnosti a osamocení. (Centrum paliativní péče, nedatováno,[online])

Svatošová sumarizuje myšlenku hospice, jež vychází z úcty k životu a úcty k člověku, jako „*garanci nemocnému, který nebude trpět nesnesitelnou bolestí, v každé situaci bude respektována jeho lidská důstojnost, taktéž že v posledních chvílích života nebude osamocen.*“ (Svatošová, 2011, s. 115) Hospic si klade za cíl citlivě vnímat osobnost člověka, sloužit mu bez ohledu na barvu pleti, vyznání, pohlaví, věk, majetkové poměry, slouží každému potřebnému. Dalším důležitým východiskem se stává rovněž holistický přístup při péči o pacienta. Cílem je potlačení nežádoucí bolesti, ať už se jedná o bolest fyzickou, psychickou, sociální či spirituální. (Huneš, 2008, s. 9[online])

Hospic poskytuje tyto základní formy péče: 1) *lůžkovou (hospic)*, 2) *mobilní*, 3) *stacionář jako součást hospice*, 4) *respitní*.

Při návštěvě daného zařízení si můžeme všimnout zásadních odlišností oproti nemocničnímu zařízení. Zázemí hospice spíše připomíná domov (15- 30 lůžek). Denní režim je přizpůsoben potřebám a přáním klienta. Vysoké nároky splňuje i hmotné zázemí zařízení. Jedním z benefitů hospicového zařízení představuje i možnost celodenní přítomnosti (možnost přistýlky) rodiny či osoby blízké, což zajisté napomáhá k lepší psychické pohodě pacienta samotného. (Haškovcová, 2007, s. 48-51) Hospic jako registrovaný poskytovatel zdravotních služeb dle z. č. 372/2011 Sb. poskytuje nejen zdravotní a ošetrovatelskou péči, ale i sociální služby dle z. č. 108/2006 Sb. Péče se mimo jiné soustřeďuje nejen na samotného nemocného, ale i na jeho blízké, zvláště v období po úmrtí a truchlení. (Huneš, nedatováno,[online])

Z časového hlediska je hospicová péče dle Svatošové rozdělena do tří následujících období:

Tabulka č. 2:Hospicová péče z časového hlediska

OBDOBÍ (praefinem)	<i>Péče a doprovázení nemocného a jeho blízkých od okamžiku zjištění závažné diagnózy až po nástup terminálního stavu. (fáze podle Kübler-Rossové)</i>
OBDOBÍ (in finem)	<i>Péče a doprovázení nemocného a jeho blízkých během terminálního stavu, tj. umírání v užším slova smyslu.</i>
OBDOBÍ (post finem)	<i>Kromě péče o tělo zemřelého doprovázení pozůstalých podle potřeby i dlouhodobě, zpravidla po dobu 1 roku.</i>
<i>Chybou by bylo hospic chápat pouze jako péči v období „in finem. „</i>	

Zdroj: (Svatošová, 2011, s. 122)s

Specializací hospice je poskytování paliativní péče nemocnému. Paliativní péče v sobě zahrnuje aspekty medicíny, ošetrovatelství, sociální práce, duchovní péče, fyzioterapie a dalších disciplín. Hlavním cílem léčby je mít kontrolu nad bolestí pacienta. Úkolem paliativní medicíny je rovněž nepřehlížet pacientovy otázky, úzkosti, samotu. Multidisciplinární tým by měl brát na zřetel jakýkoliv pacientův projev, ať už konkrétní či symbolický, který má pro něj hluboký smysl. A snažit se tomuto pacientovu projevu porozumět a brát jej s úctou. Především s ním otevřeně a empaticky komunikovat o všem, co je pro něj podstatné. Mít v podvědomí důležitost naplnění všech jeho potřeb a jeho rodiny. V popředí léčby tak nemohou stát pouze pacientovy orgány a jejich funkce, ale pacient jako lidská bytost. (Virt, 2000, s. 36-38)

Centrum na podporu paliativní péče (The Center to Advance Palliative Care,[online]) označuje tuto péči jako „specializovanou zdravotní péči se závažným a život limitujícím onemocněním. Zaměřuje se na úlevu od symptomů a stresu souvisejících se závažným onemocněním. Jejím cílem je zlepšit kvalitu života jak pro pacienta, tak i pro jeho rodinu. Paliativní péči zajišťuje tým složený ze specializovaných lékařů, zdravotních sester, sociálních pracovníků a dalších odborníků, kteří spolu s ostatními ošetrujícími lékaři pacientovi poskytují další úroveň podpory. Tato péče je vhodná v jakémkoli věku a v

jakékoli fázi vážného onemocnění a může být poskytována současně s léčbou cílenou na základní onemocnění.“ (CAPC, nedatováno,[online])Paliativní péče si klade za cíl pomáhat pacientům a jejich rodinám, aby správně porozuměli a byli informováni o povaze jejich nemoci, čímž činili včasná rozhodnutí o jejich následující péči. (CAPC, nedatováno,[online])Péče je zaštiťována, jak je výše uvedeno multidisciplinárním týmem, podílí se na ni lékaři různých specializací, zdravotní sestry, sociální pracovníci, rehabilitační sestry, psychiatr, psycholog či duchovní, dále se podílí i členové rodiny pacienta, přátelé a dobrovolníci. (Kupka, 2014, s. 26)Závorková (2011, s. 139-140[online]) představuje základní principy paliativní péče (dle Haškovcová 2000, Payneová, 2007, Svatošová 2005, 2008) jako:

- podporu života v době umírání
- umírání a smrt se považuje za normální procesy
- smrt se ani neurychluje ani neoddaluje
- poskytuje se úleva od bolesti a jiných symptomů
- dbá se na zachování důstojnosti člověka
- umírajícímu se zaručuje, že v posledních chvílích nezůstane osamocen
- usiluje se o zvyšování kvality života nemocného a o vytvoření funkčního podpůrného systému pro pacienta a rodin

2.2 Dobrovolníkem v hospici – přínos a náplň práce

V předchozí kapitole byl představen hospic jako místo, kde multidisciplinární tým pracovníků pečuje o nevléčitelně nemocné pacienty v závěru života s cílem zlepšit či udržet jejich kvalitu života. Principem je naplnění pacientovy potřeby být milován a respektován. V naplnění těchto principů lze dost dobře dostát skrze angažovanosti a pomoci dobrovolníků. (Přidalová, 2002)

Svatošová zdůrazňuje, že žádný hospic se bez dobrovolníků neobejde. Právě dobrovolníci jsou ti, kteří se velmi podílí na skutečnosti, že hospic je místem připomínající láskyplný domov. Přičemž se často od dobrovolníků dozvídáme, že svou práci dělají jen tak pro radost. (Svatošová, 2011,s. 124)

Práce dobrovolníka představuje náročnou službu. Dobrovolník je přítomen u umírajícího, se kterým sdílí nejen jeho těžké chvíle a životní úděl, ale i radosti. Před rozhodnutím stát se dobrovolníkem v paliativní péči, by si člověk měl umět představit, co dobrovolnická činnost v této oblasti obnáší. Sám sobě by si v nitru měl položit otázky: Zda

byl někdy v kontaktu s nemocným či umírajícím člověkem? Pečoval někdy o nemocného? Setkal se někdy v průběhu života se smrtí? V dobrovolnické činnosti platí nepsané pravidlo, že dobrovolník je tady především pro nemocného, nikoliv pro svůj dobrý pocit. Uvědomí-li si dobrovolník tyto skutečnosti, pak jsou do jisté míry dobrým předpokladem pro zvládnání činnosti v tak náročných situacích. Dobrovolníci zastupují v paliativní péči „*lidský aspekt*“. Nabízí se jako další osoba v okruhu nemocného, se kterým může pacient komunikovat, rozšiřuje sociální síť kolem klienta apod. Hlavními činnostmi dobrovolníka v hospici je osobní asistence, pečovatelská a respitní podpora, dohled u nemocného v době nepřítomnosti rodiny, do spektra činností spadá lidská podpora členů rodiny umírajícího zejména v oblasti komunikace s nimi, umožní jim ventilovat svůj smutek, úzkost, sdílení s nimi. V případě mladších rodin umírajícího se nabízí i pomoc s péčí o děti, naopak u osob v pokročilém věku mohou dobrovolníci podat pomocnou ruku taktéž partnerovi paliativního klienta. (Přidalová, 2002, [online])

Jednou z oblastí naplnění potřeb klienta jsou i potřeby spirituální. Primárním úlohou dobrovolníka není zcela se zabývat spirituálními potřebami klienta, avšak dobrovolník se při práci s klientem často naráží na tato témata. Je zcela pochopitelné, že lidé v závěru života se zabírají dosavadním životem, jeho smyslem, smířením s bližními, případně s Bohem apod. Dobrovolník by tak měl klientovy spirituální potřeby přinejmenším citlivě vnímat a napomáhat k jejich naplnění cestou

- chápavého naslouchání
- zprostředkováním návštěvy duchovního nebo nějakého "přítele ve víře"
- někdy společnou modlitbou
- případně i přímou pomocí v řešení problému tam, kde to nemocný chce a dobrovolník je schopen. (Opatrný, 2002,[online])

Claxton-Oldfield (2014) rovněž poukazuje na skutečnost, že dobrovolnictví v hospicové péči je přínosné pro všechny zainteresované strany, jak pro samotné pacienty, rodiny pacientů, včetně dobrovolníků. Dobrovolníci disponují jedinečnými dovednostmi a přístupy. (Dy et al. 2003) Jednou z předností dobrovolníků jsou pravidelné návštěvy a dostatek času věnovaný svým klientům. (Wilson et al. 2005) V jiné kanadské studii byli dotazováni (Claxton- Oldfield et al., 2014[online]) členové rodin s cílem zjistit spokojenost se službou poskytovanou dobrovolníky. Z výsledků průzkumu se ukázalo velmi pozitivní hodnocení této činnosti. Byly oceňovány především osobnostní

předpoklady dobrovolníků jako soucitnost, pečlivost, empatie, vřelost, schopnost naslouchat, úctyhodnost. (Claxton – Oldfield, 2014[online]) Pozitivně ze strany členů rodin nemocných bylo vnímáno respektování jejich soukromí. Ze studie vyplynulo, že 95% dotazovaných by dobrovolnickou službu doporučilo potenciálním zájemcům. Z empirické studie vyvstávají jednoznačné přínosy dobrovolnické služby:

- odlehčení pro pečovatele
- emocionální podpora
- sociální podpora
- advocacy
- praktická pomoc
- duchovní podpora (Claxton – Oldfield, 2014,[online])

Na přínos dobrovolnictví lze nahlížet v několika úrovních. Ve výzkumné reflexi dobrovolnictví rozlišuje Brozmanová Gregorová přínosy dobrovolnictví z pohledu širší společnosti, z pohledu místní komunity, z pohledu organizace spolupracující s dobrovolníky, z pohledu příjemců pomoci dobrovolníků a z pohledu samotného dobrovolníka (Brozmanová Gregorová, Matulayová, Mračková, 2012, s. 97). Dále se však v textu budu zabývat pouze přínosem dobrovolnictví pro organizaci, a přínosem pro samotné dobrovolníky.

2.2.1 **Přínos dobrovolnictví pro organizaci**

Mnoho autorů se shoduje, že dobrovolnictví pro organizaci představuje „přidanou hodnotu“, není to tedy jen pouhá náhrada za placenou práci stávajících zaměstnanců. Dle Tošnera dobrovolnictví v organizaci zvyšuje kvalitu sociální péče, jelikož dobrovolnictví představuje takové atributy jako lidskost, tvořivost, nový pohled, zpětnou vazbu. (Dohnalová a kol., 2015, s. 156) Dobrovolníci přinášejí do organizací všednost, každodennost a mezilidský kontakt. Narušují tak hermeneutickou uzavřenost organizace před okolním světem. Otevření se okolí je nesmírně žádoucí prvek. (Šourek, 2016, s. 21[online]) I zaměstnanci jistě oceňují pomoc dobrovolníků. Za léta práce již přetížení úkoly či ohrožení syndromem vyhoření, a může dojít k tomu, že pozbývají čas a energii, aby na klientech uplatňovali empatický a osobní přístup.

Dobrovolníci jsou tedy doplňujícím prvkem služby, se snahou službu zkvalitnit. (Tošněr, Sozanská, 2002, s. 41)

Dobrovolníci představují nezastupitelnou složku týmu hospice. Pacient najednou stojí před náročnou životní etapou, jeho život se chýlí ke konci a umírající potřebuje zvýšenou podporu. O pacienta je komplexně postaráno, avšak klientovi nestačí jen ošetrovatelská péče, víme, že je zapotřebí uspokojit veškeré jeho potřeby. Podporu získá nemocný jednak od své rodiny, personálu, ale i bezpochyby od dobrovolníků. Nejsou zatíženi starostmi pacienta a jeho rodiny, kteří procházejí fázemi vyrovnávání se s nemocí. Další předností je, že dobrovolník není součástí personálu, dobrovolník tak tvoří most mezi klientem a personálem. Dobrovolník je tady od toho, aby nabídl pomyslné rameno, rozptýlil pacienta v jeho těžké zkoušce, ale dovede i nemocnému naslouchat a citlivě vnímat jeho potřeby a přání. Nebo jen nabídnout svou přítomnost, pohlázení. Hlavní zásadou v hospici je nenechat nemocného o samotě, jestliže to není jeho výslovné přání. (Ležáková, 2013[online])

Rochester pak shrnuje přínos dobrovolníků pro klienty v organizaci takto: „(a) díky nim má organizace možnost danou vůbec danou službu poskytovat, (b) dobrovolníci přinášejí klientům víc společenského, osobního kontaktu, (c) a z toho plynoucí pocity duševní a tělesné pohody, (d) umožňují rozšíření či inovaci služeb, (e) fungují pro organizaci jako jakýsi „lakmusový papírek“ (Dohnalová a kol., 2015, s. 156)

2.2.2 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka

Dobrovolnictví je chápán jako dar. Odměnou dobrovolníkovi za to, že nezištně věnuje svůj čas, získává mnoho. Může navázat pěkný vztah s druhým, má dobrý pocit pramenící z pomoci druhému, vzájemně se s pacientem mohou obohacovat o životní zkušenosti. Dobrovolník se také setkává s názory, myšlenkami a postoji nemocného a to rozšiřuje jeho obzor. V rámci dobrovolnické činnosti se dobrovolník setkává s mnoha lidmi, včetně dalších dobrovolníků, nezdědka tak vznikají mezi nimi trvalá přátelství. (autor neznámý, nedatováno)

V roce 2007 byl realizován ve Velké Británii výzkum (Low, Butt, Paine, Smith, 2007), výsledky dokládají skutečnost, že dobrovolnictví má velký vliv na zapojené dobrovolníky. Dotazovaní uvedli, že za přínos dobrovolnické aktivity považují pocit radosti, osobnostní a profesionální rozvoj. Přičemž za nejdůležitější považují pocit spokojenosti, který jde ruku v ruce s výsledky dobrovolnické činnosti a potěšením ze

zapojení se. (Brozmanová Gregorová, Matulayová, Mračková, 2012, s. 100)

Dobrovolník se ve své dobrovolnické činnosti často realizuje, dochází k posílení jeho sebevědomí, stává se užitečným pro druhé osoby. Skrze dobrovolnictví může uplatnit své schopnosti, které následně rozvíjí. Prohlubuje kvalifikační požadavky, tak aby jeho pomoc druhým byla účinná. Pro mnohé dobrovolníky znamená dobrovolnická činnost smysluplné vyplnění času, navázání kontaktů a nových přátelství. (Šormová, Klégrová, 2006 s. 13-14) TheWorldVolunteer Web uvádí, že skrze dobrovolnictví lidé získávají nové zájmy, pro některé dobrovolníky naopak představují únik z každodenní rutiny, relax, dobrovolnictví se stává způsobem jak dobít energii, uvolnit napětí. Dobrovolnictví je projevem závazku, odevzdání a zájmu. (Brozmanová, Gregorová, Matulayová, Mračková, 2012, s. 98)

Ve své práci jsem uvedla zamyšlení dvou dobrovolnic, nad tím, co jim dobrovolnictví v životě přináší.

„Pro mě to byly jedny z nejcennějších roků života. Nikdy by mě nenapadlo, že budu z hospice odcházet tak obdarovaná. Být v přítomnosti lidí, kteří vědí, že jejich život se chýlí k závěru, ze kterých opadaly všechny zbytečné masky, kteří pustili to nekonečné úsilí něčeho dosáhnout, někým zvláštním být – to je velké učení a dar. Tito lidé často doslova zářili. Podařilo se jim dojít ke smíření, radosti ze života, který žili; odevzdání se tomu, co je přesahuje. Bylo v tom tolik světla, čistoty, pokory, lásky, nepopsatelného osvobození. Neříkám, že se to podařilo všem. Byli tam lidé, kteří se nedokázali pustit až do úplného konce, zápasili a bylo to pro ně těžké. To není hodnocení, jen konstatování. Stejně jako je jedinečný život každého z nás, je jedinečný i způsob, jakým tento svět opouštíme.“

Zdroj: (Grofová, 2018, [online])

„Jsem neskonale pyšná na to, že mohu být dobrovolníkem právě v našem Hospici. Docházet do Hospice je pro mě odměnou, vždy si tu dokonale odpočinu, potkám se s milými lidmi. Je tedy pro mě místem setkávání. Hned při vstupu do hospice mě uvítá klid a mír, který je jakoby prostoupen celým hospicem.

Personál je vstřícný, nešetří úsměvy, přestože je jejich práce těžká a fyzicky náročná. Jako dobrovolník se tu cítím platně a vítaně, je o nás dobrovolníky postaráno po všech stranách.“

Zdroj: (Dobrovolnice Šárka, nedatováno [online])

3 Motivace k dobrovolnictví

Dlouhodobé dobrovolnictví klade na dobrovolníka určité nároky, může se jednat o úsilí, čas i finanční náklady. Dobrovolnictví je i o sociálních vztazích a interakcích, tedy od dobrovolníka se očekává emocionální angažovanost. Nepochybně lidé věnující se dobrovolnictví stojí před řadou překážek. Být dlouhodobým dobrovolníkem tak není snadné. Právě pochopení motivů k dobrovolnické činnosti je stěžejní. (Matulayová, 2016, s. 6) Následující kapitola si klade za cíl teoreticky nastínit motivaci lidského chování vycházející z lidských potřeb. Neboť ta dle Nakonečného „*je velmi komplexním jevem, a zároveň je klíčem k pochopení lidské psychiky, ta jako více či méně vědomě zaměřená činnost, dává lidským činům jejich individuální smysl.*“ (Nakonečný, 2014, s. 14)

V kapitole jsou vymezeny perspektivy nahlížení na motivaci dobrovolníků, které vedou k porozumění chování dobrovolníků. Jedná se o popis psychologické a sociologické perspektivy. (Matulayová, 2016, s. 10) V rámci psychologické perspektivy je představen funkcionální přístup autorů Clary a Snyder popisující oblasti (kategorie) motivací.

V samotném závěru jsou uvedeny výsledky výzkumů zabývajících se motivací k dobrovolnictví na domácím poli. Výzkum byl realizován UP CMTF v Olomouci, zjišťoval motivaci k dobrovolnictví u studentů a zaměstnanců UP.

Porozumět tomu, co motivuje konkrétní dobrovolníky k dobrovolnictví, není jednoduchou záležitostí. Motivace udává směr lidského jednání, je to energizující prvek. Jakákoliv naše rozhodnutí a činnosti jsou odvíjeny od motivačních prvků. Faktory ovlivňující motivaci lidí pro krátkodobou či dlouhodobou dobrovolnickou aktivitu jsou různorodá. (Brozmanová-Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019, s. 67)

Nalézt odpověď na otázku co je skutečnou motivací lidí k dobrovolnictví, se pokusilo mnoho výzkumníků. Nadále se tak stává klíčovým tématem dobrovolnictví - analýza motivace, jakožto důležité vodítko pro získávání a udržení dobrovolníků. (Mlčák, Šamajová, 2013, s. 30)

Lidská motivace je směřována k určitému cíli, jehož si je člověk více či méně vědom. Podstatným prvkem pro utváření a formování motivů je označováno sociální okolí. (Šmahaj, 2015, s. 19) Podle Nakonečného základním zdrojem motivace jsou potřeby. Jež označuje jako výchozí pohnutky k činnosti. (Šmahaj, 2015, s. 20-22) Potřeby mají značný vliv na motivaci jedince. Pro motivaci jsou zásadní hodnoty člověka, roli při motivaci hraje i osobnost – duchovní složka osobnosti, poznávací procesy, volní rozhodování. Během života si rovněž vytváříme stálý soubor motivů (hodnotový/motivační systém osobnosti).

Motivované chování je regulováno emocemi a očekávanými hodnotami, ale i minulou zkušeností. (Matulayová, 2016, s. 10)

Čeští výzkumníci se přiklonili k tříprvkovému modelu motivační struktury, jež se zakládá na:

- (a) altruistické motivaci: motivem je prospěch jiných, či komunity
- (b) egoistické motivaci: motivem se stává prospěch dobrovolníka, přičemž z jeho aktivit profitují i jiní (komunita)
- (c) normativní motivaci: motivem je naplnění morálních imperativů a závazků (Matulayová, 2016, s. 12)

V zahraničí je na problematiku motivace nahlíženo optikou psychologické a sociologické perspektivy. (viz dále)

Psychologický přístup

Zahraniční autoři nahlízejí na motivaci dobrovolníka optikou psychologické a sociologické perspektivy. Psychologický přístup je postaven na vlastnostech altruistické osobnosti. Tradiční proudy psychologické perspektivy poukazují na existenci lidí, jež mají vrozenou empatii, a odlišují se od zbytku svou altruistickou motivací. O některých jedincích můžeme říci, že mají potřebu pomoci druhým, byť je to na jejich vlastní úkor.

Altruistická motivace se zakládá na lásce k bližnímu, solidaritě a soucitu s trpícími a v nouzi. Zájemem dobrovolníka je dostat veřejnému blahu. Toto „sociální cítění“ je spojováno s emocionální motivací. Psychologický přístup podle některých vědců neskýtá přístup jen pozitivní „*Ten, v jehož zájmu je blaho druhých, vždy něco získává, ať už chce či nikoliv.*“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 84)

Nadále aktuální a detailně propracovaný zůstává funkcionální přístup autorů E. G. Claryové, M. Snyder a kol. Psychologická koncepce popisuje motivaci k dobrovolnictví jako „vnitřní psychologickou sílu, která podněcuje lidi překonávat překážky a věnovat se dobrovolnické činnosti.“ Claryová a Snyder také vygenerovali šest oblastí motivace, jež použili do svého dotazníku VFI (Volunteerfunctionsinventory).

- (a) Hodnoty – skrze dobrovolnickou činnost mohou dobrovolníci projevit své hodnoty vůči druhým.

- (b) Porozumění – dobrovolnická činnost může přinést dobrovolníkovi nové zkušenosti, v rámci činnosti se dobrovolník učí a zakouší nové věci.
- (c) Kariéra – získané zkušenosti z dobrovolnictví může dobrovolník využít pro svou pracovní kariéru.
- (d) Sociální funkce – dobrovolnictví je také jedna z cest, jak navázat nová přátelství a vztahy.
- (e) Protektivní funkce – umožňuje oprostít se od negativních pocitů.
- (f) Posílení – funkce má charakter osobního rozvoje dobrovolník a zvýšení jeho sebevědomí. (Mlčák, Šamajová, 2013, s. 30-31)

Sociologický přístup

Klade důraz na společenský kontext. Za stěžejní se pokládají sociální tlaky a příležitosti. „Člověk musí být osloven, být vystaven tlaku přátel a známých, musí se angažovat v souvislosti s vlastními dětmi, mít za sebou aktivní a angažovanou životní dráhu.“ (Dohnalová a spol., 2015, s. 169) Smyslem sociální motivace je nalézt odpověď, jaké jsou příčiny vstupu jedince mezi dobrovolníky a setrvání u dobrovolnické činnosti. Odpověď lze nalézt v normativistické perspektivě. Motivace k dobrovolnické činnosti je ovlivňována kontextuálními faktory (občanská cnota, náboženská povinnost, ideál dobrého člověka). Jestliže má mít dobrovolnická činnost charakter dlouhodobý, nelze se pouze spolehnout na mobilizační hodnoty, ale je zapotřebí již zmiňované normy. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 85)

3.1 Výzkum motivace

Před dvěma dekádami (1999-2000) proběhl v České republice výzkum NROS ve spolupráci se STEM s nadací VIA a sdružením Hestia. Výzkum zjišťoval motivaci dobrovolníků k jejich aktivitě. Výsledek výzkumu však ukázal, že nelze jednoznačně specifikovat veškeré důvody a motivy k dobrovolnické aktivitě, jelikož co konkrétní dobrovolník, to jiný motiv. Pohnutky proč začít s dobrovolnictvím tedy skýtají množství variant. Přesto z analýzy získaných dat vzešly tři základní motivace.

Uvedeme-li první z nich, tj. *konvenční (normativní)* motivaci. Charakterizuje dobrovolníka jako člověka staršího 60 let, věřícího. Tato část dobrovolníku představovala

procentuálně zhruba 41%. Motivace k dobrovolnické aktivitě je ovlivňována normami blízkého okolí či pravidla chování společnosti. Rozhodnutí stát se dobrovolníkem pramení také z náboženského přesvědčení a je rovněž ovlivňována vzorci chování rodiny a příbuzných. Pro budoucího dobrovolníka mohou být atraktivní dárcovské činnosti přátel apod.

Z druhého typu motivace vyplývá, že vykonávaná činnost by měla obohacovat i samotného dobrovolníka. *Reciproční motivace* tak skýtá nejen konání dobra pro druhé, ale i nabízí vlastních prospěch. Zajímavé zkušenosti, rozvíjení schopností a navazování nových vztahů se objevuje dle výzkumu (37% dobrovolníků) u 30 letých ateisticky založených dobrovolníků.

Pro dobrovolníky s *nerozvinutou motivací* je stěžejní následující. V organizaci v níž se rozhodli „dobrovolničit“ musí pocítit z jejich strany důvěru, rovnocenný vztah. Důležitým aspektem je smysluplnosti činnosti a přispívání šíření dobra. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 23-24)

Výzkum motivace studentů a zaměstnanců UP

Studentský výzkum (2015/2016) zjišťoval motivaci formálnímu dobrovolnictví. Z výzkumu vzešly následující výsledky vztahující se k motivaci k dobrovolnictví.

Z níže uvedených výsledků (hodnocení vyšší než 3,5) motivace zúčastněných ve výzkumu se zakládá na pomoci druhým, poznávání nových lidí, osobnostním rozvoji, rozvoji pracovních zkušeností, snaha podělit se o své zkušenosti.

Tabulka č. 3: Motivace pro dobrovolnickou činnost

Výrok	Průměr	Modus
Moji přátelé a rodina jsou dobrovolníky, proto i já jsem dobrovolník/ce.	2,27	1
<i>Chci se setkávat a přátelit s novými lidmi.</i>	3,75	4
<i>Je pro mě důležité pomáhat druhým lidem.</i>	4,51	5

Cítím, že mě k dobrovolnické činnosti vede má víra.	2,99	3
<i>Chci se osobnostně rozvíjet.</i>	4,42	5
Chci vrátit druhým to, co jsem dostal/a od jiných lidí.	3,47	4
<i>Dobrovolnictví je pro mě příležitost rozvíjet své pracovní zkušenosti.</i>	4,30	5
<i>Chci se podělit o svoje vědomosti a zkušenosti.</i>	3,87	4

Zdroj: (Matulayová, 2016, s. 65)

4 Bariéry dobrovolnické činnosti

Předchozí kapitola byla věnována, motivaci lidí k dobrovolnické aktivitě. Člověk může být sebe lépe motivován, aby se stal dobrovolníkem a pomáhal druhým, avšak může narazit na překážky, které mu zabraňují vůbec zapojit se do aktivity, či dlouhodobě v ní setrvat. Jak je známo limity (bariéry) mohou nastat, jak na straně dobrovolníka tak i organizace, s níž spolupracuje. Obecně lze konstatovat, že o mnoho potencionálních dobrovolníků přichází organizace nedostatečnou informovaností a veřejnou propagací. Organizace může vnímat dobrovolníky jako nežádoucí vzhledem k předchozím negativním zkušenostem. Na straně dobrovolníků je nejčastější překážkou nedostatek času. (Gregorová-Brozmanová, Matulayová, Mračková, 2012 s. 89)

Sládková (2008) poukazuje na fakt, že neexistuje česká ani zahraniční literatura věnující se systematicky bariérám v nestátních neziskových organizacích. Odkazuje se proto na dílčí práce především (Niklová 2000). Pro účely diplomové práce byly vybrány pouze některé z popsaných (identifikovaných) potencionálních bariér. (Sládková, 2010, s. 33-39[online])

Dobrovolníci vs. zaměstnanci

Překážky v organizaci mohou vznikat mezi dobrovolníky a zaměstnanci. Určitá část placených zaměstnanců mohou dobrovolníky považovat za cizorodý element. Zaměstnanci si spojují s příchodem dobrovolníků do organizace jen negativa – práce a starosti navíc. Dle zaměstnanců jim dobrovolníci berou jejich práci. (Tošner, Sozanská, 2006) Takto negativně naladěni pracovníci znemožňují efektivní a bezproblémovou spolupráci s dobrovolníky. Klíčovým v posílení pozitivní spolupráce a přijetím dobrovolníků v organizaci se stává koordinátor dobrovolníků. Tento vytváří partnerství mezi oběma stranami a připravuje půdu pro společně podílení se na rozhodování a spokojenosti všech zúčastněných. (Ochman, Jordan, 1997)

Nedostatečné řízení dobrovolníků

Podmínkou fungování dobrovolnického programu je systematická koordinace a řízení. Vedení organizace musí brát na zřetel, že je zapotřebí zkušeností, dobrovolnictví v organizaci je dlouhodobá a ne jednoduchá činnost. Není-li tomu tak vede to

k nespokojenosti dobrovolníků, tak organizace. Výsledkem pak může být odchod dobrovolník a negativní zkušenosti.

Nezájem o dobrovolnictví

Podle Tošnera, Sozanské ale i Niklová ve výzkumu uvádí, že některé organizace nenabýly přesvědčení o existenci lidí, kteří mají opravdový zájem pracovat v jejich organizaci (v dané oblasti) zadarmo.

Existuje i obava ze zneužití klienta dobrovolníkem. Podle Niklové se může tato překážka projevit v domovech pro seniory, ale i v jiných typech organizací sociálních služeb. Vystávají tak předsudky typu „*nebudeme svěřovat dobrovolníkům odpovědnější činnosti.*“ Cestou proti zboření mýtu je osvěta a informovanost.

Důvodem proč se organizace brání spolupráci s dobrovolníky, je obava z veřejné kontroly. S přijetím dobrovolnictví, se organizace otevírá veřejnosti, dobrovolník zastává funkci kontroly a dohlíží nad provozem zařízení. (Ochman, Jordan, 1997) Organizace tak veřejně prokazuje, že dodržuje své poslání, hodnoty a cíle, na nichž staví, že podléhá aktuálním trendům, kdy je schopna získat a udržet dobrovolníky. (Sládková, 2008, s. 33-38[online])

Udržet dobrovolníky v zařízení je nesnadná cesta. Úkolem vedení je zabránit tomu, aby dobrovolník nevyhořel. Tošner, Sozanská (2002, s. 27) popsali, s jakými překážkami se dobrovolníci nejčastěji setkávají.

- Zjištění velkého rozdílu mezi jejich očekáváním a skutečnou činností.
- Mají pocit, že jejich pomoc je k ničemu.
- Nedostanou žádnou zpětnou vazbu, ani pochvalu, ani ocenění.
- Úkoly jsou příliš rutinní, žádná rozmanitost.
- Cítí nedostatečnou podporu spolupracovníků.
- Úkol či tým nepřináší téměř žádnou prestiž.
- Činnost jim nedává možnost osobního růstu. Mají příliš malé možnosti projevit iniciativu či tvořivost.

- Cítí napětí mezi spolupracovníky.

Vedení by mělo umožnit dobrovolníkovi zakusit spolupatříčnost, jedinečnost a moc. Dobrovolníci by se měli především cítit, že někam patří, jsou součástí skupiny, zařízení. Jak toho lze dosáhnout? Koordinátor podporuje rovnocenný vztah mezi dobrovolníkem a zaměstnancem. Úkoly, které dobrovolník dostává, nejsou pro něj podřadné ani jej nepřeceňují. Komunikace koordinátora je rovnocenná, jak u dobrovolníků tak zbylých zaměstnanců. Tošner, Sozanská (2002, s. 27), (Brozmanová-Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019, s. 66)

Vychází z jedinečnosti dobrovolníka z jeho lidských vlastností a charakteristik. Koordinátor bere na zřetel jedinečnost a schopnosti jednotlivého dobrovolníka, originalitu. Podporuje dobrovolníka, tak aby se projevil a byl sám sebou. Dobrovolníka rozvíjí vzděláváním. Dokáže uznat výsledky práce dobrovolníků. Předcházení vyhoření u dobrovolníků, jak je výše uvedeno lze zamezit, že jsou dobrovolníkovi dány úkoly, které mají smysl. Ať už se jedná např. o jednoduchou činnost, dobrovolník má být informován, jaký má daná práce význam pro organizaci. (Brozmanová-Gregorová, Frimmerová, Šolcová, 2019, s. 66)

5 Životní dráha a životní cyklus dobrovolníka

V diplomové práci se zabývám dobrovolnictvím z hlediska životní dráhy. Výzkum byl realizován se sedmi dobrovolníky. Každý dobrovolník zastupoval jedinečný příběh s nejrůznějšími životními situacemi. Informanti nejsou jen dobrovolníky, ale zastupují i své životní role – matek, babiček, dcer, manželek, sourozenců, dědečka, otce apod. V následujícím textu okrajově přiblížím pojmy životní dráha (dobrovolníka) a životní cyklus.

5.1 Životní dráha

Koncept životní dráhy nám dovoluje nahlížet na soukromou a pracovní oblast jedince dle posloupností a časování významů životních událostí v biografickém, sociálním a historickém čase. Výzkumníci zabývající se životními drahami poukazují na to, že v životě člověka se události neobjevují náhodně, izolovaně, ale naopak se vyznačují určitou strukturou a návazností. Životní dráhy jsou spojovány s biografickým časem. Je to jakési pojítka mezi jednotlivými událostmi člověka, které před jinými událostmi, jež mohly mít vliv na příští rozhodnutí, jednání jedince. (Křížková, Dudová, 2011, s. 1[online]) Life-course též zkoumání životní dráhy, mapuje život člověka v jeho celistvosti. Pro zkoumání hrají roli změny v běhu života. Životní dráhu tak badatel zkoumá z perspektivy osobních charakteristik, individuálních akcí, motivací aj. Podstatou je nalézt význam jednotlivých životních fází respondenta. V popředí je životní příběh. Právě díky výpovědi respondentů lze „*snaze pochopit, jak lidé sami, tyto události vnímají, jaké významy jim přiřkládají a jak je zakoušejí - a tím pádem se pokusit vysvětlit, proč dané události z jedné fáze do druhé dochází.*“ (tamtéž, str. 3[online])

Dle Omoto a Snyder dobrovolníci procházejí třemi stádii životního cyklu, který je ovlivněn precedenty, zkušenostmi a důsledky. První stádium staví na individuálních dispozicích a sociálním okolí dobrovolníka, v druhé fázi hraje roli satisfakce plynoucí z dobrovolnické činnosti, poslední stádium jsou důsledky pro dobrovolníka (změny v postojích, motivaci, chování, identitě). (Frič, Vávra, 2012, s. 31)

5.2 Životní cyklus

Sociologická encyklopedie vykládá životní cyklus „*jakorozmezí jednoho lidského života, ve kterém se odehrávají podstatné změny a události, které ho charakterizují.*“ Cyklus životní sleduje socializační procesy jedince, tedy získávání nových rolí a opouštění

těch předchozích. Je fázován právě okamžiky rolí, životních situací. Fáze životního cyklu vycházejí z psychologických a fyziologických stádií. Tradičním dělením cyklu životního je - dětství, dospívání, dospělost a stáří. (Sociologická encyklopedie [online])

Životní cyklus a životní dráha hledá vztahy mezi biologickými, psychologickými a sociologickými aspekty lidského života. Životní cyklus se zaměřuje na individuální životy, nicméně se tak na něm zobrazí i jevy jako struktura dané společnosti, právní řád, normativní představy. Právě sociální normy ukazují na to, proč se lidé v určitém věku chovají, jak se chovají. (Hamplová, Šalamounová, Šamanová, 2006, s. 5)

5.3 Životní dráha dobrovolníka

Dobrovolnictví se neustále vyvíjí a představy o tom, co lze považovat za dobrovolnictví, se mění. V 21. století se setkáváme s trendem závislosti dobrovolnictví na životní dráze. Lidé se zajímají a prokazují dobrovolnickou aktivitu v závislosti na životní etapě, ve které se nacházejí př. – student, rodič teenagerů a dospělých dětí, důchodce. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 22)

Dobrovolnictví se děje ve struktuře času, čas dobrovolníka je rozdělen mezi volný čas a nutné činnosti (zaměstnání, péče o dítě). Dle Pospíšilové je důležité, jak člověk vnímá svůj čas, a jak jej dokáže uspořádat. Toto uspořádání aktivit v čase, jde v ruku v ruce s životní etapou jedince, která ho staví před situace a role. Dobrovolník pracuje se svým časem a energií, aby jednak dostal svým povinnostem, a na straně druhé si zachoval svou identitu.

Pospíšilová uvádí, že každá životní etapa člověka je spojována s jeho určitou rolí, ze které vycházejí konkrétní požadavky, očekávání, povinnosti a typy činnosti, kterým se věnuje. Což má za následek do jaké míry, a zda vůbec se jedinec může věnovat dobrovolnické aktivitě.

Výše uvedená autorka provedla výzkumné šetření dobrovolnictví v kontextu životních drah. Její informanti popisovali různé životní události, které však nedávali do souvislosti s dobrovolnictvím. Bylo ale zjištěno, že důležitou roli ve vztahu k dobrovolnictví hrály tři životní období – mládí/doba studií, děti/rodina a důchod. (Pospíšilová, 2010, s. 115[online]) Pro období mládí je typické, že dobrovolníci mají k dispozici více volného času, jsou flexibilnější. Logicky se nabízí, že dobrovolníci mají větší šance se věnovat dobrovolnictví. S dostatkem času podobně disponují dobrovolníci

v důchodu. Z výzkumu vycházelo, že po odchodu do důchodu dobrovolníci vnímali aktivitu, jako trávení volného času, přinášející radost a zábavu.

Období narození, výchovy dětí a zapojení se do dobrovolnické činnosti hrálo roli především u matek. Zejména věk dítěte omezoval matku k vykonávání dobrovolnické aktivity. Pospíšilová se zajímala o vztah zaměstnání a dobrovolnictví, jako kontrast mezi placenou/neplacenou práci. Ukázalo se, že pro dobrovolníky nehraje prim, že dobrovolnická aktivita není placená, ale nabízí volnost. Naproti tomu dobrovolníci odkazovali na to, že zaměstnání je považováno za nutnost, povinnost. Přesto dobrovolníci uvedli, že dobrovolnictví je činnost náročná, vyžaduje odhodlání a energii. (Pospíšilová, 2010, s. 115-129[online])

6 METODOLOGICKÁ ČÁST

Teoretická část práce byla zpočátku zaměřena na přiblížení pojmů dobrovolnictví, dobrovolník, typy dobrovolnictví. Na dobrovolnictví bylo pohlíženo jako součást sociální práce a byly zde popsány benefity tohoto spojení pro všechny zúčastněné. Konkrétně byla práce zacílena na dobrovolnictví v hospicové péči. Co motivuje či naopak brání lidem stát se dobrovolníky v hospici? Odpověď na tuto otázku nalezneme v empirické části.

Ve výzkumné části je uveden výzkumný cíl a dílčí cíle práce, metodologie, metoda získávání dat, jak bylo se získanými daty nakládáno a v závěru seznámení se samotnými výsledky empirického šetření.

6.1 Výzkumný cíl a dílčí cíle diplomové práce

Cílem výzkumné práce je analyzovat dobrovolnictví v hospici jako součást životní dráhy dobrovolníků. Inspirací a podkladem k zpracování mé diplomové práci bylo výzkumné šetření Terezy Pospíšilové. Autorka kvalitativního výzkumu se zaměřila na formální dobrovolníky v kontextu jejich životní dráhy. Pilotní studie si kladla jednak za cíl, zda události životní dráhy a vztah k placené práci jsou podstatné pro skutečnost, jak svou dobrovolnickou aktivitu vnímají dobrovolníci. A dále zjistit existenci případných souvislostí. (Pospíšilová, 2010, s. 110[online])

Diplomová práce, jak je z jejího názvu zjevné, se zabývá analýzou dobrovolnictví v hospici, cílem výzkumu je porozumět významu dobrovolnictví v životní dráze dobrovolníka. Práce se věnuje tématu motivace dobrovolníků v hospici, a rovněž se zajímám o téma překážek (bariér), se kterými se dobrovolníci potýkají v rámci své dobrovolnické aktivity a životních drah.

Prostřednictvím kvalitativního výzkumu odhalit hluboké pohnutky dobrovolníků pro práci v hospici. Rovněž je cílem práce poukázat na smysluplnost a přínos dobrovolnické služby. Pro účely diplomové práce jsem volila následující hlavní a dílčí cíle, kterým se v diplomové práci věnuji. Cílem výzkumné práce je analyzovat dobrovolnictví v hospici jako součást životní dráhy dobrovolníků. Na hlavní cíl navazují 3 dílčí otázky:

1. Motivace dobrovolníků pracujících v hospicích:

Zjistit motiv rozhodnutí člověka stát se dobrovolníkem v hospici. Zjištění druhů motivací pro výkon dobrovolnické činnosti.

2. Bariéry a překážky dobrovolnické činnosti v hospici.

Jakým překážkám a kritickým momentům byli dobrovolníci vystaveni při zapojení do dobrovolnické činnosti? Cítili dobrovolníci dostatečnou podporu ze strany hospice při zvládnání těchto překážek a kritických momentů? Co dalšího jim napomohlo tyto bariéry překonat?

3. Životní dráha dobrovolníků.

Vliv dobrovolnictví na životní dráhu dobrovolníků. Shledávají vybraní dobrovolníci pozitiva na výkonu dobrovolnické činnosti? Jakým způsobem dobrovolnická činnost ovlivnila jejich životní dráhu?(zda vůbec?)

6.2 Metody získávání kvalitativních dat

Vybrané téma a cíl diplomové práce vybízí k volbě metodologie kvalitativního charakteru. Creswell označuje kvalitativní výzkum jako „proces hledání porozumění založené na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému.“ V kvalitativním výzkumu je stejně důležité porozumění zkoumaného fenoménu, ale i jeho interpretace. Dotazovaní interpretují vlastními slovy fenomény lidského života. Pro kvalitativní metodologii je příznačný procesuální charakter (postup vzniká v průběhu sběru dat) a vysoká validita. Výzkumník realitu zkoumá detailně a do hloubky, což poskytuje mnoho informací o malém počtu jedinců. Výzkumník sbírá všechna data a hledá mezi nimi pravidelnost a strukturu. Takový to sběr informací umožňuje pochopit zkoumaný fenomén do hloubky. (Olecká, Ivanová, 2010,s.33 -34) Shrneme-li podstatu kvalitativní strategie, můžeme o ní říci, že je zapotřebí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince. Situace poukazují na každodennost jedince či skupiny. K zachycení těchto situací jsou použity standardizované metody (pozorování, rozhovory, audio a videozáznamy, deníky, poznámky aj.) (Hendl, 2016, s. 46-48)

Realizace mého výzkumu dobrovolnictví v hospici, probíhala v období od července do září 2018 a v srpnu 2019. Prvním krokem bylo telefonické kontaktování sociálních pracovníků, koordinátorek dobrovolníků v hospicích. Dále jsem zaslala e-mail, a popsala

svůj záměr diplomové práce, její cíle a požadavky. Neopomenula jsem sdělit, že zapojení do výzkumu je dobrovolné a anonymní. V případě zájmu ze strany dobrovolníků, jsem se s nimi setkala osobně. Výzkum probíhal ve 3 hospicích v Moravskoslezském a Olomouckém kraji.

Před samotným výzkumem jsem v hospici v Moravskoslezském kraji docházela na setkání dobrovolníků s pacienty („Kavárničku“). Měla jsem tak možnost poznat z blízka, jak probíhá celé setkání. Měla jsem možnost si taky vyzkoušet, co role dobrovolníka v hospici obnáší. Osobní kontakt s pacienty a dobrovolníky považuji za velkou výhodu, mohla jsem se více poznat s dobrovolníky. Domnívám se, že se s dobrovolníky během rozhovoru otevřeněji a důvěrněji hovořilo.

Podle Miovského jsou právě stěžejní dva aspekty pro realizaci rozhovorů – motivace a důvěra. Snáze se podaří uskutečnit rozhovor, jestliže výzkumník využívá „domácího“ prostředí respondentů, výzkumník naváže osobní kontakt s prostředím, kde se dobrovolníci nacházejí. Nenásilnou cestou tak výzkumník získá větší čas a prostor, aby si respondent na výzkumníka zvykl. Je žádoucí, aby výzkumník než zahájí samotné rozhovory, splnil následující:

- navázat kontakt a získat čas
- informovat, co od účastníka očekáváme
- informovat o sobě a účelu výzkumu
- informovat, co potřebujeme (čas, kde a za jakých podmínek)
- získat souhlas účastníka (Miovský, 2006, s. 164)

Další setkání s respondenty probíhaly v okrese Nový Jičín a v blízkém okolí Olomouce. Z osobních důvodů jsem již nemohla docházet pravidelně do hospiců, abych tak nasála klima jednotlivých organizací a styl práce dobrovolníků. Předběžně jsem byla domluvena s 12 dobrovolníky na uskutečnění rozhovoru. Každý rozhovor probíhal s respondenty v hospici. Místě pro dobrovolníky známém a tedy bezpečném. Nicméně někteří dobrovolníci rozhovor odmítli.

6.3 Zpracování kvalitativních dat

K zachycení kvalitativních dat jsem využila metodu audiozáznamu. Nahrávání rozhovoru na audiozáznam je spolehlivou metodou. Výzkumník jistě ocení autenticitu, že vše, co se odehrálo během rozhovoru, je zaznamenáno. Veškeré pomlky, kvalitu mluveného slova, zvuky, tón a sílu hlasu. Není zapotřebí dalších poznámek. (Miovský, 2006, s. 197) Dalším krokem zpracování dat byla doslovná transkripce. Jednotlivá interview jsem zachytila v písemné podobě, jedině tak je možné získaná data podrobně vyhodnotit. (Hendl, 2016, s. 212)

6.4 Metody výběru výzkumného vzorku a jeho charakteristika

Respondenti byli vybráni metodou záměrného účelového výběru. Jedna z nejrozšířenějších a nejpoužívanějších metod v rámci kvalitativní strategie. Účastníci výzkumu jsou cíleně vyhledáváni podle určitých vlastností. Na základě vybrané vlastnosti (projevu vlastnosti) nebo stavu (příslušnost k určité sociální nebo jiné skupině) výzkumník vyhledává účastníky, kteří tyto indikátory naplňují a zároveň jsou ochotni se zapojit do výzkumu. (Miovský, 2006, s. 135) Pro důvěryhodnost výzkumu je zapotřebí pečlivého výběru respondentů. Rubin a Rubinová (2005) poukazují, že účastníci musí mít bohaté životní zkušenosti se zkoumaným jevem. (Švaříček, 2007, s. 34)

V mé diplomové práci tvořili výzkumný soubor 7 respondentů, z toho 1 muž a 6 žen. Věkové složení účastníků bylo různorodé, zapojili se dobrovolníci ve středním věku, ale i senioři či žena na rodičovské dovolené. Jednalo se vždy o dlouhodobé dobrovolníky. Aby byla zachována anonymita účastníků výzkumu, byli označeni D1- D8 (D jako dobrovolník). Pro ucelenost uvádím níže přehled jednotlivých respondentů.

Tabulka č. 4: Přehled respondentů

Respondent	Pohlaví	Věk	Povolání	Doba trvání dobrovolnické činnosti.
D1	žena	střední věk neuveдено	neuveдено	5 let
D2	žena	72 let	starobní důchod	2 a půl roku

D3	muž	68 let	starobní důchod	5let
D4	žena	střední věk neuveдено	zaměstnanec Charity	6 let
D5	žena	30 let	koordinátorka	3 roky
D6	žena	střední věk	knihovnice	3 roky
D7	žena	neuveдено	na rodičovské dovolené	3 roky

6.5 Etické aspekty výzkumu

Badatel v průběhu zpracování kvalitativního výzkumu vždy narazí na určité etické otázky, které je zapotřebí řešit. S tím se pojí pravidla, kterých by měl výzkumník dostát. Nemělo by se opomenout základních principů chránící účastníky jako je *důvěrnost*, *poučený souhlas*, *zpřístupnění práce účastníkům výzkumu*. Aby byla zachována anonymita jednotlivých dobrovolníků, bylo s nimi sjednáno, že v diplomové práci nezmíním jejich jména, budou tak označeni písmenem D1-D7. Dříve než započal samotný rozhovor, byl respondentem podepsán informovaný souhlas. Každého dobrovolníka jsem seznámila s obsahem a cílem diplomové práce, souhlasili rovněž, že rozhovor bude nahrán na diktafon. Obsah nahrávky bude doslovně přepsán a využit pouze pro účely výzkumné práce. Setkala jsem se také s tím, že jedna z respondentek, chtěla doslovnou transkripci svého příběhu zaslat ke korekci, případně doplnění.

6.6 Narativní analýza

Narativní analýza je jednou ze způsobů, jak snáze pochopit vnitřní svět jedince. Vždyť od pradávna to byly lidské příběhy skrze, kterých docházelo k přenosu kulturních tradic, společenských hodnot či interpretace motivů lidských aktérů. Tato analýza staví na jakémkoliv lidském výtvoru, v němž je obsažen příběh (autobiografie, deníky, interview). (Miovský, 2006, s. 241-242) Podstatou analýzy se stává příběh, který lidé vyprávějí o svém životě, o svých zkušenostech. (Čermák, 2006, s. 1,2) „Podobně lze příběh chápat jako syntézu, která z řady událostí vytváří jednotný a smysluplný celek, vyprávění tak dává životním událostem souvislost a směřování. (Chr, 2002).“ (Čermák a kol.,2013,s. 76)

6.6.1 Narativní interview

Ve své práci, jak už bylo řečeno, jsem k získání dat volila narativní rozhovor, se kterým se pojí s pojmy příběh, narativní pravda a identita. Oproti klasickým interview není narativní rozhovor založen na systému odpověď- otázka. Respondent je stimulován k volnému vyprávění celého života, tematického či časového úseku. Právě při volném vyprávění respondenta vyvstávají na povrch subjektivní významové struktury o určitých událostech. Narativní rozhovor může probíhat v těchto fázích - *stimulace, vyprávění, kladení otázek k vyjasnění nejasností, zobecňující otázky*. Přičemž je důležité respondenta stimulovat k vyprávění a dosáhnout jeho důvěry.(Hendl, 2016, s. 180-181)

Narativní interview má dvě fáze:

Fáze hlavního vyprávění. Je položena otázka, jako výzva k vyprávění. Dotazovaný hovoří o svém životě.

Dotazovací fáze. V této chvíli jsou pokládány internální otázky, soustředují se na to, co už bylo řečeno, o čem bylo vyprávění. Externálními otázkami se výzkumník dotýká témat, které ještě nebyly v průběhu rozhovoru zmíněny. Během rozhovoru mohou zaznít otázky:

- Otázky o fázi života. *Můžete mi říct více o době, kdy jste*
- Otázky o určitém tématu. *Můžete mi vyprávět o.....*
- Otázky ke specifické, již zmíněné situaci. *Zmínil jste dříve situaci X, můžete mi podrobně popsat, co se stalo?*

- Prozkoumání vyprávění pro vyjasnění argumentace. *Můžeme se vrátit k situaci....*
- Otázky ke zkušenostem někoho jiného nebo k přenesené znalosti. *Můžete si vzpomenout na situaci... (Hendl, 2016, s. 180-181)*

Během rozhovorů s dobrovolníky jsem si dělala poznámky, z nichž jsem pak vytvořila záznam níže.

Tabulka č. 5: Přehled záznamu z pozorování respondentů při rozhovoru

Respondent	Doba trvání rozhovoru	Záznam z pozorování
D1	45 minut	Rozhovor proběhl v pozitivním duchu. Odehrál se venku. Respondentka zprvu nervózní. Byla schopna hovořit o tématu.
D2	50 minut	Příjemná atmosféra. Respondentka dokázala hovořit sama, bez pobízení, komunikativní. Dokázala hezky vyprávět.
D3	1 hod 45 minut	Respondent byl ve své výpovědi velmi otevřený, poskytl i důvěrnější informace. Komunikativní. Někdy odbíhal od tématu.
D4	40 minut	Respondentka byla klidná, hluboce přemýšlela o tom, co sdělí. Občas přerušeno pláčem nebo dojetím.
D5	45 minut	Respondentka byla velmi sebevědomá, svůj příběh sdělila velmi rychle a stručně. Neodbíhala od tématu.
D6	50 minut	Uvolněná atmosféra, respondentka otevřeně hovořila. Bylo na ni znát trochu nervozita. Často se vracela či odbočovala od tématu.

D7	30 minut	Respondentka působila příjemně, komunikativní. Avšak rozhovor proběhl v krátkém čase, jelikož pečuje o tři malé děti.
----	----------	---

6.6.2 Postup analýzy

Již v metodologické části práce jsem uvedla, že po uskutečnění všech rozhovorů (byl pořízen audiozáznam), jsem provedla, byť jde o metodu časově náročnou, doslovnou transkripci příběhů respondentů. Dále jsem vycházela z toho, že u narativní analýzy dochází k opakovanému čtení přeepsaného textu, tak aby si výzkumník utvořil představy o příběhu. Výzkumník si rovněž může dělat poznámky, postřehy k textu. Proces analýzy je vykládán jako „*postup od příběhu (textu) k analýze a od analýzy zpět k textu, přičemž postupně dochází k prohlubování porozumění a zpřesňování analýzy.*“ (Čermák a kol., 2013, s. 76-78) Role výzkumníka je v narativní analýze klíčová. Výzkumník reflektuje své názory, postoje, pocity, které se objevují při práci s textem (to co se s ním děje). Nesmí ani opomenout reflektovat proces analýzy (co a proč dělám). Proces analýzy by měl obsahovat následující kroky:

1. krok: *rozdělení textu na fabuli – syžet.* Výzkumník text dělí na fabuli (co bylo převyprávěno) na syžet, tj. (jak to bylo převyprávěno). Stručně řečeno fabule se pojí s obsahovou stránkou příběhu, syžet je představuje formu či způsob vyprávění.

2. krok: *identifikace klíčových mezníků v příběhu – rozdělení vyprávění do dílčích epizod*

Druhá fáze se zajímá o klíčové mezníky příběhu, jako jsou konkrétní události nebo dílčí epizody. Podstatou tohoto kroku je snazší orientace výzkumníka v získaném textu. Snahou je shrnout a převyprávět příběh.

3. krok: *identifikace bodů obratu – vývoj příběhu a celková struktura vyprávění*

V předchozím kroku výzkumník zjišťuje mezníky příběhu, ty v následujícím kroku označí jako zlomové momenty, které mají vliv na dějový obrat příběhu. Cílem je zmapovat odkud a kam příběh směřuje.

4. krok: *identifikace žánrové konfigurace vyprávění*

Posledním krokem analýzy příběhu je identifikace jeho žánru. Čermák a spol. uvádí, že dle Mc Adamse jsou žánry vysvětlovány jako obecné formy příběhů. Žánrová typologie nabízí schéma, které vede k porozumění osobním biografiím. (tamtéž)

Analýza nabízí čtyři modely interpretace narativity: *holisticko - obsahový, holisticko-formální, kategoriálně – obsahový, kategoriálně – formální.*

Při zpracování jednotlivých příběhů jsem k interpretaci dat využila kategoriálně – obsahového modu, dále pak nastínila holisticko – obsahový modus, kategoriálně – formální modus.

Holisticko – obsahový modus sleduje životní příběh, jako celek a zaměřuje se především na jeho obsah. Je využíván u klinických případových studií. Výzkumník hledá téma, které se neustále opakuje a propojuje příběh od začátku až do konce. (tzv.jádronarativity)

Modus holisticko – formální z názvu modu je patrné, že se zaměřuje spíše na formální stránku příběhu než na její obsah. Výzkumník sleduje dějovou linii životního příběhu jako celku. Zjišťuje narativní ladění příběhu, zda jej identifikujeme jako komedii, romanci, ironii, tragédii.

Modus kategoriálně – obsahový též obsahová analýza. V textu jsou vybrány dílčí výroky (slova, věty), které jsou později rozděleny do kategorií. Tyto jsou zkoumány a utvořeny do vztahů. Má mnohé podobné se zakotvenou teorií. (Čermák, 2006, s. 13-17[online])

V *modu kategoriálně – formálním* se pozorují dílčí formální aspekty narativity. Výzkumník si všímá stylistických a lingvistických prvků narativního vyprávění. Formální složka směřuje k porozumění strukturám příběhu. (př. Změna slovesného času jako indikátor ztotožnění se s událostí), (Čermák, 2006, s. 13-17[online])

7 Analýza dat

Kapitola sedmá je věnovaná analýze získaných dat. V následujícím textu představím jednotlivé příběhy dobrovolníků v hospici. Tyto jsem označila názvy. Název příběhu je shrnutím, nebo vyzdvihnutím podstaty příběhu. Z praktického hlediska jsem provedla shrnutí příběhu („převyprávění vyprávění“), a pokusila se uvést to nejpodstatnější z interview. Postup mé práce spočíval v opakovaném pročítání textů a označení hlavních myšlenek. Vycházela jsem z holisticko – obsahové analýzy. Na příběhy jsem nahlížela, jako na celek, z nichž vystupovaly nejdůležitější momenty. (Čermák, 2013, s. 80)

Příběh první - „Mám v sobě tolik lásky pro druhé.“ (D1)

Příběhem se prolíná spokojenost v osobním životě. Jako vděk za krásný a spokojený život, nabízí dobrovolnice svou lásku, empatii v prostředí hospice. Pozitivní přístup a harmonie se odráží na její práci s klienty. Prvotní strach z umírání ji opustil.

Dobrovolnice D1 byla s dosavadním životem spokojená, měla spokojené manželství, zdravé děti. Cítila, že má touhu někomu pomáhat, vždy tady byla s pomocnou rukou či radou pro své kamarádky, nicméně jak sama říká, chtěla svou péči a empatii věnovat potřebným, ať už seniorům či někomu jinému. „byla jsem šťastně provdaná, hezkej život a ve mně bylo strašně moc té empatie, pořád mám potřebu někomu pomáhat. Tak jsem to chtěla správně nasměrovat. Jsem prostě šťastná a někdy mám pocit, že toho mám nadbytek, tak to chci dát potřebným...“ Nakonec ji náhoda, když viděla letáček o dobrovolnictví, zavála do hospice. Za pět let dobrovolnické aktivity v hospici zjistila, že pomáhat je pro ni v životě prioritní. „...takže jsem někde viděla vyvěšený letáček, hledáme dobrovolníky v hospici a tak jsem se přihlásila...udělala jsem si kurz a jsem tady pátý rok...“. Dobrovolnice vnitřně cítila, že jejím životním smyslem je pomoc druhým „...mám to v sobě prostě pomáhat druhým, mám toho hodně v sobě, co můžu darovat někomu ze sebe“. Než započala dobrovolnickou aktivitu, pomáhala lidem ve svém okolí, zejména svým známým, ale nezištná pomoc ji nenaplňovala, jak tomu bylo v hospici. „Spíše jsem nezištně pomáhala kamarádkám, přítelkyním, když potřebovaly pomoci, ale nebylo to prostě těm potřebným, seniorům a tak, neměla jsem to kdysi tak správně nasměrovaný, tady prostě cítím, že to dávám, těm co je to potřeba.“ Po čase dobrovolnice zjistila, že pomoc klientům v hospici je přesně to, po čem toužila v životě. „Hlavně jsem chtěla

pomáhat, a zjistila jsem, že je to to pravé ořechové.“ Nejen letáček s výzvou „staňte se dobrovolníkem“, ale i osobní zkušenost navedla dobrovolnici na činnost v hospici. Ve svém blízkém okolí si prožila negativní zkušenost s umíráním její babičky. Dobrovolnice to v rozhovoru blíže nechtěla specifikovat. „Taky jsem si tím v podstatě vyřešila strach z umírání...měla jsem strach z umírání...něco mě potkalo s mojí babičkou...o tom teď ale nechci mluvit. Zároveň se i obávala smrti, jako takové. Opravdu jsem se obávala vidět mrtvého člověka. Měla jsem strach z umírání, a tak jsem si prostě říkala, že když mám z něčeho opravdu strach, že je dobré se tomu postavit čelem.“ Dobrovolnice se musela na počátku dobrovolnické kariéry vyrovnat s obavami ze smrti, ale potýkala se i s obavami své rodiny. Tito nebyli z jejího rozhodnutí stát se dobrovolnicí příliš nadšení. Od činnosti ji odrazovala. Měli strach, jak činnost zvládne po psychické stránce. Ale dobrovolnice byla vnitřně nastavená, že novou roli zvládne. Ukázalo se, ale že dobrovolnice byla vnitřně silná a nenechala se ničím odradit. „Když jsem se přihlásila do toho kurzu dobrovolníka, tak třeba můj manžel a moje mamka měli o mě strach. Řekli mi to, že se o mě bojí, ať se nesesypu z toho. Ale já jsem tak nějak vnitřně věděla, že to dám.“ Když opadly prvotní obavy, začala dobrovolnice řešit, jak zvládne praktické záležitosti spojené s dobrovolnictvím. Jak bude vypadat setkání s nemocným? Jak s ním hovořit? Jelikož, jak dobrovolnice říká, pomocníkem při zvládání těchto počátečních obtíží ji byl pozitivní přístup a láska k lidem. „Když jsem začala dělat ten kurz, tak tam jsem se dozvěděla teda spoustu věcí, ale je to pořád teorie, takže jsem byla zvědavá, jaké to bude, až opravdu půjdu za tím klientem na pokoj, jaké to bude to setkání, jestli to opravdu dám, jak mě doma odrazovali, no a tak dávala jsem to, protože mám ráda lidi. Je tam ta láska k lidem. A jsem tady pořád.“ Během pěti let dobrovolnictví v hospici se dobrovolnice potýkala s nesnázemi stran vedení organizace. „...spíše co se týkalo mezilidských vztahů...trošku vedení, člověk prostě narazil....“ Ona i ostatní dobrovolnice přicházely s určitými podněty a nápady.,, nějaké nápady, které byly zamítnuty...“ V posledním roce to byl i nápad uskutečnit dobročinný bazar, jehož výtěžek by posloužil klientům v hospici. Rovněž by se hospic otevřel i veřejnosti. Vedení hospice však nesouhlasilo. „Začalo to spíše drobnostmi, ale teď to byla taková větší záležitost. Jakoby, že jsme chtěli udělat dobročinný bazar tady, že bysme pozvali veřejnost, a že každý by přinesl něco. A samozřejmě ty peníze, co by se utržily, tak by přišly tady do hospice. Nebyly by to nějaké velké peníze, ale postačily by na nějaké malé věci, něco by se za to koupilo, ...jo ty peníze jsou potřeba ...prostě se vždycky narazilo na něco, proč to nejde...ale teď se třeba něco podobného řešilo a ...zase to nešlo, tak jsme od toho upustily...já si myslím, že to ale není o nás, chtěli jsme něco vylepšit,

ale...nějak to nejde tady.“ Dobrovolnici prozatím tyto neúspěchy neodradily od dobrovolnické činnosti, vždy je prioritní, aby tady byla pro nemocné. „*Člověka to zastaví a uvědomí si, že je tady proto a proto*“ nebo „*ale jsem tady prostě kvůli lidem, takže si to vždycky uvědomím a jsem tady hlavně s nima.*“ To jí napomáhá nezatěžovat se s problémy ohledně vedení. Více se během rozhovoru k záležitosti nechtěla vyjadřovat. Naopak s personálem hospice vše probíhá v naprostém pořádku. „*spolupráce tady funguje, hlavně sestřičky ty tady mají hodně práce, ale přesto jsou pořád výborné.*“ Poslední tři měsíce také dobrovolníci mají k dispozici novou koordinátorku dobrovolníků a dobrovolnice si od toho slibuje jen pozitivní. *Navíc se tady mění i nějaké věci s koordinátorkou, takže já to vidím v dobrém světle, ta spolupráce tady bude dobrá, tady nějakou dobu koordinátorka nebyla vůbec, protože odešla, my jsme ale fungovali, což jako nevadilo...*“ Dobrovolnice hospic většinou navštěvuje každé úterý v době Kavárničky, občas se, ale stane i, že je zde někdo, kdo její přítomnost potřebuje nad rámec Kavárničky. V takových případech se stává, že dobrovolnice naváže s nemocným bližší vztah. „*Většinou jednou týdně. Vždycky v úterý...ale občas se stane, když tady mám nějakého svého člověka a s ním, teď momentálně tady nikoho takového nemám, že vlastně se s tím člověkem sblížím více, většinou to bývá žena. Ta se s ní scházím i mimo kavárnu...vidím, že se ten stav zhoršuje, nebo vidím, cítím, že si chce více povídat, tak za ním přijdu jindy.*“ Loučení s nemocným bývá pro dobrovolnici náročné. A má za tu řadu let na to své rituály, které jí pomáhají se s tím lépe vyrovnat. *No dělám to tak...že se rozloučím s tím člověkem, s někým to stihnu se rozloučit ještě před tím, když jsme jakoby spolu...když ten člověk odejde, tak se s ním rozloučím prostě v hlavě. Jako většinou u toho loučení chci být sama, když je příhodné počasí, tak někam jdu, mám v K. takové příhodné místo magické, na ten kopec si vyjdu. A tam se s tím člověkem v duchu loučím...a když je to v zimě tak si doma na chvíli rozsvítím svíčku, a v duchu si s ním povídám. Tak se s ním prostě rozloučím. Jako ještě jsem nikdy nebyla tady nikomu na pohřbu, protože mě to ani nenapadlo, prostě se s ním rozloučím v hlavě své. A věřím tomu, že spolu komunikujeme, i když tady fyzicky tady není. Tady tohle to jsem se musela naučit a prostě rozloučím se tady s člověkem, prostě abych tady fungovala zase pro další, protože kdybych se to nenaučila, bývala byla nenaučila, tak tu činnost tady nemůžu dělat.* Dobrovolnice se také naučila nepřenášet své starosti na klienty. Respondentka odděluje život venku a život v hospici. Své každodenní starosti nechce přenášet na klienty, jak obrazně říká, nechává je za dveřmi a je tady pouze pro ně. „*ale někdy jsem měla nějaké starosti, nebo jsem byla uhoněná, ale tady když jsem přišla do hospice, tak jsem se naučila všechno nechat za dveřma.*“ Nebo „*Když jsem byla uhoněná,*

a tady jsem přišla, tak jsem se tady zklidnila, byla jsem tady s těma lidma, jako by tady plynul jinak čas, než prostě v tom reálném životě. Z dobrovolnické aktivity také čerpá sama respondentka, odměnou jí je radost klientů, jejich spokojenost, pojí je důvěrný vztah. „ten smysl vidím, že tomu člověku se uleví, nebo že je šťastný, nebo když tady kolikrát zpíváme, prostě ty hezký chvílky, že se tomu člověku udělá na chvíli dobře, je šťastný, uvolní se, tohle je to, jsem šťastná, když se lidi radujou, a vím, že jsem pro to něco udělala...“ Ukazuje se, jako pozitivní, že dobrovolnice figuruje jako prostřednice mezi klientem a personálem/rodinou. Nemocní se potřebují svěřit se svými záležitostmi i někomu nestrannému. „kolikrát se mi stalo, že jsem byla prostředník mezi personálem a rodinou. Oni si chtěli kolikrát povídat, ale s personálem si taky povídají, ale je to prostě třeba sestřička, pak je rodina, s ní si taky povídají, tak jak byli v minulosti zvyklí, ale oni si chtějí povídat i jinak, oni se chtějí svěřit s nějakýma věcma, co třeba nikomu neřekli, povídat si o jiných věcech, kolikrát se mi stalo, že jsem byla prostředník mezi nima.“ Respondentka hovořila o tom, jak jí dobrovolnictví ovlivnilo její život i jejich rodinných příslušníků. Změnil se jí žebříček hodnot, uvědomuje si více hodnotu zdraví. „hlavně se mi změnilo takové vnímání toho, že, neříkám, že jsem ztvrdla, ale jen prostě, abych to teď řekla správně, jen prostě se mi změnil žebříček hodnot. Trošku dost teda. Prostě jako to zdraví, když třeba někdo řekne, že se má dobře, že je zdravý, tak to fraška není, tak to opravdu je. Takže opravdu když to zdraví je musí o něj pečovat a vážit si toho zdraví...“ Rodina jí i nyní podporuje v činnosti, a oceňuje ji za to. Díky jejímu působení dobrovolnice, se o hospici dozvědělo i její širší okolí. „dokonce v podstatě si myslím, že manžel se změnil taky vedle mě trochu. Docela hodně. A mamka moje, ta má 81 let a dost často si třeba chce o tom se mnou povídat. A řekne mi, že je tak moc ráda, že jsem to zvládla a, že je ráda, že takové místo existuje, protože měla kolegyni, která měla rakovinu, a nebylo to dobré, jak umírala v nemocnici a mamka už se tady byla podívat, když tady byl nějaký program, a říkala, že byla šťastná, že takové místo existuje.“

Příběh druhý - „Vždyť ještě nepatřím do starého železa“ (D2)

Příběh zprvu provází beznaděj. Dobrovolnice byla v životní fázi, kdy během pár let přišla o své nejbližší. Z těžké situace viděla východisko pomoci druhým, stejně osamoceným. K jejímu životu tak nějak patří starost o druhé, vždyť do samého konce doprovázela svou maminku a sourozence.

Podobně jako v prvním příběhu startuje dobrovolnickou činnost u respondentky smrt blízké osoby respektive osob. Během krátkého času přichází o maminku, o níž pečovala, sourozence a manžela, se kterým strávila téměř půl století. Nachází se ve fázi „proč?“. Přesto zmobilizuje své síly a rozhoduje se zpříjemnit poslední dny nemocným lidem v hospici. Také u druhé respondentky začíná její příběh dobrovolnice tím, že zhruba před 2 a půl lety náhodně objeví inzerát dobrovolnictví v hospici. *„Já jsem přišla na to, že jsem uviděla inzerát, kdy oni tady potřebovali v hospici dobrovolníka a tehda...“* V té době se po půl století ocitá bez svého manžela, jež ji náhle opustil. Tragicky vnímá i to, že náhle přichází o své sourozence. *„to bylo v době, kdy jsem byla asi čtyři měsíce po smrti manžela, rok před tím mi v hospici zemřela sestra v Praze, a prakticky jsem ze šesti sourozenců zůstala sama, tak tehdy jsem si ještě řekla, že vlastně můžu ještě, pro ty lidi, kteří se ocitli jak ta moje sestra udělat něco, a tak jsem prostě tady zašla, a podařilo se to udělat. Pomohlo to i mi v těžké době, kdy jsem byla v těžké situaci, kdy jsem byla s manželem, byli spolu 49 roků a ta jeho smrt byla ze dne, z minuty na minutu, krátce před tím před třemi měsíci měl jen normální operaci, a všechno dobře dopadlo, tak jsme počítali s tím, že všechno bude dobré no a stalo se to tak, že asi embolka, no nevím...“* Shodou okolností jedna z jejich sester umírá v hospici v Praze. To jí také přivádí na myšlenku dobrovolnictví v hospici, jelikož si uvědomuje, že nemocní mají před sebou poslední úsek života, a netuší, jak dlouhý tento úsek bude *„...a tak jsem si řekla, že tito lidé, jsou tady, musí počítat s tím, že tady nějakou dobu ještě budou a třeba týden, třeba 14 dnů, třeba 3 měsíce, nebo i dýl, a my jim můžem pomoci, překonat, ulehčit jim to, usnadnit jim to, ulehčit jim ten osud...“* Dobrovolnice vycházela i z vlastní životní zkušenosti, jelikož se snažila tady být pro své nejbližší rodinné příslušníky až do konce jejich života. Část svého života věnovala i péči o nemohoucí maminku. Z tohoto důvodu si uvědomovala potřeby a pocity umírajících. *„spíš jsem chtěla někomu pomoci, tím, že jsem ztratila opravdu všech svých pět sourozenců, nevím, jestli jsem měla to štěstí nebo smůlu nebo štěstí, kromě toho bratra...jsem všechny vlastně doprovodila až k tomu poslednímu...až k té smrti, včetně maminky, kterou jsem opatrovala“* Byť sama byla v krizové situaci a kladla si otázku, proč se v jejím životě odehrálo tolik neštěstí najednou. *„...tenkrát v té těžké situaci pomohlo, že jsem si uvědomila, že nejsem sama kdo má jako já smůlu ...Proč zrovna já? Proč se to stalo mi? Ale to že se to stalo mi, to se stává kolem všude...“* Když začala s dobrovolnictvím, obávala se, jestli tragické životní události nebudou mít vliv na dobrovolnictví a na klienty. Ale nakonec sama přiznává, že ji dobrovolnictví pomohlo se v životě znovu nastartovat. *„Ze začátku jsem měla trošičku*

obavy...jelikož to přišlo ...tak brzo po manželově smrti..a tak tady i psychologka v hospicu ...tenkrát nevěděla, jestli to je vhodné tak brzy ...no ale já myslím, že i mi tenkrát v té těžké situaci pomohlo...“ Podle dobrovolnice bylo na dobrovolnictví nejtěžší začít vůbec s aktivitou. Navštívit nemocného a povídat si s ním. Jak uvedla, ze začátku se člověk pořád učí. Ale časem převažovaly kladné pocity, nyní se respondentka těší z každé návštěvy nemocného. „Jenom ten začátek. Jenom začít, to je na tom to nejtěžší. Podle mě teda, pak si myslím, pokud má člověk teda trošičku vztah k lidem. Není takový samotář, bubák, tak pak už to jde samo...a svým způsobem se už těšíte, že můžete s někým tady strávit ještě nějakou tu chvíli...“ Respondentce se dostalo podpory stát se dobrovolnicí i ze strany rodiny. „Ta mi to schvaluje, ze začátku se divili. Byla tady moje dcera. Ta se tady přišla podívat s pejskem na canisterapii. A zná takové to prostředí. Dochází do domova důchodců. My prostě berem, že to tak má prostě být. Jsou rádi, že nesedím doma a že se věnuju ještě něčemu. A pokud to jde tak proč ještě ne.“ Během své dobrovolnické aktivity nebo alespoň v jejím počátku, narážela dobrovolnice na skutečnost, že vedení hospice či koordinátorka, preferovali při výběru dobrovolníků pouze lidi v mladším věku. „Byly doby kdy, nevím, jestli je to ještě teď, ale kdy spíš jako dobrovolníky preferovali mladé lidi, chtěli a hledali mladé lidi, což se mě taky někdy trošičku dotýkalo, protože jako neměli ani zájem mezi staršíma hledat dobrovolníky. Ale já si myslím, že i starší člověk, mě je 72, tak má těm klientům, pacientům, co říct, a někdy oni potřebují jako svým způsobem stejně starého partáka, že oni jsou rádi mezi mladýma, ale někdy mi to připadá, že potřebují i takový klidnější protějšek, že prostě, ještě nepatříme do starého železa, že tady ještě můžeme být...“ Nesnažili se využít potenciálu seniorů. „ale prostě, i jak jsme měli ta různá sezení, tak vždycky říkali, že kdybyste věděli o někom mladém, který by jako měl zájem o dobrovolnictví? A oslovte nějaké mladé lidi, a potřebujeme mladé lidi, a prostě tak to znělo na každém setkání, povídání, školení, a tady si prostě myslím, že ty sítě rozhazovali mezi mladé lidi, možná je jenom chtěli vtáhnout...nevím...možná jen chtěli, aby se ta mládež o to zajímala, ale nikdy tak neřekli, zeptejte se svých kolegů, zeptejte se jako někoho ve vašem věku, neznáte někoho? To nezaznělo nikdy, a to se mě trošku dotýkalo za ty dva a půl roku, co jsem tady. Svou nespokojenost nikomu nesdělila, byť uvedla, že dobrovolníci mají sezení, kde otevřeně mohou hovořit o svých problémech. „Nikdy jsem to, ale neřekla. Ze začátku tady nebyla nato dost dlouho, abych to řekla, abych to mohla hodnotit.“

Jako v předchozím příběhu, jednalo se o stejný hospic, narazila dobrovolnice na nepochopení ze strany vedení. „Ted' jsme chtěli udělat ten spolek a prostě to nedopadlo.

Chtěli jsme sehnat víc peněz pro hospic, a oni se toho zalekli, že bychom se chtěli nějak osamostatnit, což asi bylo nepochopeno z jejich strany a myslím si, že je to škoda, protože by to posunulo ten projekt dál toho dobrovolnictví no, ale je to jak to je...“ „Setkali jsme se s nepochopením, setkali jsme se tak trošku i s intrikami, vykládalo se to tak, že chceme podvést, chceme odejít, já nevím co.“ Přestože je respondentka zklamána, nemění to nic na tom, že tady zůstává pro klienty. „Jsme zklamaní samozřejmě, ale jdeme dál, děláme to pro ty pacienty, děláme to pro ty lidi, a neděláme to pro nějaké to naše ego.“ Jako pozitivní změnu vítá příchod nové koordinátorky. V posledním půl roce se dobrovolníci ocitli bez koordinátorky, a to také mohlo vést k tomu, že se za dobrovolníky a jejich nápady neměl, kdo postavit či pomoci prosadit. Dobrovolnice oceňuje sociální pracovnice, v případě potřeby se dobrovolníci mohou obrátit na ně. „Máme takové setkání, kde se můžeme vyjádřit k tomu, co nás trápí, co nás tíží, co bychom potřebovali, ale teď máme tu změnu v A., zatím se jeví dobře, prostě s náma komunikuje, zajímá se, je tady s náma i dýl, ale zároveň je tady krátce a sbírá ty zkušenosti. A naše dvě sociální pracovnice, co tady jsou, ty jsou velice hodné, milé na pacienty, na rodinu.“ Komplikovaná situace přesto respondentku neovlivnila natolik, aby ukončila dobrovolnickou aktivitu, je si vědoma, že je v hospici především pro své klienty. „Určitě mě tady nic neodradilo, i kdyby, já tu nejsem pro ten personál.“ Za dva a půl roku praxe dobrovolnice se setkala s tím, že mezi ní a klientem vznikl důvěrnější vztah, stává se, že dobrovolnice byla v pozici prostředníka mezi klientem a rodinou nebo personálem. „člověk pokud je sám, tak potřebuje být i mezi někým jiným než mezi svýma, že potřebuje být i mezi někým jiným, říct mu to, co by neřekl rodině. Buď je tím nechce zatěžovat, a nebo je mu hanba, s něčím se přiznat. A tady když jste někdy u toho pacienta dýl, než 1x, 2x tak se Vám svěří s něčím, co třeba neřekne rodině a vy to můžete předat dál, a můžete být prostředníkem mezi tím pacientem a rodinou. On to potřebuje sdělit někomu nezávislému, já bych řekla.“ Konkrétně pro dobrovolnici představuje dobrovolnictví v jejím životě mnohé, jednak to naplňuje její potřebu nebýt sama. Celý život byla zvyklá být aktivní, pomáhat někomu, pečovat o někoho. Rovněž jí aktivita zpětně přináší dobrý pocit. „Mě to dobíjí. Já jsem pořád mezi lidma. Já mám taky rodinu vlastně zaměstnanou pořád. A vnuky, kteří mě teď nepotřebují. Dřív jsem je vozila do kroužků, a tak různě jsem byla zaměstnaná. Teď ještě pořád brigádníčím, když mě potřebují, tak jdu na brigádu a mám ještě kamarádu s Alzheimerem a tak za ní docházím.“

Příběh třetí - „ Pokoušela se o mě smrt, své zkušenosti předávám dál.“ (D3)

Celým příběhem se prolíná těžká životní zkouška respondenta v podobě onkologického onemocnění. Stejná zkušenost s bojem s nemocí jej spojuje s klienty v hospici. Hospic bere jako svou rodinu. Vždyť je tady od začátku vzniku hospice, ať už jako bývalý zaměstnanec nebo dobrovolník. Stěžejní je pro něj víra a Bůh, který jej uzdravil. Jako projev vděku, že může žít, pomáhá v hospici.

Třetí příběh respondenta se trochu odlišuje od ostatních tím, že s dobrovolnickou aktivitou začal poté, kdy se zázračně uzdravil z terminálního onemocnění. Jako zázrakem přežil, překonali recidivu onemocnění před lety i mozkovou příhodu. Přestože měl podlomené zdraví, často myslel na klienty v hospici, k tomuto místu jej vázalo, i to, že zde byl v minulosti zaměstnancem. Jeho příběh tedy začíná před deseti lety, kdy byl vybudován nová hospic a on se zde stal zaměstnancem na pozici správce. Zaměstnání měl jako přivýdělek k rentě, kterou dostával jako bývalý havíř. *„Před deseti lety jsem nastoupil do hospice jako jeho správce. Takže jsem byl zaměstnanec charity a dalo by se říct, že teď ten barák důvěrně znám a je to moje srdcová záležitost. Z toho pohledu. Byl jsem tady od začátku, byl jsem zodpovědný za technický provoz hospice tři roky. Pak jsem onemocněl stejnou diagnózou, jak naši klienti, takže jsem musel přerušit, musel jsem jít okamžitě na operaci, měl jsem rakovinu tlustého střeva s pozitivním nálezem.“* Respondent přiznal, že je věřící, a to je pro něj na prvním místě v žebříčku hodnot. Z víry také čerpá sílu pro svou dobrovolnickou činnost. Jako výhodu považuje, že si sám prošel onkologickým onemocněním, lépe se dokáže vcítit do svých klientů. *„To víte, že jsem nechtěl umírat. Život je krásný , a tak já jsem to vždycky řešil tak, že jsem si říkal :Pane Ježíši, jestli tady mám zůstat, mám být tady ještě užitečný, tak to dávám do tvých rukou. Když chceš, abych se do hospice vrátil, tak musím žít že...no a tak jsem tomu racionálně přistupoval.“* Respondenta drželo v době léčby také setkání s jedním spirituálem, který mu zavedl myšlenku vrátit se po léčbě do hospice. *„A jeden spirituál tady mi říkal, že kdybych se tady z toho dostal, tak ta Boží milost by byla silná vůči mé osobě, a tak by byl moc rád, kdybych se tu vrátil a spolupracoval s ním. Tak já jsem to celou dobu měl v té hlavě.“* V době léčby měl dobrovolník čas i přemýšlet o pacientech v hospici. Z předešlé praxe správce tušil, jak klienti svou nemoc prožívají. Najednou byl ve stejné situaci. Skutečně uvažoval nad tím, že se do hospice vrátí. Jako dobrovolník. *„To mě taky hodně vedlo, že jsem přemýšlel o těch lidech tady, i když jsem je před tím potkával, protože jsem zajišťoval i ten technický provoz*

na pokojích, a tak jsem viděl, co ti lidi prožívají, taky jsem s nima občas promluvil. Takže jsem měl zhruba 5 let na to, abych tady o té službě přemýšlel.“ Dopadlo to opravdu tak, že se respondent vrátil do hospice na přání primáře. „No a tak jsem se tady vrátil. Primář, mě oslovil, že by mě tady chtěl do týmu.“ Spolu s ním začala s dobrovolnickou aktivitou i jeho manželka. Jelikož viděla tu potřebu nemocných lidí, a chtěla být užitečná. Prožila si léčbu svého manžela a najednou věděla, co to vše obnáší. Volný čas respondenta naplňovalo dobrovolnictví z velké části. Výhodou bylo, že respondent bydlel poblíž hospice. Jeho nasazení pro nemocné je až neobyčejné. „Jinak já jsem tady byl téměř každý den, ale už tím, že mám tedy svoje roky tak tady chodím pondělky, středy a pátek a podle potřeby. Bud' mají na mě kontakt, to víte mezi mnou a pacienty vznikají takové často takové úzké pouta. A jestliže já tady někomu slíbím, že tady budu s ním až do konce, tak to chci dodržet a v rámci těch možností, já tady bydlím kousek, asi 5 minut od hospice, takže mi holky zavolají v noci, a já přijdu. Smrt není zlá, ale to odcházení je pozvolné a bolestivé. Jsou šílené skutečnosti. I já jsem měl šílené bolesti tak vím, co to znamená.“ Respondent v rámci činnosti zažívá i někdy úsměvné chvíle s klienty a o jednu se podělil. „Pana H. jsem nedopověděl, on si jednou zaneřádl župan od stolice, on si to pral v koupelně, a říkám mu, neperte tady, vždyť tady je prádelna. Řekněte to sestře. On říká, kurva, jak to mám vědět, já jsem tu šel umřít poprvé. Bylo to pro mě úsměvné. A on měl takovou radost, že mě rozesmál.“ Nicméně dobrovolník přiznává, že jej činnost vzhledem k věku a nemocem, vyčerpává. Sílu pro dobrovolnictví čerpá z víry. „Někdy mě to vyčerpává, kdybych se denně nedomlil.“ Uvažuje nad tím, že s dobrovolnictvím během dvou let skončí, přece jen má určitý věk a chce se věnovat i rodině. Nicméně stále není pevně rozhodnut a bilancuje, s dobrovolnictvím počítá nadále. „Když jsem byl hodně unavený, tak jsem měl takovou myšlenku, mám ale chatičku na horách, na takovém krásném místě s výhledem na S. Ted' už mě manželka dotlačila. Podívej se, seš dobrovolník, tak si tady v hospici nemůžou myslet, že tady budeš každý den. Mě se to může kdykoliv vrátit, i když věřím, že mě Pán Bůh uzdravil. Tak jsem si před týdnem řekl, že do 70 a konec. Jenomže se mi dostal onkologický časopis. A nějaký pražský docent, v 87 letech ještě pořád slouží, a určitě to nedělá pro peníze. Tak jsem se zastyděl, a říkal jsem si, že ne dokud budu mít sílu, dokud nepadnu, tak uvidíme. Taky si chceme s manželkou užít rodiny, těch vnoučat. Tak to uteklo, že jedna vnučka už se bude vdávat.“ Na druhé straně pozitivně vnímá užitečnost, která plyne z jeho činnosti. „Takže mě to nabuzuje, cítím tu užitečnost.“ Uvědomuje si díky tomu ten dar, že ještě žije a je tady pro druhé. Naopak přestal v životě řešit banality. „Víte, mě to startuje vděčnost Bohu, že já ještě žiju. A tak mě se takové ty běžné životní

situace zdají pch.“ Hospic a jeho klienti mají pro něj zásadní význam, považuje ji za svou druhou rodinu, kde vznikají pevná pouta mezi ním a nemocnými. „Já mám pěknou rodinu a potřeboval bych si ji užít, ale tady je to moje druhá rodina.“

Příběh čtvrtý - „Boží vedení či splacení dluhu?“ (D4)

Dobrovolnictví se věnuje dlouhodobě, patří k jejímu životu, byť má mnoho koníčků a přátel. Z jejího příběhu je cítit vina, že se nemohla před smrtí rozloučit se svým otcem a umíral někde sám. Je zde patrné, že ji víra pomáhá zvládat dobrovolnickou činnost. O všem, co souvisí s činností, hluboce přemýšlí.

Respondentka vykonává dobrovolnickou činnost dlouhodobě, sama nedokáže říci, kdy s aktivitou začala. Odhaduje dobu před pěti šesti lety. *„Tak jednak jsem přesvědčená, že to je Boží vedení. Že to není z mojí hlavy. Souvisí to i s tím, že pracuji v Charitě. Kde se neustále setkávám s tím, že nějaká potřebnost. Někomu pomáhat. K dobrovolnictví ji přiměly změny v jejím osobním životě. V té době došlo v jejím životě k přestěhování. Dobrovolnice začala bydlet v obci, kde sídlí hospic. Pak jsem se vlastně přestěhovala pod K. Takže zase tady žiji, v té farnosti. Chtěla jsem se zapojit tady do té farnosti, a chtěla jsem být v kontaktu tady s těma lidma. Takže jsem taky přemýšlela, co bych chtěla dělat. Abych mohla být užitečná a být tady v kontaktu s těma zdejšíma lidma. Rovněž její děti opustily společnou domácnost, když šly na studia. Dobrovolnice měla najednou mnoho volného času, byť byla zaměstnaná a měla i své koníčky. A možná také i tím, že moje děti, poté co jsme se přestěhovali, tak odešly na vysokou školu, a já jsem měla najednou víc času. A ta jsem si říkala, co dělat užitečného. Když mám ten čas navíc. Takže jsem tady začala chodit, a to bylo zhruba před šesti lety, nedokážu odhadnout...“* Jakožto aktivní věřící, se informovala, jak by mohla být užitečná ve farnosti. K rozhodnutí stát se dobrovolnicí v hospici přispěla smutná událost. Když ji zemřel náhle otec v Bratislavě, a nemohla se s ním osobně rozloučit. *No a pak si myslím, že sehrálo roli v tom mém rozhodování, i to, že mi mhhh...přiznám se, časově to nedokážu odhadnout, mi zemřel otec. A bylo to pro mě hodně těžké, protože zemřel v Bratislavě a nemohla jsem u něho být. A asi tak nějak všechno dohromady dalo to, že jsem si řekla, že když je tady ten hospic tak bych mohla pracovat na tom hospici. Přiznám se, že jsem uvažovala o domově důchodců, který je odtud nedaleko. Ale zřejmě i ta smrt tatínka, kdy jsem měla...kdy mě bylo líto, že jsem*

tam nemohla být s ním. Tak jsem se utěšovala, že tam s ním byl někdo jiný ... třeba úplně cizí člověk, nějaký dobrovolník, sestřička. No a tak mě to přivedlo k myšlence přijít tady a být tady, za ty rodinné příslušníky, kteří nemají tady šanci být s těmi svými blízkými. A že to není možná tak důležité, jako je důležité to, že někdo v těch posledních chvílích života u toho člověka je.“ Volba dobrovolnictví v hospici, proto byla pro ni jasná. Nechtěla, aby i další lidé umírali v osamocení. Jak respondentka uvádí, možná si tím řešila i své svědomí? „*A já mám pocit, že jsem si tím řešila trošičku toho tatínka. Jakoby, že jsem u něj nemohla být. Že to můžu splatit tím, že budu u někoho jiného.* Na počátku dobrovolnické aktivity panovala u dobrovolnice nejistota i strach. Stále ještě uvažovala pro jakou sociální službu se rozhodnout, kde vykonávat dobrovolnictví, jednak toužila někomu pomáhat, ale chtěla si zachovat i svůj prostor. Obávala se závislosti klienta na ní. Až jak říká, rozhodl Bůh a zavedl jí do hospice. Spoléhala se, že asi ví, proč ji zde zavedl, a jaké má s ní úmysly. „*Člověk si tak přemítá v hlavě ty služby, jaké tu jsou a přemýšlí, která ta služba by mu eventuálně byla nejbliž. Ale přiznám se, že v těch ostatních službách jsem měla za to, že by mohla vzniknout jaká si závislost na tom dobrovolníkovi. A trochu jsem z toho měla obavy, že ten člověk na mě bude lpět a pak, že si vytvoříme nějakých vztah a on bude ode mě něco očekávat a já toho nebudu schopna. A já protože mám ještě hodně aktivit a přátel. Pomáhat jsem chtěla, ale asi jsem se obávala toho, že z nějakého důvodu už ne, a že tím někomu ublížím. Prostě, že se s tím bude někdo těžko vyrovnávat. Takže mě nakonec přišlo, že mě tady Pán Bůh zavedl, že mě zná a že ví proč a co.“* Svěřila se své rodině, že se rozhodla pro dobrovolnictví v hospici. I tady bohužel narazila. Rodina se jejímu rozhodnutí bránila. Nedokázali si představit, že by docházela k umírajícím. Rodina to považovala za nepřijatelné. Dobrovolnice vzpomíná na toto období nepřijemné. Dokázala se tím vyrovnat a postupem času i rodina, když viděla, že respondentku dobrovolnictví nabíjí. „*Cítila jsem těžký zápor. Musím říct teda, že to absolutně teda nedokázali vstřebat a pochopit, že chodím k umírajícím. Že ten kontakt se smrtí byl pro ně nepřijatelný. Až tak, že měli obavy, že si to budu nosit domů. Musím říct, že to bylo takové těžké a nepřijemné. Ale nicméně jsem si to ustála. Měli hlavně obavy, aby to nemělo vliv na mou psychiku. Abych se s tím netrápila, nebo abych to řekla, abych si nenosila domů ty strachy. Ty bolesti.“* Jakmile nastoupila do hospice, začala řešit praktické věci, jak s klienty komunikovat, jak jim nějakým způsobem neublížit. Neměla ani zkušenosti z osobního života. Nikdo o nikoho nepečovala, nebyla s umírajícím. Snažila se do problematiky proniknout, vše si nastudovat, nakonec zvítězil, jak říká lidský přístup. „*Já musím říct, že když jsem tady přišla poprvé, tak jsem vůbec nevěděla, jak to mám dělat a měla jsem tady jednu dobrovolnici a ta šla se*

mnou na pokoj za jedním klientem a mluvila s ním. Já jsem ji mohla při tom poslouchat a pozorovat. A tak jsem si udělala nějakou malou představu. Asi o tom, o čem by se s ním mohl člověk bavit, a asi jsem měla ze začátku obavy, abych to nedělala špatně. A třeba abych tomu pacientovi neublížila, než aby se se mnou cítil dobře. Člověk neví, o čem se má bavit a pokud nemá zkušenosti s tím, jak se bavit o smrti vůbec. Je to těžké se bavit s umírajícím, když sám nemá tu zkušenost. A já jsem neměla do té doby, ani zkušenost, že bych se o někoho starala. No takže jsem ze začátku četla různé knížky a šla jsem na kurz krizové intervence, byla tady nějaká schůzka s psychologkou. Pořád jsem měla pocit, že k tomu musím něco nastudovat. Nějakou psychologickou příručku, jak se to má správně dělat. Jak mám mluvit s těma lidma a podobně. A časem jsem pochopila, že to je o tom, jakoby člověk šel na návštěvu do nemocnice za někým svým příbuzným. Tak se s ním asi nebudu hned bavit o těch nemocech, a co ho čeká, pokud on sám o tom nechce mluvit. Takže mě to od toho osvobodilo, že to musí nějak vypadat.“ Dobrovolnice navštěvuje nemocné každý týden, snaží si pokaždé najít čas. Je to jen otázka priorit.,,No já tedy jen jednou týdně. Jsou lidé, kteří třeba chodí 2x týdně. Já teda přijdu jen jednou týdně na dvě hodiny. Prostě jsem si vyčlenila jeden den pro ně. To je otázka priorit.“

Situace je dnes zcela jiná, ale v počátcích se setkala i s nepřijetím či nepochopením ze strany personálu. Tito nechtěli přijmout dobrovolníky do týmu. U personálu panovaly předsudky. Přiznává také, že se musí někdy k návštěvám umírajících přinutit, ovlivňuje jí i náročnost jejího zaměstnání. „*Že za tu dobu, co tady chodím, tak vnímám změnu v postoji těch pracovníků. Oni asi v začátku nebyli na dobrovolníky zvyklí, oni si asi mysleli, že je tady přicházíme kontrolovat, jak dělají tu práci. A myslím si, že teď pochopili, proč tady chodíme, co je tím hlavním smyslem. A už jeto tak, že když přijdeme, tak už nám rovnou řeknou, tak tam běžte, za tím běžte, za ním už nikdo dlouho nebyl. Jakože už pochopili tu naši roli, a že je respektujem.“* Respondentka vede osobní boj, že je pro ni náročné vykonávat činnost zvláště zažije něco nepříjemného doma či na pracovišti. Obává se, aby tak klientům neškodila. „*A být v uzavřené místnosti je pro mě náročné. Obzvláště poté, co celý den sedím v práci. Přijít tady a sedět, když vím, že venku je hezky. Je pro mě těžké. A že jsou i chvíle pro mě těžké jakoby, když řeším něco těžkého v práci, v rodině. Mám pocit, že bych tady neměla jít, když jsem v nepohodě nějaké vnitřní, abych to nepřenášela na ty lidi.“* Dobrovolnice si stále častěji uvědomuje, jak zásadní je role dobrovolníka v hospici. Vidí, že mnoho pacientů je osamocených a potřebují někoho blízkého. Spousta klientů nemá kolem sebe rodinu, přátele, nebo mají nefunkční vztahy a právě tam je potřeba dobrovolníka. „*Je tady spousta lidí, za kterými tady příbuzní nejezdí, takže oni jsou vděční*

za to, že tady nejsou sami a opravdu. Prostě si chtějí popovídat nebo přečíst něco, zazpívat si, často si toho ti lidé nepamatují, ale třeba právě si pamatují ty písničky z dětství a pohádky, všechny ty věci, které je uklidňují. Pochopila jsem vlastně, asi nejdůležitější je, aby jim bylo dobře. Aby se cítili v klidu, v pohodě, aby měli v té chvíli člověka, který je chytne za ruku. Že i ten fyzický kontakt je důležitý.“ Respondentka vidí podstatu v tom, že je zapotřebí fyzický kontakt, ale i nabídnout pomoc, naslouchání klientovi. „Že se pokusí mu je nějak zpříjemnit nebo zklidnit, nebo se mu nabídnout, kdo mu naslouchá, kdo mu může ještě nějak pomoci.“ Důkazem toho může být i poděkování jednoho z klientů. „Taky jsem tady měla jednoho pána, on říkal, tak dobře jsem si ještě s nikým nepovykládal. Takže to jsou takové chvílky, takové momenty, které jsou fajn.“ Dobrovolnice vnímá i důležitost oživení víry u starších klientů, kteří se rozpomenou na svou víru, to co jim bylo předáno výchovou. Pro ni samotnou jsou to vzácné chvíle. „Poslední dobou čím dál víc cítím to, že naším úkolem je to, snažit se, dát jim nejen tu lidskou podporu, ale i tu oporu v Boží pomoci, kterou oni už třeba zapomněli, většina z nich, ta starší generace, co je tady, jsou pokřtěni, byli na sv. přijímání. Měli nějaký kontakt v dětství s vírou a už to jen nepraktikují. A teď si na to vzpomínají. Někdy mám takový pocit a proč vlastně né? Jsou to takové vzácné chvíle. Aspoň pro mě.“ Respondentka vidí, jaký pozitivní vliv má dobrovolnictví na klienty a personál. Dobrovolníci se stávají prostředníky mezi klienty a personálem, dávají podněty personálu, tak aby měl klient, co nejlepší péči. Dobrovolníci přinášejí pohled z venku. Rovněž se změnila i komunikace mezi klientem a personálem. „Mají nějakou potřebu, třeba chtějí ostříhat vlasy a prostě takové drobnosti, které my jim zprostředkováváme. A nejen ty. Třeba to jsou takové věci, které se jim nelíbí. Třeba už si neumí zajít na záchod, a mohlo by se to vyřešit nějak jinak, než tou plenou. Dá se to vyřešit tím, že my dáme tu zpětnou vazbu. Takže se ten personál snaží reagovat, na ty naše připomínky, takže my fungujem, jako ti rodinní příslušníci, a ten personál se nám snaží vyhovět v těch připomínkách, jako bysme byli členové rodiny toho pacienta. Takže to vnímám pozitivně.“ I komunikace mezi personálem a klientem se za tu dobu, co dobrovolnice působí v hospici, změnila. Dobrovolnice skromně konstatuje, že personál se vlastně v podstatě učí, jak lidsky komunikovat s klienty. Komunikace probíhá osobnější formou. „Oni vidí, jak my s těma lidma komunikujem. Možná to vyzní jako nějaká pýcha, ale že oni se od nás učí, jak třeba s těmi lidmi komunikujem. Vidím tam ten posun, třeba ty sestřičky, netvrdím, že by s těma lidma nemluvily, ale už s něma mluví i o jiných tématech, zavtipkují. Ale teď je to takovým častým jevem, že ta sestra přijde na pokoj, že se s tím člověkem baví, mají vytvořený vztah takový osobní. Že se jen nebaví o lécích o

procedurách, ale i o něčem jiném. “ Přestože se dobrovolnice věnuje aktivitě dlouhodobě a hodnotí ji pozitivně, co se týká vlivu na její život, někdy bilancuje nad tím, co ji k dobrovolnictví vede, proč setrvat.,, *Takže jak to ovlivnilo můj život tak velmi, velmi pozitivně. Tím nechci říct, že si jednou za čas nepoložím tu otázku opět, že si říkám: Proč vlastně? Co mě k tomu vede? A musím taky říct, že se mi často nechce, protože jsem ráda v přírodě, venku.* “V poslední době také uvažuje, že dobrovolnictví v hospici věnovala dost svého času, a že by zkusila být i jinde potřebná. Pohrává si i s myšlenkou dobrovolnictví v mobilním hospici. „*Měla jsem, ale myšlenku docela nedávno, né že by mě to přestalo bavit, z toho důvodu, ale jestli nemám dělat něco jiného. Jestli už tady třeba nejsem dlouho. Jestli mám zkusit jinou aktivitu, a nebo někde jinde být užitečná. Vyzkoušet si něco jiného, dělat něco dalšího. Posunout se někam. Ale musím kupodivu říct ...tak mě napadlo, že vznikají mobilní hospice, takže jestli nebýt dobrovolník v mobilním hospici, chodit do těch rodin. Ale myslím si, že na tu člověk skutečně potřebuje nějaký další kurz ve smyslu tím, ve vztahu ne k těm nemocným, ale k těm druhým, k té rodině, která většinou prožívá těžkou situaci, a nemám takovou zkušenost, i když tady chodí občas rodinní příslušníci.* “ Dobrovolnická činnost ovlivnila i to, jak přemýšlí o svém životě o životě blízkých, jak by dobrovolnice řešila odcházení svých rodičů, nebo jak by se sama postavila k tomu, kdyby zjistila, že nedej Bože umírá.,, *...zaplat' Pán Bůh, moji rodiče jsou v dobrém stavu, že jsou schopni se ještě o sebe postarat. Ale řeším si to, jakoby víc. Přemýšlím nad tím, co bych dělala v takové situaci, protože mám oba rodiče daleko 100 km a není to, aby toho člověka navštěvoval denně. Takže asi víc přemýšlím o tom, jakoby, co bych dělala v takové situaci, jak bych se zachovala, jakou pomoc bych mohla vyhledat. Tím že pracuji v Charitě, tak mám představu o nějakých službách, ale v té chvíli...ale když to musí člověk řešit reálně, má ty rodiče daleko, tak není to tak jednoduché, že jo. A samozřejmě řeším i to, že jak bych to byla schopna zvládnout já sama, když bych se dozvěděla, že já umírám. Myslím si, že to je to na co se člověk nedokáže připravit.* “ Pro ni osobně má v životě velký význam víra v Boha, i u svých klientů spatřuje, že mají – li se s důvěrou o koho opřít (Bůh), pak je i snadnější odchod ze světa.,, *Ale v čem mi to pomáhá, je určitě to, že ta víra je dobrá. A že opřít se o tu víru, boží blízkost, že to je asi to, co pomůže člověku to zvládnout tu situaci...měla jsem možnost být s lidma, umírali s tou důvěrou v toho Boha a nebe, které je čeká a přestože z nich bylo cítit, že se bojí, tak bylo to úžasné jakoby zažít tu jejich víru, zažít tu jejich důvěru, že to tak prostě opravdu bude ...je to pro mě hezky náročné, jakože mě to dojíká, ale pěkně, jo že mě to děsí, ale spíše dojíká...(pláče)* “ Respondentka považuje dobrovolnictví přínosné i z praktického hlediska. „*Tak jenom doufám, že se mi*

podarí, ty zkušenosti, které jsem tady získala, nějakým způsobem zúročit v nějakých těch osobních situacích.“

Příběh pátý – „ Dobrovolnictví jako zajímavá činnost.“ (D5)

Netradiční důvod rozhodnutí stát se dobrovolníkem, jsem zaznamenala u páté respondentky. Její dobrovolnické aktivity sahají do r. 2008, kdy začala s dopisováním s vězni. *„No na střední škole nebyla taková příležitost. Pak jsem byla rok v Praze.“* Poté respondentku přijali na Vyšší odbornou školu sociální v Olomouci, kde se dozvěděla o možnosti dobrovolnictví (dopisování s vězni). *„Já jsem se v roce 2008 dostala tady na Caritas na sociální, protože jsem v životopisu neměla nic zajímavého, tak jsem hledala různé nabídky, a zaujal mě u Maltézske pomoci projekt dopisování s vězni, že to bude vypadat zajímavě do životopisu. Tak jsem s tím tenkrát začala a dělám to dodnes. Dopisování s vězni se věnuje dobrovolnice nepřetržitě již deset let. Následně byla ze školy odejita, ale dobrovolnickou aktivitu nepřerušila. „...z Caritas mě vyhodili, ale dobrovolnictvími zůstalo.“* Respondentka je aktivní i mimo oblast dobrovolnictví, podporuje koupi misek kočičí útulek. *„No a vlastně mám to dopisování s vězni, v tom funguju a ještě podporuju kočičí útulek mskama.“* Dobrovolnice má názor, že jestliže se člověk pohybuje v sociální oblasti, věnuje se i jiným aktivitám nad rámec svého zaměstnání, např. dobrovolnictvím, dárcovstvím apod. *„Ale to je tak všechno, ale když člověk dělá v té sociální oblasti. Tak to prostě jinak nejde. Ať už jakkoliv, to nemusí být, že někam dochází, to může být nad rámec té organizace, kde pracuje, to může být práce navíc. Já si neumím představit člověka, který dělá v sociální sféře a nedělá nic navíc. To by mi přišlo strašně zvláštní. No nevím no.“* Jako důležité vnímá, že ve městě, ve kterém žije, vzniklo při univerzitě dobrovolnické centrum. Díky tomuto počínu se dobrovolnictví tak dostalo do povědomí širšímu okolí, a nyní se věnují této aktivitě různé věkové kategorie. *„Tady v O. to většinou začíná tak, že když je člověk student, tak se do něčeho zapojí. Ted' se otevřelo i dobrovolnické centrum. Dobrovolníka tady dělá hodně lidí, studenti a čerství senioři.“* Zpátky ale k začátkům dobrovolnictví v hospici. Respondentku přiměla stát se dobrovolnicí v hospici pouhá zvědavost. Jak uvádí, její cílovou skupinou byli senioři. Avšak místo, kde sídlí hospic, bylo pro ni blízké už tím, že zde pravidelně jezdívala za svou babičkou, která tu žila. Z nějakého důvodu si řekla, že dobrovolnictví v hospici by mohlo být zajímavé. Jelikož se dobrovolnice pohybuje v sociální oblasti, věděla, že bližší

informace k dobrovolnictví jí mohou poskytnout v Maltézké pomoci. „*A vlastně potom, protože mojí cílovkou byli vždycky senioři. Tak jako dobré. Ale tak jsem si říkala, že ještě nějaká zajímavost do životopisu by se hodila. Já jsem měla tady kousek babičku ve vesnici. A vždycky jsme sem jezdili na poutě a tak. Takže mě je ten K. blízký. Tak jsem si říkala, že do hospice by to byla zajímavá záležitost. Tak jsem se přihlásila. A jsem v podstatě třetí rok tady. Dozvěděla jsem se to v rámci Maltézké pomoci.*“ Jak už bylo řečeno, respondentka je zaměstnaná jako osobní asistentka. Práce je pro ni časově náročná, proto se někdy vnitřně přemáhá, aby pravidelně navštěvovala klienty v hospici. Zvlášť po hodně náročném pracovním dni, je pro ni problematické ještě cestovat do 10 km vzdáleného hospice. Když se však nakonec „přemůže“, pochvaluje si, že jí dobrovolnictví více dává, než bere. „*Tak já se to snažím vždycky nějak narvat do svého pracovního rozvrhu. Takže jako spíš třeba. Když to mám nějak vklíněné mezi službu, tak jako to ne, ale je pravda, že když mám volnější den, tak jako z té O., je to delší kus a někdy se mi nechce, ale jedu vždycky. Jak říkám, mě tady ti lidi nabíjí energií a mám to ráda.*“ Splnilo se jí i to, že navštěvuje „svou cílovou skupinu“, dochází do hospice ke starším lidem. „*Většina lidí je tady starších, a zase tady paní sociální pracovnice ví, zná nás tady dobrovolníky, takže ona cíleně posílá dobrovolníka za klientem. Takže já jsem většinou u těch starších.*“ Dobrovolnice zde dochází již třetím rokem, to že v hospici setrvala tak dlouho má svůj podíl, že se cítí mezi personálem dobře, že jí jako dobrovolníci přijímají a respektují. „*Tady jsou výborní lidi, třeba v personálu.*“ Nedávno ji potěšila i pochvala za dobrovolnickou činnost. „*Třeba teď jsem se tady setkala s novým panem doktorem. „A on že jako děkuje za naši péči a jakože sestřičkám hodně pomáháme. Ono to potěší.*“ S negativními zkušenostmi, co se týká dobrovolnictví v sociálních službách, se setkala v jiných organizacích. „*Ale já jsem třeba zažila přístup, oni nikoho nepotřebují, jejich klienti žádného dobrovolníka nepotřebují. To bylo jinde. Tady třeba jsem žádný problém nezažila. Tady kdyby byly nějaké problémy, tak by tohle zařízení nemohlo fungovat. Tady to musí fungovat perfektně už ve vztahu ke klientům rodinným příslušníkům.*“ Případně zaslechla negativní zkušenosti s nepřijetím dobrovolníků personálem od svých kolegyně dobrovolnic. „*Spíše vnímání toho dobrovolníka u personálu se mění. Že dřív ten postoj byl vůči dobrovolníkovi hodně nepřátelský, teď už je to jenom u jednotlivců. Opravdu jako, že ten personál nás neměl moc rád, to vím od dobrovolnic, které tady byly dlouho, jako od začátku toho hospice. Já se s tím neseťkávám, já jsem se s tím setkala zase v jiných zařízeních. Oni mají představu, že jim tady dobrovolníci budou brát práci.*“ Pro dobrovolnici představuje hospic, místo, kde si chodí odpočinout. „*Mě to nabíjí energií, já*

si tady chodím odpočinout v podstatě. “Zaměstnání pro ni znamená povinnost a náročnou službu. „potom ten pocit, že prostě dělám něco jenom tak. Nebo jenom protože můžu. “S klienty v osobní asistenci dělá jen to, co je uvedeno a požadováno ve smlouvách, v hospici je to však jiné. „Tady prostě ti lidi mě nabijí energií, protože já s nimi můžu trávit čas v podstatě, jak chtějí oni. Ne tak jak je to sjednáno ve smlouvách, tady mám na ně čas, můžu s nimi mluvit. Není to nějak omezené, je to prostě vyloženě na tom člověku. “ Nejen pro ni je dobrovolnictví přínosem, ale uvědomuje si, že z přítomnosti dobrovolníků těží i klienti hospice. Dobrovolnice je často v roli prostředníka, snaží se zajistit nebo upozornit na požadavky a přání klienta. *„Pro toho klienta, že má člověka, který je jakoby z venku, protože tomu personálu říct kolikrát, že se mu něco nelíbí, je někdy složité. Pro ten personál je to rozšíření té komplexní péče o toho člověka. Že ta možnost je, že to je odlehčení pro ten personál. “* Čas strávený s klientem v hospici, je pokaždé jiný, záleží, co je v možnostech a přáních klienta. Někomu dobrovolnice předčítá, někomu postačí, když mu naslouchá. *„Tady je zapotřebí, aby to bylo pestré, aby ten člověk ...on na konci života bilancuje, oni můžou potřebovat různé věci, oni můžou potřebovat kněze, někdo se potřebuje vyprávět ze svého života, je pak zapotřebí člověka, který umí naslouchat velmi dobře. Někdo se chce podívat po okolí, dokud ještě může. Je dobré, že tady chodí jak muži, tak ženy, teď je tady víc žen. Ta pestrost těch dobrovolníků je důležitá v jakémkoliv zařízení. Ale tady je dobře, že tady chodí studenti i střední generace i senioři, s každým tady může probírat něco jiného ten klient. “* Za dobu tří let, co dobrovolnice dochází do hospice, ji práce s klienty rozšířila obzory. Naučila se novým dovednostem, jak pracovat s umírajícími lidmi, poznat hlouběji, co dobrovolnictví v hospici obnáší. *„Určitě mi to rozšířilo obzory, minimálně v tom, že vím, jak to zařízení funguje. Ale třeba jak konkrétně, jak vypadá člověk, který je opravdu v té poslední fázi té rakoviny, čili jak se k němu chovat, jak s ním pracovat. Taky prostě je to zkušenost, jak ten život opravdu končí, že to není, jako že se ve společnosti o smrti hodně mluví, ale stejně je to prostě pořád tabu. Ale zase prostě, že se dá ten konec života prožít v klidu a pohodě. “* Respondentka se potýkala i s myšlenkami, že by skončila s dobrovolnictvím, zvláště když to bylo v zaměstnání časově náročné. S překážkami se vyrovnala, a doposud navštěvuje hospic.

„Byly takové chvílky, kdy jsem chtěla skončit, ale to bylo, když jsem té práce měla hodně. Kdy jako to bylo nesmírně obtížné do toho pracovního rozvrhu zařadit. Tak jsem chtěla skončit. Zatím jiné důvody nebyly. Vždycky se to dá nějak udělat. “

Příběh šestý - „Dobrovolníkem se může stát každý, kdo má otevřené srdce pro jiné.“ (D6)

Dobrovolnictví i díky výchově v rodině chápe jako něco běžného v životě. Příkladem pomoci druhým jí byla maminka s babičkou. Stačí jen chtít a otevřít své srdce pro druhé.

Když se dobrovolnice zamyslela, co jí přivedlo k dobrovolnictví? Snad počátky dobrovolnictví sahají do jejího dětství. Dobrovolnice se narodila na Slovensku, její rodina byla široká, všichni se znali a všichni se navštěvovali. *„Žiju tady v X už třicet let. Jsem naplavenina. Před tím jsem žila na Slovensku.“* Od toho byl krůček k vzájemné pomoci. *Takže já říkám, lidi si furt pomáhali, i u nás v rodině jsme si pomáhali. Jeden pomůže druhému.* Příkladem nezištné pomoci druhým jí byla její maminka a babička. Jeden pomáhal druhému. *„Takže ono se to dneska tak hezky jmenuje dobrovolnictví, ale lidi si vždycky pomáhali. I dvě tři generace žily spolu. Tenkrát takový život byl. Ale ti lidi, ta komunita musela vždycky nějak fungovat. To ta dnešní doba je taková individuální. Dravá, na toho jednotlivce tlačená. Aby živočišný druh přežil tak musí nějak fungovat pospolu. Takže ta pomoc...já to beru normálně. Já to neberu jako něco zvláštního.“* Jakmile se vdala, přestěhovala se za svým mužem do České republiky, postupně se jim narodily tři děti. *„ Já mám tři děti, už jsou samostatní, jen mladší dcera má 12 let. Když máte děti, tak se pořád někde motáte ve škole, přispějete nějakou pomocí.“* Na rodičovské dovolené dostudovala magisterské studium, a stala se knihovnicí. První dvě děti dorostly do školních let, a dcera si přála zpívat v místním pěveckém sboru. Pěvecký sbor vystupoval i v zahraničí. Jednou měla dcera odjet se sborem na týdenní soustředění, ale nechtěla jet sama. Proto dobrovolnice dostala nabídku sboru, aby jela s nimi. A tak vznikla 17 letá spolupráce s pěveckým sborem na bázi dobrovolnictví. Dobrovolnice hlídala děti na koncertech, pomáhala při organizaci, jezdila pravidelně se sborem na soustředění. *„Pak když dcera nastoupila do O. tak vznikla 17 letá spolupráce. Koncerty, soustředění...takže tím to začlo.“* Dobrovolnice na ta léta strávená se sborem, vzpomíná ráda. Měla možnost poznat se s novými lidmi a vznikla přátelství. Po 17 letech spolupráce cítila, že je zapotřebí vydat se i jinou cestou, a nabídnout svou pomoc i jinde. *„No a pak to chtělo trošku i změnu.“* Zlomový byl pro ni rok 2011, jako knihovnice měla přístup k nejnovějším informacím. Vyhlášení Evropského roku dobrovolnictví, přečetla si příručku - Dobrovolnictví mění svět, a to ji popostrčilo k tomu, aby se začala o téma dobrovolnictví

více zajímat. V městě, kde žila, byl v té době pouze dobrovolnický program v nemocnici, ale ten nebyl dobrovolnici blízký. *Pak jsem oslovila Adru, protože měla někde vyvěšený inzerát, že hledají dobrovolníky. Ale tenkrát hledali jen do nemocnice.* Další možnosti dobrovolnických programů byly ve 30 km vzdáleném městě. Až v r. 2016 viděla reportáž v regionální televizi, že vzniká ve městě, kde bydlí, mobilní hospic a hledají dobrovolníky. Přihlásila se do programu pro děti, jimž zemřel tatínek nebo maminka. Následoval vstupní pohovor a respondentka již tři roky vykonává dobrovolnickou činnost. *„Oni tady pak hledali dobrovolníky, tak jsem tady byla na pohovor a jsem tam. Já myslím, že už tak tři roky to bude, od úplného začátku. Já jsem věděla, že se tam ty děti setkávají, tak jsem tam pořád chodila otravovat, jestli nepotřebujou s něčím pomoci, protože já je tam znám. A pak to nějak vykrytalizovalo, ony řekly, ať ještě počkám, že když budu v organizaci dělat toho dobrovolníka, tak že to potřebujou oficiálně.“* Pro dobrovolnici byla stěžejní první návštěva hospice, atmosféra a lidi tam na ni působili pozitivně, proto se neváhala zapojit do dobrovolnictví. *„Nevím, šla jsem tady a to cítíte, když někam přijdete, tam bych třeba nemohla být ani pět minut. Ale tam to bylo v klidu. Takže i to prostředí a lidi mě tam drží. Ví, co dělají. Myslím si, že je strašně důležité do jakého prostředí ten dobrovolník jde, a na jaké lidi tam narazí“* Jako výhodu považuje dobrovolnice, že setkání s dětmi probíhá jednou za měsíc, tedy jde o časově nenáročnou aktivitu. *„Je to v tu středu na dvě hodky, to se dá. Jako kdybych měla chodit každý týden, tak je to náročné. Ale tak se to dá.“* Dobrovolnice přibližuje, co je vlastně její náplní dobrovolníka v hospici. Jak pracují s dětmi. Zároveň má dobrovolnice obdiv vůči dětem z S., jelikož si prochází složitým obdobím, jsou děti, ale zároveň, si už v útlém věku uvědomují konečnost života. *„Vlastně hrajeme si, my tam nejsme dobrovolníci od toho, abychom řešili ty psychologické situace, prostě formou hry, tvoření, čtení, aktivity, aby se děti nenudily. To obnáší, že rodiče mají jednou za měsíc setkání, rodiče jsou mimo v té kavárně. Tam se setkávají pozůstalí, kterým zemřel manžel/ka nebo někdo s rodiny. A oni tam sedí, povídají si. Přivedou děti na to setkání od čtyř do šesti. Takovou zábavnou formou pro děti. Oni pak mají nějaké víkendové aktivity. Staráme se o ty děti těch pozůstalých. Na takové to odreagování. Třeba nám řekne sociální pracovnice, jsou plačtivé nebo mají takovou a takovou náladu, je u nich taková situace. Já ty děti obdivuju, čím si procházejí a jsou úplně normální, jako děti bezprostřední. Naučily se mluvit o smrti, že tady ten život, že tady nejsme věčně. Když začnem, tak sedíme v takovém kolečku a každý řekne z těch dětí, co ho za to období, kdy tam nebyl, bylo třeba nemocné, co se mu stalo, jak mu je, co ho baví, nebaví, co ho trápí, na co se těší atd. Takže si nejprve povídáme, a pak nastupují ty aktivity.“* Výhodou pro

dobrovolnici je už předešlá zkušenost s dětmi. Své zkušenosti může předávat dál. „*Já ani nevím, co, já už jsem před tím dělala s dětmi v tom O. a ty zkušenosti mám nějaké, proč je neposkytnout že. Tam se hezky doplňujem, co kdo umí. Má vlohy. Přednost dobrovolnictví vnímá, že jde o aktivitu dobrovolnou. „Tam není nikdo do ničeho tlačěn. Na tom je to dobrovolnictví, že vy chcete, vy jdete, nejste do ničeho tlačěn, pro mě je to takový relax. Protože to chci já, a ne že musím.“* Odměnou za dobrovolnickou činnost je jí úsměv a radost dětí, ale i poděkování rodiny. „*Stačí, když to dítě se na Vás usměje nebo chytne za ruku, obejmě.*“ Respondentka má dobrý pocit z toho, že děti společné aktivity baví. A zároveň může pomoci. „*Od těch dětí, když vidíte jejich úsměv, že je to s náma baví. Myslím, že kdyby ani nechtěly, tak tam nechodí. Rodiče třeba poděkují tím, že přinesou napečené koláče, na nich je taky vidět ta úleva.*“ Dobrovolnictví ji nejenom obohacuje, ale přináší i jiný pohled na život, má jiní životní priority. Uvědomuje si, co je, a není pro ni důležité. „*Člověk najednou zjistí, že si jednak poskládá hodnoty životní a máte je úplně někde jinde a neřešíte blboviny. Že jsou faktu důležitější věci a ty vztahy. I doma nikdy nevíte, co se de může stát. Ta rodina je prostě nejdůležitější, není důležité se ani honit za kariérou a ...takže já některé věci odsouvám. Třebas tam se mnou chodila dcera, když byla mladší a taky jen koukala, když tříleté, čtyřleté i starší školní děti teď zjistí, že maminka, tatínek umírá. A musí se s tím vyrovnat. Pomohlo mi to teda hodně.*“ Dobrovolnice je po zkušenostech v hospici přesvědčena, že je velmi důležité, kde člověk umírá. Nenechat nemocného zemřít někde anonymně v nemocnici, ale jsou-li předpoklady, postarat se o to, aby umírající zemřel v domácím prostředí či v hospici. Stále je také přesvědčená, že společnost dělá z umírání tabu. „*Vidíte, čím ty rodiny procházejí, a že to není všechno automaticky. No a vlastně i ten přístup dětí. Mám tam kamarádku, které zemřel manžel. A měla tenkrát malinké děti. Dneska má narozeniny, tak jsme mu byli zapálit svíčku na hrob, jo povykládat mu, jako přirozeně o tom ty děti mluví. Dneska ta společnost z té smrti dělá, jako že prostě není, že člověk skončí a není. Kdežto když se můžete rozloučit v té rodině doma, neodložit toho člověka do nemocnice. Ale ne každý to zvládne. Pokud to jde, a je ta možnost využít ten hospic, tak je to super, že toho člověka nenecháme umřít anonymně v nemocnici.*“ Respondentka se v dobrovolnictví tzv. „našla“, činnost naplňuje její život, a přináší jí odreagování. Tvrdí, že začít s dobrovolnictvím je snadné, stačí jen chtít a darovat lásku. „*Dobrovolníkem se může stát každý kdo má otevřené srdce pro jiné.*“

Příběh sedmý – „Pomocí druhým dělám radost sama sobě.“ (D7)

Příběhem se prolínají nešťastné okamžiky v osobním životě – opakované potraty, smrt milované babičky. V těžkých chvílích chce dobrovolnice pomáhat jiným lidem.

Přelom v životě respondentky, kdy začala uvažovat o dobrovolnické aktivitě, nastal po smrti její milované babičky. Zjistila, že smrt všech jejich předků ji zasáhla nejvíce. S babičkou měly velmi pevný vztah a byly si v lecčems podobné. Po její smrti se respondentka, cítila, že odchází i kus jejího nitra. „*Obrovskou ranou v mém životě, vedoucí k přehodnocení přístupu k sobě, přenastavením všech hodnot, bylo úmrtí mé babičky. Byla jsem na pohřbu více předků a mám je ve velké úctě, nicméně s babičkou mi vše přišlo jiné. Její smrtí se mi zpočátku jevilo, že odchází kus mne.*“ Babička byla terminálním stádiu nemoci, nechtěla svou nemocí a péčí nikoho zatěžovat, ale měla to štěstí, že umírala doma. Respondentka tak měla možnost babičku před smrtí navštěvovat, povídat si a zpívat. S péčí babičky v domácím prostředí, pomáhal mé mamince (babiččině dceři) mobilní hospic. Členové týmu hospice a zvláště jedna z pracovnic naslouchala jejich a babiččiny problémům, obavám. Byli tady pro rodinu a babičku 24 hodin denně. *Fascinovalo mne, jak láskyplně AR mluvila s členy mé rodiny, vycítila, kdy je jí třeba. Bylo obdivuhodné jak okamžitě, i večer, tehdy pro mne ještě neznámá A, po telefonu naslouchala mému přemítání o přichozí smrti babičky. Také se mi líbilo, jak lékaři z mobilního hospice, mé babičce trpělivě naslouchali.* Také respondentka nedlouho před tím, měla za sebou dva potraty, s manželem moc toužila po dětech. Dobrovolnice si prošla velmi náročným obdobím, přesto cítila potřebu, někomu pomáhat. „*Vyrovnávala jsem se s úmrtím milované babičky, s potraty a říkala si, že určitě se také někdo tam může trápit, a že by mne i v bolesti zajímalo dělat radost* Když bych se vrátila k myšlence, kdy respondentka uvažovala začít s dobrovolnictvím, určitě se jednalo o dobu po smrti babičky. Již osobně znala personál a poskytované služby mobilního hospice. Věděla, co může tedy od toho stát se dobrovolnicí v hospici, očekávat. „*Po smrti babičky se mi podařilo uvědomit si, že pro mne vždy bylo snem nějak pomáhat lidem. Ale ne tak, že se člověk rozdá a sám pak nemá energii ani pro sebe a své blízké, ale tak, že pomocí druhým udělá radost také sám sobě. Je to vlastně obrovská kumulace radosti, i kdyby v dočasné bolesti, ve sdílení i smutných příběhů.* Proto kontaktovala pracovníci hospice a do dobrovolnictví se spolu s ní zapojila i její sestřenice. „*Po babiččině smrti jsem AR kontaktovala, s přáním nějak pomoci a oni mé nadšení vítali. Velmi příjemným bonusem bylo, že se dobrovolnicí současně stala má sestřenice S.*“

V činnosti našla zalíbení, spolu se sestřenicí připravují program pro děti S. (mobilního hospice), „*Nejraději pro děti vymyslím program. Nejlépe v přírodě. Nejraději i s mou sestřenicí S., ale poslední dobou spíše sama (dokončuje studium, tak bude státnicovat). Baví mne cokoliv kreativního, cokoliv co propojuje děti mezi sebou, rozvíjí jejich hravost, tvořivost, spolupráci. Ideálně program v lese, či nějaké aktivity, které rozšiřují obzory k ekologickému smýšlení, k větší laskavosti a radosti, k respektu a k úctě k druhým lidem. Skvělé je i jen tak s dětmi být, neorganizovat je příliš, a povídat si o čemkoliv, co je těší či trápí.*“ Do hospice respondentka dochází, kdykoliv na požádání, do S. jednou za měsíc. Změna přišla až s narozením třetí dcery, kdy nemůže pravidelně z časových důvodů docházet. „*Kdykoliv se ozvou. Po narození třetí holčičky spíše 1x za čtvrt roku. Již jsou schůzky s dětmi jen 1x za měsíc a jsou zde pro děti i jiné aktivity a dobrovolníci, tak se střídáme.*“ Zprvu se respondentka i trápila nad neštěstím klientů v hospici, kterým někdo zemřel. Potýkala se s obavami, aby si situace v hospici, či s dětmi nevztahovala na sebe. „*Zprvu mne trápilo, že jsou některé děti bez rodiče/rodičů/sourozence. Trýznila mne ta představa, jak těžké to někdy musí být pro toho druhého rodiče, pro to dítě samotné. Navíc jsem si dokázala představit, že by se to mohlo stát i v naší rodině a chtělo to nějaký čas – uzrát - ten pocit, že co se stane, má se stát, a že to tak holt chodí.*“ Dobrovolnice nezastírá, že smrt člena rodiny dětí je pro ni stále nepředstavitelná, ale nijak ji to neovlivňuje při aktivitách s dětmi. „*To, že dětem zemřel blízký člověk a jaké to asi je - být bez své milované maminky či tatínka – je pro mne stále tajemná a bolestná představa, ale není to na překážku. Nejtěžší asi může být nevztahovat si věci na sebe, osobně. Zkusit tam čistě být a poslouchat příběhy, bolístky a trápení a nic nezveličovat, ani nezmenšovat bol či pocity druhých. Prostě naslouchat, nesoudit, neradit, neposuzovat. Pomáhá mi uvědomit si, že jsme jedno a že ač někdo zažil i něco moc bolestného.*“ Jako každá aktivita i ta dobrovolnická, potřebuje určitou koordinaci a spolupráci s vedením. Dobrovolnice si nestěžuje, přiznává, že domluva či koordinace akcí v S. někdy selhává, jelikož sociální pracovníce mají mnoho práce. Ale nestává se tak často. „*Komunikace je někdy těžší, báječné holky v hospici mají všeobecně mnoho práce a někdy nestihají dávat včas vědět o akcích či to nelze vše perfektně zkoordinovat. Nikdy netušíme ani kolik přijde dětí a co bude. Plyne s proudem (směje se)*“ Trochu si posteskla, že ne vždy všechny nápady jsou přijaty. „*Můj tvůrčí potenciál se plně nevyužil, ani všechny ty nápady jak ještě dále dělat radost druhým, i s dětmi z klubu S., ale to nevadí. (směje se)*“ I v tomto příběhu je dobrovolnictví pro respondentku obohacující, cítí se krásně v přítomnosti dětí. „*S dětmi je mi krásně, velmi mne to obohacuje a být s nimi v přítomném okamžiku je obrovským*

darem. Děti, právě ty děti, nás umí krásně navést k svému já, k přítomnosti, pokoře, klidu, tichu, i čiré lásce. "Dostavuji se u ní pocity štěstí a vděčnosti za svůj život, rodinu.,,Snažím se tam čistě pro ně „být“, nevžívat se do nějaké role, nepředstavovat si jaké to pro ně je, nestrachovat se, jaké by to bylo, kdyby se to stalo nám. Popravdě, byly ale chvíle, kdy jsem si říkala, že je smutné, že to někdo prožívá! Přišlo mi ale, že jejich bolest stejně asi extra nezmírním. Tak jsem alespoň byla a stále jsem neskutečně vděčná za uvědomění si toho, že často doma s nejbližšími řešíme naprosté banality, a že dary ani peníze nejsou tak hodnotné jako čas trávený „vědomě“ se svými milovanými. Došlo mi, že jsem nejšťastnějším tvorem na světě právě proto, že mám báječného manžela a dvě úžasné, zdravé děti. "Vzhledem ke své činnosti přestala v osobním životě řešit nepodstatné věci. Díky dobrovolnictví, jak říká, osobnostně vyrostla.,,Má to obrovský přesah. Člověk může vyrůst. Zjistí, že spousta lidí a dětí má trápení a bol, a že obyčejné naslouchání, objetí a přijetí člověka se vším všudy je prostě nejvíc, dar. Člověk si uvědomí vlastní smrtelnost a zkouší neřešit malichernosti." Celkově hodnotí dobrovolnictví jako činnost, která má smysl nejen pro ni samotnou.,,Je to nádherná činnost a s dětmi je mi tam nádherně. Vždy když se vidíme, děti přiběhnou a obejmeme se, či si užíváme, co je, je to prostě dar, nadpozemská krása." Pozitivní vnímá sdílení s dětmi a čas strávený s nimi. „Při sdílení času s pozůstalými dětmi ve S., mi činí radost, když si příjemně popovídáme, či zažijeme něco krásného. Sdílení a vytváření nových zážitků mi přijde nejceněnější." Odměnou je pro ni, když vidí, že dokázala někomu udělat radost.,,Vidět radost v očích dětí. "Tohle všechno by nemohla tvořit, pokud by necítila podporu ze strany personálu hospice, dobrovolníků.,,Jsou tam báječní lidé, se srdcem na dlani, báječní dobrovolníci a fantastické děti!"

V další části kapitoly jsem přistoupila k analýze příběhů optikou kategoriálně – obsahového modu. Jedná se o obsahovou analýzu. Tento postup má společné prvky, jako zakotvená teorie. V praxi jde o cirkulární proceduru, kdy výzkumník čte text, během něhož dochází k vymezování kategorií. Jednotky analýzy – slova, věty apod. výzkumník přiřazuje ke kategoriím a vyvozují se závěry výsledků. Z analýzy vzešly kategorie, ke kterým byly následně přiřazeny subkategorie. Pro lepší přehlednost uvádím v tabulce, k jakým výsledkům jsem v rámci kategoriálně – obsahového modu došla. (Čermák, 2006, s. 15-16)

Tabulka č. 6: Kategoriálně – obsahový modus

Dobrovolníci		
Kategorie	Subkategorie	
Motivace	Láska k lidem	Touha pomáhat
	Úmrtí blízkého člověka	Obava ze smrti
	Dobrovolnictví jako součást	Potřeba být užitečný
	Zvědavost	Dostatek času
Bariéry	Nedostatek času	Nesouhlas rodiny
	První setkání s nemocným	Zamítnutí nápadů a projektů
	Odmítání seniorů dobrovolníků	Fyzická vyčerpanost
	Závislost na klientovi	Nepřijetí dobrovolníka v týmu
Pozitiva dobrovolnické činnosti	Spokojenost klienta	Dobrý pocit
	Důvěrný vztah	Radost
	Prostředník	Vliv na práci personálu

Zdroj: Vlastní

7.1 Kategorie motivace

V kategorii byla nejvíce zastoupena subkategorie úmrtí blízkého člověka, kromě dvou respondentů, přičemž jeden z nich byl onkologický pacient, se všichni rozhodli začít s dobrovolnictvím z důvodu, že někdo v rodině zemřel. Smrt jej tolik zasáhla, že začali uvažovat, že budou pomáhat zpříjemnit poslední dny jejich života. Druhou početnou subkategorií byla touha pomáhat někomu dalšímu. Tento aspekt se objevoval téměř u každého respondenta pomoci druhému v tíživých chvílích, doprovázet jej a nabídnout útěchu. Ulehčit mu. Nebo snad sobě? Dobrovolnice D2 nechtěla, aby umírající zůstali osamoceni, podobně jako ona zůstala po smrti manžela osamocená. Respondentka D1 to označila, jako lásku k lidem, která ji hnala. U této respondentky D1 byla motivací i obava ze smrti, strach chtěla řešit přímou konfrontací s umírajícími lidmi. Respondentka D6 netuší, proč se věnuje dobrovolnictví, považuje to za přirozené, za společenskou odpovědnost každého člověka. Pomáhat druhým u ní nastartovala rodina a výchova, v níž vyrůstala. Překvapivým motivem, alespoň z mého hlediska, byl u respondentky D5. Uvedla, že s dobrovolnictvím začala, protože jí „chybělo něco zajímavého do životopisu“.

7.1.2 Kategorie bariéry dobrovolnické činnosti

První dvě respondentky D1, D2 vykonávají dobrovolnictví ve stejném hospici, tudíž narazily podobně na nepochopení ze strany vedení organizace, pokoušely se vnést do hospice nové nápady, podněty (dobročinný bazar apod.) Z jejich příběhu je patrné zklamání, a zřejmě se nebudou pokoušet další nápady. To je, ale neodrazuje od toho, aby nadále vykonávaly práci dobrovolnic. Jejich prioritou jsou klienti hospice. Naopak si chválí spolupráci s personálem (sestry, sociální pracovnice). U poloviny dotazovaných se objevily překážky u rodinných příslušníků, odrazovali dobrovolníky s cílem, aby práce v hospici neměla dopad na jejich psychiku. Téměř u všech dotazovaných představovala na startu překážka, jak komunikovat a jak se chovat k umírajícímu člověku. V průběhu dobrovolnictví respondenty omezoval nedostatek času, či u jednoho respondenta D3 nedostatek fyzických sil, což je ale pochopitelné, protože sám se potýkal s recidivou onemocnění. Jednotlivě byla zastoupena subkategorie- nepřijetí dobrovolníka v týmu. S tím se setkala D4 pouze na začátku působení zhruba před šesti lety, za tu dobu se situace změnila a dnes je to personál, který se učí od dobrovolníků jak komunikovat s klienty.

7.1.3 Kategorie pozitiva dobrovolnické činnosti

I přes náročnost dobrovolnictví v hospici se všichni shodují, že jim dobrovolnictví více dává, než bere. Satisfakcí pro ně představuje spokojený klient, a jejich dobrý pocit. Mají radost z úsměvů svých klientů, poděkování, i z toho, že se klient na chvíli zklidní. To dokazují i důvěrné vztahy, které navazují nemocní s dobrovolníky. U většiny respondentů jsem zjistila, že dobrovolníci jsou v roli prostředníků mezi umírajícím – personálem – rodinou.

8 Dobrovolnictví v hospicích jako součást životní dráhy

Životy dobrovolníků

V rámci výzkumného šetření se dobrovolníci podrobili narativnímu interview. Respondenti se podělili o své osobní příběhy. Z těchto příběhů vyplynulo, jaký byl jejich dosavadní život.

Tabulka č. 7: Nástin dosavadního života dobrovolníků.

D1	Šťastný, hezký život.
D2	Štěstí nebo smůla?
D3	Díky Bohu dobře. Vděčný za život.
D4	-
D5	Bohatý život.
D6	Aktivní život.
D7	Pozitivní postoj k životu i přes životní nesnáze.

Zdroj: Vlastní

První dotazovaná dobrovolnice byla ve svém životě spokojená. V soukromém životě se jí dařilo, nabyla tak pocitu, že k ní byl život v tomto ohledu štědrý, proto se rozhodla pomáhat lidem, kteří se ocitli v těžké životní situaci. **D1:** „Byla jsem šťastně provdaná, hezkej život. Jsem prostě šťastná a někdy mám pocit, že toho mám nadbytek.“

Dobrovolnice během krátké doby přišla o své sourozence, nečekaně o manžela. Pečovala také o svou nemohoucí maminku. Najednou prožívala jednu tragickou událost za druhou. **D2:** „Nevím, jestli jsem měla to štěstí nebo smůlu.“ „Jsem si uvědomila, že nejsem sama, kdo má jako já, tenkrát jsem si říkala, že smůlu. Proč zrovna já? Proč se to stalo mi?“

Dobrovolník se potýkal řadu let s onkologickým onemocněním, přidružovaly se i další onemocnění. Několikrát to vypadalo beznadějně. **D3:** „*Když se mě někdo ptá jak se mám? Tak říkám, že díky Bohu a díky lékařům dobře. Víte, mě to startuje vděčnost Bohu, že já ještě žiju.*“

Pátá dobrovolnice je v rámci dobrovolnické činnosti velmi aktivní. **D5:** „*Tady se v hospici věnuji dobrovolnictví tři roky, ale celkově v životě, no více jak deset let.*“ „*No a vlastně mám to dopisování s vězni, v tom funguju a ještě podporuju kočičí útulek miskama.*“

Dobrovolnice se svěřila, že rodina zná její akční povahu. **D6:** „*Oni mě znají, že nevydržím sedět na jednom místě.*“ „*Když máte děti tak se pořád někde motáte, ve škole, přispějete nějakou pomocí. Pak když dcera nastoupila do O. tak vznikla 17 letá spolupráce. Koncerty, soustředění...*“

Poslední život (příběh) respondentky nebyl jednoduchý, právě proto se angažovala v pomoci druhým.

D7: „*Zažila jsem dva potraty, které mnou otřáslly. Moc jsme si s manželem ty děti přáli, ale srdce dotloukla. Nevím, ale k čemu by nám bylo se tím dále trápit. Jsme bytosti společenské, předurčeny k tomu sdílet své radosti i starosti, společně růst a milovat.*“

Okolnosti životní dráhy dobrovolníků

V následující tabulce se přiblížím tomu, zda existovala nějaká souvislost mezi počátkem dobrovolnické činnosti u respondentů a okolnostmi životních drah. Je možno také z toho usuzovat, jaké vlohy měli pro zahájení dobrovolnické aktivity. Do tabulky jsem uvedla událost v životní dráze dobrovolníků, která měla vliv na to, proč se stali dobrovolníky

Tabulka č. 8: Okolnosti životní dráhy a počátek dobrovolnické aktivity

Dobrovolník	Vlohy k činnosti (příp.zkušenost)	Životní etapa	Smysl dobrovolnické činnosti	Událost v životní dráze
D1mám potřebu	Střední věk.	...tady prostě cítím, že to dávám, těm co	úmrtí babičky

	<p><i>někomu pomáhat...</i></p> <p><i>....a ve mně bylo strašně moc té empatie....</i></p> <p><i>....mám toho hodně v sobě, co můžu darovat někomu ze sebe...</i></p>		<p><i>je to potřeba...</i></p> <p><i>...že ty lidi to prostě něco takového potřebují...</i></p>	strach z umírání
D2	<p><i>...spíš jsem chtěla někomu pomoci...</i></p> <p><i>...jsem všechny vlastně doprovodila až k tomu poslednímu...až k té smrti včetně maminky...</i></p>	<p>Seniorský věk – děti i vnoučata mají vlastní životy. Potřeba být mezi lidma.</p> <p><i>...mám taky rodinu vlastně zaměstnanou pořád. A vnuky, kteří mě teď nepotřebují...</i></p> <p><i>...A já potřebuju být mezi lidma. Já sama nedokážu být a sama jsem nikdy nebyla...</i></p>	<p><i>...a my jim můžem pomoci, překonat, ulehčit jim to, usnadnit jim to, ulehčit jim ten osud...</i></p>	<p>náhlá smrt manžela</p> <p>smrt všech sourozenců</p> <p>doprovázení maminky</p>
D3	<p><i>... vidím tu potřebu...</i></p> <p><i>...a aby nebyli sami ,a od toho jsem tady třeba já...</i></p>	<p>Děti i vnoučata odrostly. Seniorský věk.</p>	<p>Pocit užitečnosti.</p> <p><i>...mám být tady ještě užitečný...</i></p>	<p>Onkologické onemocnění.</p> <p><i>...že já žiju to je zázrak....</i></p>
D4	<p>Potřeba pomáhat.</p> <p><i>...že má tu možnost někomu pomáhat, někomu dělat dobře...</i></p> <p><i>Je zapotřebí mít empatii.</i></p>	<p>Stěhování. Odchod dětí. Nadbytek času.</p> <p><i>...moje děti, poté co jsme se přestěhovali, tak odešly na vysokou školu a já jsem měla najednou víc času...</i></p>	<p>Pocit užitečnosti.</p> <p><i>...A ta jsem si říkala,co dělat užitečného..</i></p>	<p>Smrt tatínka.</p> <p>Splacení dluhu.</p>

D5	Zkušenost ze sociální oblasti a dlouhodobého dobrovolnictví. <i>...Já si neumím představit člověka, který dělá v sociální sféře a nedělá nic navíc. To by mi přišlo strašně zvláštní...</i>	Dostatek času.	Pocit volnosti, svobody. <i>...potom ten pocit, že prostě dělá něco jenom tak. Nebo jenom protože může...</i>	Zajímavá zkušenost. S dobrovolnictvím se už setkala v době studií na Caritas.
D6	<i>...dělala s dětmi v tom O. a ty zkušenosti mám nějaké, proč je neposkytnout že...</i>	Děti odrostly. Dostatek času. <i>Já mám tři děti, už jsou samostatní, jen mladší dcera má 12 let.</i>	<i>Na tom je to dobrovolnictví, že vy chcete, vy jdete, nejste do ničeho tlačeni.</i>	Dlouhodobá zkušenost s dobrovolnictvím v jiné sféře. Výchova v rodině. Občanská povinnost.
D7	...Touha být tu i pro druhé, pomáhat... ...dělat radost, či souznit.. ...Měla jsem a stále mám kupu kreativních nápadů...	Rodičovská dovolená.	...Že bych ráda byla přínosem pro někoho... ...vždy touha být tam prostě pro...	Úmrtí babičky.

Zdroj: Vlastní dle Valentová (2016, s. 46)

8.1 Vliv dobrovolnické činnosti na životní dráhu dobrovolníků

V předchozí kapitole se dobrovolníci podělili o informace, z nichž můžeme usuzovat, jaké motivy je vedly k dobrovolnické činnosti. Dále uvedli, s jakými bariérami se potýkali během své činnosti. Následně jsem se zabývala, nakolik má dobrovolnictví vliv na životy dobrovolníků. Na životních příbězích se ukázalo, že dobrovolnictví ovlivnilo všechny respondenty v pozitivním slova smyslu, uvědomili si, co je v životě podstatné a přestali řešit banální situace každodenního života. Podstatné se pro ně staly dobré rodinné vztahy a hodnota zdraví.

Tabulka č. 9: Vliv dobrovolnictví na životy dobrovolníků

Ovlivnění života dobrovolnictvím	Hodnota zdraví	Změna žebříčku hodnot
	Pozitivní energie	Osobní růst - obohacení
	Hospic jako rodina	

Zdroj: Vlastní

Dobrovolnictví ovlivňuje její život i jejích rodinných příslušníků, uvědomuje si více hodnotu zdraví. Rodina ji i nyní podporuje v činnosti, a oceňuje ji za to.

D1: „hlavně se mi změnilo takové vnímání toho, že, neříkám, že jsem ztvrdla, ale jen prostě, abych to teď řekla správně, jen prostě se mi změnil žebříček hodnot. Trošku dost teda. Prostě jako to zdraví, když třeba někdo řekne, že se má dobře, že je zdravý, tak to fraška není, tak to opravdu je. Takže opravdu když to zdraví je musí o něj pečovat a vážit si toho zdraví...“

„ale dokonce v podstatě si myslím, že manžel se změnil taky vedle mě trochu. Docela hodně. A mamka moje, ta má 81 let j a dost často si třeba chce o tom se mnou povídat. A řekne mi, že je tak moc ráda, že jsem to zvládla a, že je ráda, že takové místo existuje, protože měla kolegyni, která měla rakovinu, a nebylo to dobré, jak umírala v nemocnici a mamka už se tady byla podívat, když tady byl nějaký program, a říkala, že byla šťastná, že takové místo existuje.“

D2:

Pro dobrovolnici znamená činnost mnohé, jednak to naplňuje její potřebu nebýt sama. Práce s klienty jí těší a zároveň dobíjí. Poslední poznatek se vztahuje k rodině dobrovolnice, jak oni vnímají její rozhodnutí, věnovat se dobrovolnictví.

„...já potřebuju být mezi lidma. Já sama nedokážu být, a sama jsem nikdy nebyla. A vím, že i tady tito lidé...na ně nemá rodina čas, jsou zaměstnaní a nemůžou za nima chodit často, takže díky z každého dobrovolníka, kterej se za nima staví,a třeba na chvílku s nima povykládá, ale zpětně Vás to dobíjí.“

„si myslím, pokud má člověk teda trošičku vztah k lidem. Není takový samotář, bubák, tak pak už to jde samo, a svým způsobem se už těšíte, že můžete s někým tady strávit ještě nějakou tu chvíli“

„Ze začátku se divili. My ale prostě berem, že to tak má prostě být. Jsou rádi, že nasedím doma a že se věnuju ještě něčemu. A pokud to jde tak proč ještě ne.“

D3:

Do dobrovolníkovy života aktivita velmi zasahuje. Mohu říci, že je do ní zapálen, už jen tím, že dochází do hospice 3x týdně a dle potřeby klientů, které někdy navštěvuje i v noci. Hospic a jeho klienti mají pro něj zásadní význam, považuje ji za svou druhou rodinu, kde vznikají pevná pouta mezi ním a nemocnými.

„Jinak já jsem tady byl téměř každý den, ale už tím, že mám tedy svoje roky tak tady chodím pondělky, středy a pátek a podle potřeby. Bud' mají na mě kontakt, to víte mezi mnou a pacienty vznikají takové často takové úzké pouta. A jestliže já tady někomu slíbím, že tady budu s ním až do konce, tak to chci dodržet a v rámci těch možností, já tady bydlím kousek, asi 5 minut od hospice, takže mi holky zavolají v noci a já přijdu. Smrt není zlá, ale to odcházení je pozvolné a bolestivé. Jsou šílené skutečnosti. I já jsem měl šílené bolesti tak vím, co to znamená.“

„Já mám pěknou rodinu a potřeboval bych si ji užít, ale tady je to moje druhá rodina.“

D4:

Dobrovolnice pozoruje na sobě, že ji dobrovolnictví změnilo, její život to pozitivně ovlivnilo. Činnost ji přináší příjemné momenty, zkušenosti.

Je to pro mě hezky náročné, jakože mě to dojíká, ale pěkně, ... (pláče) Tak jenom doufám, že se mi podaří, ty zkušenosti, které jsem tady získala, nějakým způsobem zúročit. V nějakých těch osobních situacích.

„Ovlivnilo to můj život tak velmi, velmi pozitivně.“

„Mám tu zkušenost, že když se přemůžu a přijdu tady. Většinou odcházím s lepší náladou.“

„Taky jsem tady měla jednoho pána, on říkal, tak dobře jsem si ještě s nikým nepovykládal. Takže to jsou takové chvílky, takové momenty, které jsou fajn.“

D5:

Respondentku aktivit nabíjí, chodí si zde odpočinout, líbí se jí volnost, že dělá něco jen tak pro klienty.

„Tady prostě ti lidi mě nabíjí energií, protože já s nimi můžu trávit čas v podstatě, jak chtějí oni. Ne tak jak je to sjednáno ve smlouvách, tady mám na ně čas, můžu s nima mluvit. Není to nějak omezené, je to prostě vyloženě na tom člověku.“

„Určitě mi to rozšířilo obzory, minimálně v tom, že vím, jak to zařízení funguje. Ale třeba jak konkrétně, jak vypadá člověk, který je opravdu v té poslední fázi té rakoviny, čili jak se k němu chovat jak s ním pracovat. Taky prostě je to zkušenost, jak ten život opravdu končí, že to není, jako že se ve společnosti o smrti hodně mluví, ale stejně je to prostě pořád tabu. Ale zase prostě, že se dá ten konec života prožít v klidu a pohodě.“

„Proto ho dobrovolníka je rozšíření obzorů, potom ten pocit, že prostě dělá něco jenom tak. Nebo jenom protože může. „Mě to nabíjí energií, já si tady chodím odpočinout v podstatě.“

D6:

Podobné pocity z dobrovolnické činnosti, jako u ostatních dobrovolníků výzkumu se objevují i u této dobrovolnice. Zjišťuje, že se jí změnil žebříček hodnot, práce v hospici ji obohacuje, činnost pro ni představuje odpočinek.

„Člověk najednou zjistí, že si jednak poskládá hodnoty životní a máte je úplně někde jinde a neřešíte blboviny. Že jsou faktu důležitější věci a ty vztahy. I doma, nikdy nevíte, co se de může stát. Ta rodina je prostě nejdůležitější, není důležité se ani honit za kariérou a ...takže já některé věci odsouvám. Pomohlo mi to teda hodně.“

Pro mě je to takový relax. Protože to chci já a ne, že musím.“

D7:

Dostávají se u ní pocity štěstí a vděčnosti za svůj život, rodinu. Vzhledem ke své činnosti přestala v osobním životě řešit nepodstatné věci. Díky dobrovolnictví, jak říká, osobnostně vyrostla.

Tak jsem alespoň byla a stále jsem neskutečně vděčná za uvědomění si toho, že často doma s nejbližšími řešíme naprosté banality, a že dary ani peníze nejsou tak hodnotné jako čas trávený „vědomě“ se svými milovanými. Došlo mi, že jsem nejšťastnějším tvorem na světě právě proto, že mám báječného manžela a dvě úžasné, zdravé děti.“

„Má to obrovský přesah. Člověk může vyrůst. Zjistí, že spousta lidí a dětí má trápení a bol, a že obyčejné naslouchání, objetí a přijetí člověka se vším všudy je prostě nejvíc, dar. Člověk si uvědomí vlastní smrtelnost a zkusí neřešit malichernosti.“

Diskuse

Poslední kapitola je věnována diskusi, kde jsem provedla závěrečnému shrnutí výsledků mého výzkumného šetření. Dále jsem se zaměřila na komparaci mých výsledků empirického šetření s výsledky jiných výzkumů na toto téma dobrovolnictví v kontextu životní dráhy. Popsala jsem také nedostatky diplomové práce. V diskusi jsem navrhla možné doporučení pro další výzkum.

Cílem výzkumné práce bylo zanalyzovat dobrovolnictví v hospici, jako součást životní dráhy dobrovolníků.

Dotazovaní informanti se angažovali v dobrovolnictví v časovém rozpětí dvou až deseti let (jedna z informantek 17 let, ovšem v jiné oblasti). Logicky tak vyplývá, že doba věnovaná této aktivitě, se určitým způsobem promítla do jejich životů. Jednotlivé životní příběhy byly dle očekávání různorodé, a každý z vyprávěných příběhů byl originál. Většina respondentů prožila doposud šťastný a spokojený život (viz. tabulka č. 7). Nicméně ani osudy dobrovolníků nebyly postaveny jen na pozitivních událostech. Téměř u všech informantů došlo k nějaké tragické události, ať už se jedná o úmrtí v rodině, prodělané těžké nemoci apod. Prokázalo se tedy, že osudy jednotlivých dobrovolníků jsou si i tedy v lecčems podobné. Možným pojítkem mezi příběhy dobrovolníků je právě ve výše zmíněných životních okolnostech – *ztráta blízkého, onkologické onemocnění*. Toto se stalo společným impulzem k zahájení „dobrovolnické kariéry“. (viz tabulka č. 8) Z vyprávění dobrovolníků se mi ve značné shodě dostávalo odpovědi, že s dobrovolnickou aktivitou začali z důvodu, že mají *touhu nebo potřebu někomu pomáhat, vidí tu potřebnost někomu pomoci, udělat někomu radost*. Přičemž dvě respondentky (D5, D6) uvedly navíc, že je k dobrovolnictví *předání svých zkušeností* lidem, které získaly dobrovolnice v jiné sféře. Shodných výpovědí dobrovolníků se mi dostalo rovněž týkající se oblasti smyslu dobrovolnické činnosti, byly uváděny odpovědi, že činnost jim přináší smysl užitečnosti, pocit ulehčení nemocným, cítí, že činnost je přínosná pro druhé lidi. S ohledem na stanovený cíl jsem zjišťovala, jakým způsobem (a zda – li vůbec) dobrovolnická aktivita ovlivnila životy dobrovolníků. Tato zjištění jsem uvedla v tabulce č. 9 - Vliv dobrovolnictví na životy dobrovolníků a podložila přímými citacemi dobrovolníků. Dobrovolnická aktivita respondenty natolik ovlivnila, že přehodnotili svůj dosavadní *žebříček hodnot, činnost je obohacuje. Hodnota zdraví, lásky a kvalitních vztahů* kolem nich, jsou nyní pro ně prioritou. Sami na sobě pozorují *osobnostní růst*. Skrze dobrovolnictví získávají *pozitivní energii, životní nadhled*. Dobrovolnictví se pro ně stalo

součástí jejich životů. Hospic pro ně funguje jako *druhá rodina*.

Z analýzy také vyvstalo, v jaké životní etapě se informanti nacházeli, když zvažovali začít s dobrovolnickou činností. Dva respondenti byli v seniorském věku, lze tak usuzovat, že pro výkon činnosti disponovali s větším množstvím času. Další dvě respondentky se potýkaly s odchodem dětí z domova. Setkala jsem se s jednou dobrovolnicí na rodičovské dovolené a s jednou dobrovolnicí bez jakýchkoliv závazků (svobodná/bezdětná) Ve výzkumu tak figurovali dobrovolníci, jež měli pro dobrovolnickou aktivitu dostatek času, dva senioři, dále dvě matky dospělých dětí (odchod dětí z domova), jednotlivě se pak jednalo o svobodnou dobrovolnici bez dalších závazků. Výjimkou byla maminka – dobrovolnice, jelikož, ale docházela do hospice 1x za měsíc, nepředstavovalo pro ni dobrovolnictví časově náročnou aktivitu.

Další dílčí cíl byl stanoven: Zjistit motiv rozhodnutí člověka stát se dobrovolníkem v hospici. Zjištění druhů motivací pro výkon dobrovolnické činnosti. Z vyprávění se mi dostalo nejčastější odpovědi – *láska k lidem, pomáhat druhým, být užitečný, pocit potřebnosti pomáhat umírajícím, setkání se smrtí v osobním životě*.

Druhý dílčí cíl byl definován takto, jakým překážkám a kritickým momentům byli dobrovolníci vystaveni při zapojení do dobrovolnické činnosti. Zjišťování na tomto poli bylo nesnadné. Zvláště jednalo se o překážky mezi dobrovolníkem a organizací. Domnívám se, že respondenti nechtěli o těchto záležitostech hovořit nebo jen zcela okrajově. Překážky ze strany dobrovolníka byly popsány jako – *nedostatek času, prvotní nesouhlas rodiny s činností a vůbec nejfrekventovanější odpovědí bylo prvotní setkání s nemocným*.

Třetím dílčím cílem vliv dobrovolnictví na životní dráhu dobrovolníků. Shledávají vybraní dobrovolníci pozitiva na výkonu dobrovolnické činnosti? Pozitivní naladění z dobrovolnické aktivity dobrovolníkovi více dává, než bere. Přináší jim *dobrý pocit z vykonávané práce, radost*. Dobrovolník se velmi podílí i na *spokojenosti klienta*. O tom, že mezi dobrovolníkem a nemocným vznikají časté *přátelství*, dobrovolníci jsou v *roli prostředníků* a mají podstatný vliv na práci personálu vůči nemocnému, není pochyb.

Výzkumné šetření dobrovolnictví jako součásti životní dráhy se již v předešlých letech zabývali i jiní výzkumníci. Pavlíčková (2018) rovněž došla k závěru, že za prvotním impulsem stát se dobrovolníkem, byla změna životní etapy, nebo události životního cyklu, která nastala v pozdějším věku. U mých respondentů se, ale jednalo o střední a pozdější věk. Autorka uvádí jako události změny životní etapy – odchod dětí z domova, úmrtí partnera apod. Tyto události měly vliv na to, jak najednou využít toliko volného času a smysluplně jej využít. Dobrovolnictví byla jedna z forem volný čas naplnit. (Pavlíčková, 2018, s. 38) Podobně se ukázalo, že funguje reciprocita, autorka ji popisuje jako „*pomoc druhému znamená pomoc mě samotnému*“, jinými slovy dobrý pocit z vykonané činnosti nebo potřeba smysluplné činnosti. (Pavlíčková, 2018, s. 44)

Valentová (2016) souvislost mezi životní dráhou a dobrovolnictvím popisují respondenti, taktéž jako potřebu dělat něco smysluplného. Z jejího výzkumného šetření se ukazuje, že existuje souvislost mezi životními dráhami a dobrovolnictvím pramenící z osobní náročné životní situace (úmrtí v rodině, péče o druhou osobu). U žen – dobrovolnic se často dobrovolnictví pojí se syndromem prázdného hnízda (odchod dětí z domova). Podobně je to s výsledky, jaký vliv měla dobrovolnická činnost na životní dráhy dobrovolníků. U dobrovolníků dochází k přehodnocení hodnot. Dobrovolnictví má vliv na celý život dobrovolníka, na vztahy k druhým lidem. Autorka odkazuje na model životního cyklu dobrovolníka (Omoto, Snyder), kdy dobrovolník pocítuje změny ve svém chování, postojích, poznání. (Valentová, 2016, s. 60)

Zichová například (2017) uvádí, že respondenti potvrzují, že dobrovolnictví se stalo součástí jejich života a označují jej jako „druhý život“. I její respondenti vnímají dobrovolnictví, jako něco co jim dává sílu do života. Dobrovolnictví se chtějí věnovat i dále, jelikož jim dává pocitu smysluplnosti činnosti, setkání s novými lidmi a přáteli. Rovněž i výsledky výzkumu Zichové ukazují na fakt, že s činností dobrovolnictví se u dobrovolnic projevila změna životních priorit. Zichová uvedla podobně, že dvě z jejich respondentek se rozhodly stát dobrovolnicemi i z důvodu předchozí zkušenosti s dobrovolnictvím. (Zichová, 2017, 84-87)

K oblasti motivace dobrovolníka jsem využila výsledků empirického šetření Výzkum motivace k formálnímu dobrovolnictví studentů a zaměstnanců UP (2015) s podobnými odpověďmi u svých respondentů jsem našla i zde. Především odpovědi tyto: „Je pro mě důležité pomáhat druhým.“ „Chci se podělit o svoje vědomosti.“ nebo „Chci se osobnostně rozvíjet.“ (Matulayová, 2016, s. 65)

Ve své práci jsem si vědoma toho, že práce má určitá omezení či nedostatky. Tyto

spatřuji především v oblasti empirické. Jako svůj nedostatek považuji nízký počet respondentů zapojených do výzkumu. Z tohoto důvodu může být realizovaný výzkum nástinem problematiky, nelze ho považovat za reprezentativní. Výsledky jsou vztaženy pouze na tři nejmenované hospice. Na počátku realizace diplomové práce jsem měla předběžně domluven rozhovor s 12 respondenty. V průběhu realizace se však polovina dobrovolníků z nejrůznějších důvodů nechtěla do výzkumu zapojit. Což znemožnilo moji představu, že by okruh respondentů pocházel pouze z jednoho hospice. Musela jsem tak oslovit další hospice a dobrovolnická centra v Moravskoslezském a Olomouckém kraji. Bohužel jsem narazila na zjištění, že dobrovolníků v hospici je nedostatečné množství. A tento okruh dobrovolníků se ještě zúžil na ty osoby, které se chtěli zapojit. Musela jsem však brát na zřetel skutečnost, že jednou ze zásad mé diplomové práce je dobrovolnost zapojení se do výzkumu.

Nedostatek nebo omezením v diplomové práci představuje složení respondentů dle pohlaví. Rozhovoru se účastnil pouze jeden muž. Bylo by tedy vhodné, pokud by vznikla práce na podobné téma, aby se zaměřila více na dobrovolníky – muže.

Výsledné rozhovory mohly být ovlivněny různými faktory, např. první zkušenost s narativní analýzou, oboustrannou nervozitou během rozhovorů. Pro dobrovolníky představovalo o citlivé téma. Často u nich dobrovolnictví v hospici započalo z důvodu úmrtí v rodině apod. V rámci rozhovorů nechtěli respondenti otevřeně hovořit o případných problémech, překážkách na straně vedení či personálu hospice. Obávali se, že poskytnuté informace budou zneužity. I přesto, že jsem respondenty ujistila, že vše zůstane v anonymitě.

Pakliže by byl zájem dále zkoumat dobrovolnictví v kontextu životní dráhy dobrovolníků, bylo by zajímavé zaměřit se na dobrovolníky muže, jelikož jsem pro svůj výzkum získala pouze jediného muže. Rovněž limitem výzkumu zůstává nízký počet informantů. Navrhovala bych, aby se zajímavé a přínosné téma dobrovolnictví v hospici zaměřil někdo, kdo již s dobrovolníky v hospici dlouhodobě spolupracuje. Realizovaný výzkum snad poslouží, jako poukázání na smysluplnost dobrovolnické činnosti u umírajících osob. Rovněž jako poukázání na neobyčejnou a neocenitelnou aktivitu dobrovolníků.

Závěr

Setkala jsem se sedmi, troufám si říci neobyčejně obyčejnými lidmi, kteří se podělili o svůj životní příběh. Velice si tak vážím, jejich otevřenosti.

Cílem diplomové práce bylo pokusit se zanalyzovat dobrovolnictví v hospici, jako součást životní dráhy dobrovolníků. Na počátku rozhodování stát se dobrovolníkem/cí byla možná naivní představa někomu pomoci, touha přinášet radost a úlevu od bolesti, zármutku a samoty nemocných. Tento prvotní motiv u většiny respondentů přetrvává dodnes. Jen za ta léta dobrovolnické aktivity tato představa uzrála. Tak i u jednotlivých informantů vyžrála jejich osobnost. Hospic a lidé v něm představují pro dobrovolníky trochu jiný svět, kde čas plyne tak trochu jinak. Hospic je jejich druhá rodina. Zkušenosti a různé nelehké situace přiměly dobrovolníky přemýšlet o životě jinak. Možná pokorněji. V každodenním životě dobrovolníci již neřeší malichernosti, ale váží si života a všeho, co k němu patří. Dary, které přináší život, už dávno nepovažují za samozřejmé. Více si tak váží přítomného okamžiku. Z rozhovorů vykryštovalo, že dobrovolnictví více dává, než bere. I to je důležitý motivační faktor dobrovolníků. Respondenti zažívají pocit smysluplnosti činnosti. Ta je obdarovává. Možná byli zpočátku okolím odrazováni od dobrovolnictví, zvítězila však potřeba poskytnout nemocnému lásku, čas, kus sebe. Odměnou nebo jak to lépe nazvat je pro dobrovolníky úsměv na tváři nemocného, společně strávené chvíle, poděkování rodiny či personálu. Dobrovolnictví se odrazilo na respondentech v pozitivním slova smyslu, čehož si všimli rodinní příslušníci. Povědomí o dobrovolnictví v hospici se otevřelo tak i širšímu okolí respondentů. Dobrovolnictví hraje v životě dobrovolníků podstatnou roli. Bez dobrovolnictví by si většina z nich nedokázala, jak uvedli, představit život. A to i za cenu, že čelili v průběhu činnosti nejrůznějším překážkám. Potřeba pomoci druhému člověku figuruje na jejich žebříčku priorit na předních místech. V závěru si dovoluji vypůjčit slova jedné z dobrovolnic: „*Dobrovolníkem se může stát každý, kdo má otevřené srdce pro jiné.*“

Seznam literatury:

1. ADOREA -dobrovolnické centrum Vsetín, z.s. (nedatováno) [online] [2018 -11-30]Dostupné z: <http://www.adorea.cz/caste-otazky>
2. BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžběta. Dobrovolnictvo na Slovensku - reflexia nových trendov a výzvy pre sociálnu prácu. *Sociální práce*. 2011, **11**(4), s. 49 - 61. ISSN 1213-6204. [online] [2018-11-30]Dostupné z: http://www.socialni prace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf.
3. BROZMANOVÁ-GREGOROVÁ, Alžbeta - FRIMMEROVÁ, Alžbeta - ŠOLCOVÁ, Jana. Dobrovolnictvo v zariadeniach sociálnych služieb: Sprievodca tvorbou dobrovoľníckeho programu. 1. vyd. Stupava: Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií, 2019. 92 s. ISBN 978-80-973034-2-6
4. BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžběta, MATULAYOVÁ, Tatiana, MRAČKOVÁ Alžběta, VAVRINČÍKOVÁ Lenka, VLAŠIČOVÁ Jana a KORÓNY Samuel. 2012. Dobrovolnictvo na Slovensku-výskumná reflexie. Bratislava: Iuventa. ISBN 978-80-8072-0.
5. CENTRUM PALIATIVNÍ PÉČE. Paliativní péče. (nedatováno). [online] [2018-12-20] Dostupné z: <https://paliativnicentrum.cz/paliativni-pece>
6. Center to Advance Palliative Care. What is Palliative Care? Definition of palliative care. (nedatováno). [online] [2018-12-20] Dostupné z: <https://www.capc.org/about/palliative-care/>
7. Claxton-Oldfield S. Hospice palliative care volunteers: the benefits for patients, family caregivers, and the volunteers. *Palliat Support Care*. 2015 Jun;13(3):809-13. doi: 10.1017/S1478951514000674. Epub 2014 Jun 5. [online] [2019-01_15]Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24901841>
8. ČERMÁK, Ivan. (2006). Narativně orientovaná analýza. In M. Blatný (ed.), *Metodologie psychologického výzkumu: Konsilience v rozmanitosti*. Praha:

Academia, 85-109.[online] [2019-01-15] Dostupné z:
https://is.muni.cz/el/1423/podzim2008/PSY401/um/NOI_analyza1.pdf

9. ČERMÁK, I., ŘIHÁČEK, T., HYTYCH, R. a kol. Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.
10. DOHNALOVÁ, Marie., DEVEROVÁ, Lenka., K., LEGNEROVÁ, Kateřina., POSPÍŠILOVÁ, Tereza. Lidské zdroje v sociálních podnicích. Praha: WoltersKluwer, a.s., 2015. ISBN 978-80-7552-060-9.
11. DOBROVOLNICE Šárka. Příběhy dobrovolníků. (nedatováno) [online] [2019-02-10] Dostupné z: <https://www.hospiclitomerice.cz/o-nas/vase-pribehy/page/pribehy-dobrovolniku>.
12. FRIČ, Pavol a POSPÍŠILOVÁ, Tereza. a kol. 2010. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes, ISBN 978–80–903696–8–9.
13. FRIČ, Pavol a VÁVRA, Martin. 2012. Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus. Praha: Agnes, Hestia. ISBN 978–80–903696–9–6.
14. FRYČOVÁ TICHOTOVÁ. Linda. 2012. Mediální obraz dobrovolnictví: Mladá fronta DNES a Svět neziskovek v roce 2011. (diplomová práce). Praha.Fakulta humanitních studií. Katedra studií občanské společnosti.[online] [2019-02-10] Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/82939>.
15. GROFOVÁ Kateřina. Být připravený se pustit. 2018. (nedatováno) [online] [2019-03-07] Dostupné z: <https://www.umirani.cz/clanky/byt-pripraveny-se-pustit>

16. HAMPLOVÁ, Dana, ŠALAMOUNOVÁ Petra, ŠAMANOVÁ Gabriela. 2006. *Životní cyklus. Sociologické a demografické perspektivy*. Praha: Sociologický ústav AV ČR. 307 s. ISBN 80-7330-082-6.
17. HAŠKOVCOVÁ, Helena. 2007. *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*. Praha. Galén. ISBN 9788072624713.
18. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*, Praha: Portál, 2016. 978-80-262-0982-9
19. HLADKÁ, Marie. Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje. 2008.[online] [2019-03-07] Dostupné z: https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/38561/HladkaM_VyznamDobrovolnictvi_2008.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. HOMOLA, Miloslav. 1972. *Motivace lidského chování*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, ISBN 14-478-77.
21. HUNEŠ, Robert. 2008. *Hospic – Sociální fenomén moderní společnosti*. Vysoká škola zdravotnictví a sociální práce sv. Alžbety. (rigorózní práce), Bratislava.[online] [2019-04-12] Dostupné z: http://www.hospice.cz/wp-content/uploads/oldhosp/Hunes-HOSPIC-SOCIALNI_FENOMEN_MODERNI_SPOLECNOSTI.pdf
22. HUNEŠ, Robert. *Postavení hospiců ve zdravotně sociálním systému ČR*. [online] [2019-04-12] Dostupné z: <http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2015/03/Postaven%C3%AD-hospic%C5%AF...2015.pdf>
23. KALVACH, Z. et al., 2004. *Umírání a paliativní péče (situace, reflexe, vyhlídky)*. Praha: Cesta domů. ISBN 80-239-2832-5. [online] [2019-05-13] Dostupné z:

<https://docplayer.cz/592010-Umirani-a-paliativni-pece-v-cr-situace-reflexe-vyhličky.html>

24. KŘÍŽKOVÁ Alena, DUDOVÁ Radka: *Kvalitativní přístup ve studiu životních drah* - článek "Kvalitativní výzkum životních drah: life stories a biografický výzkum". SOCIOWEB, Sociologický webzín, (11)2011. [online] [2019-06-07] Dostupné z: http://www.socioweb.cz/upl/editorial/download/195_SOCIOWEB_11_2011.pdf
25. KUPKA, Martin. Psychosociální aspekty paliativní péče. Praha: Grada Publishing, 2014. Psyché. ISBN 978-80-247-4650-0.
26. LEŽÁKOVÁ, Martina. Dobrovolníci v hospici? K čemu vlastně? - slovo úvodem. *Interní medicína pro praxi*. 2013, **15**(5), 147. ISSN 1212-7299.[online] [2019-06-07] Dostupné z: <http://www.internimediceina.cz/archiv.php>
27. MATULAYOVÁ, Tatiana. (2012b). Dobrovolnictvocezprizmusociálnej práce jako vedy. Dobrovolnictvo jako výskumná téma sociálnej práce a sociológie. Zborník z vedeckejkonferencie. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-856-4.
28. MATULAYOVÁ, Tatiana., JURNÍČKOVÁ, Pavlína., DOLEŽEL, Jakub. a kol. (2016). Motivace k dobrovolnictví. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 978-80-2445-110-7.
29. MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
30. MLČÁK, Zdeněk, PEČTOVÁ, Michaela. Některé výsledky výzkumu motivace k dobrovolnické činnosti u studentek pomáhajících oborů. *Psychologie a její kontexty*. 2011, 2(1), s. 1-9. ISSN 1803-9278.[online] [2019-06-15] Dostupné také z: http://psychkont.osu.cz/fulltext/2011/Mlcak,Pectova_2011_1.pdf.

31. MLČÁK, Zdeněk – ZÁŠKODNÁ, Helena. 2013. Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. ISBN 987-80-7464-462-7.
32. MLČÁK, Zdeněk., ŠAMAJOVÁ, Jana. Motivace, intenzita a trvání dobrovolnické aktivity. *Psychologie a její kontexty*. 2013, 4(1), s. 29-36. ISSN 1803-9278. [online] [2019-06-15] Dostupné také z: http://psychkont.osu.cz/fulltext/2013/Mlcak,Samajova_2013_1.pdf.
33. NAKONEČNÝ, Milan. 2014. Motivace chování. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-830-6.
34. NAVRÁTIL, Pavel. 2001. Teorie a metody sociální práce. 1. vyd. Brno: Marek. Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
35. OLECKÁ, Ivana., IVANOVÁ, Kateřina. 2010. Metodologie vědecko– výzkumné činnosti. Moravská vysoká škola Olomouc. ISBN 978-80-87240-33-5.
36. OPATRNÝ, Aleš. 2002. Dobrovolník a existenciální a duchovní potřeby pacienta In Dobrovolníci v nemocnicích metodický manuál pro zdravotnická a sociálních zařízení. Praha: Hestia.[online] [2019-06-22]Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>.
37. PAVLÍČKOVÁ, Kristýna. Přínosy dobrovolnictví optikou dobrovolníků seniorů. [online]. Olomouc, 2018. [online] [cit. 2019-10-31]. Dostupné z: <<https://theses.cz/id/88mwzi/>>. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská teologická fakulta.
38. POSPÍŠILOVÁ, Tereza. 2010. Dobrovolnictví v kontextu životní dráhy dobrovolníků. Lidé města. Sociologický časopis.12 (5): 109-133. ISSN 1212-8112.

[online] [2019-06-22]Dostupné z: <http://www.lidemesta.cz/cgi-sys/suspendedpage.cgi>.

39. POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Grasrootsdobrovolnictví: definice, koncepty a témata*. 2011. Creativecommons. ISBN 978-80-254-9663-3.
40. PŘIDALOVÁ, Marie. 2002. Příklady specifických dobrovolnických činností In *Dobrovolníci v nemocnicích metodický manuál pro zdravotnická a sociálních zařízení*. Praha: Hestia. [online] [2019-07-20] Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>.
41. SLÁDKOVÁ, Dina., *Bariéry dobrovolnictví v neziskových organizacích (Praha 5)*, (diplomová práce), 2010. [online] [2019-07-20] Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/73139/>
42. SCHOVANCOVÁ Regina, FOLTOVÁ Lucie, *Fenomén dobrovolnictví v brněnských rodinách. Výzkumné studie*. [online] [2019-07-14] Dostupné z: http://psychkont.osu.cz/fulltext/2011/Schovancova,Foltova_2011_2.pdf
43. SLOWÍK Josef, *Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze*. *Sociální práce*. 2011, **11**(4), s. 43 - 48. ISSN 1213-6204. [online] [2019-07-14] Dostupné také z: http://www.socialniproce.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf.
44. SOCIOLOGICKÁ ENCYKLOPEDIIE, *Cyklus životní*, 2018. [online] [2019-07-15] Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Cyklus_%C5%BEivotn%C3%AD
45. STUDENT, Johann-Christoph, Albert MÜHLUM a Ute STUDENT. *Sociální práce v hospici a paliativní péče*. Vyd. 1. Jinočany: H&H, 2006., ISBN 80-731-9059-1.

46. SVATOŠOVÁ, Marie, 2011. Hospice a umění doprovázet. 7. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství. ISBN 978-80-7195-580-1.
47. ŠÍPOŠOVÁ, Iveta. Dobrovolnictvo – služba so srdcom. Sociální práce, sociální práca – Dobrovolnictví a sociální práce. 2011 (4), s. 20-21. ISSN 1213-6204.
48. ŠMAHAJ, Jan., 2015. Význam motivace v pojetí osobnosti: teoretický, výzkumný a aplikační rozměr. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Katedra psychologie Filozofické fakulty. ISBN 978-80-244-4790-2
49. ŠORMOVÁ, Lucie; KLÉGROVÁ, Alžběta. Dobrovolnictví. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24 s. ISBN 80-86991-68-7.
50. ŠOUREK, David, 2016. Doprovázení umírajících v pobytových zařízeních. In: Odborný časopis Sociální služby 2/2016 [online]. [cit. 2019-09-24]. Dostupné z: <http://www.socialnisluzby.eu/ckfinder/userfiles/files/Doprov%C3%A1zen%C3%A2D%20um%C3%ADraj%C3%ADc%C3%ADch.pdf>
51. ŠVARŤÍČEK, Roman., ŠEĐOVÁ, Klára a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 1.vyd. Praha:Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
52. TOŠNER, Jiří, SOZANSKÁ, Olga. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8.
53. VALENTOVÁ, Lucie. Životní dráhy dobrovolníků. Č. Budějovice, 2016. (bakalářská práce) (Bc.). JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH. Zdravotně sociální fakulta.[online] [2019-08-03] Dostupné z: https://theses.cz/id/firv6w/Valentov_-_Bakal_sk_prce.pdf?info=1;isslhret=Lucie%3BValentov%C3%A1%3B;zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3Dlucie%20valentov%C3%A1%26start%3D1

54. VÁVROVÁ, Soňa., POLEPILOVÁ, Renata. Dobrovolnictví v hospicích = Volunteering in Hospices. *Sociální práce*. 2011, **11**(4), s. 79-91. ISSN 1213-6204.[online] [2019-08-03] Dostupné také z: http://www.socialniproce.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf.
55. VIRT, Günter. 2000. Žít až do konce. Praha: Vyšehrad, ISBN 80-7031-330-2.
56. ZÁKON č. 198/2002 Sb. Ze dne 24. dubna 2002, o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).[online] [2019-08-30]Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>.
57. ZÁVORKOVÁ, Petra. Smrt očima personálu hospice. *Sociální studia*. Katedra sociologie FSS MU, 2011 (2). S. 137–150. ISSN 1214-813X.[online] [2019-08-30] Dostupné z: https://www.google.com/search?biw=1262&bih=642&ei=6xmTXcHmHb2cjLsPu722qAg&q=zavorkova+umirani&oq=zavorkova+umirani&gs_l=psyab.3...294282.309765..310119...3.0..0.182.6086.22j30.....0....1..gswiz.....0..33i21j0j0i131j0i67j0i10i67j0i10j0i30j0i5i30j38j33i160.sb1qDpXgj1k&ved=0ahUKEwiBiIay3frkAhU9DmMBHbueDYUQ4dUDCAs&uact=5
58. ZICHOVÁ, Eva. Dlouhodobé dobrovolnictví v nemocnici u pracujících dobrovolníků v kontextu životního příběhu. [online]. Brno, 2017 [cit. 2019-10-31]. Dostupné z: <<https://theses.cz/id/8iuow1/>>. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Fáze dlouhodobého dobrovolnictví	7
Tabulka č. 2: Hospicová péče z časového hlediska	13
Tabulka č. 3: Motivace pro dobrovolnickou činnost	22
Tabulka č. 4: Přehled respondentů.....	33
Tabulka č. 5: Přehled záznamu z pozorování respondentů při rozhovoru.....	36
Tabulka č. 6: Kategoriálně – obsahový modus.....	62
Tabulka č. 7: Nástin dosavadního života dobrovolníků.	65
Tabulka č. 8: Okolnosti životní dráhy a počátek dobrovolnické aktivity	66
Tabulka č. 9: Vliv dobrovolnictví na životy dobrovolníků	69