

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. et Mgr. Marie Horká, DiS.

**Dobrovolnictví jako jeden z možných nástrojů
sociální inkluze seniorů v domově pro seniory**

Diplomová práce

Vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková

2013

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

Lomnice, 8.4.2013

.....
Podpis autora práce

Děkuji Ing. Ester Danihelkové za odborné vedení mé diplomové práce, za vstřícnost, trpělivost, cenné rady, podněty a připomínky. Děkuji také seniorům, kteří mi poskytli rozhovor.

OBSAH

Úvod.....	5
TEORETICKÁ ČÁST	7
1 Obecně o dobrovolnictví.....	8
1.1 Pojem „dobrovolník“	8
1.2 Další termíny.....	15
1.3 Právní úprava dobrovolnictví.....	17
1.4 Dobrovolnictví v sociálních službách.....	22
1.5 Charakteristika pobytového zařízení poskytujícího sociální služby pro seniory.....	27
2 Senioři a sociální inkluze	31
2.1 Senior, stáří	31
2.2 Sociální inkluze, sociální exkluze.....	38
2.3 Ageismus	43
2.4 Současná situace v ČR v péči o seniory	45
2.5 Změny v životě seniora v souvislosti s jeho přechodem do domova pro seniory	47
PRAKTICKÁ ČÁST	51
3 Výzkumné šetření	52
3.1 Metodika výzkumného šetření.....	53
3.2 Cíl výzkumného šetření	54
3.3 Charakteristika zkoumaného souboru.....	55
3.4 Použité výzkumné metody.....	56
3.5 Dokumentace a analýza výsledků.....	58
3.6 Výsledky výzkumného šetření.....	61
3.7 Diskuse.....	63
Závěr	66
Použitá literatura a prameny	68
Seznam příloh	75

Úvod

„Dobrovolnictví tvoří jeden ze základních stavebních prvků občanské společnosti, pomáhá udržovat a posilovat takové lidské hodnoty, jako jsou družnost, zájem o druhé a služba jiným lidem.“ (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 67)

Ve své absolventské a bakalářské práci jsem se zabývala dobrovolnictvím. V absolventské práci jsem srovnávala dva domovy pro seniory (jeden v Čechách, druhý v Německu) a jejich práci s dobrovolníky. V bakalářské práci jsem navrhla metodiku pro práci s dobrovolníky pro konkrétní zařízení. Dobrovolnictví je téma, které je mi velmi blízké, rozhodla jsem se proto i svou diplomovou práci na toto zaměřit.

Rok 2011 byl Evropskou komisí vyhlášen Evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. Rok 2012 je vyhlášen jako Evropský rok aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity. Jak uvádí Hašková (2010, s. 6), „problematika stárnoucích a starých lidí se stala mimořádně aktuální. Hlavní důvod tkví v tom, že se díky zdravému způsobu života a dobré zdravotní péči výrazně zvýšila „průměrná“ délka života a seniorská populace početně dramaticky narostla.“ Zdá se nám vhodné spojit tato dvě témata (dobrovolnictví a problematiku seniorů) do jednoho celku.

Název této diplomové práce je poněkud dvojnásobný – myslíme seniory bydlící v domově pro seniory, kteří se díky své dobrovolné činnosti věnované potřebnějším snáze zapojí do majority a získají tak vyšší sociální status, nebo budeme psát o seniorech v domově pro seniory, kterým dobrovolníci bez ohledu na věk svou přítomností a činností napomohou k větší inkluzi? Obě výše uvedená témata jsou bezesporu velmi zajímavá. My se však zaměříme na druhé téma, budeme se snažit popsat, jak senioři vnímají/vnímali začlenění své osoby do společnosti a jestli jim dobrovolníci v umělých podmínkách ústavu pomáhají cítit se plnoprávnými a uznávanými členy společnosti.

Budeme zjišťovat, co senior vnímá jako „být začleněn do společnosti“. Každý toto může vnímat jinak – pro někoho znamená „být začleněn do společnosti“ aktivně se účastnit politického života, pro někoho to znamená cestou z nákupu poklábat se známými, apod. Proto nebudeme nikomu nabízet nějakou definici sociální inkluze, ale budeme brát v potaz realitu, zkušenost a životní názor konkrétního seniora. Když byl senior ještě doma (v přirozeném sociálním prostředí), cítil se být součástí společnosti (tak jak to vyjádřil v odpovědi na první otázku)? Když

přešel do domova pro seniory, změnilo se něco ve vztahu k začlenění jeho osoby do společnosti? Pomáhají seniorovi dobrovolníci, aby se necítil tak izolován? Jak to dělají? Pomáhají dobrovolníci seniorovi cítit se více součástí společnosti?

První část předkládané diplomové práce je teoretická, vypracovaná analýzou dokumentů a odborné literatury. Druhá část je praktická. Popisujeme v ní průběh a výsledky kvalitativního výzkumného šetření.

Cílem práce je zjistit, jak samotní senioři v domově pro seniory vnímají svou sounáležitost s majoritní společností a jakou roli ve vnímání seniora jako plnohodnotného člena společnosti hrají dobrovolníci, kteří jsou s ním v kontaktu.

Autorka od roku 2004 působila jako dobrovolnice v domově pro seniory, od roku 2008 v hospici, nyní má v náplni práce koordinování dobrovolnictví, proto má některá tvrzení podložena vlastní zkušeností.

Předmět předkládané práce – dobrovolnictví a senioři – je v česky psané odborné literatuře dobře zpracován. Velmi tomu napomohl Evropský rok dobrovolnictví 2011, v jehož rámci bylo vydáno mnoho publikací, konalo se mnoho odborných diskusí a konferencí. Česká (nejen odborná) veřejnost tak měla možnost prostřednictvím různých médií se s tímto fenoménem seznámit. V současnosti existuje i legislativní úprava dobrovolnictví – Zákon o dobrovolnické službě (z. č. 198/2002Sb.), který je v současnosti novelizován. Seniorská problematika je také dobře zmapovaná. Existují vysokoškolské učebnice, různé články, odborné publikace věnující se tomuto tématu.

Práce je rozčleněna do tří kapitol. V první, teoretické, kapitole stručně charakterizujeme terminologii, která se týká dobrovolnictví a současnou legislativní úpravu. Ve druhé kapitole se zaměříme na pojem „inkluze“, v krátkosti se zmíníme i o specifičnosti seniorského věku. Ve třetí, praktické, kapitole popíšeme východiska, průběh výzkumného šetření a shrneme výsledky tohoto šetření.

Oproti běžným zvyklostem si dovoluujeme citovat elektronické zdroje do poznámek pod čarou. Je to z toho důvodu, aby dlouhé závorky v textu nenarušovaly plynulou strukturu textu.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Obecně o dobrovolnictví

„Dobrovolnictví je jev, který lidskou společnost provází už tisíce let.“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 7) Dobrovolnictví je „významný nástroj podpory vytváření inkluzivního prostředí, které je nezbytnou součástí občanské společnosti. ... Na rozdíl od jiných evropských i dalších vyspělých zemí se v našem slovníku pojem „dobrovolník“ začíná teprve pozvolna zabydlovat, a protože ani ve společnostech s podstatně silnějšími a delšími kořeny dobrovolnictví není význam tohoto pojmu doposud zcela ustálený a jednoznačně vyjasněný, mohou se tím spíše i u nás v jeho souvislosti objevovat často poměrně rozdílné asociace a představy.“ (Slowik, 2011, s. 43, 44) Proto se v této kapitole věnujeme terminologii používané v oblasti dobrovolnictví a legislativě upravující tuto problematiku. „Dobrovolnictví je i dnes ve vyspělých státech výrazně podporováno, neboť se ukázalo, že může velmi dobře doplnit stávající zdravotnické a sociální služby nebo na ně navazovat.“ (Haškovcová, 2010, s. 300)

1.1 Pojem „dobrovolník“

Tato podkapitola je s menšími úpravami převzata z Horká, M., Danihelková, E. (2012) Dobrovolnictví v domově pro seniory v Německu. *Determinanty sociálního rozvoje, Sociální ekonomika a sociální inkluze seniorů, recenzovaný zborník příspěvků*. Ekonomická fakulta UMB. ISBN: 978-80-557-0400-5. a z Horká, M. (2011) *Metodika pro práci s dobrovolníky v Domově svaté Alžběty na Žernůvce*. Bakalářská práce, Olomouc, CMTF UP.

Dobrovolnictví (voluntary care) budeme v této práci vnímat jako „vědomou, svobodně zvolenou činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena.“ (Müllerová, 2011, s. 10) Věnujeme se dobrovolnictví, které se dá definovat jako „neplacená a nekariévní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti“. (Matoušek, 2008, s. 49) „Dobrovolnictví se řadí mezi nesobecké aktivity zaměřené především na zajištění prospěchu druhých, i když někdy jsou ve hře i drobné sekundární osobní odměny pro poskytovatele pomoci. ... Avšak dobrovolné činnosti obvykle realizují lidé, kteří věnují zdarma svůj čas a úsilí charitativní, náboženské organizaci či jiné

organizaci poskytující sociální služby.“ (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 63) Dobrovolnictví je „svobodně zvolená práce pro druhé bez nároku na finanční odměnu.“ (Skovajsa, 2010, s. 125)

Dobrovolnictví je tedy charakterizováno třemi znaky (srov. Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9, 10). Prvním znakem je, že dobrovolnictví je vykonávané bez nároku na odměnu. Některé druhy plateb jsou ale běžné (např. náhrady výdajů jako je cestovné). Akceptovatelné jsou i drobné dárky. Je však těžké určit, kde přesně leží hranice mezi drobným dárkem a odměnou za vykonanou činnost. Druhým znakem činnosti je svobodné a nevy nucené rozhodnutí k jejímu konání. Jak je to ale v případě komunitní služby jako náhrady za vězení, v případě nezaměstnaných, kterým dobrovolná práce umožňuje reintegraci do trhu práce, nebo povinné praxe a stáže studentů? V některých komunistických zemích je dobrovolná práce součástí ideologie. Jak vnímat dobrovolnictví, když je někdo vykonává z pocitu viny, z morální nebo náboženské povinnosti? Třetím znakem dobrovolnictví je jeho zaměření ve prospěch druhých. Tímto z pojmu „dobrovolnictví“ vyřazujeme neplacenou práci pro vlastní organizaci či skupinu (sportovní, svépomocná, rekreační, atp.). (Skovajsa, 2010, s. 126)

V teoretické rovině je dobrovolnictví předmětem zkoumání mnoha vědeckých disciplín – sociologie, psychologie, filozofie, ekonomie, etiky, historie, apod. V praktické rovině se týká působení mnoha profesí – sportovců, hasičů, sociálních služeb, zdravotnictví, apod.

Existuje rozdíl mezi tzv. formálním a neformálním dobrovolnictvím. V této práci se budeme zabývat dobrovolnictvím formálním. „Formální dobrovolnictví se od neformálního liší tím, že se děje pod hlavičkou nějaké formálně zaregistrované organizace. Pod pojmem „formální dobrovolnictví“ se běžně rozumí oficiálně organizovaná forma dobrovolnických aktivit. Výzkumy zabývající se formálním dobrovolnictvím obvykle omezují organizační rámec formálního dobrovolnictví na občanský sektor, resp. na občanské organizace (občanská sdružení, nadace, obecně prospěšné společnosti apod.).“ (Frič, Vávra, 2012, s. 69) V odborné literatuře neexistuje jednoznačná shoda v určení hranice mezi dobrovolnictvím formálním a neformálním. Neformálním dobrovolnictvím pro účely této práce rozumíme „dobrovolnickou činnost, která se neváže na členství v organizaci“. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 56) Můžeme je také vnímat jako „trvajících, neplacených služeb, které jednotlivci poskytují mimo formální strukturu organizace“. (Finkelstein, Brannick, 2007, s. 104)

Někteří autoři též rozlišují určité principy dobrovolnictví. Můžeme uvést např. princip participace, který lze vnímat jako aktivní postoj k životu a dění ve společnosti, na kterém se chce

jedinec podílet. Dalším principem je princip solidarity, který lze charakterizovat jako vzájemnou podporu a sounáležitost vztahující se k vnímání obtížnosti situace druhého a snahu mu pomoci. Dobrovolnictví s sebou nese také princip subsidiarity, kdy dobrovolníci nespolehnou pouze na stát, ale věří ve vlastní síly a schopnosti. Nejprve pomohou sami, kde mohou, teprve potom hledají pomoc z jiných zdrojů. Také se uplatňuje princip odpovědnosti – dobrovolníci se cítí být odpovědní za ostatní. Není jim lhostejná situace potřebnějších. Dobrovolnictví je také nositelem principu ochrany zdraví, neboť pomáhá zachovat, případně zlepšit zdraví klienta. Je rovněž realizováno na principu rovných příležitostí, který vylučuje veškerou diskriminaci při práci s dobrovolníky. Princip nezištnosti a bezúplatnosti charakterizuje dobrovolnou činnost vykonávanou bez nároku na finanční odměnu, ale s možností naplnění principu sociálního učení, při kterém lze získat nové dovednosti a zkušenosti, zejména v utváření mezilidských vztahů.¹

Dobrovolnictví jako staronový fenomén nabývá na významu i v České republice. Dobrovolnictví je multidimenzionální jev, který se v České republice týká statisíců obyvatel. (Tošner, 2011, s. 12) Nejedná se pouze o individuální rozhodnutí a jednání, ale o sociální jev, který je kulturně, historicky a organizačně podmíněný. V současném globálním světě jde o aktuální nutnost fungující občanské společnosti². Prostředí občanské společnosti (třetího sektoru) je vhodným prostorem pro individuální i organizovanou dobrovolnou činnost. Ta je totiž založena na principu sdílené solidarity a praktické pomoci potřebným občanům. Ve třetím sektoru se mohou svobodně sdružovat občané a řešit problémy, které nechce nebo nemůže řešit stát. Forma angažmá jednotlivců může být velice rozmanitá. Někdo pomáhá ve svém okolí a širší veřejnost o tom ani neví, jiný se může přihlásit k neziskové organizaci, která ho potom vysílá tam, kde je jeho činnost potřebná. Jako prestižní je vnímáno mezinárodní dobrovolnictví. Atraktivní je pomoc opuštěným dětem. Pozornost přitahují také osoby s mentálním či fyzickým postižením, národnostní menšiny a osoby bez domova. Ti, kteří se chtějí věnovat seniorům, jsou nepochybně v menšině. Vzhledem k nepříznivému demografickému vývoji je to alarmující, protože značná část seniorů postrádá celou řadu potřebných služeb a aktuálních forem pomoci. (Haškovcová, 2010, s. 300, 301, 306)

Matoušek uvádí, že dobrovolníci jsou „lidé poskytující podporu a pomoc bez nároku na odměnu – někdy po patřičném zaškolení – buď samostatně, nebo ve spolupráci s placenými

¹ Krutina, M. (2004) *Řízení lidských zdrojů – dobrovolnictví. Zkušenost z praxe Českého helsinského výboru* [online]. s. 6. cit. 19. 1. 2013. Dostupné z [www: http://www.helcom.cz/download/](http://www.helcom.cz/download/)

² Občanskou společnost lze vnímat jako třetí sektor. Prvním sektorem je veřejný, resp. státní a druhým je sektor tržní.

profesionály“ (Matoušek, 2008, s. 48) Tošner, Sozanská (2006, s. 35) definují dobrovolníka jako člověka, „který bez nároku na finanční odměnu poskytne svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“

V některých západních zemích je dobrovolná činnost součástí image veřejně působících osobností. V České republice je spíše zvykem známých osobností přispívat finančně na charitativní účely, než se osobně angažovat jako dobrovolník. Tento přístup nelze považovat za kompatibilní náhradu, protože v tomto případě schází kontakt člověka s člověkem a osobní vklad. Ten je ale právě zásadní podmínkou pro vytváření skutečné inkluzivní společnosti, ke které chceme směřovat. (Slowík, 2011, s. 45)

Výzkumy poukazují na fakt, že obyvatelé v České republice nemají o dobrovolnících pozitivní mínění. Ukazují, že „ne všichni obyvatelé ČR zaujímají k dobrovolnictví tak pozitivní postoj, jak by se mohlo zdát podle image dobrovolníků, který je sdílen v rámci komunity neziskového sektoru, nebo je prezentován v masmédiích. ... Až čtvrtina obyvatelstva hledá a nachází v pozadí dobrovolnictví manipulaci, jež byla tak typická pro tento jev v období socialismu, který dobrovolnou práci zdiskreditoval.“ (Pospíšilová, Frič, 2010, s. 27)

Při pohledu do historie zjistíme, že trend dobrovolnictví v českých zemích, který se po vzniku samostatného Československa úspěšně rozvíjel, byl přerušen druhou světovou válkou a následně nástupem socialismu. Komunistická ideologie si myšlenku dobrovolnictví přizpůsobila svým ideálům a řadu organizací, které nevyhovovaly politickou orientací, zrušila (např. YMCA, Junák, Orel, Sokol) a nahradila jinými (např. Pionýr, Československý svaz tělesné výchovy, Československý svaz mládeže). Základním rysem dobrovolnictví v období socialismu byla centralizace pod jednotnou organizaci tzv. Národní frontu. Pojem „dobrovolník“ je nahrazen termínem „brigádník“. Pro socialismus je typické nucené vykonávání dobrovolných aktivit bez nároku na odměnu. Tento pohled na dobrovolnictví jako na všemi odmítanou nutnost přetrvává bohužel mezi českou veřejností dodnes. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 42-45)

Také se může objevit názor, že dobrovolnictví je pouze jakýmsi archaickým způsobem řešení problémů, kterého by však vůbec nebylo zapotřebí, kdyby stát plnil své povinnosti vůči občanům tak, jak má. Avšak altruismus existoval dříve než trh a dobročinnost dříve než sociální stát.

Dobrovolníci nemohou být také považováni pouze za levnou pracovní sílu, která nahradí profesionální zaměstnance nebo za pracovníky, kteří udělají práci, do které se nikomu nechce. (Tošner, 2003, s. 4, 5) Dobrovolníci jsou nedělitelnou součástí celého týmu v organizaci.

Slowík (2011, s. 45) k tomu dodává, že činnost dobrovolníků je v očích veřejnosti podceňována a devalvována, protože kdyby činnost, kterou dobrovolníci vykonávají, byla důležitá, někdo by ji jistě zaplatil. Kontext dobrovolnictví se v posledních letech signifikantně mění. Společenské změny, které souvisí s modernizací společnosti (globalizace, technologický rozvoj, demografické změny, změny v občanské společnosti, změny v rodině, apod.) mění pohled majority na dobrovolnictví. Fenomén, který významně mění dobrovolnictví, je proces individualizace. Tímto nemyslíme pokles participace lidí, ale změny ve stylu vedení dobrovolníků (požadavek profesionálního managementu, viz níže).

Výsledky jiného výzkumu (Mindlová, Šamánková, 2001) potvrdily, že současní dobrovolníci nejsou náboženští či ekologičtí fanatikové s přebytkem volného času, chybějícími rodinnými vazbami a narušenou osobnostní strukturou, ale jedinci sociálně angažovaní, humanisticky orientovaní a vzdělaní. Potvrzují se slova Jana Amose Komenského, který řekl, že: „Těm, kteří se dali získat dobrovolně, můžeme důvěřovat, ale nikdy těm, kteří byli mocí donuceni nebo lstí získání.“

Data získaná z výzkumu (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 87-96) ukazují na to, že nejčastější motivací českých dobrovolníků k činnosti je příjemné vyplnění volného času či seberealizace. Dobrovolník svou činnost vykonává „pro pocit, že dělá něco, co má smysl, a že při takové práci je jasný cíl. Mezi mladšími dobrovolníky převládá názor, že dobrovolnická práce jim přináší možnost získat nové zkušenosti, navázat nové vztahy a uplatnit své schopnosti. Starší lidé (zejména důchodci) vykonávají dobrovolnickou práci častěji na základě morálního nebo náboženského přesvědčení.“ (Učební materiál „Vzdělávací modul pro pracovníky v oblasti sociální péče“, kap. 1.2) Dalším motivem pro výkon dobrovolné činnosti je možnost změnit mezilidské vztahy a udělat svět o něco lepším. (Tošner, 2003, s. 8) Obecně panuje shoda v názoru, že využívání dobrovolných aktivit vytváří sociální kapitál (tedy dostatečné a kvalitní společenské vztahy, hodnoty a kontakty) a podporuje participační demokracii. Zapojení dobrovolníků do komunitních sociálních služeb je totiž výhodné nejen pro klienty a samotné dobrovolníky, ale napomáhá také k vytvoření pečující a starostlivé komunity.

Pokud dobrovolnictví podporuje vytváření občanské společnosti, lze jej považovat za významný proinkluzivní nástroj, protože existuje vazba mezi sociální inkluzí a občanskou společností. (O'Halloran, 2006, podle Slowík, 2011, s. 46)

Zmiňme v krátkosti výsledky dalšího výzkumu, který byl realizován v roce 2011. Cílem tohoto výzkumu bylo zhodnotit postavení dobrovolníka v sociálních službách. Bylo zjištěno, že dobrovolníci v sociální sféře mají své nezastupitelné místo. Většina dotazovaných zařízení s dobrovolníky spolupracuje a jejich činnost hodnotí kladně (přispívají ke komplexnosti péče a zvyšují kvalitu poskytované služby). Ve většině zařízení mají také vypracovanou metodiku pro práci s dobrovolníky (vymezení kompetencí dobrovolníka, nutná administrativa – smlouva, pojištění, apod.). Jako nejčastější problémy byly zařízeními uváděny nedostatek dobrovolníků a nedostatek financí. Překážka, kterou musela většina zařízení překonat, byl počáteční negativní postoj personálu. Tato překážka však byla po získání zkušeností s dobrovolníky odstraněna. Respondenti se také vyjadřovali k motivaci dobrovolníků, k výkonu dobrovolné činnosti. Vzhledem k novelizaci zákona o pomoci v hmotné nouzi (novela z r. 2012) byla tato nevhodná motivace odstraněna. Poskytovatelé sociálních služeb se mohou rozhodnout, zda využijí institutu veřejné služby. Asi 20% respondentů uvedlo, že nemá o dobrovolníky zájem. Neuvedli ale důvod proč. Na závěr autoři doplňují, že dobrovolnictví zůstane srdeční záležitostí. (Hoferková, Janíková, 2012, s. 24-26)

Je třeba připomenout nutnost profesionálního managementu dobrovolnictví (viz výše). Dobrovolníci svou činnost vykonávají z vlastního rozhodnutí, spontánně. Dobrovolník není zatížený legislativou, jeho vkladem je nadšení a chuť pomáhat, nové, neotřelé pohledy na organizaci a nápady. Nabízí se otázka, zda organizování dobrovolné činnosti není na škodu, nebrání její spontaneitě a tvořivosti. Je nutno brát v potaz organizaci, její pravidla a chod. Dobrovolnictví musí organizaci prospívat. Je proto nutné v rozumné míře kombinovat oba přístupy – spontaneitu dobrovolníků a jejich profesionální řízení. Důraz kladený na profesionální vedení dobrovolníků neznamená stabilizaci neměnného systému, ale vytvoření pružného rámce podporujícího svobodné uplatnění dobrovolníka. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005, s. 7) „Úspěšná činnost neziskové nevládní organizace je založena na nadšení profesionálů a profesionalitě práce s dobrovolníky.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 69)

Aby se dobrovolníci stali skutečným zdrojem pomoci, potřebují stejný styl řízení jako profesionálové. (Tošner, Sozanská, 2006, 69) „Aby byla dobrovolná pomoc účinná, je potřeba

její efektivní organizování. Dobrovolnictví ve světě dosáhlo takového rozsahu, že se vytvořil nový obor – management dobrovolnictví. Dobře připravený dobrovolnický program může zvýšit nejen výkonnost, ale i profesionalitu neziskové organizace a při tom nic neubírá z tvořivosti a spontaneity dobrovolníků.“ (Tošner, 2003, s. 4)

V případě, že se organizace rozhodne zapojit do své činnosti dobrovolníky, potřebuje člověka, který by je a jejich činnost vedl, a organizoval – koordinátor dobrovolníků (ať již interní nebo externí). Plní úlohu prvního kontaktního bodu mezi organizací, dobrovolníkem a klientem, mediátora a facilitátora vztahů. Vede databázi dobrovolníků, pomáhá při přípravě a následné realizaci školení a supervizi dobrovolníků, schází se s dobrovolníky, plánuje náplň jejich činnosti a tu pak také hodnotí. (Tošner, 2003, s. 14; Balogová, Mračková, Repková, 2011, s. 17, 18) Aby byli dobrovolníci organizací pozitivně přijati, je třeba, aby všichni zúčastnění (organizace, její pracovníci, klienti i dobrovolníci) nejprve porozuměli smyslu dobrovolnictví. Dobrovolnický program musí být založen na týmové spolupráci všech zúčastněných, od kterých vyžaduje vzájemnou důvěru, vstřícnost, trpělivost a ochotu spolupracovat. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005, kap. 1.3)

Nedílnou součástí dobrovolné činnosti jsou evaluace (hodnocení) a supervize programu. Dobrovolnický program ve zdravotních a sociálních zařízeních je specifickou kombinací svobody a zodpovědnosti. Volnost, svobodu a kreativitu reprezentují dobrovolníci svým svobodným a dobrovolným rozhodnutím se k činnosti, zodpovědnost se projevuje v přístupu k pravidlům a režimu zařízení. Funkční dobrovolnický program musí udržet tyto součásti v rovnováze. K tomu napomáhá supervize programu. Supervize umožňuje nezaujatý pohled zvenčí, který je důležitý pro posouzení efektivity a kvality celého programu. Evaluace poskytuje zpětnou vazbu a je východiskem pro rozhodnutí o směru dalšího vývoje programu. Supervize a evaluace programu tvoří základ pro odbornou garanci programu. Garance programu znamená potvrzení, že program je v souladu s pravidly, je funkční a reálný a odpovídá potřebám organizace. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005, kap. 7)

Zkušenosti ukazují, že mezi nejzranitelnější cílové skupiny přijímající dobrovolnou pomoc patří senioři. Jejich zranitelnost vychází z vlastní zdravotně-sociální a rodinné situace a z problémů organizace, které se angažují v jejich péči. Problémem organizací je nízké povědomí o dobrovolnických programech, podceňování nutnosti investování do kvalitního dobrovolnického

programu, do jeho managementu a absence zdrojů (lidských i finančních) pro zabezpečení pozice koordinátora dobrovolníků. (Balogová, Mračková, Repková, 2011, s. 18)

1.2 Další termíny

Další pojmy, které se v souvislosti s dobrovolnictvím často používají, jsou „dobrovolná“ a „dobrovolnická“ činnost nebo služba. Tošner (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37) uvádí, že dobrovolnickou činností rozumíme „aktivity spojené s organizací dobrovolnictví“ a dobrovolnou službu chápeme jako „vlastní výkon dobrovolné pomoci“.

Můžeme ještě rozlišit dobrovolnou činnost vzájemně a veřejně prospěšnou. Smyslem vzájemně prospěšné dobrovolné činnosti je vzájemná pomoc – např. spolek zahrádkářů. Veřejně prospěšná dobrovolná činnost je primárně zaměřená na pomoc ostatním – např. v domově pro seniory. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005, kap. 1.2)

Dobrovolnou činnost také dělíme z hlediska časového vymezení. Může se jednat o dobrovolné zapojení při jednorázových akcích pořádaných několikrát do roka. Dalším typem je dlouhodobá dobrovolná pomoc, která je poskytována pravidelně a dlouhodobě – např. jedenkrát za týden dvě hodiny. Další formou je dobrovolná služba, kterou rozumíme závazek se dlouhodobě, několik měsíců i let, věnovat dobrovolné činnosti obvykle mimo svoji zemi. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37; Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005, kap. 1.2)

Je nezbytné si uvědomit, že v souvislosti s dobrovolnictvím nemůžeme hovořit o dobrovolné práci. Pojem „práce“ explicitně směřuje k pracovnímu právu a pracovněprávním vztahům a s tím k související otázce mezd, platů a daňových aspektů. Výše jsme uvedli, že dobrovolník vykonává svou činnost bezplatně, bez nároku na odměnu. Proto je mnohem přesnější a výstižnější používání pojmu dobrovolná služba, pomoc nebo činnost. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 86, 87)

Lze také vnímat rozdíl mezi dobrovolnou službou a dobrovolným členstvím. Služba odkazuje na převážně veřejně prospěšnou činnost a členství souvisí spíše s pocitem, že někam patříme. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005, s. 6)

Upřesníme si i pojmy „dobrovolná“ a „dobrovolnická“ organizace. Dobrovolnická organizace je ta, která se zabývá organizací dobrovolné činnosti. Dobrovolná organizace má svou činnost postavenou na činnosti dobrovolníků. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37)

Organizace můžeme rozdělit podle míry činnosti, kterou dobrovolníci pro organizaci vykonávají. Prvním typem je organizace, jejíž chod je přímo závislý na činnosti dobrovolníků. Jedná se kupříkladu o humanitární akce – bez pomoci dobrovolníků nejsou realizovatelné. V dalším typu organizace vykonávají dobrovolníci svou činnost spolu se zaměstnanci. Dobrovolná činnost není základem provozu organizace. Kdyby činnost nebyla vykonávána dobrovolníky, musela by být vykonávána placenými zaměstnanci. Dobrovolníci tak výrazně přispívají ke snížení finančních nákladů. V dalším typu organizace není činnost dobrovolníků pro vlastní chod organizace nutná, ale výrazně přispívá ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Organizace bez nich může fungovat. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 39, 40)

V řadě zemí působí neziskové organizace, které se specializují na management dobrovolnictví – tzv. dobrovolnická centra. V roce 1970 vznikla Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (IAVE – International Association for Volunteer Effort), která podporuje vznik a rozvoj národních a regionálních dobrovolnických center. Dobrovolnické organizace spolupracují také na nadnárodní úrovni – např. Evropský výbor dobrovolnických organizací (CEDAK), který registruje jednotlivé národní dobrovolnické organizace. (Haškovcová, 2010, s. 304, 305)

V roce 1993 vznikla v České republice společnost Hestia, která v roce 1998 vymezila svoji činnost a transformovala se na Národní dobrovolnické centrum Hestia. (Haškovcová, 2010, s. 305) V poslední době (kolem roku 2000) začala v České republice vznikat další centra. Dobrovolnická centra jsou ve většině případů nestátní neziskové organizace (nejčastěji občanská sdružení nebo obecně prospěšné společnosti), které dobrovolníky získávají, zaškolují a nabízí jim možnost uplatnění. Dobrovolnické centrum může provádět buď pouze nábor a evidenci a propojovat navzájem organizace, které hledají dobrovolníky se zájemci o dobrovolnou činnost. Nebo může centrum dobrovolníky vyhledávat a evidovat, připravovat na jejich činnost v organizaci a také je pojišťovat a supervidovat.

Přesto dobrovolnictví není doposud tak v povědomí české veřejnosti jako v jiných západoevropských zemích nebo USA. V současnosti se situace pomale zlepšuje – dobrovolnictví je legislativně upraveno, v médiích se objevují různé články nebo programy, které se tímto tématem zabývají. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 29-31) 5. prosince se slaví Mezinárodní den dobrovolníků, který je doprovázen mnoha akcemi a programy. Rok 2011 byl vyhlášen jako Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství 2011, jehož cíli bylo

zejména zlepšení povědomí o hodnotě a významu dobrovolnictví, ocenění a uznání dobrovolné činnosti, umožnění organizátorům dobrovolných činností, aby zlepšili jejich kvalitu, vytvoření prostředí příznivého pro dobrovolnictví a posílení stávajících aktivit, jak na komunitní, tak i celostátní a celoevropské úrovni.³ (Křížová, Tošner, 2011, s. 25) Koordinace aktivit v rámci roku dobrovolných činností se v České republice ujalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, které sestavilo meziresortní pracovní skupinu zabývající se tematickými okruhy⁴ dobrovolnických aktivit. Dá se tedy předpokládat, že se v budoucnu dobrovolnictví přece jenom stane přirozenou součástí naší společnosti. „Společenská hodnota dobrovolnictví na obecné rovině spočívá ve schopnosti přispívat k řešení sociálních problémů.“ (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 67)

1.3 Právní úprava dobrovolnictví

Od 1. ledna 2003 platí v České republice zákon č. 198/2002 Sb. O dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (dále jen zákon o dobrovolnické službě). Důvodová zpráva k návrhu zákona o dobrovolnické službě (Tošner, 2003, s. 20) uvádí, že: „... zákon reaguje na skutečnost, že ve společnosti existují na jedné straně skupiny lidí, kteří v zájmu vytvoření rovných příležitostí potřebují pomoc jiných, a na druhé straně existují lidé, kteří podle svých možností a schopností, vedeni pocitem solidarity, jsou ochotni jim nezištně tuto pomoc poskytnout. Toto vědomí solidarity a humanitární pohled na svět je základním prvkem dobrovolnictví. Úkolem dobrovolnictví není nahrazovat funkce orgánů veřejné správy, ale může je vhodně doplňovat a může působit i v oblastech, kde stát ani územní samosprávné celky činit objektivně nemohou“.

Zákon se ale vztahuje pouze na akreditovaná zařízení, v ostatních zařízeních proto může dobrovolnictví probíhat takovým způsobem, jak to vyhovuje dobrovolníkům, organizaci i konkrétním klientům. Přiměřená míra formalit však může dobrovolnictví jen prospět. Jasně vymezené kompetence dávají dobrovolníkovi totiž pocit jistoty. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005, kap. 2)

³ Evropský rok dobrovolnictví 2011. [online] cit. 19. 3. 2011. Dostupné z [www: http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/](http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/).

⁴ Jedná se o dobrovolnictví v sociálních službách, v kultuře, sportu, ekologii, při práci s dětmi a mládeží, mezinárodní dobrovolnictví, komunitní dobrovolnictví, dobrovolnictví firem a dobrovolnictví při mimořádných událostech a krizových stavech.

Považujeme za důležité ve zkratce shrnout současnou právní úpravu dobrovolnictví a vyjasnit některé pojmy. Zákon o dobrovolnické službě znamená pro veřejně prospěšné dobrovolnictví uznání a podporu státu. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005, kap. 2) Definiuje dobrovolníka jako fyzickou osobu „a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu“. (Zákon č. 198/2002 Sb., §3, odstavec 1)

Dále pak definiuje dobrovolnickou službu jako „činnost, při níž dobrovolník poskytuje a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.“ (Zákon č. 198/2002 Sb., §2, odstavec 1)

Zákon také zavádí pojmy „vysílající“ a „přijímající organizace“. „Vysílající organizací ... je právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci. ... Přijímající organizací ... je osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy.“ (Zákon č. 198/2002 Sb., §4, odstavec 1, 2)

Ministerstvo vnitra uděluje akreditace vysílajícím organizacím v oblasti dobrovolnické služby. Akreditace jsou udělovány na základě zákona o dobrovolnické službě a mají tříletou platnost. Takto akreditované organizace mohou žádat Ministerstvo vnitra o státní dotaci na pojištění dobrovolníků a na část nákladů spojených s evidencí dobrovolníků, přípravou a výkonem dobrovolnické služby. Organizace, ve kterých vykonávají činnost dobrovolníci vyslaní akreditovanou vysílající organizací podle zákona o dobrovolnické službě, mohou uplatnit hodnotu činnosti těchto dobrovolníků v rámci vlastního podílu (dofinancování) na nákladech projektu, na které žádají o státní dotace u vybraných ústředních orgánů. Akreditované organizace

mohou snáze vytvořit podmínky pro dobrovolnou činnost nezaměstnaných osob evidovaných u úřadu práce. Akreditované organizace mohou snáze získávat dobrovolníky, kteří dávají přednost vyššímu stupni právní ochrany a předem stanoveným pravidlům. Akreditace je určitou známkou kvality.⁵

Zákon, jehož realizací je pověřeno Ministerstvo vnitra (konkrétně Odbor prevence kriminality), upravuje postavení dobrovolníka a zakotvuje povinnost uzavírat s ním smlouvu. Tím zajišťuje dobrovolníkovi ochranu a pocit jistoty. Díky písemné smlouvě je snazší i evidence hodin, které dobrovolník stráví v organizaci. Tyto hodiny je potom možné přepočítat na peníze a vyjádřit tak ve finančních jednotkách přínos dobrovolníků pro organizaci. Je také jednodušší evidence rozmanité činnosti vykonávané dobrovolníky. Podpisem smlouvy vyjadřuje dobrovolník své odhodlání pravidelně vypomáhat v organizaci a více si tak uvědomuje svůj závazek. V případě, že organizace vede databázi jmen a adres dobrovolníků, je povinna s těmito údaji zacházet podle zákona o ochraně osobních údajů (Zákon č. 101/2000 Sb.). Smlouva může obsahovat jako přílohu Kodex dobrovolníka (soupis práv a povinností dobrovolníka v daném zařízení) a Mlčenlivost dobrovolníka, pokud tyto nejsou přímo součástí smlouvy. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005, kap. 2.3)

Každý dobrovolník je při své činnosti vystaven menším či větším rizikům různých ztrát, zničení, poškození, úrazů – ať vlastních, způsobených druhou osobou či způsobených druhé osobě. Proto je dobré, aby byli dobrovolníci pojištěni. (Zemanová, Kořínková, Tošner, 2005, kap. 2.4)

„Z právní úpravy vyplývají také benefity, mezi které patří možnost úhrady veřejného zdravotního pojištění, možnost hrazení důchodového pojištění, možnost započítání doby výkonu dobrovolnické služby do náhradní doby zaměstnání při posuzování nároku podpory v nezaměstnanosti, výhody v oblasti daně z příjmu a daně darovací. Obecně lze říci, že hlavním cílem právní úpravy je profesionalizace a nastavení standardů činnosti nestátních neziskových organizací v oblasti dobrovolnictví.“ (Jiránek, 2010, s. 12)

V minulosti existoval problém s výkladem zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.). Dobrovolník v něm mohl být považován za pracovníka vykonávajícího činnost v sociální službě. Tento nesprávný dojem vznikl v případě, že náplní dobrovolnickovy činnosti

⁵ Výhody akreditovaných organizací. [online]. s. 1. cit. 22. 1. 2013. Dostupné z [www: http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d](http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d)

byly obdobné úkoly, jaké vykonával placený personál. Tento náhled s sebou nesl mnohá úskalí. Dobrovolníci by museli splňovat všechny podmínky na vzdělání a počet hodin praxe uvedených v zákoně. (Zákon č. 108/2006 Sb., §115, odstavec 2)

Ve stanovisku Ministerstva práce a sociálních věcí (Tošner, 2010, s. 4) se uvádí, že „dobrovolník, který není pracovníkem ve smyslu pracovně právních předpisů, se při výkonu své činnosti řídí občanským zákoníkem a to jak v případě, kdy přichází do sociálních služeb v akreditovaném režimu dle zákona č. 198/2002 Sb. O dobrovolnické službě, tak i v případě, kdy je dobrovolnictví organizováno mimo působnost zákona o dobrovolnické službě. Dobrovolníci nevykonávají činnosti v pracovně právním režimu, nejsou tedy profesionálními odbornými pracovníky v sociálních službách dle § 115 a § 116 zákona č. 108/2006 Sb. Dobrovolníci vykonávají svou činnost v režimu, § 2, odst. 2, zákona č. 198/2002 Sb. a proto nemohou ani být registrováni jako poskytovatelé sociálních služeb. V sociálních službách by dobrovolníci měli uzavřít smlouvu o výkonu dobrovolnické služby dle § 5, odst. 1, 2, 3, zákona o dobrovolnické službě a působit dle pravidel, které poskytovatel definuje podle Standardu kvality sociálních služeb č. 9, kritéria uvedeného pod písm. d, přílohy č. 2, prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“

V Příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách je ve standardu č. 9, kritériu c) uvedeno, že „c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem“. (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.) Z tohoto jasně vyplývá, že poskytovatel může pracovat s dobrovolníky takovým způsobem, jak s nimi pracují dobrovolnická centra. To znamená, že je může svobodně vybrat, připravit je, uzavřít s nimi smlouvu, pojistit je, případně supervidovat či kontrolovat.

„V praxi jsou dobrovolníci potřební i ve standardu 15 c), podle kterého „poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby“. Zde se potvrzuje (...) zkušenost, že dobrovolníci se mohou účinně podílet nejen na hodnocení, ale také na zvyšování kvality poskytovaných služeb.“ (Tošner, 2007, s. 4)

Nemůžeme ale Zákon o dobrovolnické službě vnímat nekriticky. Tento zákon se do značné míry podepsal na preferenci institucionálního dobrovolnictví. Upravil tak podmínky pro dobrovolnictví podporované státem, přičemž dobrovolníci vykonávající službu déle než tři

měsíce (nikoliv jen při krátkodobých akcích), jsou státem více chráněni. Dlouhodobá dobrovolnická služba má velké výhody pro vysílající organizaci, avšak předpokladem je, že se na tři roky akredituje u Ministerstva vnitra jako dobrovolnická organizace. Zákon není „návodem k dobrovolnické službě“ pro jednotlivce, kteří o ni mají zájem. Ani neupravuje obecné podmínky pro dobrovolnou činnost.⁶

V období od začátku října do začátku listopadu 2004 proběhl projekt „Zhodnocení účinnosti a návrhy změn zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb.“. Z jeho závěrů vyplynulo, „že působením zákona se vytváří oddělený sektor „profesionalizovaného“ dobrovolnictví, které je dále zvýhodňováno. Vznikají tak dvě „kasty“ organizací a systém nastavený zákonem působí, že rozdíly mezi nimi se dále prohlubují. Zákon zároveň působí proti smyslu původní ideje dobrovolnictví jako svobodně zvolené činnosti ve prospěch někoho jiného mimo rámec smluv, povinností a závazků. Od státní podpory je tedy oddělena oblast dobrovolnictví, která vychází z občanské účasti na věcech veřejných a vzájemně prospěšných. Podpora je směřována pouze organizacím agenturního charakteru, které zprostředkovávají dobrovolnictví, nebo velkým dostatečně finančně a institucionálně zabezpečeným organizacím.“⁷

V současnosti se připravuje novela Zákona o dobrovolnické službě. Tato novela by měla nabýt účinnosti 1. 1. 2014. Důvodů k novelizování stávajícího předpisu je několik. Vystala nutnost ukotvit pojem dobrovolnictví v rámci právního řádu České republiky. Současná právní úprava se vztahuje pouze na dobrovolnictví vykonávané organizacemi, které mají akreditovaný program či projekt dle zákona⁸. Na organizace, které tuto akreditaci nemají, se zákon nevztahuje. Velkému množství dobrovolníků tak není právním řádem deklarováno uznání jejich prospěšné činnosti. Ve věcném návrhu nového zákona o dobrovolnictví je zákon rozdělen do tří částí. V první části budou vymezeny pojmy související s dobrovolnictvím. Druhá část se bude zabývat organizovaným dobrovolnictvím. Do této kategorie budou spadat organizace, které dobrovolnické aktivity koordinují nebo ve prospěch kterých dobrovolníci své aktivity vykonávají. Organizace budou vymezeny určitými podmínkami. Snahou bude získat pro tyto organizace určité benefity. Třetí část se bude zabývat organizacemi, které mají akreditovaný

⁶ e – Informační buletin SKOK, červenec 2011. *Je dobrovolnictví nástrojem sociálního začleňování?* [online]. s. 1. cit. 22. 1. 2013. Dostupné z www.restrikce.cz/dwnl/e-IBSKOK-07-cervenec2011.pdf

⁷ 03/2005 Diskuze k posouzení zákona o dobrovolnické službě [online]. cit. 22. 1. 2013. Dostupné z http://new.neziskovsky.cz/clanek/879/_530_533/_nezobrazovane-clanku_knihovna_archivcz/032005-diskuze-k-posouzeni-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe/

⁸ Pro více informací o akreditaci - <http://www.mvcr.cz/dobrovolnicka-sluzba.aspx>

program pro dobrovolníky. V této části reagují předkladatelé na podněty z aplikační praxe. Rozšíří se výčet organizací, které mohou o akreditaci požádat. Zákon také nově uzná dobrovolníky, kteří jsou v pracovněprávním vztahu k vysílající organizaci. Také bude možnost vykonávat dobrovolnou činnost v organizacích, které jsou obchodními společnostmi, ale nejsou založeny za účelem podnikání (jedná se zejména o nemocnice). Dobrovolnictví bude nově v gesci Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. (MŠMT, MV, 2012, s. 27)

1.4 Dobrovolnictví v sociálních službách

Na začátku této podkapitoly si dovolíme uvést SWOT analýzu, kterou vypracovalo cca 40 poskytovatelů sociálních služeb na Konferenci Dobrovolnictví v sociálních službách konané 30.1.2011 v Praze v rámci Evropského roku dobrovolnictví.⁹

SWOT ANALÝZA DOBROVLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

SILNÉ STRÁNKY:		SLABÉ STRÁNKY:	
• Zkvalitňování sociálních služeb	23	• Nepochopení „práce“ dobrovolníků zaměstnanci	22
• Nový (prohloubení) lidský faktor	21	• Nedostatek dobrovolníků	20
• Zapojení komunity	17	• Není jasné postavení dobr. v zákoně o soc. služb.	16
• Posílení individuálního přístupu	14	• Podfinancování programů pro dobrovolníky	15
• Širší paleta aktivit	12	• Ustanovení pojmu dobrovolník v legislativě	12
• Zvýšení sociální odpovědnosti	9	• Zneužitelnost dobrovolníků	12
• Výchova mladé generace	8	• Málo mužů v dobrovolnické službě	9
• Pohled zvenku (dobrov.)	7	• Špatná práce organizací s dobr.	5
• Boření předsudků	7	• Negarantovatelnost práce	4
• Úspora nákladů	5	• V systematizaci chybí koordinátor dobrovolníků	3
• Zviditelnění soc. práce	4	• Hmotná nouze x dobrovolník	3
• Rozšíření o fakultativní služby	2	• Nízký sociální status	3
• PR (public relations) soc. služeb	1	• Omezení vyplývající ze zákona o soc. službách	1

⁹Zápis z konference – Dobrovolnictví v sociálních službách. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z www: <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/003/000558.docx>

PŘÍLEŽITOSTI:		HROZBY:	
• Zapojení komunity	36	• Kladení kvalifikačních nároků na dobrovolníky	29
• Zvyšování prestiže	23	• Podfinancování	28
• Výchova další generace	21	• Hrozba zneužití dobrovolníka	21
• NNO sektor	7	• Degradace dobrovolníka (hmotná nouze)	20
• Zapojení veřejnoprávních medií	6	• „Úchyláci“	7
• Sociální sítě (např. facebook)	6	• Zavedení školného	3
• Potenciál nového tématu	5	• Snižování reálných příjmů obyvatel	3
• Legislativní podpora neakred. dobr.	5	• Zvyšování věku do důchodu	3
• Výměna informací	4		
• Podpora vzdělávání	4		
• Růst „kariéra“ dobrov. – zaměstnanec	4		
• PR (public relations) soc. služeb	3		
• Podpora síťování dobrovol. služeb	1		
• Zviditelnění na úřadech	1		

Tab. č. 1 SWOT analýza dobrovolnictví v sociálních službách (Zápis z konference – Dobrovolnictví v sociálních službách. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z www.dobrovolnik.cz/res/data/003/000558.docx)

Z této analýzy jasně vyplývá, že dobrovolnictví představuje pro poskytovatele sociální služby velkou výzvu. Také je vidět, že poskytovatelé mají s dobrovolnictvím určitou zkušenost, mají o něm reálnou představu. Existuje ale stále mnoho oblastí, které je nutno zlepšit. Díky Evropskému roku dobrovolnictví mohou poskytovatelé získat metodickou podporu v oblastech, ve kterých vnímají určité rezervy.

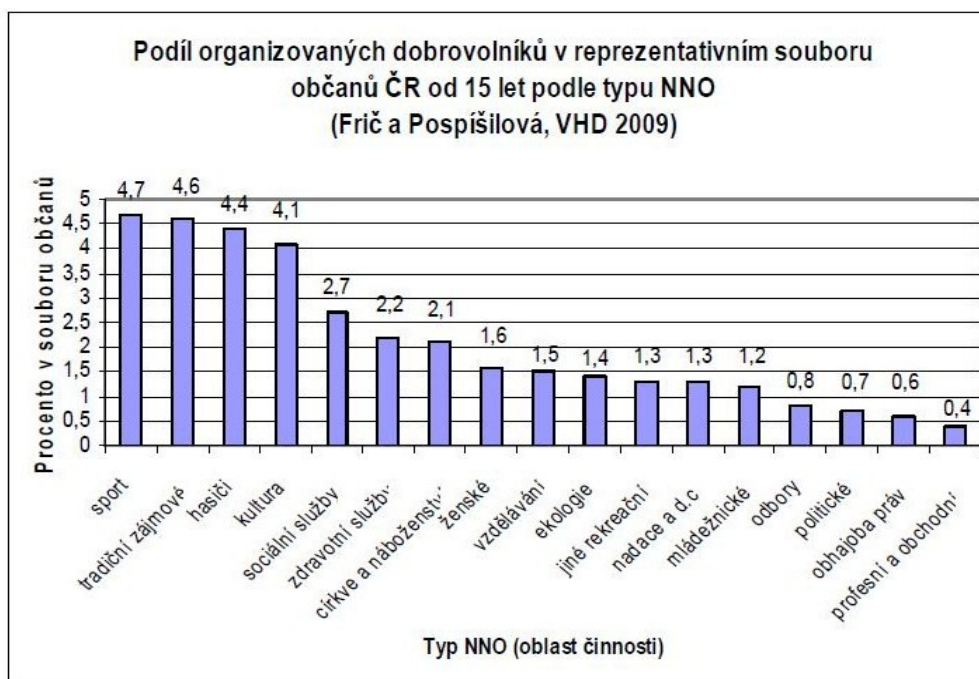
„Sociální služby představují široké spektrum činností, které spojuje stručně vyjádřitelný cíl sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 66)

Ve vztahu k seniorům se můžeme zamýšlet nad kontextem zabezpečení trvale udržitelného financování pobytových služeb, nebo nad vnímáním dobrovolnictví jako součásti konceptu kvality služeb. Díky Evropskému roku dobrovolnictví se dobrovolnictví postupně přestává vnímat jako soukromá záležitost altruistických jedinců a začíná se chápat jako součást veřejného zájmu a veřejné politiky.

Dobrovolnictví organizovanému v rámci organizací občanské společnosti (neziskových, dobrovolných, nestátních organizací), tj. formálnímu, se věnuje 30% občanů České republiky.

Dobrovolníky v české společnosti najdeme nejčastěji v oblasti sportu a v tradičních zájmových aktivitách (myšlivci, zahrádkáři, pěstitelé, sběratelé apod.), včetně sborů dobrovolných hasičů.¹⁰

Výsledky výzkumu (Křížová, Tošner, 2011, s. 27-29) ukázaly, že dobrovolníci, kteří působí buď ve zdravotní, nebo v sociální oblasti, tvoří jen malou skupinu z celkového počtu dobrovolníků. Tito dobrovolníci se od ostatních liší průměrně vyšším vzděláním, vyšším zastoupením žen a bydlištěm ve městě. Jiná je také jejich motivace k činnosti – převažuje občanská povinnost a emocionální motivace. Převládá u nich pocit, že jejich pomoc potřebují lidé, které znají, soucit s lidmi, kteří neměli v životě tolik štěstí a že jednoduše cítí, že je důležité pomáhat jiným. Naposled jmenovaná položka je dle výsledků výzkumu jednoznačně nejsilnější motivací u této skupiny dobrovolníků. Je u nich tedy silnější altruistické smýšlení. Naopak velmi slabé jsou hedonistické a náboženské prvky. Velkou roli u těchto dobrovolníků hraje svědomí reprezentované silným pocitem občanské povinnosti. Ostatní dobrovolníci (dobrovolní hasiči, sportovci atp.) akcentovali spíše vnější tlak okolí. Také ve vyšší míře uváděli, že o jejich činnosti ví většina přátel, dobrovolníci ve zdravotních a sociálních službách toto nepředpokládali.



Tab. č. 2 Počet dobrovolníků podle oblasti dobrovolného působení¹¹

¹⁰ Frič P., Pospíšilová T. Vzory a hodnoty dobrovolnictví. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z www: <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/024/002872.pdf>

¹¹ tamtéž

Na Slovensku se nejvíce dobrovolníků věnuje dětem a rodinám. V roce 2003 se cílové skupině seniorů věnovalo pouze 7% dobrovolníků nejčastěji prostřednictvím církevních aktivit. (Balogová, Mračková, Repková, 2011, s. 16)

Jeden dobrovolník v roce 2011 v akreditovaném programu dle Zákona o dobrovolnické službě věnoval klientům využívajícím nějakou sociální službu v průměru 54 hodin, v neakreditovaném průměrně 24 hodin. (Lusková, Lusková, 2012, s. 8)

Dle grafu č. 3 (viz příloha č. 1) se vyskytuje nejvíce dobrovolníků v sociálně aktivizačních službách pro seniory (5221), v domovech pro seniory (3712) a v sociální rehabilitaci (2433). Naopak nejméně dobrovolníků se pohybuje v tlumočnických službách (7), v intervenčních centrech (7), v podpoře samostatného bydlení (6) a v terapeutických komunitách (2). Bylo by jistě zajímavé zjistit proč tomu tak je. Nabízí se odpověď, že tlumočnické služby, podpora samostatného bydlení a terapeutické komunity vyžadují dobrovolníky s určitými znalostmi, s určitým vzděláním. Činnosti v těchto službách mohou být velmi náročné. Naopak v sociálně aktivizačních službách pro seniory, domovech pro seniory a sociální rehabilitaci jsou činnosti vykonávané dobrovolníky „jednodušší“. Není pro ně potřeba speciální vzdělání a dovednost. Toto ukazuje i graf č. 4 (viz příloha č. 2), ve kterém je uvedeno, jaké činnosti nejčastěji vykonávají dobrovolníci vysílání externími subjekty do zařízení sociálních služeb. Nejčastěji se jedná o přípravu společenských akcí, procházky s klienty, povídání a čtení u lůžka, vedení kroužků, apod. Všechny tyto činnosti mohou dobrovolníci vykonávat v posledně uváděných službách. Je vidět, že pro výkon těchto činností není vyžadována speciální dovednost jako např. u tlumočnických služeb, kdy musí dobrovolník umět např. znakový jazyk či ovládat jiné druhy alternativní a augmentativní komunikace.

Nejvíce dobrovolnických hodin věnovali dobrovolníci v domovech pro seniory (109 683), v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (60 081) a v sociálně aktivizačních službách pro seniory a osoby se zdravotním postižením (54 727). Naopak nejméně hodin bylo věnováno v terapeutických komunitách (240), v podpoře samostatného bydlení (232) a v intervenčních centrech (117). (viz graf č. 5 v příloze č. 3)

V roce 1989, po změně režimu, vzniklo mnoho organizací na principu dobrovolného působení svých členů. Tyto organizace zajišťovaly sociální služby, které stát nebyl schopen poskytnout. I v současnosti existují organizace (např. ADRA, Člověk v tísni, apod.), které fungují na dobrovolném principu. V současnosti převažuje model, kdy organizace zajišťují svou službu placenými profesionály a dobrovolníci představují významný doplněk poskytované služby. Jak uvádí Tošner a Sozanská (2006, s. 39), „činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace

nepostradatelná, ale dobrovolná činnost pomáhá zkvalitňovat poskytované služby či usnadňovat provoz.“

Můžeme se ptát, co dobrovolníci přinášejí organizaci, proč by se organizace měla o dobrovolníky zajímat. Pracovníci Národního dobrovolnického centra Hestia, kteří se dobrovolníky a jejich začleňováním do organizací zabývají již dlouho, uvádí, že dobrovolníci jsou nositeli nejen pomoci, ale i lidskosti. Nabízejí nové pohledy na problémy v organizaci. Mají čas a chuť vykonávat činnosti, na které při běžném provozu není prostor. Zvyšují tak výrazně kvalitu poskytovaných služeb a zlepšují celkovou atmosféru v organizaci. Dobrovolníci se zaměřují na to, co je v klientovi zdravé a na tom staví svou činnost. Propagují také organizaci na veřejnosti, potvrzují, že organizace jedná transparentně – může si dovolit neustálou kontrolu dobrovolníky. (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005, s. 9)

Může nás také zajímat, kolik dobrovolník „stojí“ organizaci, které poskytuje své služby. Dle průzkumu Luskové a Luskové (2012, s. 10, 17) výdaje 49 organizací činily na 1 926 dobrovolníků, kteří odpracovali 83 573 dobrovolnických hodin, 6 408 231 Kč. Vážený průměr nákladů na jednu hodinu dobrovolné činnosti činí 93 Kč. Medián hodnoty nákladů na jednu hodinu dobrovolné činnosti činí 75 Kč. Modus hodnoty nákladů na jednu hodinu dobrovolné činnosti je 71 Kč. Průměrná doba, kterou věnuje dobrovolník organizaci je 43,4 hodin. Celkové náklady za použití hodnoty váženého průměru nákladů na jednu hodinu dobrovolné činnosti pak činí 13 347 732 Kč. Do výše uvedených nákladů se započítávají náklady na pojištění dobrovolníků, mzdu koordinátora dobrovolníků, cestovné dobrovolníků, náklady na výcvik, supervizi dobrovolníků a režii kanceláře koordinátora dobrovolníků. Za předpokladu použití výpočtu hodnoty dobrovolné činnosti ve výši 142,10 Kč (poslední známá vyčíslená hodnota za rok 2009) a vykázaného počtu hodin věnovaných dobrovolníky v sociálních službách v roce 2011 (584 490 hodin) lze konstatovat, že hodnota dobrovolné činnosti v roce 2011 dosáhla výše 83 056 029 Kč. Uvážíme-li, že dle výše uvedených výpočtů bylo za hodinu dobrovolné činnosti vydáno 93 Kč (celkově 54 357 570 Kč), „úspora“ v rozpočtech sociálních služeb může činit 28 698 459 Kč.

Jen pro představu uveďme další údaje. Údaje za rok 2011 vykázalo 1 974 poskytovatelů sociálních služeb. Z tohoto počtu jich 685 vykazuje práci s dobrovolníky, tj. 34,7% z celku. Dobrovolníci působí v 1 296 registrovaných sociálních službách v počtu 21 198 dobrovolníků. Tito dobrovolníci věnovali organizacím (potažmo jejich klientům) celkem 584 490

dobrovolnických hodin. Aritmetický průměr počtu dobrovolníků na jednu službu je 16,4 dobrovolníka. Vážený průměr činí 8 dobrovolníků v jedné službě. Medián je 4. (Lusková, Lusková, 2012, s. 11, 12)

Haškovcová (2010, s. 305, 306) uvádí, že problém, který mohou organizace vnímat, je klesající soudržnost společnosti. A tedy i snižující se ochota jednotlivců věnovat se dobrovolné činnosti. Objevují se i názory, že na počátku 90. let byla situace v tomto ohledu příznivější, protože dnes se většina lidí stará především o svoje vlastní zájmy a nevídá si potřebných lidí ve svém okolí. Roli zde hraje také český skeptický individualismus, nedůvěřivost a náboženská vlažnost.

1.5 Charakteristika pobytového zařízení poskytujícího sociální služby pro seniory

Většina seniorů si přeje trávit podzim svého života doma – ve svém přirozeném sociálním prostředí¹². Většině z nich to není dopřáno. Od 70. let minulého století se mění koncept péče o seniory. Upouští se od paušálního umístování seniorů do ústavních zařízení. Začínají se objevovat tendence k deinstitucionalizaci, demedicinalizaci, deprofesionalizaci, deresortizaci a celkové transformaci sociálních služeb. Strategie péče o seniory na ústavním lůžku přestává být nejen z ekonomického hlediska udržitelná. Jako řešení je možno uvést rozvoj terénních služeb a transformaci rezidenčních. (Haškovcová, 2010, s. 233-5)

Všechny sociální služby mohou být poskytovány pouze registrovanými poskytovateli, kterými nemusí vždy nutně být jenom stát, ale i neziskové organizace, církve, fyzické a právnické osoby, obce a kraje. Registraci je možno získat jenom při dodržení zákonem stanovených podmínek (§78 – 84 zákona č. 108/2006 Sb.). Tak je možné garantovat kvalitu poskytované služby. Kvalita služby je zajišťována také pomocí standardů kvality sociálních služeb (příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.), které přesně určují povinnosti poskytovatelů sociálních služeb. Zákonem č. 108/2006 Sb. jsou také definovány kvalifikační a personální požadavky na pracovníky. Tento zákon také ukládá poskytovatelům povinnost plánovat společně s klientem průběh poskytování sociální služby. Omezuje se tak role klienta jako pasivního příjemce služeb,

¹² Přirozeným sociálním prostředím pro účely této práce rozumíme rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (odstavec d) § 3 z. č. 108/2006 Sb.)

ale zvyšuje se jeho autonomie. Všechny poskytované služby mají směřovat k podpoře jeho samostatnosti. (Malíková, 2011, s. 32-34)

Tato zařízení poskytující sociální služby jsou ve většině případů financována vícezdrojově (úhrady klientů, dotace, příspěvky na péči, dary, úhrady od zdravotních pojišťoven za provedené úkony, apod.).

Všechny sociální služby poskytované seniorům musí směřovat k dodržení vytyčeného programu přípravy na stárnutí vypracovaného Ministerstvem práce a sociálních věcí (Kvalita života ve stáří – Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 – 2012¹³). Zmíníme pouze některé principy, které podporují koncept dobrovolnictví:

- Mezigenerační vztahy a soudržnost – je velmi důležitá generační provázanost. Dobrovolníci představují mladou generaci, která může od seniora přebírat zkušenosti, učit se naslouchat a získat plastičtější představu o minulosti. Má možnost se také zamýšlet nad vlastním stářím a vlastní budoucností. Tyto úvahy vedou k větší zodpovědnosti nejen za sebe, ale i za společnost, ve které dobrovolník žije. Senior se naopak může cítit potřebným, má možnost předávat zkušenosti, které získal během života. Dochází tak k vzájemnému obohacení.

- Odpovědnost jedince a společnosti – tento princip souvisí s výše uvedeným. Dobrovolníci mohou pomoci naplňovat úkol majority – pečovat o své seniory a lidi jakkoli znevýhodněné.

- Důstojnost – tímto principem rozumíme u seniorů jejich rovný přístup k uspokojení všech svých potřeb, tedy i kulturních a duchovních a udržení si aktivní nezávislosti a svobody volby. Dobrovolníci svým působením mohou výraznou měrou napomoci k dosažení těchto cílů.

- Celoživotní přístup – je prioritně zaměřen na zdraví a prevenci nemoci, ale můžeme jej uplatnit i v oblasti vzdělávání, bydlení, sociální participaci, apod. Právě na podpoře sociální participace seniorů se mohou podílet i dobrovolníci.

- Dialog s občanskou společností a sociálními partnery – senioři by měli mít možnost účastnit se rozhodování o věcech, které se jich bezprostředně týkají. Díky pomoci dobrovolníků může jejich hlas zaznít silněji.

Personál pečující o seniora se převážně zaměřuje na naplnění seniorových základních biologických potřeb. Kalvach, Onderková (2006, s. 12) uvádí, že takoví senioři trpí ztrátou kompetencí, komunikační a senzoryckou deprivací a ztrátou životní smysluplnosti. Kvalita života

¹³ Kvalita života ve stáří – Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 – 2012. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z [www: http://www.mpsv.cz/cs/5045](http://www.mpsv.cz/cs/5045)

totiž souvisí s naplňováním vyšších potřeb. Dobrovolníci mohou doplnit roli pečovatелů, mohou napomoci seniorům naplňovat vyšší potřeby a přispívat tak k vyšší kvalitě jejich života.

Pobytovými sociálními službami zde rozumíme dle odstavce 2) §33 z.č. 108/2006 Sb. „služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb“. Více než 85% pobytových zařízení poskytující sociální služby je zřizováno kraji nebo obcemi. Jejich zřizovatelem není tedy stát. Tyto služby jsou také poskytovány nestátními neziskovými organizacemi (občanská sdružení, církve, apod.).

Pobytová zařízení jsou rozdělena podle toho, zda je v nich sociální služba poskytována dětem, dospělým nebo seniorům. Toto je oproti minulému režimu velká výhoda, protože umožňuje poskytovanou službu diferencovat a přizpůsobit ji více potřebám a specifikům své cílové skupiny.¹⁴ Domovy pro seniory jsou upraveny v § 49 zákona č. 108/2006 Sb.

Jeden pracovník v přímé péči pečuje přibližně o 3 až 15 klientů. Jedná se o vysoké číslo, které neodpovídá standardu v jiných zemích. (Malíková, 2011, s. 32, 33) Daniela Lusková říká (Tošner, 2003, s. 7), „Potřebujeme dobrovolníky proto, aby se podíleli na zvyšování kvality života seniorů. Lidé žijící v zařízeních sociálních služeb potřebují kolem sebe nejen kvalifikovaný personál, který jim zajistí základní životní potřeby, ale potřebují také někoho, kdo na ně bude mít čas. Čas na naslouchání životním příběhům, vítězstvím i prohrám, steskům i radostem. Někteří z nich nemají rodiny, které mají čas, někteří své rodiny vůbec nemají. Proto potřebujeme dobrovolníky. Ti nejsou zatíženi stresem z toho, že musí umýt klienty na celém patře, všem dát najíst. Sednou si a mají čas právě jen na babičku Aničku, dědečka Františka. Mají čas vzít vozíček a vyjet na zahradu, mají čas přečíst noviny, mají čas vypovědět všechny nové „drby“ z města.“

Uvedeme jeden konkrétní příklad toho, jak mohou dobrovolníci přispět ke zvýšení nabídky služeb poskytovaných v zařízení. Folajtárová a Gaudeková (Tošner, Sozanská, Jiránek, 2005, s. 24-28) uvádí, jak v jednom domově pro seniory dobře funguje dobrovolníky vedený pěvecký kroužek. Tento kroužek plní několik úkolů – klienti mají možnost vzájemně se setkat. Klienti v zařízení sice bydlí fyzicky blízko sebe, ale navzájem se vůbec neznají. Při této příležitosti mají možnost navázat nová přátelství. Seznámí se také s lidmi „zvenčí“ – dobrovolníky. O prospěšnosti

¹⁴ Samozřejmě si uvědomujeme, že toto není ideální stav. Pokud jsou v pobytovém zařízení koncentrováni klienti se shodným typem znevýhodnění vyžadující stejnou míru pomoci a podpory může docházet k nálepkování (etiketování), lidé mají nedostatek podnětů pro „učení se žít“, apod. (více viz Bednář)

hudby se není třeba rozepisovat. Nejenže zlepšuje paměť klientů, zvyšuje jejich komunikační schopnosti, ale přináší dobrou náladu. Lidové písně navozují klientům příjemné vzpomínky na mládí, společné zpívání dává klientům zažít pocit uspokojení ze společné aktivity. Bez dobrovolníků by tento program vůbec nebylo možné realizovat.

Dobrovolníci mají v sociálních službách zvláštní postavení. Pomáhají personálu tím, že za něj zastanou „lidský faktor“. Např. v hospici nebo domově pro seniory, kde odborný zdravotnický personál zajišťuje velmi náročnou zdravotnickou péči, už lékaři ani sestry nemají dostatek času ani síly sednout si k lůžku nemocného a jen tak si s ním povídat nebo naslouchat. Tuto úlohu může skvěle zastoupit dobrovolník. Ten není vázán žádnými profesními povinnostmi, přichází do zařízení z vlastní iniciativy a pouhým rozhovorem, pohlazením či předčítáním knihy tak velmi vhodně doplňuje péči o nemocného. (Tošner, 2003, s. 16)

„Například v nemocnicích či zařízeních sociální péče je dobrovolník spojnicí s vnějším zdravým světem, kontaktním mostem pro člověka v obtížné životní situaci, nositelem změny a tvůrčího přístupu k životu. Přináší pacientovi možnost tvořivé činnosti, což je jedna z nejpřirozenějších lidských aktivit, která má významný vliv na utváření člověka bez ohledu na jeho věk, zdraví, sociální postavení, profesi, vzdělání, rasu a pohlaví.“ (Tošner, 2003, s. 6)

Při výkonu dobrovolné činnosti je třeba „nevytvářet nátlak na slabšího, neobviňovat. Nejdůležitější je účast. Nikoliv soucit, nikoliv odklon, ale prostá lidská soudržnost ve věcech, které se přihodily. Chápat druhého znamená dozvídat se i něco sobě a rozumět sobě jako člověku nabízejícímu pomoc. To znamená otvírat se pro druhého. Oboustranné otevření se ve věcech bytostně lidských znamená jakoby rozmlouvat beze slov. V tomto duchu zdůrazňujeme pět zásad psychoterapie - umění naslouchat, uklidňovat, podněcovat a stimulovat, dodávat sílu, být spolu. Být odpovědným v takovém rozhovoru mezi dvěma lidmi předpokládá „projít si tuto cestu s druhým“. (Šmajsová-Buchtová, B., 2006, s. 20)

Nesmíme zapomenout, že dobrovolník je také významným nástrojem, který se podílí na realizaci individuálního plánu konkrétního seniora. Podporuje jej tak v udržení či rozšíření jeho současných kompetencí. Pomáhá tak seniorovi, aby se v domově cítil co možná nejvíce „jako doma“.

2 Senioři a sociální inkluze

Život každého z nás probíhá v různých vývojových etapách. Každé toto období nám dává určité možnosti, ale v něčem nás naopak limituje. Toto platí i pro období stáří a stárnutí. Stáří nemusí být tedy nutně vnímáno pouze v negativním smyslu. V této kapitole se zamyslíme nad pojmy „stáří“, „senior“, „sociální inkluze“ a „sociální exkluze“. Také se krátce zmíníme o tom, jaká je současná situace v České republice v péči o seniory.

2.1 Senior, stáří

Je velmi obtížné uspokojivě definovat, kdo je to vlastně senior¹⁵. Intuitivně můžeme říci, že senior je člověk, který dosáhl určitého věku a objektivně vykazuje známky psychologického a/nebo biologického stárnutí. Bohužel, uspokojivá definice, vzhledem k šíři vývojové etapy, kterou nazýváme stáří (zahrnuje jedince ve věkovém rozpětí cca 40 let, tedy šedesáti-až stoleté), zatím nebyla vytvořena. (Jarošová, 2006, s. 7) Protože jak široké je věkové spektrum, tak široké jsou též interpersonální rozdíly mezi konkrétními seniory. Nemůžeme se ani opřít o právní řád České republiky, protože ten zná pouze pojem „starý občan“. Pro účely této práce budeme za seniora považovat člověka, u kterého došlo z důvodu vysokého věku k úbytku funkčních schopností a je zcela nebo částečně odkázán na pomoc druhé osoby.

Nyní se zaměříme na samotné pojmy „stáří“ a „stárnutí“. Je třeba brát v úvahu, že stáří se stalo pojmem těžce definovatelným z důvodu velké rozdílnosti ve vnímání tohoto termínu. „Stárnutí je přirozený fyziologický proces, při němž organismus postihuje řada změn.“ (Zdraví 21, 2000, s. 46) Změny v lidském životě probíhají velice kontinuálně, takže není možno exaktně stanovit, kdy přesně končí střední věk a kdy přesně začíná stáří. Lidský život je tak uměle dělen do určitých období. Hranice šedesáti či pětadesáti let je z antropologického hlediska nesmyslná, protože posílá na odpočinek mnohdy ještě zdravého a aktivního jedince. Odborníci se také neshodli na jednotné etapizaci stáří. Pro více definic viz např. Malíková, 2011, s. 15, 16.

Stáří je často spojováno s dobou, kdy jde člověk do penze – změna sociální role jedince (tzv. sociální stáří). Stáří je vnímáno jako sociální událost. (Mühlpachr, 2004, s. 19) Je ovšem

¹⁵ Pro potřeby této práce budeme používat označení „senior“, protože nemá žádný emocionální náboj. Nebudeme používat označení „důchodce“, protože označuje člověka pobírajícího důchod. Nebudeme také používat označení „geront“, které evokuje nesoběstačného člověka. Nebudeme ani používat opis „člověk dříve narozený“.

mylné spojovat počátek stáří s datem odchodu člověka do starobního důchodu. Z hlediska ontogeneze je stáří vnímáno jako poslední etapa života. Stárnutí (gerontogeneze, involuce) je přirozený, biologicky zákonitý proces, během kterého ubývají funkční rezervy organismu a snižují se adaptační schopnosti. Probíhá od početí, ale za skutečné projevy stárnutí považujeme až pokles funkcí, který nastává po dosažení sexuální dospělosti. (Kalvach a kol., 2004) Stárnutí je také proces disociovaný, dezintegrovaný a asynchronní. (Malíková, 2011, s. 16) Je třeba zdůraznit, že každý člověk stárne „jinak“. Proces stárnutí je vždy diskontinuitní, což znamená, že v některých obdobích svého života člověk stárne rychleji, v jiných pomaleji. (Haškovcová, 2010, s. 20) Vědní disciplína zabývající se stářím, stárnutím a životem ve stáří je gerontologie. Klinická gerontologie bývá označována jako geriatrie.

Můžeme rozlišit dva typy stárnutí:

- Fyziologické – jedná se o zákonitou epochu ontogeneze, tvoří normální součást života jedince.
- Patologické – projevuje se více způsoby: např. nepoměrem mezi kalendářním¹⁶ a funkčním¹⁷ věkem, sníženou soběstačností, apod. (Malíková, 2011, s. 14, 15)

Zmiňme v krátkosti ještě nejznámější teorie stárnutí:

- Teorie genetická – předpokládá, že stárnutí je geneticky naprogramováno a zakódováno, že každý člověk stárne podle svého vlastního programu.
- Teorie metabolických omylů – předpokládá, že stárnutí je zapříčiněno nahromaděním metabolických omylů, které se objevují v buněčném metabolickém cyklu, především v syntéze proteinů. Porucha sekvence jednotlivých nukleotidů při syntéze nukleových kyselin v buňce může urychlovat její stanutí.
- Teorie metabolických změn – např. volných radikálů, zbytkových produktů, křížení a stárnutí makromolekul. (Gruberová, 1998, s. 6, 7; viz také Jarošová, 2006, s. 13-15)

Stáří (sénium) je označení pro poslední etapy ontogenetického vývoje člověka. Jedná se o projevy a důsledky involučních změn probíhajících odlišnou rychlostí a s výraznou interindividuální variabilitou. Bývá spojováno s významnými sociálními změnami. (Mühlpachr,

¹⁶ Věk počítaný od data narození člověka. Též se nazývá chronologický či skutečný věk. (Gruberová, 1998, s. 7) Je třeba dodat, že lidé stejného kalendářního věku se mohou výrazně lišit mírou involučních změn a funkční zdatností. (Mühlpachr, 2004, s. 18)

¹⁷ Věk, který odpovídá skutečnému stavu organismu po stránce biologické, sociální a psychické – soubor funkčních potenciálů daného jedince. Nemusí se shodovat s kalendářním věkem. (Gruberová, 1998, s. 7)

2004, s. 18) Matoušek definuje stáří jako „věkové období začínající v současné západní kultuře v 60-65 letech, kdy lidé odcházejí do důchodu.“ (Matoušek, 2008, s. 214)

„Fyzický stav koreluje s věkem a bývá často charakteristikou, která se při definování stáří užívá nejčastěji.“ (Jarošová, 2006, s. 7) Jen ve zkratce shrneme hlavní involuční znaky provázející stáří. Skutečně staří lidé (75+) vykazují snížení fyzických i psychických sil. Mění se zevnějšek. Vlasy šediví, vypadávají, na tváři se objevují vrásky. Svalstvo ochabuje, klesá jeho pružnost, kůže pigmentuje. Snižuje se výkonnost srdce, plic. Kostí křehnou, hůře srůstají. Po sedmdesátém roce věku je častá polymorbidita (současný výskyt více než jedné chronické nemoci). Pohyby jsou zpomalené, postava se nachyluje dopředu a jakoby zmenšuje. Zvyšuje se práh citlivosti u hmatu. Oslabuje se rozlišování chutí. Zhoršuje se zrak i sluch. Díky tomuto se starý člověk obtížněji orientuje v praktickém životě. Zdá se mu, že zástupci mladší věkové kategorie mluví příliš rychle, moc potichu a nesrozumitelně. Aby senior snížil svůj handicap, volí taktiku, že partnerovi v rozhovoru dává najevo, že sdělovanému rozumí, i když opak je pravdou. Zhoršují se také adaptační schopnosti a odolnost vůči zátěži. (Haškovcová, 2010, s. 31; Gruberová, 1998, s. 15-23; Minibergerová, Dušek, 2006, s. 8, 9; Jarošová, 2006, s. 21-28; Mühlpachr, 2004, s. 22 – 26) V programu Zdraví 21 je uvedeno, že „hlavními zdravotními riziky stárnoucích osob jsou demence, deprese a sebevraždy, rakovina, kardiovaskulární choroby, osteoporóza, inkontinence a různé úrazy. Výše zmíněná rizika ohrožují ve větší míře stárnoucí občany, nejedná se však o nevyhnutelnou součást všech procesů stárnutí.“ (Zdraví 21, 2000, s. 47)

Existují různé strategie, jak se vyrovnat s vlastním stářím. Haškovcová (2010, s. 83, 84; viz také Minibergerová, Dušek, 2006, s. 7; Jarošová, 2006, s. 28, 29) zmiňuje následující:

- Konstruktivní – člověk se smířil s vlastním stárnutím, je otevřený přizpůsobivý, tolerantní.
- Strategie závislosti – směřuje k pasivitě, člověk očekává, že se o něj druzí postarají.
- Strategie obranného postoje – týká se většinou těch, kdo byli úspěšní a vysoce postavení.

Odmítají pomoc, aby dokázali, že nejsou na nikom závislí.

- Strategie nepřátelství – tuto strategii volí lidé, kteří ve svém životě nebyli příliš úspěšní. I v pozdějším věku svalují vinu na druhé.
- Sebenávist – člověk obrací nepřátelství vůči sobě.

Existuje mnoho teorií, které rozdělují stáří na různé etapy. Odborníky není doposud jednoznačně určena všeobecně uznávaná periodizace stáří. Neexistuje konsenzus ani o počátku

stáří, ani počtu fází, na které lze stáří členit. (Jarošová, 2006, s. 11) Mühlpachr (2004, s. 20) uvádí, že se jedná pouze o „rámcové, schematické naznačení věkových gradientů, jemuž se konkrétní jedinci mohou významně vymykat. ... Nepřihlíží k významným ontogenetickým rozdílům mezi muži a ženami.“ Přesto uvedeme v současnosti nejpoužívanější dělení. Tato dělení se používají hlavně pro zjednodušení terminologie a ujednocení administrativy. Jejich význam spočívá v orientačním odhadu potřeb, rizik a nároků vůči společnosti u osob určitého věku.

Světová zdravotnická organizace (WHO), dělí stáří následovně:

- Rané stáří (senescence) 60 – 74 let,
- Vlastní stáří (senium) 75 – 89 let,
- Dlouhověkost (patriarchum) 90 a více let. (Říčan, 2004, s. 332)

Dlouhověkost je označení pokročilého věku (85 – 90 let). Dlouhověcí lidé tvoří nepatrný zlomek populace, ale jejich počet stále stoupá. Jako index dlouhověkosti se označuje poměr dlouhověkých ke všem osobám ve věku 60 let a více v dané populaci. (Mühlpachr, 2004, s. 21)

Pro porovnání uvedeme ještě dělení podle Vágnerové (2007, s. 299), která rozděluje stáří na dvě fáze:

- Rané stáří 60 – 75 let,
- Pravé stáří 75 a více let (po 80. roce věku přichází tzv. čtvrtý věk).

Haškovcová (2010, s. 16) podotýká, že „v současnosti se „rozpouštějí“ ostré hranice mezi jednotlivými etapami života a upřednostňuje se měkké kontinuum. Nepochybně k tomu přispívá i skutečnost, že žijeme v době permanentních změn, kdy tradice přestává hrát důležitou roli.“

Seniora můžeme v obecném pojetí charakterizovat takto:

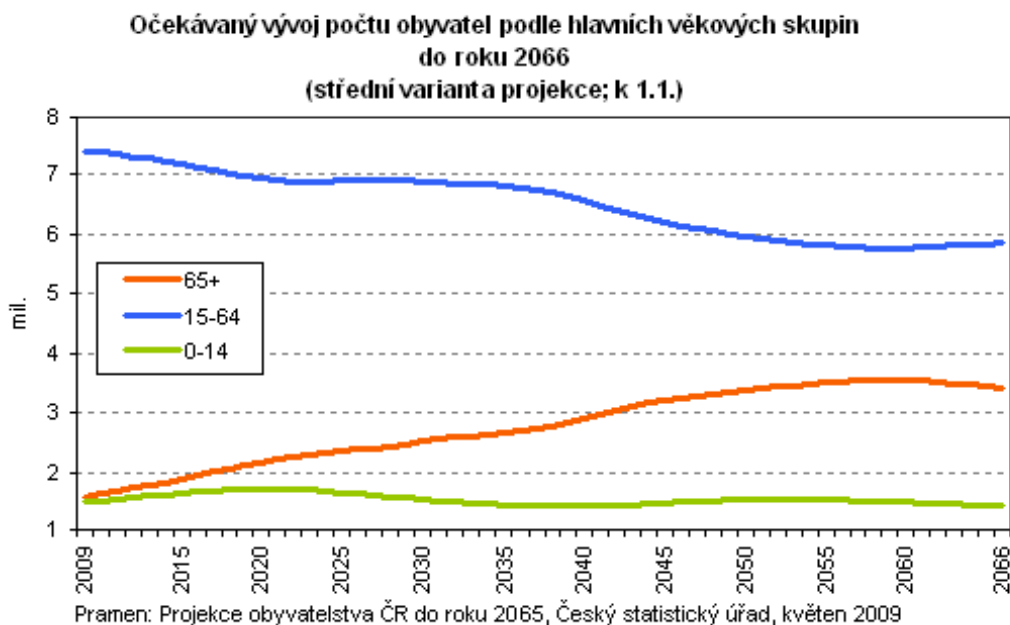
- Projevuje se celkový úbytek sil a jednotlivých schopností jedince.
- Snižuje se výkonnost a zvyšuje se potřeba větší přípravy, podpory a koncentrace na provádění jednotlivých činností.
- Zvyšuje se potřeba odpočinku, poskytování podpory a pomoci.
- Mění se žebříček hodnot.
- Dochází ke změnám v psychickém stavu a v emočních projevech jedince. (Malíková, 2011, s. 19)

Jak vyplývá z výše uvedeného, změny způsobené stárnutím se projevují ve všech oblastech – biologické, psychologické, sociální a spirituální. Považujeme ještě za důležité připomenout, že

stárnutí probíhá u každého jedince individuálně a není možné paušálně pouze na základě kalendářního věku označovat člověka jako „starého“.

„Přírodní i sociální prostředí do značné míry určuje, zda a do jaké míry si staří lidé dokáží uchovat svoji nezávislost, a to jak doma, tak v rámci existence lokální komunity. K překážkám soběstačnosti starých lidí někdy patří např. nedostatky v ubytování, ve veřejné dopravě a službách. Jejich důsledkem bývá narušení sociálních kontaktů.“ (Zdraví 21, 2000, s. 47)

Problematika stárnutí populace v současnosti nabývá na významu. Snižuje se počet lidí v produktivním věku, zvyšuje se počet lidí v postproduktivním věku. (viz graf č. 2)



Graf č. 2 Očekávaný vývoj počtu obyvatel podle hlavních věkových skupin do roku 2066.¹⁸

S tímto souvisí pojem „střední délka života“ (life expectancy), který Matoušek definuje jako „naděje na dožití. ... Při narození vyjadřuje průměrnou délku života osoby právě narozené za předpokladu, že úmrtnost bude stejná jako v době, kdy se osoba narodila.“ (Matoušek, 2008, s. 236; viz také Mühlpachr, 2004, s. 32) Jarošová (2006, s. 18) uvádí, že střední délka života je významným demografickým ukazatelem. Již od konce osmdesátých let minulého století se v České republice střední délka života u obou pohlaví trvale zvyšuje a od roku 1990 narůstala patrně nejrychleji z evropských zemí. Dle údajů Českého statistického úřadu je v České republice

¹⁸ Očekávaný vývoj počtu obyvatel podle hlavních věkových skupin do roku 2066. Český statistický úřad. [online] cit. 22. 1. 2013. Dostupné z [www: https://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/ocekavany_vyvoj_poctu_obyvatel_podle_hlavnich_vekovych_skupin_do_roku_2066](https://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/ocekavany_vyvoj_poctu_obyvatel_podle_hlavnich_vekovych_skupin_do_roku_2066)

průměrná délka života u žen 78,5 let a u mužů 72,1 let.¹⁹ Z těchto čísel vyplývá zřetelný rozdíl mezi věkem dožití žen a mužů. Haškovcová (2010, s. 23) uvádí, že „v roce 1993 připadalo ve věkovém pásmu 55 – 59 na sto vdovců téměř 630 vdov“. (viz také Kalvach, Onderková, 2006, s. 8, 9) Mühlpachr (2004, s. 32) dodává, že „osamělé staré ženy jsou specifickým jevem staré populace.“ Je jasné, že střední délka života je funkcí životní úrovně (dostupnost a kvalita zdravotní péče, apod.) a způsobu života (stravovací a pohybové návyky, apod.).

Záměrně nezmiňujeme průměrný věk v minulosti. Do tohoto údaje se promítla vysoká kojenecká úmrtnost a předčasná smrt těch, kdo zemřeli vinou hladomoru, různých epidemií a válek. Tyto údaje zakrývají fakt, že i v minulosti také žili staří lidé.

V souvislosti z výše uvedeným je třeba připravit se na to, že seniorů bude v populaci přibývat²⁰. Už v současnosti se mezi odborníky ujal termín „inlace stáří“. (Haškovcová, 2010, s. 19) Bude se proto zvyšovat poptávka po dobrovolnících, kteří by se seniorům mohli věnovat²¹. Problematika stáří a stárnutí je jevem, který se dotýká celé společnosti. Pokud počet obyvatel starších 65 let dosáhne v populaci více jak 8%, je populace považována za starou. V České republice tato hranice padla již v padesátých letech minulého století. Předpokládá se, že v roce 2050 budou osoby starší 65 let tvořit v České republice až 33% populace. (Jarošová, 2006, s. 18) Z toho vyplývá, že nyní je velice aktuální zamýšlet se nad způsoby nabídnutí smysluplné péče, prostřednictvím které může rostoucí počet seniorů aktivně participovat na veřejném životě. Cílem číslo pět v programu Zdraví 21 je: „do roku 2020 by měli mít lidé nad 65 let možnost plně využít svůj zdravotní potenciál a aktivně se podílet na životě společnosti“. (Zdraví 21, 2000, s. 48) Při naplňování tohoto cíle se mohou kromě rodiny uplatnit ve velké míře také dobrovolníci.

Během celého lidského života se mění společenské postavení jedince, mění se jeho sociální role. V průběhu stáří dochází k různým negativním změnám, které mohou mít dopad na psychickou i fyzickou stránku jedince. Můžeme např. uvést sociální nejistotu plynoucí z nové sociální role, věkovou diskriminaci, tíživou finanční situaci způsobenou snížením výše pravidelného příjmu, vzrůstající pasivitou, změny motivace jedince, segregaci, apod. Dochází

¹⁹ Naděje dožití a průměrný věk – metodika. [online] cit. 22.1.2013. Dostupné z [www: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/nadeje_dozeni_a_prumerny_vek](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/nadeje_dozeni_a_prumerny_vek)

²⁰ Věková struktura jakékoli společnosti je ovlivněna porodností, úmrtností a migrací. Stárnutí společnosti bývá nejčastěji způsobeno pomalým růstem počtu mladých věkových skupin, tj. nižší porodností a urychleným nárůstem počtu obyvatel vyšších věkových skupin, tj. nižší úmrtností. (Jarošová, 2006, s. 16)

²¹ Předpokládáme, že se situace bude vyvíjet v současném trendu – tzn. velmi malá podpora ze strany státu těch, kdo by se o své rodiče chtěli postarat sami doma (předpokládejme, že chtějí, mohou a umějí). (Minibergerová, Dušek, 2006) Předpokládáme, že přes veškeré transformační a deinstitucionalizační snahy budou i nadále vznikat „ústavy“ pro seniory.

k omezování sociálních kontaktů, zmenšuje se okruh lidí, se kterými se senior pravidelně stýká. Po odchodu ze zaměstnání není v kontaktu se svými spolupracovníky. Zhoršení zdravotního stavu může mít za následek, že ani nevychází pravidelně z domu. Staří lidé často velmi citelně prožívají změnu svého společenského statusu. Může se také změnit i jejich postavení v rodině, vzhledem k výše uvedeným změnám. Též může docházet ke zhoršení samostatnosti jedince. Kvůli úrazu, dočasnému či chronickému onemocnění může být senior částečně, nebo zcela odkázán na pomoc partnera, rodiny nebo státu. Toto bývá často velmi špatně snášeno. Může dojít k negativnímu vlivu jak na psychiku seniora, tak pečujícího. Minibergerová, Dušek (2006, s. 14) dokonce uvádí, že „v současných podmínkách se rodina pečující o seniora dostává do sociální izolace. ... Osoba, která pečuje o seniora, trpí fyzickým i psychickým tlakem. Nedochází-li ke snižování tohoto tlaku, sám pečující může hledat východisko např. v násilí vůči ošetřovanému.“ Ke snižování tohoto tlaku může přispět i dobrovolník.

Haškovcová se zamýšlí nad vztahem člověka k vlastnímu stárnutí. Uvádí, že „existuje odklon od osobní problematiky stáří. ... Člověk moderní doby prostě nechce vidět, nechce slyšet, nechce být starý. Nechce být starý fakticky, ale ani si nepřeje, aby se o stáří mluvilo. Tento ochranný postoj likviduje šance poprat se s problematikou stáří a vnitřně ji zpracovat.“ (Haškovcová, 2010, s. 9) Toto podporuje výše uvedenou úvahu. Lidé mají strach ze stárnutí, považují jej za prohru.

Jen připomeňme v naší společnosti hojně prezentovaný kult mládí. V posledních dvaceti letech se rozvíjí tzv. antiaging medicína. Jejím cílem je odpovědně a odborně bojovat se stářím. Tato medicína nabízí zájemcům zpomalení procesů stárnutí a lepší kvalitu života. Usiluje o prevenci civilizačních chorob, doporučuje potřebné vitamíny a chybějící minerály. (Haškovcová, 2010, s. 29) Je nutno mít na paměti, že „stáří není nemoc“. Lékaři by se neměli snažit uzdravit stáří, ale pomoci starému člověku žít.

Dobrovolníci mohou ostatním napomoci si uvědomit, že „nikoli odklon, ale otevření se problematice stáří nám umožní pochopit stáří v nás a kolem nás. Jen tak poznáme spojitost a doceníme spjatost všech úseků života člověka. Respektovat kontinuitu života předpokládá vědět, že stáří je právě tak „jen“ závěrečnou etapou před koncem života, jako je v něm přítomno od jeho počátku, vědět, že o kvalitě svého stáří rozhodujeme a spolurozhodujeme po celý život.“ (Haškovcová, 2010, s. 10)

2.2 Sociální inkluze, sociální exkluze

Cílem této podkapitoly je vysvětlit a stručně charakterizovat koncept sociální inkluze a sociální exkluze se zaměřením na seniorskou cílovou skupinu.

Matoušek pod pojmem inkluze rozumí „souhrnné označení pro postupy a strategie, které předcházejí sociálnímu vyloučení, resp. pro postupy, jejichž cílem je zahrnout do společnosti lidi předtím vyloučené. Člověk zahrnutý do společnosti je touto společností přijímán a oceňován, může podle svého rozhodnutí a zájmu participovat na společenském životě.“ (Matoušek, 2008, s. 77) „Sociální inkluze směřuje proti realitě vyloučení, ke kterému dochází, jestliže se jedinec po určitou dobu neúčastní určitých (klíčových) aktivit ve své společnosti z důvodů, které nemůže ovlivnit, a přestože by se těchto aktivit účastnit chtěl.“ (O'Halloran, 2006)

Sociologický slovník definuje sociální inkluzi jako „vyšší stupeň integrace postižených nebo znevýhodněných jedinců do společnosti a jejích institucí.“ (Jandourek, 2001, s. 107)

Úspěšnost sociální inkluze lze měřit množstvím nových příležitostí, k jejichž využití se jedinec cítí uschopněn. Profesionálně poskytované sociální služby nemohou zajistit naplnění veškerých potřeb svých klientů bez využití dobrovolníků. Dobrovolnictví se jeví jako jeden z významných a prakticky nenahraditelných nástrojů podpory sociální inkluze osob s handicapem. Dobrovolníka můžeme označit jako „inkludujícího činitele“. Sociální inkluze je vnímána jako záležitost všech členů společnosti, nikoli pouze znevýhodněných osob. (Slowík, 2011, s. 46)

Ve sborníku z konference pořádaném společností QUIP „Pro změnu 2009“ jsou formulované oblasti sociálního začleňování. Jsou sice formulované pro osoby v produktivním věku, přesto si myslíme, že mohou sloužit jako inspirace pro poskytovatele sociálních služeb v domovech pro seniory. (více viz příloha č. 4)

V zákoně o sociálních službách (z. č. 108/2006 Sb.) je v odstavci 2 § 2 uvedeno, že „rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a

základních svobod osob.“ Dle odstavce e) §3 téhož zákona se sociálním začleňováním rozumí „proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný“. V zákoně je jasně uvedeno, že sociální služba musí napomáhat k sociálnímu začlenění osoby. Cílem všech sociálních služeb je tedy nestigmatizovat člověka tím, že je využívá, ale naopak mu poskytnout co nejvíce příležitostí k tomu, aby žil svůj život tak, jak je v jeho věku a sociálním postavení považováno za běžné. V Bílé knize sociálních služeb je definováno sedm vůdčích principů, které tvoří základ sociálních služeb. Je mezi nimi také uveden princip „začlenění a integrace – nikoli sociální vyloučení“. (Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 6)

Opakem inkluze (začlenění) je exkluze (volně přeloženo jako vyloučení). V této podkapitole si nejprve pojem „exkluze“ definujeme, pak se zamyslíme, jak jsou senioři exkluzí ohroženi.

V minulosti bylo sociální vyloučení chápáno jako přirozený mechanismus sociální kontroly. Vyloučení bylo hrozbou pro narušitele norem, nonkonformní obyvatele, cizince zpochybňující univerzální platnost hodnot, norem, jistot a sociálních institucí určitého společenství již jen pouhou svou odlišností. Vedle zajišťování konformity členů určitého kolektivu sloužilo sociální vyloučení konkrétní společnosti i jako nástroj posilování sdílené identity, integrity a vnitřní koheze. (Mareš, 2004) V současnosti se vnímání sociálního vyloučení posunulo. Např. Matoušek (2008, s. 205) sociálním vyloučením označuje „komplexně podmíněnou nedostatečnou účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyť.“ Jako jednu z příčin sociálního vyloučení uvádí i vysoký věk. Dle odstavce f) §3 z. č. 108/2006 Sb. se sociálním vyloučením rozumí „vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace“. Ve většině případů bývá sociální vyloučení definováno skrze typologii marginalizovaných skupin, které jsou zbaveny přístupu ke zdrojům nezbytným pro participaci na sociálních, ekonomických a politických aktivitách společnosti jako celku.

Mareš (2004) vnímá sociální exkluzi jako stav, kdy jedinec nebo kolektiv plně neparticipuje na ekonomickém, politickém a sociálním životě společnosti, anebo kdy jeho přístup k příjmům a

ostatním zdrojům mu neumožňuje dosáhnout životní standard, který je považován společností, v níž žije, za přijatelný.

Velmi často se rozlišují tři základní dimenze sociální exkluze, a to: ekonomická, politická a sociální. (Bhalla and Lapeyre, 1997) Ekonomické vyloučení je zdrojem (ale také důsledkem) chudoby a představuje vyloučení ze životního standardu a životních šancí obvyklých ve společnosti či dané kolektivitě. Jednou ze základních forem sociální exkluze je dnes marginalizace na trhu práce. Ať již jde o nezaměstnanost (vyloučení z placené práce) nebo o vytlačení na sekundární trh práce a segmentarizaci pracovní kariéry čili časté střídání placeného zaměstnání a nezaměstnanost (vyloučení z „dobré práce“).

Politické vyloučení představuje především upření občanských, politických, ale i základních lidských práv určitým jedincům či kolektivům, které představuje jejich vyloučení z vlivu na společnost i na vlastní osud. Sociální exkluze pro postižené subjekty tak znamená způsob života zbavený nejen komfortu a životních šancí běžných ve společnosti, ale i omezení jejich vlivu na rozhodování (včetně rozhodování o okolnostech vlastního života), nebo toto rozhodování ovlivňovat.

Sociální vyloučení v užším smyslu brání lidem sdílet určité sociální statusy či sociální instituce a participovat na sociálních, ekonomických, politických a kulturních systémech, které podmiňují sociální integraci jedince do společnosti a na společenských aktivitách (včetně aktivit volného času či společenského života jejich komunity), popřípadě představuje určitou formu jejich sociální izolace.²²

Silver (1995, s. 74, 75) uvádí výčet skupin obyvatel, které jsou nejvíce ohroženy sociální exkluzí:

- Dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaní;
- Pracovníci s nejistými a nevýhodnými pracovními smlouvami (zejména starší a mimo ochranu mechanismů regulujících pracovní trh);
- Lidé s nízkými příjmy a chudí;
- Nekvalifikovaní (zejména s nedokončenou základní školou);
- Mentálně či psychicky handicapovaní;
- Drogově závislí;

²² více viz. Mareš, P. (2006, s. 7) *Faktory sociálního vyloučení*. [online]. cit. 22.1.2013 Praha: VÚPSV. Dostupné z [www: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_193.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_193.pdf)

- Děti vyrůstající v problémových rodinách (zejména týrané děti);
- Delikventi (věznění i na svobodě, ale se záznamem v trestním rejstříku);
- Mladí (bez pracovních zkušeností);
- Imigranti (zahraniční pracovníci, uprchlíci i azylanti);
- Různě vymezené minority (rasově, nábožensky, jazykově a kulturně);
- Osoby zbavené volebního práva;
- Příjemci sociálních dávek (včetně osob, které je nečerpají pro svou nezpůsobilost o ně požádat);
- Obyvatelé upadajících území nebo lokalit majících charakter ghett;
- Bezdomovci a osoby, jejichž způsob života je majoritou vnímán jako deviantní ;
- Osoby neschopné mobility;
- Sociálně izolovaní bez přátel a rodin.“

I když v tomto seznamu nejsou explicitně uvedeni senioři, je zřejmé, že spadají hned do několika zde uvedených kategorií. Můžeme je zařadit mezi nezaměstnané. Příjem sice senioři mají (starobní či jiné druhy důchodů), ale jsou ve stejné situaci jako nezaměstnaní – ztráta kontaktu s kolegy, spolupracovníky ze zaměstnání. Okruh lidí, se kterými byli v pravidelném kontaktu, se zužuje. (Jarošová, 2006, s. 29) Jak doplňuje Haškovcová, (2010, s. 16, 17) „člověk se přece tím, že dosáhne právoplatného nároku na důchod, nijak nezmění. Penzionování je však aktem, který člověka „hází do starého železa“ ... Většina nestarých přejímá obecně tradovaný názor, že stáří vlastně nestojí za nic. Logickým důsledkem takových postojů je odklon od všeho a od všech, kteří jsou staří nebo nějakým způsobem stáří připomínají. Neutěšenou situaci seniorů zhoršuje současný ideál mládí.“

Často se také jedná o lidi s nízkými příjmy. Průměrný důchod v roce 2013 je 10 913Kč²³, jeho procentní část se zvýšila pouze o 0,9% oproti 1,6% zvýšení v roce 2012. Je třeba ještě podotknout, že ne všichni senioři dosahují průměrné výše důchodu. Průměrná výše důchodu tedy dosahuje asi ½ průměrného platu (který v 1. pololetí roku 2012 činil 24 341Kč)²⁴. Pokud se zmíníme o zvyšování DPH, vysokém nájmu, zpoplatněné lékařské péči, je jasné, že příjem seniorů je nedostatečný. Dalo by se namítnout, že jako zdroj příjmů seniora mohou sloužit i různé

²³ Důchody se zvýší od ledna 2013 v průměru o 137 korun. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z <http://domaci.eurozpravy.cz/duchody/56459-duchody-se-zvysi-od-ledna-2013-v-prumeru-o-137-korun/>

²⁴ Jaký musím mít příjem na průměrný důchod? [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z <http://www.finance.cz/zpravy/finance/372906-jaky-musim-mit-prijem-na-prumerny-duchod-/>

nepojistné sociální dávky – příspěvek na péči, dávky pomoci v hmotné nouzi, apod. Je pravdou, že mnoho seniorů neví, že má na tyto dávky nárok, a proto, pokud nemají někoho, kdo jim pomůže tyto dávky získat, zůstávají bez nich. Hovoří se o tzv. sociální nekompetenci: neznalost svých práv, neznalost mechanismů uplatnění těchto práv, neschopnost a neochota jednat s úřady (Mareš, 2000, s. 146, 147). Pokud dávku senioři získají, velice často ji ve svůj prospěch použijí pečující, nebo v případě pobytu v zařízení poskytující sociální službu připadá dávka danému zařízení.

Často se jedná o lidi se základním vzděláním. Do zhruba padesátých let minulého století bylo pro ženy velmi obtížné získat vyšší vzdělání. Faktem je, že v současnosti se nabízí možnost navštěvovat např. univerzitu třetího věku.

Seniory můžeme také zařadit do kategorie „mentálně či psychicky handicapovaní“. Je to tak proto, že v důsledku vysokého věku probíhá pokles kognitivních schopností, dochází k odumírání mozkových buněk a senior se tak často „vrací do dětských let“, kdy je velmi důvěřivý, naivní, nerozumí světu okolo sebe.

Seniory můžeme také zařadit do kategorie „příjemci sociálních dávek“, viz výše. Můžeme je také vnímat jako osoby neschopné mobility a sociálně izolované bez přátel a rodiny, protože děti seniorů často bydlí v jiném městě, mají vlastní rodiny, vlastní práci a nemají časový prostor věnovat se svým rodičům.

Vymezíme-li vztahový charakter sociální exkluze, zjistíme, že senioři mohou být ohroženi tzv. relativní exkluzí. To znamená, že jsou vyloučeni „jen“ z některých oblastí (např. přístup k právům a institucím).²⁵ (Corden, Duffy, 1998)

To, jak samotní senioři vnímají své začlenění do společnosti a z toho plynoucí pocit vlastního uspokojení souvisí s tím, jak subjektivně vnímají naplnění svých potřeb²⁶. Opomíjení nebo nenaplnění některých potřeb (např. fyziologické potřeby, potřeby jistoty, bezpečí, potřeby sounáležitosti a citové odezvy, potřeby ocenění, akceptace a potřeby sebeuspokojení a realizace /Maslow/) zabraňuje seniorům plně participovat na životě společnosti, což má za následek zvýšení rizika sociální exkluze a nárůst deprivace seniorů. Je potřebné si uvědomit, že ve stáří dochází ke změně hodnotové orientace potřeb. Dochází k větší fixaci na rodinu, zvyšuje se potřeba lásky a sounáležitosti. Zvýrazňují se také potřeby fyziologické. Také je zvýrazněna

²⁵ Absolutní exkluzí rozumíme naprosté přerušení sociálních vztahů např. u osob bez domova.

²⁶ Potřeba je projevem nějakého nedostatku, chybění něčeho, jehož odstranění je žádoucí. Každý jedinec má svůj hierarchicky uspořádaný systém motivů. (Jarošová, 2006, s. 32)

potřeba bezpečí a podpory, protože senioři se cítí více ohroženi, jsou nuceni přijmout zvýšenou míru závislosti na jiných lidech. (Jarošová, 2006, s. 32, 33) Tato může být saturována jak rodinou, tak kontaktem s dobrovolníkem.

Je třeba si uvědomit, že senioři jsou velmi heterogenní skupinou obyvatel, nemůžeme proto výše uvedené paušalizovat. Existují senioři, kteří jsou do velmi vysokého věku aktivní, udržují kontakty se svým okolím a zajímají se o dění ve světě.

Dobrovolníci mohou seniorům napomoci opětovně se začlenit do společnosti. Svou přítomností zmenšují sociální izolaci seniorů. Zprostředkovávají kontakt s vnějším světem. Předkládají seniorům impulzy k přemýšlení, k diskuzi. Po odchodu do důchodu nastává změna životního stylu spojená s nadbytkem nestrukturovaného volného času. Senioři mohou mít problém s jeho smysluplným využitím. Pokud nemá senior z minulosti dostatek kvalitních mezilidských vztahů, může se dostat do sociální izolace. Tuto sociální izolaci může dobrovolník pomoci překonat. Dobrovolník může seniorovi také pomoci uplatnit jeho nárok na některou sociální dávku.

2.3 Ageismus

Vztah společnosti k seniorům či jinak ohroženým osobám je ukazatelem, který vypovídá o její morální vyspělosti. Současná situace v České republice není uspokojivá. Považujeme za důležité zmínit se ještě o fenoménu poslední doby – o ageismu. Jak uvádí Matoušek, jedná se o „systematické znevýhodňování starých lidí ve společnostech západního typu. Staří lidé mohou být znevýhodněni v přístupu k zaměstnání, v přístupu ke zdravotním, sociálním a jiným službám, v míře respektu, který mají v rodině či na veřejnosti. Staří lidé se stávají oběťmi obecně rozšířených předsudků, jež spojují vyšší věk s negativními charakteristikami. ... Ageismus je postoj prostupující celou společností.“ (Matoušek, 2008, s. 20)

„Ageismus – neboli věková diskriminace – je ideologie založená na sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu. Projevuje se skrze proces systematické, symbolické i reálné stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku a/nebo na jejich příslušnosti k určité generaci.“ (Vidovičová, 2005, s. 5)

Haškovcová (2010, s. 42 – 46; viz také Minibergerová, Dušek, 2006, s. 47, 48) uvádí několik rozšířených mýtů o stáří:

- Mýtus falešných představ – seniorovi stačí ke spokojenosti, pokud jsou uspokojeny jeho materiální potřeby, dále nic nepotřebuje;
- Mýtus zjednodušené demografie – člověk se stává starým odchodem do penze;
- Mýtus homogenity – senioři vypadají všichni stejně, ztratili svou osobní identitu, mají stejné vlastnosti a potřeby;
- Mýtus neužitečného času – senioři nepracují, jsou tedy pro společnost přítěží, jsou neužiteční;
- Mýtus o lékařích pracujících v geriatrici – představa, že všechny problémy stáří vyřeší medicína;
- Mýtus o skleróze – každý senior je sklerotický, nic si nepamatuje;
- Mýtus schematismu a automatismu – u seniora se předpokládá automatismus všech funkcí (automatismus vycházející z profesních i životních zkušeností);
- Mýtus o úbytku sexu – staří manželé, držící se za ruce, jsou nenormální.

„Přístup k seniorům na základě jakéhokoli předsudku vede k nepochopení jedince, opomíjení jeho potřeb, pocitů, nároků a práv, nerespektování lidské důstojnosti, ponížení a degradaci osobnosti.“ (Malíková, 2011, s. 38) Jako typický postoj ageismu můžeme označit podceňování psychických schopností, potřeb a prožitků seniorů. I přes různé involuční změny se osobnost a osobitost seniora (nebereme v úvahu přítomnost závažné choroby) nemění. Přirozená involuce nevede k syndromu demence. Krystalická inteligence²⁷ zůstává zachována. Je nutno podporovat životní kontinuitu jedince. (Kalvach, Onderková, 2006, s. 11)

Proč má dnešní společnost tolik předsudků vůči seniorům? V minulosti si ostatní přece seniorů vážili, nejstarší člověk byl zároveň nejváženější, jeho rada byla vyhledávaná a oceňovaná. Dnešní společnost ztrácí naopak o seniory zájem. Nechce slyšet žádné zkušenosti a prožitky člověka, který velkou část života prožil v době, kdy platila úplně jiná pravidla. Možným zdrojem ageismu je strach ze smrti, protože stáří je chápáno jako synonymum smrti. Smrt je v západní kultuře vnímána velmi negativně, je snaha ji tabuizovat. K fenoménu ageismu také přispívá kladení velkého důrazu na mládí a fyzickou krásu. Krásný vzhled je medializován. Mohlo by se tak zdát, že nezkušenému mládí stačí pouze fyzický vzhled a nic jiného není zapotřebí. Senioři jsou také vnímáni optikou ryze ekonomickou. Senior, který není ekonomicky aktivní, je společností chápán jako přítěž. Zapomíná se, že senior svůj díl již společnosti

²⁷ Také kulturní inteligence; inteligence ovlivněná prostředím a učením, zkušenostmi a kulturním prostředím.

odevzdal. K šíření mylných představ o stáří přispívají i média. Pokud se zabývají problematikou stáří, popisují ji jako odstrašující černou budoucnost, která musí nutně každého seniora potkat. K tomuto pohledu přispívá i řada medializovaných sdělení, která mají seniorům pomoci, ale v podtextu jsou zřejmé předsudky. Pokud média informují o okradení seniora, či o jeho podpisu nevýhodné smlouvy zprostředkované podomním obchodníkem, líčí tak seniora jako člověka neschopného posoudit reálnou situaci, který potřebuje pomoc mladších, schopnějších lidí. Tyto stereotypy podporují vznik gerontofobie. (Malíková, 2011, s. 35-37)

Dobrovolníci mohou svým působením pomáhat výše uvedené stereotypy vyvracet. Jednak tím, že pomáhají seniorům opustit svůj dům a vyjít mezi majoritu, potom také tím, že o seniorech mluví se svými kamarády, kolegy, známými a odpovídají na jejich otázky. Mohou také seniorovi pomoci s úředním jednáním, doprovodit jej na úřad, k lékaři, apod. Podpora seniora v rodině a v jeho okolí vede k rozvoji seniorových schopností. Snižuje jeho závislost na druhých. Okolí vidí, že senior mnoho věcí zvládne, není tak bezbranný, jak jsou senioři prezentováni v médiích. Dobrovolník může napomoci zvyšovat sebevědomí seniora podporou jeho aktivní účasti na společenském životě, podporou jeho účasti v zájmových činnostech, hnutích, aktivitách, klubech, apod. (Malíková, 2011, s. 40) Uvědomujeme si riziko toho, že senior se může stát na pomoci dobrovolníka závislým. Proto je třeba, aby dobrovolník spolupracoval s ostatními pečujícími, aby nebyl jediným, kdo je se seniorem v kontaktu.

Změna smýšlení o seniorech jistě není krátkodobou záležitostí. Společnost je ale složena z konkrétních jedinců, kteří mohou svým postojem a jednáním přispět k poklesu fenoménu ageismu.

2.4 Současná situace v ČR v péči o seniory

V minulosti byli senioři zcela izolováni ve státních ústavech (domovech důchodců), ve kterých panoval direktivní přístup, rutinní skupinový systém péče bez hlubšího porozumění individualitě. Senior byl pasivním příjemcem poskytované péče, měl minimální prostor projevit svou individualitu, svá přání, naplnit své potřeby. Byl nucen plně se přizpůsobit režimu daného ústavu. (Malíková, 2011, s. 29, 30)

Situace se sice po roce 1989 částečně zlepšila, ale výraznější proměnu zaznamenala až po přijetí zákona o sociálních službách (z. č. 108/2006 Sb.) v roce 2007. Tento zákon se stal odrazovým můstkem pro zahájení procesu deinstitucionalizace a integrace jakkoli

znevýhodněných osob do majority. Novým fenoménem se stalo komunitní plánování a proces transformace sociálních služeb. „Celkově lze situaci charakterizovat jako zásadní transformaci sociálních služeb, na kterou se Ministerstvo práce a sociálních věcí připravovalo již před vstupem sociálního zákona vydáním různých dokumentů a vytvářením dlouhodobých plánů. Transformace se týká celé sociální oblasti. Odpovědnost za sociální služby přešla z téměř výhradní pozice státu na jednotlivce, obce/komunity, kraje, občanské společnosti a stát.“ (Malíková, 2011, s. 30)

Podle Bílé knihy v sociálních službách (2003, s. 17, 18) jsou pro výše uvedené kategorie definovány úkoly. My se zaměříme na úlohu jednotlivců. Jednotlivci se starají o sebe, své příbuzné a mají za sebe a svou rodinu odpovědnost. Udržují dobré sousedské vztahy a angažují se v oblasti práce ve svépomocných skupinách, věnují se dobrovolné činnosti. Z tohoto je vidět, že je zásadním způsobem posílena autonomie jednotlivce, který by si měl uvědomovat svou nezastupitelnou úlohu v občanské společnosti.

Z pohledu problematiky seniorů a pobytových sociálních služeb je důležitá již výše zmíněná deinstitucionalizace. V tomto pojetí znamená přechod k poskytování sociálních služeb zaměřených na individuální podporu života člověka v jeho přirozeném prostředí. K naplnění tohoto cíle je na základě Zákona o sociálních službách seniorům nabídnuta pestrá škála terénních a ambulantních služeb, které jim umožní setrvat déle v domácím prostředí. Jedná se o poměrně zásadní změnu oproti minulosti. Seniori mají také možnost využít příspěvek na péči, s jehož pomocí mohou zkombinovat více typů služeb tak, aby mohli co nejdéle setrvat ve svém přirozeném prostředí a udržet si svou soběstačnost a autonomii. Výzkum (Vidovičová, Rabušic, 2003, s. 24) ukázal, že většina respondentů se chce o své staré rodiče v případě jejich nesoběstačnosti postarat. Teprve v případě, že nebudou schopni zajistit péči sami, očekávají pomoc státu formou využití pobytové sociální služby. Využití ambulantních a terénních služeb respondenti příliš nepředpokládají. Tuto skutečnost lze interpretovat tak, že využívání těchto služeb ještě není mezi veřejností zažité nebo že převládá dědictví minulosti – tehdy žádné terénní a ambulantní služby neexistovaly, seniori byli automaticky umístěni do pobytového zařízení. Otázkou zůstává, jaké bude mít rodina možnosti poskytovat seniorovi péči s ohledem na vlastní možnosti (finanční, časové, prostorové, materiální).

Za největší problém lze považovat neprovázanost zdravotní péče a sociálních služeb. (Haškovcová, 2010, s. 240)

Jen v krátkosti zmiňme, že pokud je pobytová sociální služba komplexní, tzn. zajistí svému klientovi veškerý servis (tzn. např. kadeřník navštěvuje službu a provádí své služby za dumpingové ceny), snižuje v konečném důsledku schopnost sociálního začlenění klienta. Klient není motivován opouštět službu a účastnit se běžného života. Stává se postupně na službě závislý.

2.5 Změny v životě seniora v souvislosti s jeho přechodem do domova pro seniory

Matoušek (1999, s. 84) uvádí, že seniorovi se z důvodu zhoršování zdravotního stavu zmenšuje životní prostor, a proto lpí více na známém prostředí. Změny životních podmínek jej ohrožují. Nechce se stěhovat do domova pro seniory, protože ví, že nové prostředí ho bude omezovat a vykolejí jej z dosavadních zvyklostí. Uvědomuje si, že se z domova již nemusí vrátit. Pobyt v domově pro něj znamená „odsouzení na doživotí“. K přestěhování svoluje až tehdy, když není schopen se sám o sebe postarat. V Zákoně o sociálních službách (z. č. 108/2006 Sb.) je sice stanoveno, že klient musí s poskytnutím sociální služby souhlasit, ale v praxi se senior nerozhoduje dobrovolně, je často pod tlakem příbuzných, kteří se o něj nemohou nebo nechtějí postarat. Na náročnost adaptace na nové prostředí poukazují typické znaky, které se mohou objevit po nástupu do domova – úzkostné reakce, útlum chování, spavost, nechutenství, zhoršení zdravotních potíží, apod. O seniora je v domově ve všech aspektech postaráno (jsou zabezpečeny všechny jeho potřeby). Senior se tak ocitá v nadbytku volného času, který neumí nebo nemá možnost efektivně využít. Získává tak pocit, že je přítěží.

Senior, který využívá pobytové zařízení sociálních služeb, má velmi omezené kontakty s vnějším prostředím. Po odchodu do penze ztratil každodenní kontakt s kolegy ze zaměstnání. Po opuštění svého přirozeného sociálního prostředí se jeho kontakty s rodinou ještě více oslabily. Senior se setkává pouze s pracovníky přímé obslužné péče a s ostatními klienty. Další kontakty již nemá. Protože přicházející stimuly jsou stále stejné, zaměří se na minulost, kterou chce s ostatními sdílet. Personál však nemá často čas a ani náladu poslouchat stále stejné historky. Dobrovolník vnáší do pobytového zařízení prvek nadšení, zvědavosti. Má čas a je ochoten poslouchat příběh, který již personál zná nazpaměť. Diví se, ptá se, zajímá se.

V pobytové službě může docházet k sociální deprivaci v rámci izolované skupiny. Určitý jedinec může být komunitou (personálem i ostatními seniory) vyobcován (např. z důvodu asociálního chování, zlovyků, kvůli ošetrovatelským problémům), aniž by měl možnost odejít a

navázat jiné kontakty. Toto vede k apatii, ztrátě zájmu o cokoli a demotivaci k jakýmkoli činnostem. (Mühlpachr, 2004, s. 80) Dobrovolníci mohou zprostředkovat seniorovi tolik potřebný kontakt a podporu. Mohou také iniciovat řešení takovéto situace.

Když senior přejde ze svého přirozeného sociálního prostředí do domova pro seniory, prochází obvykle velkou změnou dosavadního životního stylu. Důvody, pro které se senior rozhodne, či kterými je donucen nastoupit do domova, hrají velkou roli v tom, jak se dokáže adaptovat na život v domově, tzn. na jiný způsob života, než na který byl doposud zvyklý. I přes racionální odůvodnění nutnosti tohoto kroku, bývá přechod do domova pro seniora těžkou zkouškou jeho adaptačních schopností. U seniora musí proběhnout adaptační proces na novou životní situaci, který zpravidla trvá šest měsíců. Jak jsme uvedli výše, senior má s adaptací na novou situaci problém, je často fixovaný na stávající podmínky a prostředí.

Adaptační proces můžeme dělit do několika fází. V první fázi se senior seznamuje s novým prostředím, poznává lidi kolem sebe – spolubydlící a personál domova. Ve druhé fázi hlouběji proniká do chodu zařízení, seznamuje se i s nepsanými pravidly, navazuje další kontakty. Ve třetí fázi se senior začleňuje do chodu domova. Zároveň začínají slábnout vazby navenek, což může být pro starého člověka velmi deprimující. V této fázi se začíná objevovat sociální izolace. O čtvrté fázi mluvíme jako o fázi kompletního přizpůsobení, v níž jsou senioři plně vyrovnáni s životem v domově. Tyto adaptační fáze mohou u konkrétního jedince trvat různě dlouhou dobu, může docházet k prolínání fází, je možno také v některé fázi ustrnout a neposouvat se dále. (Hlaváčová, 2003, s. 157)

Vágnerová (2007) ještě rozlišuje adaptaci na dobrovolné a nedobrovolné umístění do domova pro seniory. Adaptace na dobrovolný přechod je tvořena dvěma fázemi: první – nejistota a vytváření nového stereotypu. Senior se začíná orientovat v novém prostředí, vytvářet si postoj k domovu. Důležitou roli hraje první dojem. Druhou fází rozumíme adaptaci a přijetí nového životního stylu. Senior se smíří se ztrátou zázemí, se změnou svého dosavadního způsobu života. Vytvoří si nový životní stereotyp, získá nové sociální kontakty. V adaptaci na nedobrovolný přechod do domova pro seniory Vágnerová rozlišuje tři fáze: fázi odporu spojenou s projevy negativismu, hostility vůči komukoliv. Dále pak fázi zoufalství a apatie – když se senior vyčerpá a zjistí, že jeho odpor je neúčinný, nastává rezignace (tato fáze může někdy končit i smrtí) a fázi vytvoření nové pozitivní vazby. Senior dokázal navázat pozitivní vztah např. k někomu ze spoluklientů či dobrovolníků.

Ve zkratce zmíníme výsledky výzkumu (Hlaváčová, 2003, s. 159-165), který popisuje, jak senioři hodnotí svůj přechod z domu do domova pro seniory. Tento pohled významně ovlivňuje následnou adaptaci a vnímání sebe jako „pacienta“ nebo „plnoprávného člověka“. Senioři hodnotili jako problematickou rychlost, s jakou se museli do domova přestěhovat (přestěhování dle výpovědi proběhlo do týdne od oznámení o možnosti nástupu). Není dostatek času dopředu poznat zařízení, ostatní klienty, personál, apod. Další faktor, který ovlivňuje spokojenost klienta po nástupu do domova je jeho zdravotní stav. Často ke zhoršení dochází těsně před nástupem do domova. Senior se tak musí vyrovnávat nejen se změnou prostředí, způsobu života, ale i zdravotního stavu a z toho plynoucí zvýšené závislosti na pomoci druhého. Také jsou negativně vnímány změny v sociálních vztazích s rodinou a přáteli.

Jenom ve zkratce uvedeme některá rizika, která jsou spojena s dlouhodobým pobytem v ústavním zařízení. Nejzávažnějším rizikem je bezesporu hospitalismus (dobrá adaptace na ústavní podmínky a snižující se schopnost adaptace na život mimo ústavní zařízení). Problémem je také omezení podnětů, homogenní kolektivy, ponorková nemoc, denní stereotyp, ztráta soukromí, ztráta vazeb s rodinou, ztráta společenských vazeb, ztráta plnoprávné občanské pozice (senior se stává pasivním článkem bez možnosti rozhodovat o sobě), direktivní umísťování seniorů (senior je umístěn do zařízení, ve kterém je volné místo, ne kam by senior chtěl), prostorové přetížení objektu, izolace od obce (budovy jsou velmi často vzdáleny od města, služeb, atd.), plánování péče na základě rozpočtu, apod. (Mühlpachr, 2004, s. 103 – 115; Bednář; Matoušek, 1999, s. 87-93)

Senior, který je alespoň částečně soběstačný, preferuje využívání terénních či ambulantních služeb. Pokud tyto služby např. kvůli zhoršení zdravotního stavu nepostačují, je senior nucen využít služby pobytové. I zákon o sociálních službách „tlačí“ na poskytovatele pobytových služeb, aby přijímali seniory s nejvyšším stupněm závislosti na jiné osobě, tedy s nejvyšším příspěvkem na péči. Je to zcela v souladu s principem deinstitucionalizace sociálních služeb – pokud senior zvládne být doma, nebo o něj pečuje rodina, zůstává v přirozeném sociálním prostředí. Přechod do pobytového zařízení je až poslední možností, využívané pouze v případě, že jiné formy pomoci již nejsou možné. Dobrovolníci se musí této situaci přizpůsobit. Musí počítat s tím, že služby, které od nich budou senioři vyžadovat, budou jiné, než služby, které vyžadují senioři v ambulantních či terénních službách. V terénních službách mohou senioři vyžadovat pomoc s vyřízením nákupu, či s jednáním na úřadě. Senior v pobytové službě bude

častěji dobrovolníka využívat k rozhovoru, doprovodu na zahradu, terasu, apod. Tímto ale není míněno, že senior využívající terénní službu nemůže dobrovolníka požádat o předčítání novin.

Stále ale platí, že pokud je rodina schopna poskytnout potřebnou pomoc, je seniorovi v domácím prostředí nejlépe.

PRAKTICKÁ ČÁST

3 Výzkumné šetření

V odborné literatuře zabývající se dobrovolnictvím existuje řada pokusů o zpřehlednění, strukturování a kategorizaci množství přístupů ke zkoumání tohoto jevu. Přístupy ke zkoumání dobrovolnických aktivit lze smysluplně řadit do tří širokých kategorií, které zahrnují více teorií a koncepcí, z nichž každá postihuje jenom určitý segment či dimenzi dobrovolnictví.

První je nezisková perspektiva, která nahlíží na dobrovolnictví jako na neplacenou práci, na specifický zdroj pro neziskový sektor i veřejnou správu. Badatelský zájem se orientuje na velké neziskové organizace se zaměstnanci, manažerským řízením, s hierarchickou strukturou, které působí hlavně ve sféře veřejně prospěšných (welfare) služeb (zdravotnictví, sociální péče, školství, apod.). Z disciplinárního hlediska přitahuje především společenské vědce z oblasti ekonomie a veřejné politiky. Z této perspektivy budeme nahlížet i my. Z druhé perspektivy nazvané paradigma občanské společnosti se dobrovolnictví jeví jako občanský aktivismus, resp. jedna z forem občanské participace. Třetí, volnočasová perspektiva, ukazuje dobrovolnictví jako způsob trávení volného času. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 12)

Nezisková perspektiva klade důraz na vliv formálních institucí (především vlády a institucí veřejné správy), které považuje za rozhodující kontext dobrovolnictví. Vznik dobrovolnictví jako aktivity neoddelitelně spojené s existencí neziskových organizací vysvětluje jako reakci lidí na jejich institucionální prostředí. Dobrovolníci jsou nahlíženi instrumentálně, tj. jako více či méně efektivní nástroj, jenž do určité míry umožňuje pokrýt poptávku občanů po veřejných statcích, kterých se jim nedostává díky selhání veřejných nebo komerčních producentů služeb. Makroekonomické analýzy se soustřeďují na zjišťování objemu dobrovolnické práce a její ceny, výšky nákladů a zisků s ní spojených, počtu odpracovaných hodin a dobrovolníků („člověkohodin“) v dané společnosti nebo regionu. Mikroekonomické vysvětlení příčin dobrovolnické angažovanosti jednotlivců se koncentruje na hledání „skrytých“ benefitů altruistického chování pro jeho nositele, které ho motivují k na první pohled iracionálnímu dobrovolnickému chování. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 13, 14)

Cílem teoretické části této práce bylo přehledně, komplexně a přesně popsat fenomén dobrovolnictví, problematiku seniorské skupiny populace a sociální inkluzi a exkluzi ze všech možných pohledů a ve vzájemných souvislostech. Tato teoretická východiska jsou nezbytná pro tvorbu konceptu výzkumného šetření.

3.1 Metodika výzkumného šetření

Hodnocením rozumíme charakteristiku určitého jevu, který nelze exaktně měřit a jenž obsahuje subjektivní postoj hodnotícího. V této práci se snažíme na základě osobních zkušeností respondentů včetně jejich subjektivního postoje k dané události popsat, jak samotní senioři v domově pro seniory vnímají svou sounáležitost s majoritní společností a jakou roli ve vnímání seniora jako plnohodnotného člena společnosti hrají dobrovolníci, kteří jsou s ním v kontaktu. Respondenti ve svých výpovědích popisují a poté na základě vlastního úsudku hodnotí zkoumaná fakta.

Realizované výzkumné šetření zahrnuje popis zkoumané události a její subjektivní interpretaci respondenty. Z tohoto důvodu jsme zvolili kvalitativní techniku sběru dat – polostrukturovaný rozhovor. V rozhovoru využijeme seznam připravených otázek. Možné další otázky rozvádějící sledované téma, na které se budeme respondentů ptát, se mohou objevit i během samotných rozhovorů.

Přípravě výzkumného šetření předcházela tvorba výzkumného plánu (projektu výzkumu). Tento plán zahrnuje jak technický, tak ideový plán výzkumného šetření. Je základním konceptem toho, co se domníváme, že je třeba zkoumat (formulace výzkumného problému), a z jakého důvodu považujeme výzkumný problém za významný. Na to úzce navazuje vymezení teoretických východisek, zdrojů dat a celkového metodologického rámce zamýšleného výzkumného šetření. (Miovský, 2009, s. 87-90)

Zvolili jsme kvalitativní výzkumnou metodu, nebudeme tedy stanovovat hypotézu. Pokusíme se najít odpověď na výzkumné otázky. Tyto otázky byly operacionalizovány a posloužily k tvorbě polostrukturovaných rozhovorů, které byly vedeny s vybranými seniory.

Zmíníme se v krátkosti o procesu operacionalizace dílčích výzkumných otázek. Operacionalizace je nedílnou součástí každého empirického výzkumu. Během tohoto procesu se převádí teoretické pojmy do jazyka reálného života tak, aby byly pro respondenta srozumitelné a zároveň aby co možná nejpřesněji odpovídaly na výzkumníkovy výzkumné otázky. Důležitá je osoba výzkumníka, která formuluje operacionalizované otázky. Ovlivňuje úhel pohledu na danou problematiku. To znamená, že stejné výzkumné otázky mohou být jiným výzkumníkem operacionalizovány jinak. (Disman, 2002, s. 56-60)

Cílem operacionalizace bylo převést dílčí výzkumné otázky do měřitelné podoby. Výsledné otázky pro rozhovory jsou strukturované dle jednotlivých dílčích výzkumných otázek, v průběhu

rozhovoru však bylo možné libovolně měnit jejich pořadí dle potřeb tazatele (uzná-li to za vhodné např. z důvodů spontaneity nebo reakcí dotazovaného). Otázky byly otevřené, respondenti tak měli možnost vyjádřit myšlenky vlastními slovy, uvést to, co považují za nejdůležitější a nejpodstatnější.

Všech pět polostrukturovaných rozhovorů bylo provedeno na začátku měsíce dubna roku 2013. Respondentům byla zaručena anonymita, proto nejsou uvedena jejich jména, ani jakýkoli další signifikantní identifikační údaj. Rozhovory byly vedeny na pokoji klientů nebo ve společenské místnosti, kde jsme se s respondenty setkali po předchozí domluvě. Respondenti byli kontaktováni autorkou výzkumného šetření.

Před rozhovorem byli respondenti seznámeni s důvodem vedení rozhovoru – součástí výzkumného šetření pro účely diplomové práce. Byl podepsán souhlas se zveřejněním rozhovoru. (vzor souhlasu – viz příloha č. 5) Všechny rozhovory byly zaznamenány na diktafon. V průběhu rozhovorů nebyly prováděny terénní poznámky (krátké písemné poznámky a postřehy). Během rozhovorů byly použity předem připravené okruhy otázek (viz příloha č. 6), v případě potřeby byly připojeny doplňující otázky, převážně z důvodů doplnění odpovědí, dokončení myšlenek nebo povzbuzení respondentů. Záznamy z diktafonu byly poté přetransformovány do písemné podoby.

Každý respondent měl možnost na jakoukoliv otázku nereagovat a neodpovídat. Délka uskutečněných rozhovorů se pohybovala v rozmezí 3 až 20 minut, dle sdílnosti nebo tempa řeči respondenta. Rozhovor probíhal v příjemné, pro respondenta bezpečné atmosféře, respondenti byli velice vstřícní. Jeden z oslovených respondentů rozhovor odmítl poskytnout, byl proto osloven jiný respondent.

3.2 Cíl výzkumného šetření

Cíl výzkumného šetření souvisí se stanoveným výzkumným problémem a s odpovědí na výzkumné otázky. Cílem tedy bylo zjistit, jak samotní senioři v domově pro seniory vnímají svou sounáležitost s majoritní společností a jakou roli ve vnímání seniora jako plnohodnotného člena společnosti hrají dobrovolníci, kteří jsou s ním v kontaktu.

Stanovili jsme 4 dílčí výzkumné otázky:

- Jak senior vnímá pojem „být začleněn do společnosti“?
- Před tím, než senior nastoupil do domova pro seniory, cítil se být sociálně začleněný?

- Poté, co nastoupil do domova pro seniory, cítil se být sociálně začleněný?
- Napomáhají dobrovolníci nějakým způsobem k většímu začlenění seniora do společnosti?

Jak konkrétně to dělají?

Stanovený cíl výzkumného šetření jsme volili kvůli našemu přesvědčení o aktuálnosti a důležitosti tématu. Senioři, jak je ukázáno výše, patří do skupin obyvatelstva (etnické menšiny, osoby bez domova, apod.), které jsou více ohroženy sociální exkluzí. Navíc jsou senioři vystaveni ageismu. Je proto třeba tuto znevýhodněnou skupinu více začleňovat, inkludovat. Hlavní část řešení této problematiky spadá na bedra státu (státní sociální politika), komunity, ve které se senioři pohybují, rodiny a blízkých osob. Dobrovolníci mohou tuto problematiku pomoci řešit či alespoň zmírňovat.

3.3 Charakteristika zkoumaného souboru

Přirozený systém definuje Disman (2002, s. 17) jako „soubor proměnných, které jsou navzájem spojeny mnoha vztahy.“ Ale vzápětí dodává, že „v sociálních vědách prakticky nikdy nebudeme pracovat s úplně popsáním přirozeným systémem a tudíž budeme vždy vystaveni zkreslení.“ (Disman, 2002, s. 25) S tímto vědomím přistupujeme k výzkumnému šetření.

Volba vhodného výzkumného vzorku hraje obecně v jakémkoli výzkumu či výzkumném šetření významnou roli. Jeho výběr potom podstatným způsobem ovlivňuje výsledky výzkumu nebo výzkumného šetření. Existuje rozdíl mezi volbou výzkumného vzorku v kvalitativním a v kvantitativním přístupu.

Do výzkumného souboru jsou zahrnuti klienti jednoho domova pro seniory, jehož zřizovatelem jsou sestry františkánky. Jedná se o domov, který je umístěn na vesnici v Jihomoravském kraji, jeho kapacita je 46 klientů (v současnosti – 36 žen a 10 mužů). Klienti jsou ubytováni v jedno-, dvou- či třílůžkových pokojích. Součástí každého pokoje je koupelna a WC. Domov je bezbariérový, kolem je bezbariérová zahrada. Pro klienty je připraven v každý všední den dopolední program – filmový klub, společné čtení na pokračování, společné paměťové cvičení, společné zpívání a výtvarný den. Každý den se také odpoledne v kapli domova koná mše svatá, kterou mohou klienti dle svého zájmu navštívit.

V domově funguje dobrovolnický program. V současnosti dochází do domova asi 80 dobrovolníků, většinou studentů, kteří domov poznali díky praxi, kterou tam vykonávali. Po skončení praxe se do domova vrací. Také se dobrovolné činnosti věnují činnorodé ženy, které

ztratily zaměstnání a nechtějí nečinně trávit svůj volný čas doma. Toto je jistá specifická, se kterou musí koordinátor dobrovolníků počítat. Nejvíce dobrovolníků je v domově vždy o prázdninách, ve zkuškovém období nebo během víkendu.

Polostrukturované rozhovory byly prováděny s pěti seniory (4 ženy, 1 muž), kteří jsou schopni reflektovat otázky a jsou v domově 0,5 – 3 roky. Pokud jsou v domově kratší čas, nemají dostatečné srovnání a adaptační proces trvá v průměru právě 0,5 roku. Pokud jsou v domově delší čas, již se nemusí pamatovat, jak žili před tím, než přišli do domova.

První respondentkou je žena, která pobývá v domově již tři roky. Je částečně imobilní (odkázaná na invalidní vozík). Druhou respondentkou je žena, která je v domově 2,5 roku a je plně mobilní. Třetí respondentkou je také žena, která je v domově 1,5 roku, také plně mobilní. Čtvrtou respondentkou je rovněž žena, která v domově pobývá dva roky a je částečně imobilní (odkázaná na invalidní vozík). Pátý respondent je muž, v domově je tři roky a je plně mobilní.

Je třeba dodat, že respondenti úplně nevnímají rozdíl mezi praktikanty a dobrovolníky. Praktikanti totiž v organizaci vykonávají stejné činnosti jako dobrovolníci, mají dobrovolnická trička, pouze na jmenovce je uvedeno, že se jedná o praktikanty, ne dobrovolníky. Senioři si tento rozdíl neuvědomují a je nutno poznamenat, že z mnoha praktikantů se po skončení praxe stanou dobrovolníci.

Pobytové služby jsou využívány seniory, kteří nejsou soběstační v mnoha úkonech sebepečce a sebeobsluhy. Jejich rodina není schopna se o ně postarat, protože potřebují celodenní péči. Často se neorientují ani místem, časem a osobou. Jsou imobilní. Je velmi těžké tyto seniory začleňovat zpět do společnosti. V mnoha případech to ani není možné. Senior je uzavřen ve svém vnitřním světě, realitu odmítá nebo ji ani není schopen vnímat, reflektovat. Abychom vůbec mohli provést rozhovory, je třeba vybrat seniory, kteří jsou (částečně) mobilní, orientovaní a jsou schopni reflektovat otázky.

3.4 Použité výzkumné metody

„Kvalitativní výzkum je nenumerné šetření a interpretace sociální reality. ... Cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz, nového porozumění.“ (Disman, 2002, s. 285, 286) Kvalitativní výzkum získává mnoho informací o malém počtu jedinců, silně redukuje počet sledovaných jedinců a generalizace na populaci je velmi problematická. (Disman, 2002, s. 286) Kvalitativní výzkum používá induktivní logiku a induktivní formy vědeckých metod,

probíhá nejčastěji v podmínkách přirozeného sociálního prostředí respondenta. Má pružný charakter a často využívá málo standardizované, nestrukturované a otevřené metody získávání dat, které umožňují přiblížit se všednímu životu, proniknout do situace. „Nestandardizované postupy mohou získat lepší informace o jednotlivci, nabízí lepší porozumění.“ (Disman, 2002, s. 126)

Kvalitativní přístup v psychologických vědách slouží k popisu, analýze a interpretaci nekvantifikovaných či nekvantifikovatelných vlastností zkoumaných fenoménů naší vnitřní a vnější reality. K tomuto využívá kvalitativních metod. (Miovský, 2009, s. 17) Kvalitativní metody napomáhají k získání detailních informací o zkoumaném jevu.

Miovský (2009, s. 70) dodává, že výzkumník se dostává „do centra zájmu jako klíčový faktor, protože ovlivňuje od začátku do konce celý výzkumný proces“. Je ovlivňován biologickým, kulturně-historickým, sociálním, sociálně-psychologickým a psychologickým prostorem (kontextem). V těchto rovinách je nutno uvažovat jak o výzkumníkovi, tak i respondentovi.

Nízký počet respondentů umožňuje jít do hloubky, pod povrch věci, kvalitativní analýza využívá principu otevřenosti, díky kterému se výzkumník snaží dopracovat k novým pohledům na zkoumané skutečnosti. Zároveň si tato výzkumná strategie v žádném případě nenárokují ambice generalizovat výsledky výzkumu na celou populaci, ale spíše se zaměřuje na detailní, hluboké a celistvé porozumění získané důkladným prozkoumáním několika případů.

Mezi nejčastější techniky sběru dat při použití kvalitativní výzkumné metody patří nestandardizované rozhovory, zúčastněná pozorování a analýza osobních dokumentů. Jako techniku sběru dat jsme zvolili rozhovor, protože se domníváme, že je nejvhodnější metodou pro oblast námi zkoumaných jevů. Rozhovor představuje způsob, jímž jsou vyžadované informace získávány v přímé interakci s respondentem. (Disman, 2002, s. 123-125)

Disman (2002, s. 57- 60) upozorňuje na možná rizika zkreslení při využití techniky rozhovoru. První, čemu musíme věnovat pozornost, je samotná formulace otázky. Zkoumaná osoba musí otázce správně porozumět. Chápat ji přesně tak, jak ji měl tazatel na mysli. A všichni ostatní dotazovaní ji chápou tím stejným způsobem. Respondent musí být ochoten na otázku odpovědět. Musí být pro něj přijatelná, ne nepříjemná, ohrožující či příliš intimní. Respondent musí odpovědět pravdivě. Pokud nerozumí některému slovu v otázce, odpovídá tak, jak si myslí, že to od něj tazatel očekává nebo odpověď neví a nechce to přiznat, dochází ke zkreslení. Určité

zkreslení může vyvolat i záznam odpovědi. Snažíme se výše uvedená rizika minimalizovat tím, že pokládáme otázky co možná nejsrozumitelněji a nejjednoznačněji, neptáme se na intimní či pro respondenta nepříjemné věci a záznam rozhovoru provádíme na diktafon, nezapisujeme si odpovědi, neděláme terénní poznámky.

Miovský (2009, s. 157-162) rozlišuje nestrukturované, polostrukturované a strukturované interview. V rámci výzkumného šetření jsme se rozhodli použít polostrukturované interview. Při tomto druhu rozhovoru má výzkumník k dispozici seznam otázek nebo okruhů témat, jejichž pořadí je možno dle potřeby měnit. Výhodou tohoto typu interview je možnost kladení doplňujících otázek, které mohou sloužit k vysvětlení nebo upřesnění odpovědi účastníka rozhovoru. Doplňující otázky mohou sloužit také pro motivaci účastníka, nebo pro rozpuštění jeho tenze.

3.5 Dokumentace a analýza výsledků

„Interpretace dat je vysoce kreativní proces, jehož výsledek úzce závisí na individuálních schopnostech výzkumníka, šíři jeho teoretického záběru a praktických zkušenostech.“ (Miovský, 2009, s. 15)

V rámci výzkumného šetření jsme provedli pět rozhovorů s klienty vybraného domova pro seniory. Jednalo se o pět náhodně vybraných respondentů, kteří však splňují výše uvedená kritéria (schopnost adekvátně reagovat na otázky, délka pobytu v domově, apod.). Každý z respondentů je relativně zdravý, i když s různou mírou soběstačnosti. S každým z nich bylo možné dobře komunikovat, nevyskytly se žádné problémy pro nepochopení otázek apod.

V první řadě bychom chtěli zdůraznit, že výzkumné šetření bylo provedeno jen s pěti respondenty, kteří ale nejsou reprezentativním vzorkem všech obyvatel domova. Ani jako takoví nebyli vybíráni. Z tohoto důvodu nelze v žádném případě zobecnit zjištěné poznatky na celou populaci seniorů žijících v domovech pro seniory.

V rámci analýzy zjištěných dat nejprve shrneme odpovědi respondentů na jednotlivé otázky a následně odpovíme na hlavní výzkumné otázky. Dílčí odpovědi jsou pro větší názornost doprovázeny citacemi z rozhovorů.

1. okruh

První okruh otázek byl zaměřen na to, jak respondenti vnímají sociální začlenění a jak by jej charakterizovali. Každý respondent má na sociální začlenění jiný pohled. První respondent

chápe pojem „být součástí společnosti“ jako možnost být zaměstnaný, být pohyblivý, moci jít s kamarády na zábavu, do kina, apod. *„Že teda jsem byla zaměstnaná, byla jsem pohyblivá a mohla jsem jít třeba s kamarádkama nebo s přátelama někam na zábavu. Chodila jsem třeba do divadla, do kina. To bylo pro mě jako že jsem byla člen určité společnosti, ve které jsem byla.“* Druhý respondent si nejspíše pod pojmem „společnost“ představuje „jít do vyšší společnosti“ – jít např. do divadla, na koncert. Nerozumí pojmu „společnost“ jako společenství lidí, komunitu, ve kterém žije, ale možnost „jít na akci“. Nevnímá to jako mít možnost jít nakupovat, nebo jít do zaměstnání, ale jít na nějakou významnou společenskou akci (balet, divadlo, koncert, atp.). *„A já jsem jenom dělala. Když nebylo družstvo, tak jsem dělala doma na poli. S otcem jezdit. Měli jsme koně, krávy, hospodářství za soukroma no a maminka a já. Tak já jsem nemohla nikde. Tak někde chodit do společnosti. No a když byla ta candrbačka, tak jsem se šla podívat, no a zas nic. To nebyvalo pořád. Jednou za čas.“* Třetí respondent tímto rozumí mít možnost jít mezi lidi, do kina, na zájezd, apod. Čtvrtý respondent toto chápe jako možnost jít mezi lidi, do divadla, na koncert, na Literární středu, apod. Pátý respondent toto vnímá z jiného úhlu pohledu. Člověk je součástí společnosti, pokud jí dokáže být nějak užitečný. *„No tak nejenom pro tu společnost ... po ní něco vyžadovat, ale taky se snažit, dokud to jde ještě, té společnosti aspoň částečně to vracet nejenom nějakou tou prací, ale svým přístupem, chováním. A takovou spíš tady v našem případě takovou vděčností. To je vděčnost za to, co ta společnost třeba tady ta místní pro mě konkrétně dělá.“*

2. okruh

Druhý okruh otázek byl zaměřen na to, zda se senior cítil být součástí společnosti před tím, než nastoupil do domova pro seniory. Dva respondenti odpověděli, že ne. Před tím, než první respondent nastoupil do domova, měl zdravotní problémy, byl upoutaný na invalidní vozík, musel být doma sám. *„...pro mě to bylo něco hrozného, protože všichni odešli. Děcka šly do školy, manžel do práce a já jsem zůstala sama doma. A můžu Vám říct, sama jsem nic neudělala, protože abych se sama pustila do vaření, to nešlo, protože to bych byla opařená. Když jsem chtěla cokoli dělat, třeba vysát. No vysávejte z vozejku. Jo, to taky nejde. A můžu Vám říct, já jsem vlastně byla zavřená, no přes, tady jsme, no přes pětadvacet let. A najednou ty lidi se mi začali vzdalovat.“* Druhému zemřel manžel, musel se starat o hospodářství, takže moc v kontaktu se společností dle svých slov nebyl. *„...mě manžel umřel a já jsem tam byla 20 let sama. A 20 let. Pro mě byla jenom práce. Protože jsem měla kus pola, měla jsem prase, měla jsem prču pro*

prase, slepice, králíky, zahrady, sušení... A já jsem se, jenom co jsem mohla jít do kostela.“ Tři respondenti odpověděli, že se cítili být součástí společnosti. Dva to nevyjádřili explicitně, ale můžeme tak z jejich odpovědí usuzovat. „Ale jinak jsem hrozně ráda chodila do divadla, na koncerty, a nebo na ... do Domu umění na Literární středy. To jsem měla moc ráda.“ „...chodila jsem nakupovat a mám rodinu a mám zahrádku, takže a různé aktivity...“

3. okruh

Třetí okruh byl zaměřen na to, jak senior vnímá svou situaci nyní, když pobývá v domově pro seniory. Zda se cítí být součástí společnosti či nikoli. Všichni respondenti odpověděli, že se v současnosti cítí být součástí společnosti. Dodávají, že se okruh kontaktů zúžil, že jsou součástí společnosti, ale jiné. „Ale teď už, copak, teď už to tady znám. Ono se to teda hodně mění, ale už su tady veselejší. Protože já jsem nebyla mezi nikým zvyklá. Musíte myslet, že já jsem šla z nemocnice zrovna sem. A já jsem před tím byla doma a já vůbec jsem nevěděla, jak se mezi lidima žije. Jenom doma.“ Také jeden respondent vyjádřil, že má v domově jistotu, že mu bude zabezpečena potřebná péče. „No na jedné straně se zúžil okruh těch lidí okolo na ty jako co jsou ... nejsem sám tady ... tady taky jsou v tom domově a hlavně na ty, kteří se o nás starají, na ty zaměstnance na jedné straně. Na druhé straně zas to je, se, jako já jsem získal vlastně takový větší pocit takové jako jistoty, že vlastně z toho důvodu proč jsem tady, hlavně z těch zdravotních. Takže mám zase na druhé straně jistotu, že cokoli budu potřebovat po zdravotní stránce i po té společenské.“

4. okruh

Čtvrtý okruh byl zaměřen na to, jestli dobrovolníci nějakým způsobem přispívají k tomu, jak se senior nyní cítí. Čtyři respondenti se vyjádřili, že jim dobrovolníci pomáhají, aby se v domově cítili dobře. Jeden respondent se vyjádřil, že je rád, když dobrovolníci přijdou, ale že vyptávají pořád na to samé. „Mám ráda dobrovolníky, když přijdou. To se mě vždycky vyptají na jedno brdo, jak se říká, jak se mně tady líbí a takový, no.“ Respondenti oceňují, že si s nimi dobrovolníci povídají, že se společně s nimi účastní tzv. Výtvarných dnů. „...mně stačí to, že si popovídáme a že se člověk má na koho těšit. A vzhledem k tomu, že třeba ta rodina nepřichází v jiný čas, v jinou dobu, tak je to zase dobré pro to strávení volného času nějakým užitečným způsobem. Člověk se necítí sám a zapomene chvilku na třeba různé starosti a problémy a zase vzhledem k tomu věku toho člověka se člověk jaksi dostane.“

Také velmi kladně hodnotí navázaný přátelský vztah. „*Do teďka nám pišou. Nezapomněli. Dokonce oni ani nezapomněli, že mám svátek, víte? Ono s nimi, když jsme třeba vykládali, tak jsme se prosmáli jako celý den.*“ Oceňují i možnost kontaktu s mladší generací. Také upozorňují, že dobrovolná činnost je přínosem i pro samotné dobrovolníky. „*No dobrovolníci samozřejmě taky pomáhali. Mezi jiným to pomáhá i jim, protože to jsou většinou mladí. Nejmladší generace. Takže vlastně se tady vlastně smazává ten generační takový rozdíl, protože co se týká té společnosti, v které jsem byl před tím domovem, tak tam byly markantní ty rozdíly. ... Samozřejmě člověk stárnutím přichází na jiný takový, dá se říct, styl myšlení, ale prostě ta vzájemnost, která začala chybět v té společnosti před tím pobytem v domově, tak tady se vlastně naplnilo. Začala projevovat taková vstřícnost. No a samozřejmě dobrovolníci je vidět, že prostě všichni, co tady chodili a chodí a budou, doufám, ještě chodit, tak že se budou snažit zapojit se mezi ... Tím, že nebude rozdíl mezi dobrovolníkem a zaměstnancem. A že prostě nebude rozdíl mezi lidmi, kteří se o nás starají a mezi námi, o které se starají.*“ „*Já jsem na ně koukala, protože to jsem říkala, to jsou úžasný děcka a taky to jsme se bavili a měla jsem strach, že nám přijde sestra nadat, my jsme se tady řehtali a všichni už spali, jo. A ono Vás to přivede totiž do jiného světa. Zjistíte, že v první řadě ti mladí nejsou tak špatní, jak se o nich vykládá. A za druhý že oni Vás dovedou rozebrat, víte? A mě strašně jako, já protože su uplkaná, tak mě jako se líbilo s něma povídat o čemkoli. O čmekoli, jo. Nejvíc se mně líbilo, když jsem jim udělovala rady. Brzo se nevdávajte. Jo, takže to jako , no napřed si myslím, by si měli udělat vysokou, no. A tak člověk jako najednou máte pocit jako kdyby ti lidi patřili k Vám, jo?*“

3.6 Výsledky výzkumného šetření

Získané výsledky nám mohou posloužit pouze jako základní vhled do situace. Hovoří o tom, jak vypadá situace v jednom konkrétním zařízení u pěti konkrétních seniorů.

V tom, jak senioři vnímají „být začleněn do společnosti“, existují rozdíly. Znamená to pro ně možnost chodit do zaměstnání, nakupovat, účastnit se kulturního života, „chodit mezi lidmi“. Také se objevilo chápání společnosti ne jako možnost prožívat ve společenství každodenní všednost, ale jako možnost účastnit se společenských, kulturních akcí. Jako podstatné zmíníme ještě pohled posledního respondenta. Pro něj znamená „být součástí společnosti“ být pro společnost nějakým způsobem užitečný. Tím, že člověk vytváří hodnoty, roste jeho sebeúcta a zvyšuje se pocit důležitosti a prospěšnosti pro okolí. Pokud člověk společnosti (zdánlivě) nijak

nepřispívá, může to zásadně ovlivnit jeho pohled na sebe sama. Také si může začít připadat jako zbytečný, jako někdo, kdo už do společnosti nepatří. Může mít pocit, že je na obtíž, že ostatní mají svou práci a on je nemůže zdržovat či obtěžovat. Tímto se snižuje sebeúcta člověka.

Před tím, než někteří senioři nastoupili do domova pro seniory, necítili se být součástí společnosti. Jeden z důvodů je zdravotní – upoutání na invalidní vozík a tím zapříčiněn nižší kontakt s okolím. Dále vyplynulo, že se respondent cítí více izolován kvůli ztrátě životního partnera. Jiní se ovšem cítili být součástí společnosti, ovšem do doby, než onemocněli nebo nastoupili do domova pro seniory. Jako důvod pocitu sociálního vyloučení bylo tedy nejčastěji uváděno zhoršení zdravotního stavu (upoutání na invalidní vozík).

Všichni respondenti se v současnosti cítí součástí společnosti. Přiznávají, že zpočátku pro ně bylo těžké adaptovat se na novou situaci v domově pro seniory, ale postupem času se začlenili do kolektivu, poznali nové známé, ať už klienty nebo personál. Jeden respondent uvádí, že má jistotu, že o něj bude postaráno, což je pro něj důležité.

Všichni respondenti uvádí, že dobrovolníci hrají úlohu v tom, jak se nyní cítí, že jim pomáhají být součástí společnosti. Uvádí, že dobrovolná činnost je přínosem nejen pro ně, ale i pro dobrovolníky. Překlenuje se generační rozdíl. Dochází ke vzájemnému obohacení, navázání přátelských vztahů. V rozhovorech bylo také vyzdviženo kamarádské, přátelské chování dobrovolníků. Jejich nenucenost, opravdovost, nadšení a ochota. Dobrovolníci se účastní ergoterapeutických programů (tzv. výtvarné dny). Těchto akcí se také účastní rodinní příslušníci obyvatel. Dochází tak ke vzájemnému setkávání, obohacování. Senioři mají radost, že něco vytvoří. Uvádí proto, že dobrovolníci jim pomáhají s výrobky. Také zmiňují dobrovolníci s ergoterapeutickým psem. Klienty domova, ve kterém byly prováděny rozhovory, jsou většinou senioři z okolních vesnic, jen výjimečně z Brna nebo jiných velkých měst. Senioři z vesnice byli zvyklí mít zvířata (nejen hospodářská, ale i psy a kočky) a starat se o ně. Do domova si z hygienických důvodů s sebou vzít zvíře nemohou. Často po úmrtí manžela/ky je zvíře jejich nejbližším kamarádem. Jsou proto za kontakt se zvířetem velmi vděční. Je třeba vzít v úvahu, že po přechodu do domova pro seniory mohou senioři trpět nedostatkem doteků. Pokud za nimi nechodí rodinný příslušník, který by seniora pohladil, může senior tento nedostatek doteků pociťovat. Při kontaktu se zvířetem (v našem případě s canisterapeutickým psem) senior sice doteky nedostává, ale rozdává. Je odměněn podáním packy, položením psí hlavy do klína – důkaz

psího přátelství. Během canisterapie se senioři navzájem setkávají. Přítomnost psa usnadňuje navázání přátelství.

Uvádí ale také, že dobrovolníci se seniora ptají pořád na to samé. Je to opravdu tak. Pokud za seniorem dochází více dobrovolníků, tak před tím, než se poznají, než si vytvoří bližší vztah, musí překlenout období vzájemného poznávání se, které je charakteristické opakujícími se otázkami typu: „Jak se dnes máte? Vyspal jste se dobře?“ Toto nemusí být seniorovi příjemné. Ale až se toto období překlene, je navázaný vztah, komunikace se přesune do jiné, pro oba zúčastněné příjemnější, roviny.

Jako činnost, kterou dobrovolníci vykonávají se seniory, byly nejčastěji uváděny rozhovory a pomoc při výtvarných dnech.

Můžeme tedy říci, že většina respondentů se nyní cítí být součástí společnosti a že kladně hodnotí přínos dobrovolníků. Také se v jednom z rozhovorů objevilo přání, aby dobrovolníci docházeli do domova i v budoucnosti. Toto přání podporuje myšlenku, že dobrovolníci jsou seniory vnímáni převážně pozitivně a má smysl, aby dobrovolníci v domovech pro seniory měli své místo.

3.7 Diskuse

Odpověď na výzkumné otázky se podařilo částečně najít. Respondenti uvádí, že jim dobrovolníci napomáhají cítit se v domově lépe. Žádný z respondentů se přímo nevyjádřil, že by mu dobrovolníci pomohli během nástupu do domova více se začlenit do kolektivu domova či do okolní společnosti. Přesto z jejich odpovědí vyplývá, že jsou s dobrovolníky rádi v kontaktu. Oceňují jejich ochotu, vstřícnost a lidskost. Tyto vlastnosti napomáhají seniorům cítit se více jako plnohodnotný člověk, jako člověk, který je pro někoho důležitý. To jistě přispívá k většímu pocitu příslušnosti seniora ke společnosti. Z toho můžeme usuzovat, že dobrovolníci mohou být jedním z nástrojů sociální inkluze seniorů v domovech pro seniory. Jak jsme ale uvedli výše, není možné výsledky tohoto výzkumného šetření zobecnit.

Toto výzkumné šetření můžeme uvést do souvislosti s výzkumem provedeným v roce 2003, který se zabýval přechodem seniorů do domova pro seniory (tehdy ještě do domova důchodců). (Hlaváčová, 2003, s. 153-165) Autorka tohoto výzkumu uvádí, že na hodnocení způsobu přechodu seniora do domova má podstatný vliv seniorův zdravotní stav před nástupem, resp. jeho podstatné zhoršení a možná nedostatečné vyrovnání se s tím. Senioři také nemusí vědět, co

mohou v domově očekávat. (Hlaváčová, 2003, s. 161). Toto můžeme potvrdit. Jak se vyjádřila jedna respondentka: „*Ale teď už, copak, teď už to tady znám. Ono se to teda hodně mění, ale už su tady veselejší.*“ Z této výpovědi lze usuzovat, že respondentka během nástupu do domova nebyla spokojená, neznala prostředí a chod domova, ale nyní vše poznala, adaptovala se a cítí se spokojeně. Další respondentka uvedla, že se před nástupem necítila být součástí společnosti právě kvůli svému zhoršenému zdravotnímu stavu. Po nástupu do domova se toto zlepšilo, cítí se být součástí společnosti v domově. „*...pro mě to bylo něco hrozného, protože všichni odešli. Děcka šly do školy, manžel do práce a já jsem zůstala sama doma. A můžu Vám říct, sama jsem nic neudělala, protože abych se sama pustila do vaření, to nešlo, protože to bych byla opařená. Když jsem chtěla cokoli dělat, třeba vysát. No vysávejte z vozejku. Jo, to taky nejde. A můžu Vám říct, já jsem vlastně byla zavřená, no přes, tady jsme, no přes pětadvacet let. A najednou ty lidi se mi začali vzdalovat... A můžu Vám říct, že když jsme se sem nastěhovali, tak mě to nedošlo, že su někde jinde. Takže já jsem seděla jako na pokoji. Manžel, ten chodil, jo, a já jsem furt seděla a teď jsem jenom furt od sestřiček slyšela, „A proč taky nejdete ven?“ Ale, ono, víte, když přes dvacet let jste furt zavřená doma, nemáte kam jít, protože byste neměla jak se vrátit, nevylezete ty schody, jo, tak jsem jako si říkala, „no, jak tam mám jít?“, víte? Až manžel mně říkal, „vždyť tady je výtah, můžeme sjet výtahem“. Víte, že mně to nedocházelo jako tady toto. Takže pro mě jako to bylo období, můžu Vám říct, jako hrozný.“*

Jako slabinu výzkumného šetření můžeme uvést jeho malý rozsah. Je také pravděpodobné, že jeden z respondentů neporozuměl otázce správně a vydefinoval si pojem „společnost“ velmi odlišně. Přesto jsme se rozhodli rozhovor zařadit. Je tak alespoň vidět, že senioři mohou mít odlišné vnímání společnosti než mladší generace. Jistě je také nevýhodou malá zkušenost autora práce s výzkumným šetřením.

Dle našeho názoru by výzkumné šetření mohlo pokračovat dále. Bylo by jistě zajímavé zjistit, jak toto působení dobrovolníků vnímá rodina seniora, jak komunita v okolí seniora. Bylo by také možné výzkumné šetření provést s více respondenty. Zajímavé by bylo provést toto výzkumné šetření v jiném domově pro seniory a výsledky porovnat. Praktický přínos práce vidíme v potvrzení faktu, že dobrovolníci přispívají ke zkvalitnění péče poskytované seniorům v domově pro seniory, a proto má smysl s dobrovolníky v těchto domovech spolupracovat. Potvrzení o užitečnosti činností vykonávaných dobrovolníky jsme obdrželi od samotných příjemců pomoci, nikoli od personálu či dobrovolníků. Z toho je patrné, že i samotní senioři mají

o dobrovolníky zájem, že dobrovolníci by měli být přirozenou součástí domovů. Nejedná se o umělý prvek v domově, jehož přítomnost je vynucená poskytovatelem nebo potřebou dobrovolníka „konat dobro“. Ti, kterých se dobrovolná pomoc bezprostředně týká, jsou přesvědčeni o jejím přínosu. Není to tedy něco, o čem je okolí přesvědčeno, že se jedná o dobrou věc, ale samotný příjemce pomoci to tak vůbec nevnímá.

Závěr

Předmětem práce bylo dobrovolnictví jako fenomén, který může napomoci k většímu začlenění seniorů do majoritní společnosti.

Cílem práce bylo zjistit, jak samotní senioři v domově pro seniory vnímají svou sounáležitost s majoritní společností a jakou roli ve vnímání seniora jako plnohodnotného člena společnosti hrají dobrovolníci, kteří jsou s ním v kontaktu.

Výsledkem výzkumného šetření bylo zjištění, že dobrovolníci mohou seniorovi napomoci, aby se cítil více být součástí společnosti. Pokud dobrovolník se seniorem naváže vztah, je toto pro obě strany obohacující. Je třeba si uvědomit, že dobrovolníci nejsou všemocní, jsou limitováni polohou domova pro seniory. Pokud se domov nachází na okraji malé vesnice, dobrovolník musí vynaložit velké úsilí, aby seniora mohl např. pozvat na kávu do města do restaurace.

Je třeba si uvědomit, že senioři jsou až do nejzazšího věku především sami sebou, a pak teprve starými lidmi. Z tohoto důvodu je nepřijatelný schematismus, odosobňování, uniformnost a simplifikovaný přístup k seniorům. Nezbytná je pluralita a variabilita přístupů, individuálnost, jedinečnost a respekt ke každému člověku. (Mühlpachr, 2004, s. 37) To jsou hodnoty, které jsou dobrovolníkům vlastní.

Dobrovolnictví je výrazně spojeno se smyslem života, spokojeností a kvalitou života. Je jednou z cest humanizace společnosti. Dobrovolnictví není něčím automatickým a zcela samozřejmým. Dobrovolná činnost má být vnímána jako „cosi navíc“, něco, co člověk dělat nemusí, pokud nechce. Pokud však dobrovolnou aktivitu vyvine, měli bychom toto jednání vnímat jako silně pozitivní příklad proinkluzivního chování. Dobrovolnictví totiž může být vykonáváno pouze ve volném čase, nikoli pracovním, během noci nebo během uspokojování primárních potřeb. Tento čas si musí dobrovolník nezištně rezervovat jako dar, což je při současném obvyklém stylu života v naší společnosti velmi obtížné. (Slowík, 2011, s. 47)

Uvedme závěr jednoho provedeného rozhovoru: „... to jsou lidi, kteří dovedou za Váma přijít, povykládat, víte, že Vám to srdíčko pohladí. A to je důležitý. Člověk musí v této společnosti mít pocit, že není sám. Jak máte pocit, že jste sama, opuštěná, tak začne tu psychiku to nabourávat, pak začnete mít strach z čeho budu to a tamto jak bude. A najednou se na Vás to tak nakupí, že se třeba doopravdy člověk octne jako někde na psychiatrii a může to i psychicky jako

odnést. A já si myslím, že toto je, víte, takové ten budiček, pro ty jako mladý lidi, kdy můžou těm lidem starším pomoci. Kdy, je to fakt, že za to peníze nedostanou. Ale dostanou za to poděkování a doopravdy od srdce, víte? A já si myslím, že to je někdy víc jak ty peníze. Protože je to upřímný.“

Je třeba si uvědomit, že dobrovolníci nemohou vyřešit všechny problémy seniorů, mohou je ale napomoci zmírnit. A to je, dle názoru autorky, hlavní přínos dobrovolníků, kteří svůj čas věnují seniorům.

Použitá literatura a prameny

Balogová, B., Mračková, A., Repková, K. (2011) Dobrovolnictvo v dlhodobé starostlivosti o starších lidí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť. *Sociální práce, sociální práce*. 4/2011. Brno: AVSP. s. 16 – 19.

Bednář, M. *Ústavní péče*. Kapitola „Charakteristické znaky „ústavní péče“. Studijní text.

Bhalla, A., Lapeyre, F. (1997) Social Exclusion: Towards an Analytical and Operational Framework. *Development and Change*, 28:413-433.

Bílá kniha v sociálních službách. (2003) Praha: MPSV.

Corden, A., Duffy, K. (1998) Human dignity and social exclusion. In: Sykes, R., Alcock, P. (eds.) *Developments in European Social Policy – convergence and diversity*. The Policy Press. Bristol.

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

Finkelstein, M. A., Brannick, M. T. (2007) Applying theories of institutional helping to informal volunteering: motives, role identity, and prosocial personality. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, Vol. 35 Issue 1, s. 101-114.

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

Frič, P., Vávra, M. (2012) *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: AGNES, Hestia.

Gruberová, B. (1998) *Gerontologie*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta.

Haškovcová, H. (2010) *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain Team, 2. vyd.

- Hlaváčová, G. (2003) Přejít seniorů do domova důchodců. *Sociální práce, sociálna práca*. 2/2003. Brno: AVSP. s. 153-166.
- Hoferková, D., Janíková, E. (2012) Dobrovolnictví v sociálních službách. *Odborný časopis Sociální služby*. 4/2012. Tábor, s. 24-26.
- Horká, M., Danihelková, E. (2012) Dobrovolnictví v domově pro seniory v Německu. *Determinanty sociálneho rozvoja, Sociálna ekonomika a sociálna inklúzia seniorov, recenzovaný zborník príspevkov*. Banská Bystrica: Univerzita Matěja Béla.
- Horká, M. (2011) *Srovnání dobrovolnické práce se seniory v Domově svaté Alžběty v Žernůvce a v Maria Rast Herford*. Absolventská práce, Olomouc, Caritas, VOŠ.
- Horká, M. (2011) *Metodika pro práci s dobrovolníky v Domově svaté Alžběty na Žernůvce*. Bakalářská práce, Olomouc, CMTF UP.
- Jandourek, J. (2001) *Sociologický slovník*. Praha: Portál.
- Jarošová, D. (2006) *Péče o seniory*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Jiránek, R. (2010) Novela zákona o dobrovolnické službě. *Sborník konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž, s. 12-14.
- Kalvach, Z., Zadák, Z., Jiráček, R., Závazalová, H., Sucharda, P., a kol. (2004). *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada.
- Kalvach, Z., Onderková, A. (2006) *Stáří. Pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén.
- Křížová, E., Tošner J. (2011) Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v sociálních a zdravotních službách. *Fórum sociální politiky*. 1/2011. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. s. 24-30.
- Lusková, D., Lusková, Š. (2012) *Dobrovolnictví v sociálních službách*. MPSV.

- Malíková, E. (2011) *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Mareš, P. (2000) Sociální politika a sociální kompetence jejích klientů. *Sociologický časopis*. 2/2000. Praha: Sociologický ústav AV ČR. s. 143- 156.
- Mareš, P. (2004) *Sociální exkluze a inkluze*. In Sirovátka, T. ed. *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: Masarykova univerzita a Georgetown.
- Matoušek, O. (1999) *Ústavní péče*. Praha: SLON. 2. přepracované vydání.
- Matoušek, O. (2008) *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2. vydání.
- Mindlová, J., Šamánková, M. (2001) *Závěrečná zpráva projektu NROS – Zapojení dobrovolníků do sociální péče*. Praha: Dorkas.
- Minibergerová, L., Dušek, J. (2006) *Vybrané kapitoly z psychologie a medicíny pro zdravotníky pracující se seniory*. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů.
- Miovský, M. (2009) *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s. Dotisk 1.
- MŠMT, MV. (2012) Komentář ke změně zákona 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. *Odborný časopis Sociální služby*. 4/2012. Tábor, s. 27.
- Mühlpachr, P. (2004) *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita v Brně.
- Müllerová, M. (2011) *Dobrovolníci pro kulturu*. Praha: Institut umění.
- O'Halloran, K. (2006) *Charity law and social inclusion: an international study*. New York: Routledge. In Slowík, J. (2011) Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce, sociálna práca*. 4/2011. Brno: AVSP. s. 43 – 48.

Pospíšilová T., Frič, P. (2010) První výsledky z výzkumu The Patterns and Values of Volunteering. *Sborník konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž, s. 19-28.

Říčan, P. (2004) *Cesta životem*. Praha: Portál.

Silver, H. (1995) Reconceptualizing Social Disadvantage: Three Paradigms of Social Exclusion. Pp. 57-80 in *Social Exclusion: Rhetoric, Reality, Responses*, ed. by G. Rodgers, Ch. Gore and J. B. Figueiredo. Geneva: International Labour Organisation - International Institute for Labour Studies.

Skovajsa, M. (2010) *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál.

Slowík, J. (2011) Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce, sociálna práca*. 4/2011. Brno: AVSP. s. 43 – 48.

Šmajsová-Buchtová, B. (2006) K psychologické dimenzi sociálního vyloučení. *Sborník konference Dobrovolnictví ochrana před sociálním vyloučením*. Kroměříž, s. 20-26.

Tošner, J. (2010) *Dokumentace dobrovolnických center a programů*. Praha: Hestia, o.s.

Tošner, J., Sozanská, O. (2006) *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2. vydání.

Tošner, J., Sozanská, O., Jiránek, R. a kol. (2005) *Metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory*. Praha: Hestia, o.s.

Tošner, J. (2003) *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: Hestia, o.s.

Tošner, J. (2007) *Dobrovolnictví a zákon o sociálních službách*. Praha: Hestia, o.s.

Tošner, J. (2011) Co přinesl Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. *Sociální práce, sociálna práca*. 4/2011. Brno: AVSP. s. 12 – 13.

Učební materiál „Vzdělávací modul pro pracovníky v oblasti sociální péče“ vytvořený v rámci projektu č. CZ/01/B/P/PP/134047 – Eurocare – „Zlepšování celoživotního vzdělávání pracovníků v sociální péči“.

Vágnerová, M. (2007) *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. Praha: Kardinum.

Vidovičová, L. (2005) *Věková diskriminace – ageismus: úvod do teorie a výskyt diskriminačních přístupů ve vybraných oblastech s důrazem na pracovní trh*. Praha, Brno: VÚPSV.

Vidovičová, L., Rabušic, L. (2003) *Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti. Zpráva z empirického výzkumu*. Brno: VÚPSV.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v účinném znění ke dni 15.3.2013.

Zákon o dobrovolnické službě. Zákon číslo 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 15.3.2013.

Zákon o sociálních službách. Zákon číslo 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 15.3.2013.

Zášková, H., Mojžíšová, A. (2011) Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce, sociální práce*. 4/2011. Brno: AVSP. s. 62 – 68.

Zdraví 21. (2000) Osnova programu Zdraví pro všechny v Evropském regionu Světové zdravotnické organizace. European health for All series No. 6. Praha.

Zemanová, B., Kořínková, I., Tošner, J. (2005) *Praktický průvodce programem Dobrovolníci v nemocnicích*. Praha: Hestia, o.s.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

03/2005 Diskuze k posouzení zákona o dobrovolnické službě [online]. cit. 22. 1. 2013. Dostupné z [www:http://new.neziskovky.cz/clanek/879/_530_533/_nezobrazovane-clanku_knihovna_archivcz/032005-diskuze-k-posouzeni-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe/](http://new.neziskovky.cz/clanek/879/_530_533/_nezobrazovane-clanku_knihovna_archivcz/032005-diskuze-k-posouzeni-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe/)

Důchody se zvýší od ledna 2013 v průměru o 137 korun. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z [www: http://domaci.eurozpravy.cz/duchody/56459-duchody-se-zvysi-od-ledna-2013-v-prumeru-o-137-korun/](http://domaci.eurozpravy.cz/duchody/56459-duchody-se-zvysi-od-ledna-2013-v-prumeru-o-137-korun/)

e – Informační bulettin SKOK, červenec 2011. *Je dobrovolnictví nástrojem sociálního začleňování?* [online]. s. 1. cit. 22. 1. 2013. Dostupné z [www: restrikce.cz/dwnl/e-IBSKOK-07-cervenec2011.pdf](http://www.restrikce.cz/dwnl/e-IBSKOK-07-cervenec2011.pdf)

Evropský rok dobrovolnictví 2011. [online] cit. 19. 3. 2011. Dostupné z [www: http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/](http://www.dobrovolnik.cz/evropsky-rok-dobrovolnictvi-2011/).

Frič P., Pospíšilová T. *Vzory a hodnoty dobrovolnictví*. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z [www: http://www.dobrovolnik.cz/res/data/024/002872.pdf](http://www.dobrovolnik.cz/res/data/024/002872.pdf)

Jaký musím mít příjem na průměrný důchod? [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z [www: http://www.finance.cz/zpravy/finance/372906-jaky-musim-mit-prijem-na-prumerny-duchod/](http://www.finance.cz/zpravy/finance/372906-jaky-musim-mit-prijem-na-prumerny-duchod/)

Johnová, M., Kocman, D. a kol. (2009) Oblasti sociálního začlenění (OSZ) jako nástroj formulování veřejného závazku sociálních služeb. *Pro změnu 2009*. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z [www: http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/015/001838.pdf](http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/015/001838.pdf)

Kvalita života ve stáří – Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 – 2012. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z [www: http://www.mpsv.cz/cs/5045](http://www.mpsv.cz/cs/5045)

Krutina, M. (2004) *Řízení lidských zdrojů – dobrovolnictví. Zkušenost z praxe Českého helsinského výboru* [online]. s. 6. cit. 19. 1. 2013. Dostupné z [www: http://www.helcom.cz/download/sborniky/dobrovolnici.doc](http://www.helcom.cz/download/sborniky/dobrovolnici.doc)

Mareš, P. (2006) *Faktory sociálního vyloučení*. [online]. cit. 22.1.2013 Praha: VÚPSV. Dostupné z www: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_193.pdf

Naděje dožití a průměrný věk – metodika. [online] cit. 22.1.2013. Dostupné z www: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/nadeje_dozeni_a_prumerny_vek

Národní dobrovolnické centrum Hestia. [online] cit. 22.1.2013. Dostupné z www: www.hest.cz

Očekávaný vývoj počtu obyvatel podle hlavních věkových skupin do roku 2066. Český statistický úřad. [online] cit. 22.1.2013. Dostupné z www: https://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/ocekavany_vyvoj_poctu_obyvatel_podle_hlavnich_vekovyh_skupin_do_roku_2066

Výhody akreditovaných organizací. [online]. s. 1. cit. 22. 1. 2013. Dostupné z www: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-akreditace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

Zápis z konference – Dobrovolnictví v sociálních službách. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z www: <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/003/000558.docx>

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Počty dobrovolníků podle druhů služeb

Příloha č. 2 – Četnost činností, které dobrovolníci v sociálních službách vykonávají

Příloha č. 3 – Počty dobrovolnických hodin podle druhů služeb

Příloha č. 4 – Oblasti sociálního začleňování dle QUIP

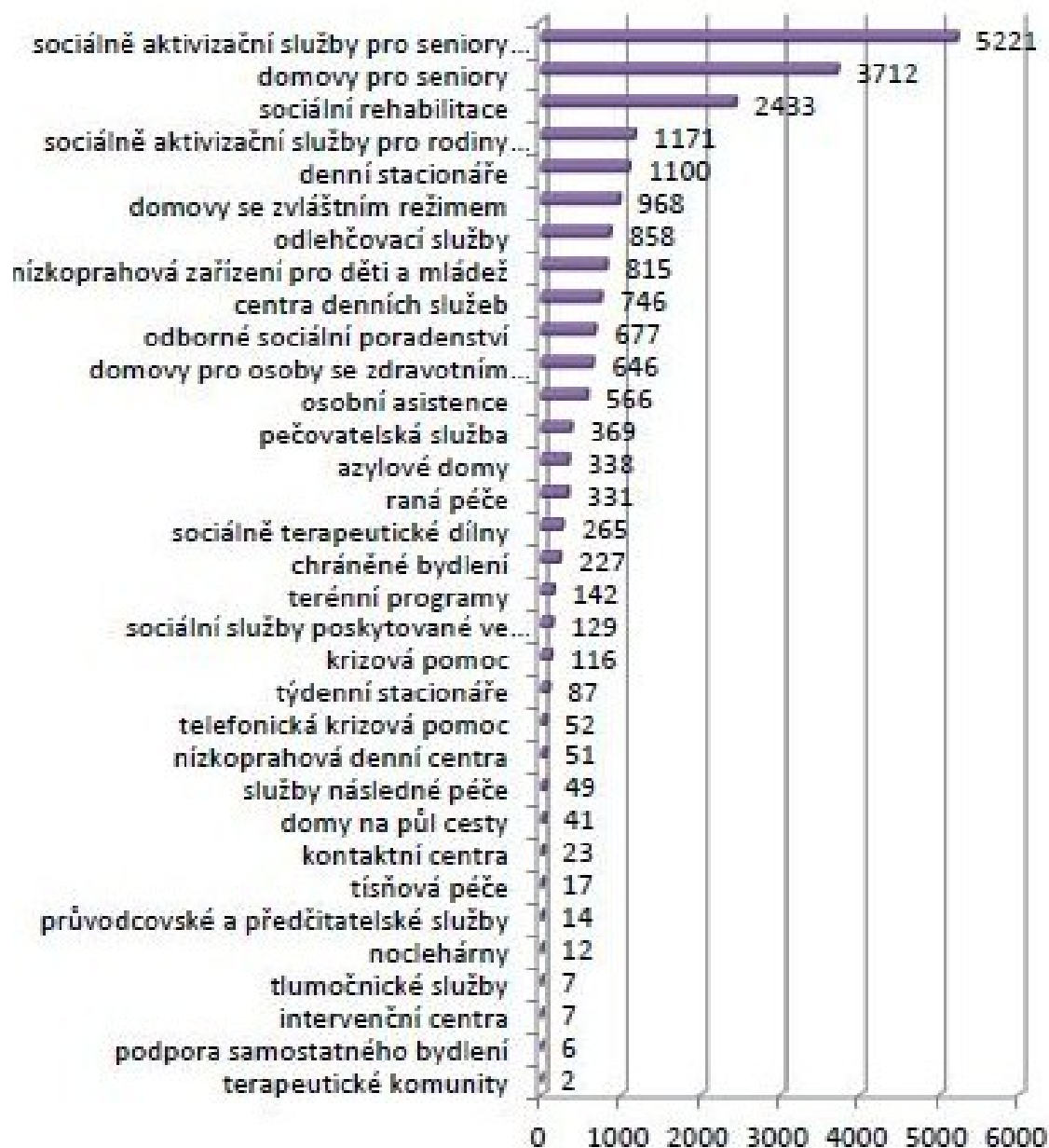
Příloha č. 5 – Souhlas se zveřejněním rozhovoru pro účely diplomové práce

Příloha č. 6 – Výzkumné otázky a jejich operacionalizace

Příloha č. 7 – Přepis rozhovorů se seniory

Příloha č. 1

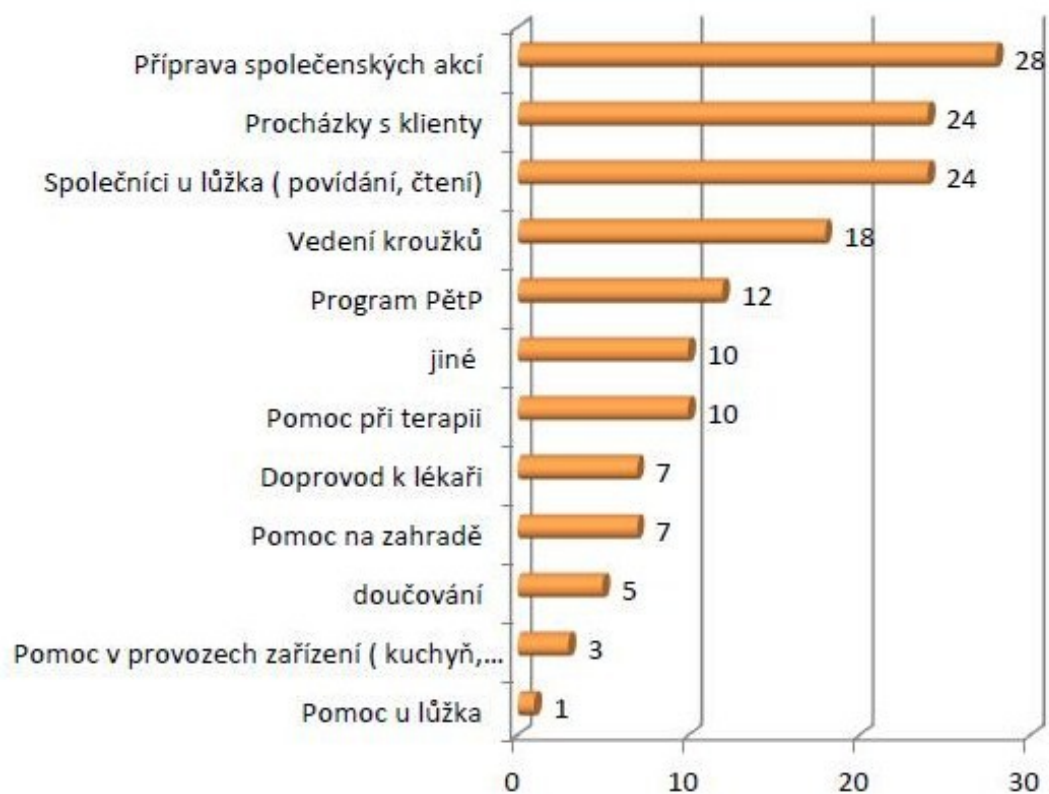
počty dobrovolníků podle druhů služeb



Graf č. 3. zdroj: Lusková, Lusková, 2012, s. 13

Příloha č. 2

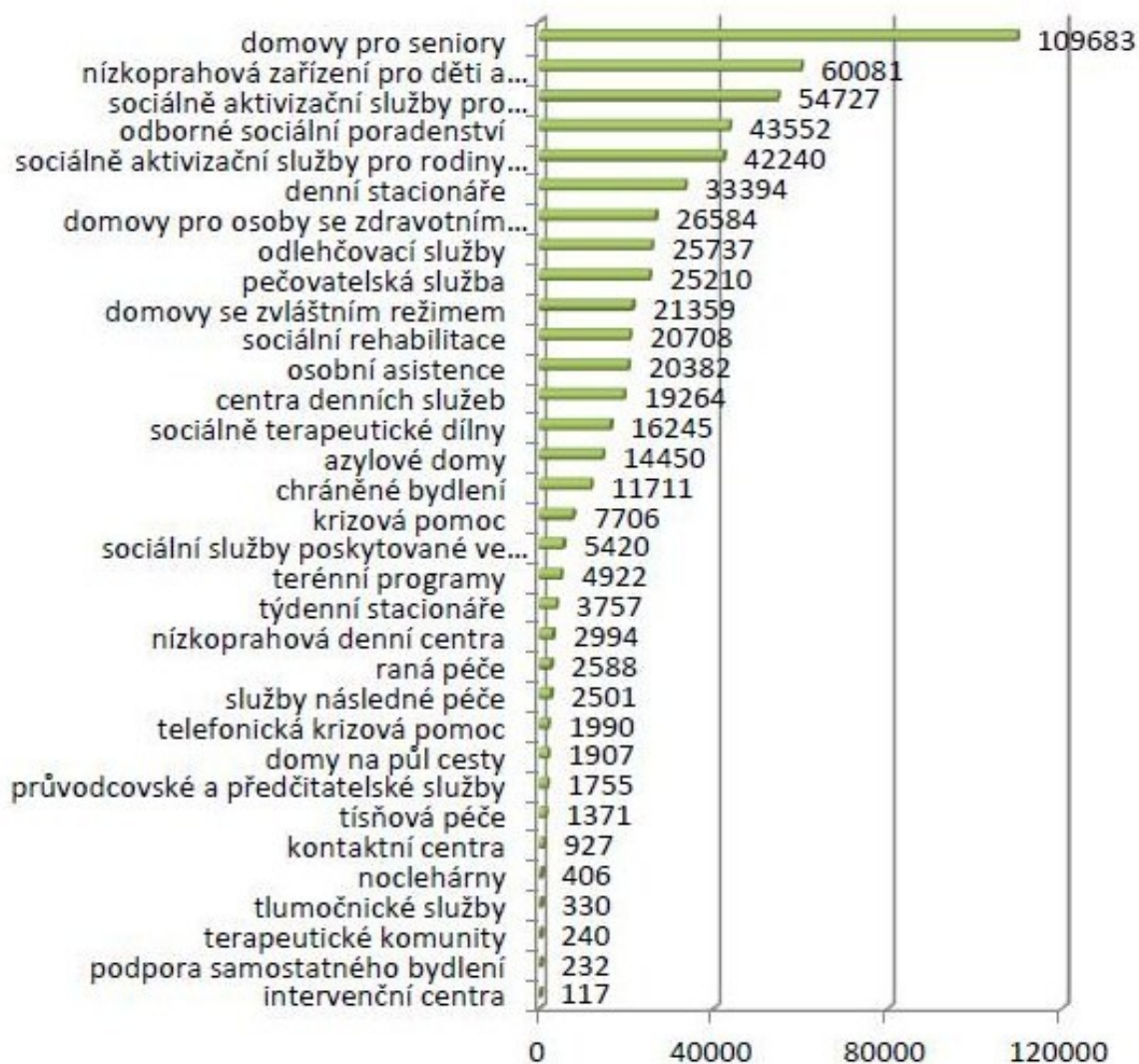
četnost činností, které dobrovolníci v sociálních službách vykonávají



Graf č. 4. zdroj: Lusková, Lusková, 2012, s. 9

Příloha č. 3

počty dobrovolnických hodin podle druhů služeb



Graf č. 5. zdroj: Lusková, Lusková, 2012, s. 14

Příloha č. 4

Oblasti sociálního začlenění

0. Lidé mají možnost domluvit se anebo dorozumět se s ostatními lidmi

1. Lidé jsou zapojeni do aktivit v místě, kde žijí

- 1.1. lidé používají různé služby v místě, kde žijí
- 1.2. lidé znají a (chtějí-li) využívají možnosti místa, kde žijí

2. Lidé jsou součástí sítě mezilidských vztahů

- 2.1. lidé mají aktivní vztahy s rodinou anebo přáteli, kolegy, sousedy
- 2.2. lidé mají partnerské vztahy

3. Lidé sami se o někoho nebo něco starají

- 3.1. lidé se o něco nebo někoho sami starají
- 3.2. lidé se /dobrovolnicky/ podílejí na veřejných aktivitách /záležitostech/ ve svém okolí

4. Lidé jsou zaměstnaní

- 4.1. lidé mají placené zaměstnání

5. Lidé si hledají práci nebo se připravují na zaměstnání po ukončení vzdělání

- 5.1. lidé využívají služeb zaměstnanosti nebo jiných podpůrných služeb při přípravě na práci a při hledání zaměstnání

6. Lidé mají volný čas, který má své místo v rámci jejich dne

- 6.1. lidé tráví volný čas (podle svého) smysluplnými aktivitami, které člověka naplňují, mají pro něj smysl a při kterých si odpočine a odreaguje se

7. Lidé se rozvíjejí v rámci formálního vzdělávání

- 7.1. lidé se připravují studiem na zaměstnání
- 7.2. lidé se (pro svůj další rozvoj) účastní pravidelného dlouhodobého vzdělávání

8. Lidé si udržují dobré fyzické a duševní zdraví

8.1. lidé mají běžný přístup k lékařské péči

8.2. lidé mají dostatek informací a možností, jak se starat o své zdraví a dostatek pomůcek, jak minimalizovat negativní dopady nemocí anebo zdravotních postižení

9. Lidé vstupují do právních vztahů s ostatními

9.1. lidé mají základní vědomí o svých právech a povinnostech (právní vědomí) a s tím související odpovědnosti

9.2. lidé vstupují do právních vztahů s ostatními

9.3. lidé, pokud to potřebují, mají podporu a zastání při rozhodování o právních úkonech, při jejich uskutečňování i při řešení jejich případných právních důsledků

10. Lidé mají zajištěnou autonomii jednání a sebeurčení

10.1. lidé plánují svůj život podle svých hodnot a na základě informací, svoje plány pak naplňují

10.2. lidé se (běžně) rozhodují o každodenních záležitostech

10.3. lidé mají podporu při naplňování svých práv a oprávněných zájmů

10.4. lidé jsou samostatní a soběstační, jak je to možné

10.5. lidé mají možnost brát na sebe riziko

11. Lidé mají možnost samostatného života

11.1. lidé mají dostatečné hmotné zabezpečení (dostatečné příjmy na živobytí)

11.2. lidé mají možnost bydlet podle své volby

(zdroj: Johnová, M., Kocman, D. a kol. Oblasti sociálního začlenění (OSZ) jako nástroj formulování veřejného závazku sociálních služeb. *Pro změnu 2009*. [online] cit. 22.2.2013. Dostupné z [www: http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/015/001838.pdf](http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/015/001838.pdf))

Příloha č. 5

Souhlas ke zveřejnění rozhovoru pro účely diplomové práce

Jméno klienta:

Souhlasím, že můj rozhovor, vytvořený studentkou Marií Horkou ze dne.....2013, bude použit jako součást přílohy její diplomové práce v rámci studia na Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Datum a podpis klienta:

Příloha č. 6

Operacionalizace výzkumných otázek

Jak senior vnímá pojem „být začleněn do společnosti“?

Jak byste popsali/a, co pro Vás znamená „být začleněn/a do společnosti“, „být součástí společnosti“?

Před tím, než senior nastoupil do domova pro seniory, cítil se být sociálně začleněný?

Asi tři měsíce před tím než jste nastoupil/a do tohoto domova pro seniory, cítil/a jste se být součástí společnosti, tak jak jste to před chvílí popsali/a?

Poté, co nastoupil do domova pro seniory, cítil se být sociálně začleněný?

Když jste nastoupil/a do domova pro seniory, změnilo se u Vás něco ve vztahu k Vašemu začlenění do společnosti? Cítíte se i nyní součástí společnosti?

Napomáhají dobrovolníci nějakým způsobem k většímu začlenění seniora do společnosti?

Tak, jak se nyní cítíte – napomohli tomu dobrovolníci? Pomohli Vám, abyste se zde cítil/a součástí společnosti?

Jak konkrétně to dělají?

Příloha č. 7

Přepisy jednotlivých rozhovorů

Rozhovor č. 1

Když se Vás zeptám, jak rozumíte pojmu, nebo jak byste vysvětlila nebo řekla, co to je „být začleněný do společnosti“? Co konkrétně pro Vás znamená „být začleněný do společnosti“?

No, já Vám to řeknu co to bývalo pro mě dřív. Že teda jsem byla zaměstnaná, byla jsem pohyblivá a mohla jsem jít třeba s kamarádkama nebo s přátelama někam na zábavu. Chodila jsem třeba do divadla, do kina. To bylo pro mě jako že jsem byla člen určité společnosti, ve které jsem byla. Dneska je to trošičku jinačí. Dneska žijeme vlastně v takovém velikánském domu, kde máme společný domov všichni. Takže my jsme spolu tak nějak dohromady. Jenomže, víte, ono ty nemoci a to všechno to nějak tak člověka jako oddaluje. A ono přece jenom já jsem to zažila na vlastní kůži, když mně bylo řečeno: „My jedeme do divadla. Pojeď s námi.“ Já jsem už nebyla v divadle ani nepamatuju. Jenomže jsem věděla jedno – já jak přijedu do toho divadla, tam se zhasne, zavrou se dveře, protože já jsem klaustrofobik, tím pádem teda vypukne něco, co bych strašně nerada, že to divadlo by se odehrávalo u sedadel a ne na jevišti. Takže jako třeba i toto mě jako oddalovalo, víte? Nebo někteří lidé tady, taky věk. Je důležitý, že tady jsou osmdesátiletý babičky, skoro devadesátiletý. A přece já teda mám pětadesát. A já jsem kolikrát i manželovi říkala, když jsme si pouštěli nahoře jako céděčka, tak říkám, „prosímte tišeji“, protože rockovou hudbu, víte? To věřím, že málokdo z těch starých babiček asi. Kdežto my teda, že jo, mladí dědci a babky, to máme strašně rády. Takže toto nás teďka rozděluje jako tady, ale jinak se nám žije tady nádherně. Je tady jako důležité ten spojovací činitel a to jsou sestry /řádové/ a vůbec zaměstnanci, že se nějak tak dáváme jako dohromady, protože ono, víte, když Vám to řeknu po pravdě, když Vám není dobře, tak kdyby Vám slibovali já nevím co, tak si řeknete, a mě to nezajímá a někdy má člověk teda pocit, že teda už tady by si měl objednat pomalu já nevím co /ukazuje k pietní místnosti/, že už se blíží konec. Potom najednou, nasnídáte se nebo naobědváte se, podíváte se z okna a říkáte, jak je venku krásně, tam je, jo? A najednou ta nálada je jinačí. Ale vždycky to potřebuje už někoho z těch sester nebo zaměstnanců, kdo Vás, víte, jaksi povzbudí. Víte? Já už jsem říkala, ten činitel ve mně není, abych já se nějakým způsobem nabudila a byla šťastná a spokojená. Já třeba Pánu Bohu děkuji za každý den, víte? A někdy mě aji slyšíte říct, „Pane Bože, tak snad nejsou tady jenom já?“ Víte, na takový ty starosti, co ... anebo když Vás

začne něco trápit, tak už máte strach, už abych nešla do nemocnice, víte a to už jsou věci, který narušují ten život Váš tady v klidu a pokoji, víte? A to je jediný, co mě mrzí. Já jsem nejšťastnější člověk, když mám klid, nevidím doktora, protože já nepotřebuju ... když ho potkám na chodbě, slušně pozdravím, a jsem ten nejspokojenější člověk pod sluncem, víte? A v duchu si říkám, „to jsem Tě vypekla“, jo? A to se stává málokdy.

Já když se vrátím k tomu tématu – jak Vy jste teďka popsala to, co pro Vás znamená být součástí společnosti. Vzpomenete si, před tím, než jste nastoupila sem do domova, cítila jste se, že jste součástí společnosti?

Ne, ne. To, Maruško, když Vám řeknu, pro mě to bylo něco hrozného, protože všichni odešli. Děcka šly do školy, manžel do práce a já jsem zůstala sama doma. A můžu Vám říct, sama jsem nic neudělala, protože abych se sama pustila do vaření, to nešlo, protože to bych byla opařená. Když jsem chtěla cokoli dělat, třeba vysát. No vysávejte z vozejku. Jo, to taky nejde. A můžu Vám říct, já jsem vlastně byla zavřená, no přes, tady jsme, no přes pětadvacet let. A najednou ty lidi se mi začali vzdalovat. Já, když mně volala kamarádka, „já za Tebou přijdu“, tak já jsem jí řekla, „radši nechod“. Víte? Protože najednou mně to začalo vadit. Já jsem najednou ... stával se ze mě člověk, kterej dokázal žít zavřenej v té místnosti. A když jsem šla k doktorovi, tak jsem měla pocit, že ty lidi, který jsou do práce se hrnou na mě. Měla jsem z toho nervy a strach. A můžu Vám říct, že když jsme se sem nastěhovali, tak mě to nedošlo, že su někde jinde. Takže já jsem seděla jako na pokoji. Manžel, ten chodil, jo, a já jsem furt seděla a teď jsem jenom furt od sestřiček slyšela, „A proč taky nejdete ven?“ Ale, ono, víte, když přes dvacet let jste furt zavřená doma, nemáte kam jít, protože byste neměla jak se vrátit, nevylezete ty schody, jo, tak jsem jako si říkala, „no, jak tam mám jít?“, víte? Až manžel mně říkal, „vždyt' tady je výtah, můžeme sjet výtahem“. Víte, že mně to nedocházelo jako tady toto. Takže pro mě jako to bylo období, můžu Vám říct, jako hrozný. To Vám řeknu po pravdě, protože, manžel Vám může říct, já jsem byla takovej komunikativní typ, já jsem se ráda smála, já jsem se tráda pobavila a teď najednou jsem byla sama a můžu Vám říct, že ty začátky pro mě byly jako strašně těžký. Nabouralo mě to taky psychiku, protože když manžel mě vezl k doktorovi a tam taková říčka a tam byly kačenky malý, jo? Tak on mě říká, „pojď, já Ti ukážu kačenky“. Tam stáli čtyři lidi. A já v ten moment už jsem mu říkala, „ne, ne, ne, já musím domů“. Jo? Jako víte, že já jsem se začala přímo těch lidí jako bát. Nějak jsem nedokázala jako už ... až teprve tady se to začalo zase znovu jako ... Ale můžu Vám říct po pravdě, že pořád su pro to ... já říkám tomu „být dobrovolně sama“. Jo? Pokud Vám

někdo nutí, někde zavře, tak to musí být hrozný. Ale proto když já zrovna nemám náladu a chcu být sama, tak mě nedonutíte jít ven, jo? Ale můžu říct, že teďka jako už jako dost jako je to častější, že jdu ven se podívat. I když třeba zase su ve střehu, nevím, co s kým, jak, víte, povídat. Ono je většinou... o mě říkají, „vy jste veselá a s Váma je legrace“. Jenomže, víte, někdy já říkám, „člověk plká o blbostech“. Jo? Že člověk chce nějakým způsobem ten strach, které ve Vás je, tak chce ho nějak potlačit dozadu. No, a to je u mě vlastně tady toto.

A takže když Vy jste potom přešla tady semka do domova, tak se to zlepšilo tady to jak Vy říkáte to začlenění do společnosti? Že přece jenom jsem pochopila, že tady jste poznala nějaký lidi, mohla jste jít ven, jo?

Ano, ano. Tady to vlastně začalo tím, že jsem se poznala s paní XY. To byl vlastně začátek. A s ní jsem jako teda, potom s dalšíma lidma, jako ... Jenomže to víte, no, já třeba v paměti mám, já jsem měla strašně ráda bábinku YZ. To byl úžasnej člověk, víte? Že vlastně tito lidi mě nějak tak jako přitáhli, jako jo? Ale do teďka reaguju tak, že když mě někdo řekne, já nevím, třeba „přijďte dolů, bude ... já nevím ... beseda já nevím o čem“, už se stavím na zadní, protože už vidím hromadu lidí. A nejhorší když já jdu dolů a vidím, že mně zasedli místo u dveří. Já potřebuju, abych viděla na dveře. Protže jinak já nemůžu dýchat, já začnu rudnout, začne mně asi stoupat tlak nebo já nevím co. A můžu Vám říct po pravdě já z té besedy stejně nemám nic. Jo? Takže první, co vždycky dělám, vyrvávám, „tak půjdu, ale když budu mít místo u dveří“. Ale můžu říct, že teď už je to jako lepší, jo. Není to ideální, není to tak, jak to bylo dřív, ale je to lepší.

Tak. A mám na Vás ještě poslední otázku. Myslíte si, že Vám nějak pomohli dobrovolníci, abyste se tady v domově cítila líp?

Tak to víte, že jo. Protože ono i když člověk jako je tady šťastnej a je tady rád, má tady vlastně svůj druhej domov, jo, tak přesto se najdou okmžiky, kdy jste sama. A potřebujete někoho, kdy by víte, a těžko, ti staří lidi, to jsou furt problémy. Nemoci, o tom, co děcka chtěou a co nechcou a co by potřebovali. Kdežto já třeba stašně ráda vzpomínám na ty dvě děvčata, to byly z prvního ročníku, Markétka a Kristýnka. Do teďka nám pišou. Nezapomněli. Dokonce oni ani nezapomněli, že mám svátek, víte? Ono s nimi, když jsme třeba vykládali, tak jsme se prosmáli jako celej den. Nebo když sem jezdí, to už jsou teďka studentky, já nevím, jak ony se jmenujou, jsem zapomněla, ta jsou to taky ... s tím knězem tady byly. Pro mě byl šok, když ony najednou přišly a „my jsme Vám donesly DVDčka nahraný“. Já jsem na ně koukala, protože to jsem říkala,

to jsou úžasný děcka a taky to jsme se bavili a měla jsem strach, že nám přijde sestra nadat, my jsme se tady řehtali a všichni už spali, jo. A ono Vás to přivede totiž do jinýho světa. Zjistíte, že v první řadě ti mladí nejsou tak špatní, jak se o nich vykládá. A za druhý že oni Vás dovedou rozebrat, víte? A mě strašně jako, já protože su uplkaná, tak mě jako se líbilo s něma povídat o čemkoli. O čemkoli, jo. Nejvíce se mně líbilo, když jsem jim udělovala rady. Brzo se nevdávajíte. Jo, takže to jako, no napřed si myslím, by si měli udělat vysokou, no. A tak člověk jako najednou máte pocit jako kdyby ti lidi patřili k Vám, jo? Když jsou tady ti mladí kněží /*povinná praxe v rámci studia*/, tak zase když za Váma přijde tak zase ten rozhovor je o něčem jiným, víte? A to taky ten jeden jako budoucí kněz, on, byli v Itálii tenkrát, ani už nevím co to bylo. A najednou non přišel a donesl mně jako růženec, víte? A já si myslím, že to taky o něčem mluví. Víte? Že vidíte, že oni sem nejdou jen proto, aby získali teda nějakou do zápočtu, ten papír, ty body, ale že jsou taky za lidima. A strašně se mně líbilo, když je vidíte jak třeba s tou paní, která ona chudinka, už jsem ju dlouho neviděla, nemůže mluvit. Já vím, že on jí třeba nemohl rozumět, on si s ní povídal, hladil jí po ruce, víte, tak si říkáte, doopravdy přece ještě hodní lidi existují. A já si myslím, že jim to do života taky dá hodně. Protože já když jsem byla mladá, tak já jsem chodila do dětského domova na Kociánku. A tam jsem strašně ráda jako s těma děckama byla. Co šlo, tak jsem přes náš závodní výbor ROH jako vysháněla, víte, a měla jsem pocit, že tedy doopravdy aspoň jako něco užitečnýho dělám. A dneska když to tak vidím, tak jsem říkala, no my jsme tady taky taková mateřská školka. Akorát trošičku starší. No, nám by teda nepomohla žádná jako na sjíždění, jo ... Ale že to jsou lidi, kteří dovedou za Váma přijít, povykládat, víte, že Vám to srdíčko pohladí. A to je důležitý. Člověk musí v této společnosti mít pocit, že není sám. Jak máte pocit, že jste sama, opuštěná, tak začne tu psychiku to nabourávat, pak začnete mít strach z čeho budu to a tamto jak bude. A najednou se na Vás to tak nakupí, že se třeba doopravdy člověk octne jako někde na psychiatrii a může to i psychicky jako odnést. A já si myslím, že toto je, víte, takové ten budíček, pro ty jako mladý lidi, kdy můžou těm lidem starším pomoci. Kdy, je to fakt, že za to peníze nedostanou. Ale dostanou za to poděkování a doopravdy od srdce, víte? A já si myslím, že to je někdy víc jak ty peníze. Protože je to upřímný.

Děkuju moc.

Rozhovor č. 2

Jak byste vysvětlila nebo jak rozumíte tomu být součástí společnosti? Co to je, být součástí společnosti?

To jako s kým se stýkám?

No, obecně – být součástí společnosti. Jak tomu rozumíte, co to pro Vás znamená?

No, já bych nemohla být. No já Vám to řeknu. Protože já jsem nebyla zvyklá nikam chodit. Jenom do školy. A já jsem jenom dělala. Když nebylo družstvo, tak jsem dělala doma na poli. S otcem jezdit. Měli jsme koně, krávy, hospodářství za soukroma no a maminka a já. Tak já jsem nemohla nikde. Tak někde chodit do společnosti. No a když byla ta candrbačka, tak jsem se šla podívat, no a zas nic. To nebyvalo pořád. Jednou za čas.

A před tím, než jste nastoupila sem do domova, když už jste bydlela v XY, tak myslíte, že jste byla součástí společnosti?

Nebyla, protože mě manžel umřel a já jsem tam byla 20 let sama. A 20 let. Pro mě byla jenom práce. Protože jsem měla kus pola, měla jsem prase, měla jsem prču pro prase, slepice, králíky, zahrady, sušení... A já jsem se, jenom co jsem mohla jít do kostela.

A jinak jste pořád pracovala...

Dělala... Nebo když jsem se setkala takhle u plotu, jako sousedi na dědině, no. Tam s paní X nebo s paní Y, víte? Tak to jsme si povykládali. A můj Míra jak viděl, že vykládáme dlouho, tak už to, „nemáte co dělat?“

A když jste přišla tady sem do domova, tak změnilo se něco? Cítíte se teď víc být součástí společnosti nebo míň?

Ale teď už, copak, teď už to tady znám. Ono se to teda hodně mění, ale už su tady veselejší. Protože já jsem nebyla mezi nikým zvyklá. Musíte myslet, že já jsem šla z nemocnice zrovna sem. A já jsem před tím byla doma a já vůbec jsem nevěděla, jak se mezi lidima žije. Jenom doma.

Takže to pro Vás byla velká změna.

No, velká. Opravdu.

A když se Vás zeptám...

A co mě tady nejvíc, paní, ne, sestřička, sestřička X mě strašně pěkně, když jsem sem přišla přihlašovat. Strašně pěkně, ona byla taková příjemná. Taková, taková jako naša maminka. Jo? Opravdu. Jako naša maminka.

A k tomu jak se tady teď cítíte, napomohli tomu nějak dobrovolníci?

Tady? Taky. Oni jsou šikovní. Tady furt dělají taky. Vy si myslíte, že by člověk mohl s téma chroméma prackama? Vždyť já ani bych neuměla nic vzít do ruky. Jenom vidle, korbicu a trakač. A zapřahat koně. A dojit krávy, kdepak, já jsem něco viděla něco jemnějšího dělat. Nemyslete si, na dědině se lidi strašně nadřeli. Strašně. Akorát jich bylo potom málo. Nás bylo dost. Nás bylo šest, ale já jsem byla nejmladší. Já jsem to odnesla.

A když se vrátím k těm dobrovolníkům. Jaké činnosti tady s Vámi v domově dělají? Nebo jak jste s nimi v kontaktu.

Obsluhují, některá se baví, některá je tady více, některá utíká navrch. No a já, s některou se bavím, jsou příjemný ty děvčata, nemůžu na ně říct nic. Já jsem nebyla zvyklá takhle moc v kontaktu s lidima. Víte, takhle z domu. My byli tři doma, no. Já jsem nikde... Když máte hospodářství, tak jediné co jsem chodila tak na májový. To vždycky, to už byl poklizené dobytek, všecko. A v říjnu bylo zase růženec večer. Takhle jsme chodili každou neděli do X do kostela. Jinak já jsem nikde nešla.

Tak jo. Děkuji moc.

Rozhovor č. 3

Co znamená být začleněn do společnosti? Jak tady tomu pojmu rozumíte?

No tak že se nezavírám doma, že nesedím, že chodím mezi lidi, třeba do kina nebo na sportovní akce nebo na zájezd nebo mám kamarádku nebo su ve Svazu zahrádkářů. To znamená, že jsem začleněná do společnosti.

A vzpomenete si, před tím, než jste nastoupila do domova pro seniory, tak tři měsíce před tím, než jste nastoupila, cítila jste se být začleněná do společnosti, tak jak jste to před chvilkou řekla – mít kamarádku, být členem svazu zahrádkářů a podobně?

No určitě, protože chodila jsem nakupovat a mám rodinu a mám zahrádku, takže a různé aktivity. Určitě.

Takže jste se cítila...

Tak jsem se cítila členem společnosti. Neměla jsem pocit, že jsem osamocena.

A když jste nastoupila do domova, změnilo se v tomhle smyslu u Vás něco? Ted' myslím ve vztahu k začlenění do společnosti. Cítíte se teďka být součástí společnosti?

Tak určitě je člověk součástí společnosti, ale jiné. Už třeba nemůže na zahrádku nebo ... ale je zase ... Má nové přátele ve spolubydlících a mezi personálem a v kuchyni u kuchařek, takže zase je člověk ve společnosti, ale jiné. Může jít do kaple, že? Kde se potkává s lidmi.

A tomu tak jak se teď cítíte, napomáhají tomu dobrovolníci? Pomohl Vám nějaký dobrovolník, abyste se tady cítila lépe?

No tak záleží určitě na tom tak jako než si člověk vybere nějaké přátele, tak musí si s těmi přáteli rozumět. Tak je to i ve vztahu k těm dobrovolníkům. Pokud člověk si s tím dobrovolníkem začne rozumět nebo najdou společný zájem nebo cítí porozumění toho dobrovolníka tak určitě je to dobře. Pokud ten dobrovolník není moc aktivní a nesnaží se toho člověka moc přesvědčovat, aby šel tam a onde a dělat to nebo ono, to, co ho třeba nebaví a nikdy nebavilo. A spíš musí najít tu společnou řeč.

A pomáhají konkrétně Vám dobrovolníci tak, abyste se tady cítila lépe?

No tak určitě. Mám ... Výborná paní sem chodí, která má pejska a ona si ho přivede s sebou. A my potom v létě sedíme venku na lavičce a povídáme si a rozumíme si. Ona je taková veselá a upřímná. A pejska si můžu pohladit. A protože mám zvířata velmi ráda, cítím se dobře.

Takže Vy už jste mi odpověděla na poslední otázku. Jak konkrétně to dobrovolníci dělají, jaké konkrétní činnosti dělají pro to, abyste se tady cítila lépe? A kromě pejska je to ještě něco jiného?

No tak mně stačí to, že si popovídáme a že se člověk má na koho těšit. A vzhledem k tomu, že třeba ta rodina nepřichází tak často, v jinou dobu, tak je to zase dobré pro to strávení volného času nějakým užitečným způsobem. Člověk se necítí sám a zapomene chvilku na třeba různé starosti a problémy a zase vzhledem k tomu věku toho člověka se člověk jaksi dostane ... No zavzpomíná si na to mládí. A dostane se víc tam, kde by možná chtěl být.

Děkuju za rozhovor.

Rozhovor č. 4

Když se Vás zeptám, jak rozumíte pojmu nebo jak byste vysvětlila co to je být začleněný do společnosti, být součástí společnosti? Co to pro Vás znamená?

No, být mezi lidma. A...

Být mezi lidma. A myslíte to jako, já nevím, chodit nakupovat, potkávat se s lidma nebo chodit do divadla.

No, to nemůžu chodit, no. To je právě to. Ale jinak jsem hrozně ráda chodila do divadla, na koncerty, a nebo na ... do Domu umění na Literární středy. To jsem měla moc ráda. No a teď jsem omezená tou chůzí.

Takže, a vzpomenete si, před tím, než jste nastoupila sem do domova, tak tři měsíce před tím, než jste nastoupila, máte pocit, že jste byla součástí společnosti, tak jak jste to teď řekla, že jste chodila do divadla a do Domu umění a tak dále?

Teď jsem omezená právě tím, tou chůzí. Nemůžu chodit. Ale líbí se mně tady moc. Já jsem prošla, aji jsem byla v XY a před tím jsem byla na XZ, tam to bylo děsný. A tak tady se mně líbí moc.

Tak to jsem ráda. A před tím, než jste nastoupila do XZ nebo do toho prvního domova, tak máte pocit, že jste byla součástí společnosti?

No mně se ... To je těžko říct. Mně se to stalo dvaadvacátého ledna. Žila jsem celý život v Brně. A chtěla jsem jít samozřejmě do domova někam do Brna. Jenomže tam bylo všude čekací doba pět roků. A to bylo moc.

A když jste přišla sem, tak máte pocit v tuhle chvíli, že jste součástí společnosti?

No určitě jo.

A napomohli tady tomu pocitu nějak dobrovolníci?

Mám ráda dobrovolníky, když přijdou.

A když přijdou za Vámi, jaké činnosti spolu děláte nebo co ti dobrovolníci Vám přináší?

To se mě vždycky vyptají na jedno brdo, jak se říká, jak se mně tady líbí a takový, no.

Takže si s Vámi spíš vykládají.

Jo, vykládají.

Děkuji moc za rozhovor.

Rozhovor č. 5

Když se Vás zeptám, jak rozumíte tomu, nebo jak byste vysvětlil pojem „být začleněný do společnosti“ nebo „být součástí společnosti“? Co to pro Vás znamená?

No tak nejenom pro tu společnost ... po ní něco vyžadovat, ale taky se snažit, dokud to jde ještě, té společnosti aspoň částečně to vracet nejenom nějakou tou prací, ale svým přístupem, chováním. A takovou spíš tady v našem případě takovou vděčností. To je vděčnost za to, co ta společnost třeba tady ta místní pro mě konkrétně dělá.

A před tím, než jste nastoupil sem do domova, máte pocit, že jste byl součástí společnosti tak jak jste to teď řekl – to být prospěšný, pomáhat?

No tak v životě člověk se snažil nejenom jako vůči těm svým třeba, když by to vyňal z té společnosti, příbuzným, nejbližším. No ale i k těm pracovníkům, spolupracovníkům. Takže a vůbec takový ten nejbližšímu okolí. Jak říkám, že nejenom po nich vyžadovat, ale být si vědom toho, že také já musím něco prospěšného pro ně. Se snažit aspoň. Užitečného udělat.

A když jste potom přešel sem do domova, tak změnilo se něco, nějaký Váš pocit nebo Vaše vnímání toho, jestli jste součástí společnosti nebo ne?

No na jedné straně se zúžil okruh těch lidí okolo na ty jako co jsou ... nejsem sám tady ... tady taky jsou v tom domově a hlavně na ty, kteří se o nás starají, na ty zaměstnance na jedné straně. Na druhé straně zas to je, se, jako já jsem získal vlastně takový větší pocit takové jako jistoty, že vlastně z toho důvodu proč jsem tady, hlavně z těch zdravotních. Takže mám zase na druhé straně jistotu, že cokoli budu potřebovat po zdravotní stránce i po té společenské. Jak se říká, co je vhodné dát tomu druhému. Tak mám jistotu, že prostě kdokoli, kdykoli, cokoli. Tak bych to zakončil. Je postaráno o mě.

Myslíte si, že tady k tomu, jak se tady cítíte, že k tomu taky napomohli nějak dobrovolníci?

No dobrovolníci samozřejmě taky pomáhali. Mezi jiným to pomáhá i jim, protože to jsou většinou mladí. Nejmladší generace. Takže vlastně se tady vlastně smazává ten generační takový rozdíl, protože co se týká té společnosti, v které jsem byl před tím domovem, tak tam byly markantní ty rozdíly. My jsme to prožívali taky, protože my už jsme byli staří a ty nejmladší generace nejenom že jaksi nerozuměly, tak to vyplývá z toho života vůbec celkového. Samozřejmě člověk stárnutím přichází na jiný takový, dá se říct, styl myšlení, ale prostě ta vzájemnost, která začala chybět v té společnosti před tím pobytem v domově, tak tady se vlastně naplnilo. Začala projevovat taková vstřícnost. No a samozřejmě dobrovolníci je vidět, že prostě

všichni, co tady chodili a chodí a budou, doufám, ještě chodit, tak že se budou snažit zapojit se mezi ... Tím, že nebude rozdíl mezi dobrovolníkem a zaměstnancem. A že prostě nebude rozdíl mezi lidmi, kteří se o nás starají a mezi námi, o které se starají.

A když byste ještě mohl v krátkosti říct, jaké činnosti s dobrovolníkama děláte? Nebo co oni tady dělají, když za Vámi přijdou?

No, tak co tady dělají? Snaží se prostě nejenom o nějaké takové pracovní té terapie nebo co jak se ... Opravdu taky to má tady svůj účel a význam, ale snaží se hlavně být taková různí kamarádští, přátelští, s námi přes ten generační jako rozdíl rokama. A to se vlastně tady smazává ten vzájemný poměr a přístup vlastně ze strany těch dobrovolníků.

Děkuji za rozhovor.