



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní
a pedagogická



Aktivizace a animace seniorů dobrovolníky

Diplomová práce

Studijní program: N7508 – Sociální práce

Studijní obor: 6731T012 – Sociální práce

Autor práce: **Bc. Lucie Zerzánová**

Vedoucí práce: Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D.



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Lucie Zerzánová**
Osobní číslo: **P14000540**
Studijní program: **N7508 Sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Aktivizace a animace seniorů dobrovolníky**
Zadávající katedra: **Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl diplomové práce: Zjistit způsoby aktivizace a animace seniorů dobrovolníky.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava výzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Dotazování, obsahová analýza primárních a sekundárních dat.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

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

Seznam odborné literatury:

- FRIČ, P., aj., 2010. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. 1. vyd. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.
- FRIČ, P., VÁVRA, M., 2012. Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus. 1. vyd. Praha: Hestia, Agnes. ISBN 978-80-903696-9-6.
- HAŠKOVCOVÁ, H., 2010. Fenomén stáří. 2. dopl. a přepr. vyd. Praha: Havlíček Brain Team. ISBN 978-80-87109-19-9.
- HENDL, J., 2012. Kvalitativní výzkum. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.
- HOLCZEROVÁ, V., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. Volnočasové aktivity pro seniory. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4697-5.
- MALÍKOVÁ, E., 2011. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3148-3.
- ONDRUŠOVÁ, J., 2011. Stáří a smysl života. 1. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1997-2

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D.

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **23. dubna 2015**

Termín odevzdání diplomové práce: **29. dubna 2016**



doc. RNDr. Miroslav Brzezina, CSc.

děkan

L.S.



PaedDr. ICLic. Michal Podzimek, Th.D, Ph.D.

vedoucí katedry

V Liberci dne 23. dubna 2015

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé diplomové práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

Poděkování

Děkuji vedoucí mé diplomové práce, paní Mgr. Lence Nádvorníkové, Ph.D. za cenné rady a odborná stanoviska při tvorbě diplomové práce. Především za její vstřícnost a laskavý přístup. Děkuji také dobrovolníkům a ostatním respondentům, kteří se stali součástí mého výzkumu, za věnovaný čas a projevenou důvěru. V neposlední řadě děkuji také svému manželovi a celé rodině za velkou podporu při mém studiu, které si nesmírně vážím.

V Liberci dne: 15.04.2016

Název diplomové práce: Aktivizace a animace seniorů dobrovolníky

Jméno a příjmení autora: Bc. Lucie Zerzánová

Akademický rok odevzdání diplomové práce: 2015/2016

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D.

Anotace:

Diplomová práce se zabývá možnostmi aktivizace a animace seniorů dobrovolníky. Vychází jak z teoretických tak i praktických poznatků o dané oblasti. Cílem práce je zjistit způsoby aktivizace a animace seniorů dobrovolníky.

Teoretická část se zabývá popisem základních pojmů a vymezením teoretických východisek z oblasti gerontologie, sociálních služeb, dobrovolnictví a jednotlivými možnostmi aktivizace a animace seniorů.

Empirická část práce za pomoci kvantitativní výzkumné strategie zjišťuje, jaké možnosti a způsoby aktivizace a animace seniorů mají dobrovolníci k dispozici a které aktivně využívají v samotné praxi. Dílčím cílem práce je zmapovat, co přináší dobrovolnická činnost seniorům i samotným dobrovolníkům a přínosný je také pohled na dané téma optikou sociálních pracovníků v sociálních službách a koordinátorky dobrovolníků z Dobrovolnického centra. Výstupem práce jsou navrhovaná praktická doporučení pro oblast výzkumu, vzdělávání a samotné praxe.

Klíčová slova:

aktivizace, animace, dobrovolník, domov pro seniory, dům s pečovatelskou službou, senior, volnočasové aktivity pro seniory

Title of the Diploma thesis: Activation and Animation of the Elderly by Volunteers

Author: Bc. Lucie Zerzánová

Academic year of the diploma thesis submission: 2015/2016

Supervisor: Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D.

Annotation:

The diploma thesis deals with possibilities of activation and animation of the elderly by volunteers. It issues from theoretical and practical knowledge in this area. The goal of this thesis is to discover the ways of activation and animation of the elderly by volunteers.

The theoretical part deals with a description of basic terms and definition of theoretical basis in the area of gerontology, social services, voluntariness and particular possibilities of activation and animation of the elderly.

The experiential part of this thesis with the help of quantitative experimental strategy detects which possibilities and ways of activation and animation of the elderly the volunteers keep at disposition and which they actively use in actual practices. The subgoal of the thesis is to map what brings the volunteers' activities to the elderly and to volunteers themselves and beneficial is also a view of this issue by a view of social workers in social services and by coordinators of volunteers from the volunteer centre. The output of this thesis are suggested practical recommendation in the section of investigation, education, and work practices itself.

Key words:

activation, animation, elderly, freetime activities for the elderly, nursing home, retirement home, volunteer

Obsah

Úvod.....	9
1 Vymezení pojmů.....	11
1.1 Senior, stáří a stárnutí.....	12
1.2 Zdravé stárnutí.....	15
1.3 Aspekty stárnutí.....	18
1.3.1 Psychické změny ve stáří.....	18
1.3.2 Tělesné projevy stáří	21
1.3.3 Sociální změny ve stáří	22
1.4 Sociální služby pro seniory.....	23
1.4.1 Domov pro seniory.....	23
1.4.2 Dům s pečovatelskou službou.....	25
2 Dobrovolnictví v širších souvislostech.....	26
2.1 Filantropie, altruismus, spolkový život.....	27
2.2 Definice dobrovolnictví.....	29
2.3 Dobrovolník	34
2.4 Dobrovolnictví a legislativa	35
2.5 Management dobrovolnictví.....	36
2.5.1 Dobrovolnické centrum.....	37
2.6 Teoretické přístupy.....	38
3 Aktivizace a animace.....	39
3.1 Aktivizační techniky	41
3.1.1 Pohybové a taneční aktivity pro seniory.....	41
3.1.2 Trénování paměti či mozkový trénink	42
3.1.3 Muzikoterapie.....	45
3.1.4 Arteterapie.....	46
3.1.5 Reminiscenční terapie	47
3.1.6 Biblioterapie, poetoterapie	49
3.1.7 Zooterapie	50
3.2 Dobrovolníci v aktivizaci seniorů.....	51
4 Projekt výzkumu.....	54
4.1 Předmět a objekt výzkumu.....	55
4.2 Cíl výzkumu.....	55
4.3 Operacionalizace.....	56
4.4 Metodologie a metodika výzkumu.....	56
4.4.1 Metodologie.....	56
4.4.2 Vybrané techniky	57
4.5 Charakteristika výzkumného vzorku	58
4.6 Charakteristika lokality výzkumu.....	58
4.7 Organizační a personální zabezpečení výzkumu.....	61
5 Prezentace výzkumného zjištění.....	62
5.1 Postup analýzy získaných dat.....	62
5.2 Prezentace získaných dat z kvalitativního výzkumu.....	63
5.2.1 Aktivizace seniorů dobrovolníky pohledem seniorů.....	63
5.2.2 Aktivizace seniorů dobrovolníky pohledem dobrovolníků.....	73
5.2.3 Aktivizace seniorů dobrovolníky pohledem sociálních pracovníků.....	84
5.2.4 Aktivizace seniorů dobrovolníky pohledem koordinátorky	90
6 Diskuze.....	94

Navrhovaná opatření	97
Závěr.....	99
Seznam použitých zdrojů:.....	101
Seznam příloh:.....	106

Úvod

Každý člověk stárne...

Téma diplomové práce „*Aktivizace a animace seniorů dobrovolníky*“ si autorka zvolila ze dvou důvodů. Prvním důvodem byla skutečnost, že již svoji bakalářskou práci psala na téma dobrovolnictví a motivace k dobrovolnictví (i když u jiné cílové skupiny). Autorka se tudíž domnívá, že získala v této oblasti cenné poznatky nejen z odborných zdrojů, ale především z praxe, které může zúročit při psaní diplomové práce. Druhým důvodem, proč se autorka rozhodla psát diplomovou práci na toto téma je skutečnost, že se ve svém volném čase již čtvrtým rokem věnuje dobrovolnictví v komunitním středisku KONTAKT Liberec p. o. - Dobrovolnické centrum AMIKUS v programu SENIOR. Zde je jejím úkolem či posláním být seniorovi především „společníkem“. Náplní její dobrovolnické činnosti je individuální kontakt se seniorem tj. především povídání, naslouchání, jako doprovod na procházkách, předčítání nebo jiné volnočasové aktivity zaměřené na aktivizaci seniora. Se svým seniorem/klientem se autorka schází zpravidla jednou týdně na 1–2 hodiny v jeho přirozeném prostředí. Cílem programu SENIOR je za pomoci dobrovolníků překonávat pocity samoty a psychických krizí lidí ve stáří.

Cílem diplomové práce je zjistit způsoby aktivizace a animace seniorů dobrovolníky. Práce je rozdělena do dvou částí. V teoretické části se zabýváme popisem základních pojmů a vymezením teoretických východisek z oblasti gerontologie, sociálních služeb, dobrovolnictví a jednotlivými možnostmi aktivizace a animace seniorů. Poznávacím cílem je objasnit optikou dobrovolníků jejich možnosti aktivizace a animace seniorů, ale také z druhé strany tj. optikou samotných seniorů zjistit, které animační techniky mají nejraději a které využívají nejčastěji.

Cílem empirické části diplomové práce je zjistit, jaké možnosti a způsoby aktivizace a animace seniorů mají dobrovolníci k dispozici a které aktivně využívají v samotné praxi. Dílčím cílem je zmapovat co přináší dobrovolnická činnost seniorům i samotným dobrovolníkům. Dalším cílem je nahlédnout na toto téma pohledem sociálních pracovníků v sociálních službách a koordinátorky dobrovolníků z dobrovolnického centra AMIKUS. Velmi přínosný je pohled na lokální dobrovolnickou činnost, chápanou jako službu

konanou ve veřejném zájmu, pohledem sociálních pracovníků v sociálních službách a jejich zhodnocení, zda dobrovolnická činnost přispívá ke zvyšování kvality života seniorů.

Aplikačním cílem diplomové práce je navrhnout možnosti efektivnějšího využívání aktivizačních a motivačních prvků při kontaktu dobrovolníků se seniory a způsobů získávání nových dobrovolníků pro domovy pro seniory a domy s pečovatelskou službou.

I. Teoretická část

V teoretické části diplomové práce se budeme zabývat vymezením základních pojmů a teoretických východisek z oblasti gerontologie, sociálních služeb, dobrovolnictví a možnostmi či způsoby aktivizace a animace seniorů.

Cílem teoretické části je seznámení se s fenoménem aktivizace a animace seniorů dobrovolníky nejen z pohledu seniorů, ale také samotných dobrovolníků.

1 Vymezení pojmů

Hned v úvodu této práce je nezbytné vydefinovat základní pojmy „*senior*, *stáří* a *stárnutí*“, se kterými se budeme nadále setkávat v celé diplomové práci. S fenoménem stárnutí populace se v současnosti nepotýká jen Česká republika, ale i celá Evropa a další státy. Je to způsobeno především nízkou porodností (natalita) a stále se prodlužující délkou života. Bohužel ani další demografický vývoj není příliš optimistický. Právě z důvodu pesimismu, že starých lidí stále přibývá, měl rok 2012 (vyhlášen Evropským rokem aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity) podpořit debaty o problematice stárnutí a stáří a posílit tak aktivity vedoucí nejen k dlouhému, ale především zdravému a kvalitnímu životu.

Dle prognózy Českého statistického úřadu bude v roce 2030 více jak 22 % naší populace starší 65 let, v roce 2050 to bude již více jak 31 %, což představuje asi 3 miliony osob, přičemž největší nárůst bude v kategorii osob nejstarších tzv. dlouhověkých (cca půl milionu osob). Pro srovnání v roce 2007 žilo v ČR ve věkové kategorii dlouhověkých necelých 125 tisíc osob (Malíková 2011, s. 26–27).

V České republice se problematikou stárnutí populace zabývá hned několik resortů (ministerstvo zdravotnictví, ministerstvo pro místní rozvoj, ministerstvo práce a sociálních věcí, ministerstvo financí aj.). Z hlediska sociálněpolitického má největší vliv/podíl gesce ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), jako poradní orgán vlády ČR je zřízena Rada vlády pro seniory a stárnutí populace. Důležitým dokumentem upravujícím tuto problematiku je Národní akční plán ČR, který vychází z ekonomických potřeb a možností naší společnosti (Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017) a kterému se budeme podrobněji věnovat v jiné kapitole.

1.1 Senior, stáří a stárnutí

Stárnutí je atributem živého organismu a nedílnou součástí našich životů, bohužel pozitivní vnímání stáří má dnes spíše sestupnou tendenci (Starý zákon předepisuje úctu ke starým lidem a Desatero nařizuje ctít rodiče), pozice dnešního seniora v konzumní a na výkon zaměřené společnosti není vůbec dobrá. Lapidárně řečeno: pojem senior je myšlen především důchodce charakteristický tím, že je již v postproduktivním věku nebo dokonce jako člověk pro společnost neužitečný a chátrající. V odborné literatuře je pojem senior vymezen několika způsoby, proto definovat kategorii seniora není snadné.

Dle světové zdravotnické organizace (WHO) je starý člověk definován jako člověk starší 60 let, „*stařecký věk neboli senescence je obdobím života, kdy se poškození fyzických či psychických sil stává manifestní při srovnání s předešlými obdobími*“ (Haškovcová 2010, s. 20). Nejběžnější členění stáří dle WHO, která využívá věku kalendářního tj. odvozeného od data narození, je následující:

- *rané stáří* (vyšší věk): 60–74 let
- *vlastní stáří* (stařecký věk neboli sénium): 75–89 let
- *dlohověkost* (vysoký věk): od 90 let výše

V praxi je považován za seniora ten, kdo dosáhl důchodového věku. Postupem času se však posouvá věková hranice odchodu do důchodu a tudíž i interval období stáří se posouvá do vyššího věku (Haškovcová 2010, s. 20). Stárnutí i stáří je věcí individuální, tempo je různé a má i různé důsledky pro společnost (ekonomické, zdravotní, sociologické).

Novější členění dělí stáří do tří následujících skupin:

1. *mladí senioři* – věk 65–74, v tomto časovém období senioři často řeší problematiku penzionování, volného času, seberealizace a aktivit,

2. *starí senioři* – 75–84, v této životní fázi se senioři potýkají především se stonáním, problematikou adaptace, osamělosti, snižující se tolerance k zátěži,

3. *velmi starí senioři* – 85 a více let, v závěrečné fázi života senioři řeší především problematiku soběstačnosti a hmotného zabezpečení (Kalvach, aj. 2004, s. 47)

Stáří je pojem, který označuje pozdní fázi ontogeneze, přirozeného průběhu života. Rozlišujeme tři typy stáří:

- 1. *Kalendářní stáří* (chronologické) – je jednoznačně vymežitelné datem narození, ale nepostihuje dostatečně interindividuální rozdíly mezi jednotlivci. Existují např. zachovalí sedmdesátníci anebo předčasně zestárlí padesátníci, proto není chronologický věk spolehlivým prediktorem životního stavu daného jedince.
- 2. *Sociální stáří* – za počátek sociálního stáří se obvykle považuje přiznání starobního důchodu konkrétnímu jedinci. V tomto období se senioři potýkají především s proměnou svých sociálních rolí a potřeb, dále se změnou životního stylu (ztráta životního programu a prestiže), se kterým je spojeno i jiné ekonomické zajištění (starobní důchod = pokles životní úrovně). Senioři jsou dále ohroženi diskriminací z důvodu věku nebo věkovou segregací od zbytku společnosti. S tímto souvisí pojem *ageismus*, který byl poprvé použit v roce 1969 a vyjadřuje diskriminaci (až segregaci) na základě věku. Ageismus pramení především z toho, že je naše dnešní společnost nastavena na neustálý výkon, udržitelný rozvoj a věčný kult mládeži. Někteří senioři se mohou stát až pasivními či netečnými, což vede k sociální patologii např. k neúspěšnému stárnutí. V této časové periodě dochází u jedinců k evidentním fyzickým a psychickým změnám.
- 3. *Biologické stáří* (psychologický věk) – označuje stupeň či míru involučních změn konkrétního jedince. Hodnotí se především funkční stav jedince, jeho výkonnost, kondice, patologie, aj. Involuce může být měřena i pomocí buněčných nebo molekulárních markerů (biomarkerů) (Kalvach, aj. 2004, s. 47–48). Pojem biologický věk je využíván k vyjádření celkového stavu daného jedince. K přesnějšímu určení biologického věku se dále používá *anatomický věk* (vyjadřuje např. stav kosterní soustavy, tělesné stavby, aj.), *karpální věk* (stav karpálních = zápěstních kůstek) a *fyzilogický věk* (např. rychlost metabolismu) (Stuart-Hamilton 1999, s. 22).

Další možností klasifikace seniorů nad 65 let je jejich rozdělení do dvou kategorií, *třetího a čtvrtého věku*. Ve třetím věku jsou senioři ještě aktivní a nezávislí, kdežto ve čtvrtém věku jsou již odkázáni na péči druhých osob (Stuart-Hamilton 1999, s. 20–21). Dle Štěpánkové a jiných je *třetí věk* hybridem středního věku a stáří, idea třetího věku je

spojována především s volnočasovými aktivitami seniorů a společenskou užitečností, kdy mají senioři morální povinnost jako opatrovníci společenského a kulturního dědictví (Štěpánková, aj. 2014, s. 71).

Stárnutí neboli involuce je všeobecný, multifaktorový a složitý proces, který postihuje všechnu živou hmotu. Stárnutí začíná již od narození, ale za hmatatelný projev se považuje až pokles funkcí po dosažení sexuální dospělosti. Stárnutí není v odborné literatuře jednoznačně definováno, jsou popisovány spíše jeho variabilní individuální projevy. Konečným efektem stárnutí je stáří (senium). Podoba stáří je dána kombinací involučních změn s kondicí a s příznaky chorob a také prostředím (čím náročnější prostředí, tím organismus rychleji stárne např. uhelné doly). Velmi důležitá v procesu stárnutí je přirozená délka života, zhruba 25 % variability je podmíněno geneticky, zbytek záleží na okolních vlivech (epigenetika), např. stravě, životním stylu, hygieně, životním prostředím, kouření aj. (Kalvach, aj. 2004, s. 67). Dle Hayflicka (1977): „*Úpadek funkcí nezačíná ve stáří, ale již v rané dospělosti, neboť většina tělesných soustav vykazuje po třicátém roce věku každoročně úbytek funkce přibližně 0,8 až 1 procento.*“ (Stuart-Hamilton 1999, s. 23). Tomeš (2005) chápe populační stárnutí jako přirozený, cyklický a konečný proces, který ve vyspělých zemích probíhá déle než 200 let (Malíková 2011, s. 15). Definice stáří dle Mühlpachra (2004): „*Stáří není choroba, je však spojeno se zvýšeným výskytem nemocí a zdravotních potíží. Kromě smrti je hlavní hrozbou chorob ztráta soběstačnosti.*“ (Malíková 2011, s. 15).

Vágnerová nahlíží na stáří jako na přirozenou poslední etapu lidského života, která má svůj význam, kdy hlavním úkolem stárnoucího člověka je dosažení integrity (pochopení smyslu vlastního života) po zvládnutí všech předchozích vývojových stadií a vybudování si postojů k vlastnímu stáří, které vycházejí z individuálních psychosomatických změn jedince. Stárnutí je zátěží, kterou jedinec zvládá (adaptuje se) individuálně rozdílně dle svých schopností a možností aktivizace obranných mechanismů. Např. může reálně akceptovat své stáří a být i přesto aktivní, nebo tuto skutečnost odmítne akceptovat a stane se rezignující a pesimistický ad. (Vágnerová 2000, s. 444–447).

1.2 Zdravé stárnutí

V důsledku stále se zvyšujícího podílu starších osob v populaci se do popředí zájmu dnešní společnosti dostávají otázky, které se týkají *společenské pohody* seniorů (kvality jejich života) i zbytku společnosti. V druhé polovině 20. století se objevuje nový fenomén tzv. úspěšného stárnutí nebo také „aktivního stárnutí, který definoval I. Rosow (1967) v rovině následujících tří přístupů:

- *sociologický*: cílem je vyhodnotit, jaký vliv na přizpůsobení mají vzorce chování zaužívané v sociálních vztazích, rolích a aktivitách;
- *psychologický*: záměrem je vyhodnotit vliv osobnostních faktorů, psychických stavů a sebehodnocení;
- *sociálně psychologický*: tento přístup je kombinací subjektivních a objektivních proměnných.

Přizpůsobení se (adaptace) na stáří je dynamickým procesem nikoli setrvalým stavem (Štěpánková, aj. 2014, s. 22–23). Aktivní senior je synonymem „vitálního staršího člověka“, který participuje na dění ve společnosti. „*Aktivní život a aktivní stárnutí znamená, že se jednatel snaží zajistit si dobrou kvalitu života* (Holcerová, Dvořáčková 2013, s. 23).

Světová zdravotnická organizace (WHO) definuje aktivní stárnutí (také zdravé, produktivní či úspěšné stárnutí) jako „*proces co nejlepšího využití příležitostí pro zdraví, participaci a bezpečnost ke zlepšení kvality života lidí v průběhu stárnutí.*“ (Štěpánková, aj. 2014, s. 65). Jedná se o proces celoživotní, jelikož na stáří je potřeba se připravovat již od narození. V dnešní postmoderní době, kdy je kladen důraz na individualismus (máme možnost volby, ale také jsme si vědomi možných rizik) a omezování výdajů sociálních států (neoliberalismus), je zodpovědnost za stárnutí stále více přenášena ze státu na samotného jedince, který je tak nucen stárnout „správným“ způsobem, tj. aktivně. Nabízí se otázka, jakým způsobem lze měřit aktivní stárnutí mezi jednotlivými evropskými státy. Jako nástroj měření se používá např. *index aktivního stárnutí*, který má 20 položek týkajících se 4 oblastí, tj. zaměstnanosti seniorů, společenské aktivity (participace), autonomie, vnějšího prostředí a jeho podpory aktivního stárnutí (potenciál). Česká

republika se v rámci EU umístila na průměru, aktivněji stárnoucí země jsou v západní a severní Evropě (Štěpánková, aj. 2014, s. 65–73).

Seniorská populace je heterogenní skupina (stáří jednotlivce je velmi individuální a tudíž rozdílné, proto je nezbytné seniory chápat jako jedince s odlišnými životními příběhy, zájmy a zkušenostmi) i když má mnohé znaky společné (stařecký genotyp). Úspěšné stárnutí je podmíněno především dobrým duševním stavem, proto je nutné, aby se senioři dostatečně věnovali různým aktivitám, jelikož zahálčivost vede k atrofii svalů, smyslových orgánů, imobilitě, ale také se negativně projevuje v rovině sociální např. zpřetrháním stávajících kontaktů/vztahů aj. Naopak pro některé seniory je *období stáří* jejich nejšťastnější životní etapou, kdy v jejich životě převládá klid (odstup od životního shonu) a radost (moudrost, trpělivost). Každý z nás by měl být zodpovědný za své zdraví (i proces stárnutí) a náležitě o ně pečovat.

Plán, který zdravému stárnutí v ČR napomáhá, se nazývá *Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017*. Jeho strategií je vytvářet takovou společnost, která nediskriminuje občany na základě věku, ale naopak ochraňuje staré lidi v rizikových situacích a ctí lidská práva. Cílem je zvýšit kvalitu života ve stáří (aktivní stárnutí, komunita vstřícná ke stáří, lepší zdravotní a rodinná péče) a popsat komplexní přístup k řešení problematiky stárnutí populace. Je nutné se zaměřit především na následující oblasti:

- *realizace politiky přípravy na stárnutí*
- *zajištění a ochrana lidských práv starších osob*
- *celoživotní učení*
- *zaměstnávání starších pracovníků*
- *dobrovolnictví a mezigenerační spolupráce*
- *kvalitní prostředí pro život seniorů*
- *péče o seniory s omezenou soběstačností* (Ministerstvo práce a sociálních věcí 2015).

Národní program je zacílen na celou společnost, tj. mladou, střední i starší generaci, protože jak ukázala praxe, není dnešní mladá generace na „stáří“ dostatečně připravena a nerozumí přínosu seniorské populace pro společnost. Střední generace, která je ekonomicky aktivní, je tudíž zodpovědná za přichystání takových celospolečenských podmínek a opatření ve prospěch seniorů, které jim umožní nejen zodpovědnou přípravu na stáří vlastní, ale také zbytku společnosti. Seniorská populace může svými možnostmi, aktivitami a přístupem, přispět k pozitivnímu vnímání procesu stárnutí a stáří samotného zbytkem společnosti. V roce 1990 vyhlásila OSN 1. říjen za Mezinárodní Den seniorů, kdy jsou každoročně pořádány akce zaměřené na seniory a osvětu. Dále existují také vzdělávací centra pro seniory, časopisy, zřizují se dobrovolnická centra pro seniory a poradny či tísňové linky, nejsou výjimkou ani webové odkazy (Klevetová, Dlabalová 2008, s. 14–16).

Jak již bylo řečeno v Evropě dochází ke každoročnímu zvyšování počtu osob starších 65 let. Prognózy předpokládají, že oproti roku 2010, kdy lidé nad 65 let tvořili 14 % celkové populace, se toto číslo zvýší v roce 2050 na 25 %. Z toho vyplývá, že se lidé dožívají stále vyššího věku, proto je zapotřebí řešit, jak smysluplně využít potenciál starších lidí a nabídnout jim alternativy aktivního, důstojného a zdravého stárnutí. Principy a zásady o postavení starších občanů ve společnosti vydala také Organizace spojených národů a týkají se především pěti okruhů: nezávislosti, péče, společenského zapojení, seberealizace a důstojnosti. (World Health Organization 2015). Důsledkem globálního stárnutí v Evropě jsou především zvýšené sociální a ekonomické požadavky na ekonomiky daných států, proto je v zájmu těchto států vytvářet příznivé podmínky pro aktivní stárnutí. Tuto filosofii vystihuje slogan Health for All: „přidávat nejen roky životu, ale také život létům“ (World Health Organization 2015).

„Z hlediska ageismu je stáří obdobím ztrát, celkového úpadku a zhoršené kvality života.“ (Vágnerová 2000, s. 443). Termín *ageismus* byl poprvé použit v roce 1969, vyjadřuje diskriminaci (až segregaci) na základě věku. Ageismus vychází především ze skutečnosti, že je naše dnešní společnost nastavena na neustálý výkon, udržitelný rozvoj a věčný kult mládí. Dle Vágnerové vychází ageismus z hodnotového systému, ve kterém je obecně sdíleno přesvědčení (předsudky) o nízké hodnotě stáří a nekompetentnosti starých lidí, to má za důsledek jejich izolaci a nízký sociální status. V každé společnosti vždy žili staří a starší lidé (stárnutí není jen záležitostí moderní doby), ale jejich počet byl relativně

malý (do 17. století jen 1 % populace se dožívalo více jak 65 let), až posledních cca 60 let se rapidně zvyšuje počet starých lidí, dochází k tzv. *inflaci stáří*, kdy se lidé dožívají stále vyššího věku (Haškovcová 2010, s. 19). Jak uvádí Haškovcová, jsou senioři snadným terčem a často představují „ventil agresivity“ pro uvolnění vlastních frustrací (Haškovcová 2012, s. 13). Stáří není jen atributem ztrát, ale také příležitostmi k získání (životní zkušenosti, moudrost, vnitřní síla, aj.). Důchod lze chápat jako čas svobody, čas pro sebe, věnování se rodině aj. Dalo by se říci, že stáří je sociální konstrukcí, která je zatížena stereotypy, mýty a stigmatizujícími atributy. Dle R. H. Binstocka (1983) prošly stereotypy o stáří a starých lidech určitým vývojem. Nejdříve bylo na seniory nahlíženo jako na chudé a slabé, a tudíž hodné ochrany či pomoci (tj. soucitný ageismus). Další etapou se stal *nový ageismus*, který se nevyhnul jen chudým, ale i vcelku dobře zajištěným seniorům, protože i ti zatěžují státní rozpočet svými důchody. Ageismus se vytváří už v průběhu socializace, podílí se na něm jazyk (běžná mluva), média, vědy aj. (Sýkorová 2007, s. 47–53).

Ve 21. století bohužel doplácíme na technický pokrok, kdy vlivem internetu a jiných IT technologií se z našich životů vytrácí lidská vzájemnost, potřeba druhého, potřeba dobrých rad od kmetů („vše si přece najdu na netu“). V médiích (TV, noviny, časopisy) vidíme pouze krásné, mladé a zdravím překypující jedince. Senioři vystupují většinou jen v reklamách na inkontinenci či jiné kompenzační pomůcky. Je to smutné, protože během příštích 20–25 let, zestárnou silné 70. ročníky a bude se tento fenomén týkat i autorky, která si uvědomuje palčivost řešení negativního smýšlení o stáří od zbytku populace...

1.3 Aspekty stárnutí

Psychologie stáří, jinak nazývaná gerontopsychologie, se zabývá otázkami, jakou péčí a pomocí potřebují staří lidé/senioři z důvodu ubývajících tělesných i duševních sil, nejen proto, že trpí různými nemocemi a smyslovými defekty, ale také z důvodu jejich obav ze smrti a samoty. Gerontopsychologie je specializací klinické psychologie zabývající se individuálními zvláštnostmi stáří a stárnutí na základě osobnostních charakteristik jedince (dispozice).

1.3.1 Psychické změny ve stáří

Během procesu stárnutí dochází ke *zpomalení psychických funkcí*, a to především kognitivních, což má za důsledek pokles výkonu (paměti, inteligence, produktivity aj.),

reakcí a interakce. Tento handicap může vyvolat v seniorovi pocity úzkosti, deprese nebo afektivní emoční reakce či naopak lhostejnost vůči okolnímu světu. Osobnost seniora (osobnostní vlastnosti) se postupem času stává spíše introvertní (Langmeier, Krejčířová 2006, s. 204–210).

V odborné literatuře je uspokojování (saturace) či neuspokojování (frustrace) potřeb seniorů spojováno především s jejich kvalitou života, která ovlivňuje prožívání i samotný proces stárnutí. Obecně lze pojem *potřeba* definovat jako projev nějakého nedostatku či chybění (nebo naopak přebytku), jehož odstranění je žádoucí, aby byla opět nastolena rovnováha v organismu. Lidé mají obecně společné potřeby, jejichž kvalita i kvantita se v průběhu života mění, mnohdy se mění i priority jednotlivých potřeb (potřeby jsou velmi individuální záležitosti, záleží na stavu daného jedince a jeho genetických, osobnostních, pohlavních a věkových předpokladech).

V důsledku ztráty profesní role (odchodu do důchodu) dochází ke změnám v základních psychických potřebách seniorů. Dle Vágnerové (2000) je to především zvýšená *potřeba stimulace*, protože s odchodem do důchodu nemusí mít jedinec dostatek stimulů či sociálních kontaktů, především nemá-li druhý životní program (tj. takové aktivity, které seniorovi přinášejí pocit společenské prestiže a pocit vlastního uspokojení). Druhou důležitou potřebou seniorů je *učení a potřeba orientace* z toho důvodu, aby si osvojili copingové strategie pro zvládnutí vlastního procesu stárnutí např. tím, že se zaměří na pomoc ve své rodině a budou si tím připadat prospěšní a mohou efektivně využívat své nabyté schopnosti a dovednosti, aby zcela nevyhasly. Třetí velmi důležitou potřebou seniorů je *potřeba aktivity*, protože práce je životní náplní každého z nás. U seniorů je o to větší problém najít smysluplnou činnost, jelikož vlivem postupných změn osobnosti (unavitelnost, větší pohodlnost, úbytek sil aj.) se zájmy zužují a stávají se jednoduššími. Čtvrtou potřebou je *potřeba bezpečí a citové jistoty*, senioři ztrátou profesní role přijdou o svoji pozici ve společnosti, tím se zvýší jejich nejistota a pocit strachu, že nikam nepatří (riziko sociální izolace). Tuto potřebu lze saturovat např. přáteli, rodinou, dobrovolnickými aktivitami aj. Další, pátou potřebou seniorů je *potřeba seberealizace*, která je hodnocena dle přínosu práce, kterou senior vykonává pro společnost; seberealizace je také součástí jeho vlastní identity. Ztrátou profesní role a zhoršující se ekonomickou situací se může senior cítit zbytečný či druhořadý, spíše se s tímto faktem potýkají muži než ženy, ty svoji péči zaměří na rodinu nebo péči o domácnost. Z důvodu menší spotřeby (úspory vzhledem

k příjmu) se může seniorům změnit i status ve společnosti. Poslední a velmi důležitou potřebou seniorů je *potřeba otevřené budoucnosti*, kdy je nutné se vyrovnat se skutečností, že v budoucnu nebude mít žádnou profesní roli. Je nutné se zacílit na jiné hodnoty než výkon a prestiž ve společnosti, tj. jiné životní perspektivy a naděje, jako např. víra, mít se na co těšit, vazba na mladší generaci (vnuky) aj. (Vágnerová 2000, s. 467–470).

Americký psycholog H. A. Murray, představitel *komplexní teorie motivace* a autor klinického testu osobnosti *TAT*, definuje potřebu jako konstrukt, sílu v oblasti mozku, která ovlivňuje myšlení, vnímání, jednání (psychická činnost) s cílem zvrátit aktuální neuspokojivou situaci jedince (Příbyl 2015, s. 31). Je velmi důležité naučit se identifikovat potřeby (komunikací a nasloucháním), které seniory stimulují tak, že se ve společnosti seberealizují nebo se do ní začlení. Oproti známější Maslowově *motivační teorii* Murray potřeby neuspořádává hierarchicky, ale situačně, kdy potřeby jsou na stejné úrovni a aktualizují se dle vnějších (sociální prostředí jedince) a vnitřních podmínek (aktuální psychický stav jedince). Potřeby jsou motivem k udržení rovnováhy uvnitř organismu, ale také mezi jedincem a jeho prostředím. Lidské potřeby dělíme dle důležitosti zachování života na nižší (primární) a vyšší (sekundární). Primární potřeby motivují jedince, aby se staral o své tělo z fyziologického hlediska. Sekundární potřeby, kam patří potřeba uznání, seberealizace, sounáležitosti aj., jsou potřeby „získané od společenské potřeby druhých lidí“ (socializace) a participují na utváření osobnosti daného jedince (individualizace). Bez saturace nižších potřeb nelze saturovat potřeby vyšší. Holistickým pohledem můžeme potřeby rozdělit do 4 následujících skupin:

- *biologické potřeby* – vše co si tělo „žádá“, např. jídlo, pití, spánek, vylučování aj.
- *psychologické potřeby* – pocit bezpečí a jistoty, respekt, důstojnost aj.
- *sociální potřeby* – touha po osobním kontaktu s druhými lidmi, potřeba komunikace, lásky aj.
- *duchovní potřeby* – neznamenají pouze víru, ale také potřebu smysluplnosti života, potřebu odpuštění aj. (Příbyl 2015, s. 31–33).

Problematikou lidských potřeb se zabývá i Helena Chloubová¹, která se snaží o humanisticko-holistický přístup a zdůrazňuje význam psychosomatické jednoty každého

1 Helena Chloubová je česká psychoterapeutka Domova pro seniory Ďáblice a odborná asistentka na UK

z nás. Vychází z filosofie Maslowa, pro zjednodušení své teorie používá pojem *Dům životních potřeb* (viz Příloha č. 1), který si každý z nás staví již od dětství. Tento dům musí mít pevné základy, které symbolizují fyziologické potřeby (dýchání, hydratace, výživa, vyprazdňování, tělesná i duševní aktivita, spánek, teplo, zdraví, hygiena, sexuální a mateřské potřeby). V prvním patře pomyslného domu se nacházejí základní psychosociální potřeby (pocit bezpečí a jistoty), starý člověk potřebuje daleko více klidu, míru, důvěry ve svém bezprostředním okolí (potřebuje řád, svá pravidla a rituály). Dle Chloubové na prvním místě preferují senioři potřebu zdraví (z důvodu přibývajících bolestí a úbytku sil), dále pak bezpečí pomoci (stávají se závislími na druhých), sociální a ekonomickou jistotu, soběstačnost (strach z nemožnosti), bydlení, informace a podněty (hrozí sociální izolace), mír a klid (někdy až bezmezná důvěra, která může být zneužita) a potřebu struktury řádu (stereotypy), jinak se cítí dezorientovaní a zmatení. „*Starým lidem stačí malé, ale účelné domky s pevnými základy tělesných potřeb –zdraví. V těchto pomyslných domcích budou sice důležité místnosti, kterým se starý člověk rád vyhýbá, např. tělocvična, koupelna. Jiné místnosti obývá rád a často: jídelnu, toaletu, ložnici a pohodlné křeslo, ze kterého je dobře vidět televizi či pohyb na silnici nebo chodbách*“ (Chloubová 2005 a), s. 23). Způsoby, kterými může senior své potřeby saturovat, jsou dva: a to žádoucí (ty neškodí jedinci ani společnosti, nejsou v rozporu se zákony) a nežádoucí (ty naopak při saturaci poškozují buď jedince nebo někoho jiného). Uspokojováním potřeb seniorů a celou řadou dalších faktorů se zvyšuje kvalita jejich životů.

1.3.2 Tělesné projevy stáří

Tělesné (fyziologické) projevy stáří (fenotyp stáří) znamenají zhoršení tělesného i duševního stavu. Projevují se především tím, že tělesné tkáně (pokožka a svaly) začínají ztrácet svoji elasticitu a dochází k estetické proměně. Dále dochází k úbytku svalové hmoty, zpomalení regulačních funkcí celého organismu, snížení odolnosti k zátěži, zhoršení smyslů (čich, hmat, sluch, zrak, chuť), ubývá kostní hmoty, dochází ke snížení průtoku krve v těle aj. (Stuart-Hamilton 1999, s. 22–35). Během stáří také přibývá nemocí, senioři často trpí tzv. polymorbiditou, tzn. že trpí více nemocemi současně.

S věkem obvykle stoupá i tělesná hmotnost (ale jen do určitého věku, pak naopak dochází k úbytku), ubývá aktivní tělesná hmota a přibývá vaziva a tuku Zmenšuje se také

tělesný povrch těla, dochází k mohutnění postavy (mění se proporce), stírají se rozdíly mezi ženami a muži (vliv hormonů) a markantní jsou také změny chůze a postoje, např. hrbení se, cupitání aj. Dále dochází v těle k úbytku vody, tím se mění vnitřní prostředí jedince (Kalvach, aj. 2004, s. 99–103). Dochází např. k poruchám spánku, klesá tvorba slin, zpomaluje se růst nehtů a vzrůstá jejich lomivost, projevují se metabolické změny (zhoršený vstup glukózy do buňky, snižuje se adaptabilita na změnu tělesné teploty), snižuje se kapacita močového měchýře aj. (Malíková 2011, s. 19–20).

1.3.3 Sociální změny ve stáří

Nejdůležitější sociální změnou pro seniora je odchod z aktivního života do ústraní, tj. důchodu, tím se zcela změní jeho role ve společnosti. Senioři často pociťují tuto ztrátu sociální role jako snížení své společenské prestiže (sociálního statusu) a sociálních kontaktů, a z těchto důvodů se více fixují na svoji rodinu a přátele či upadají do depresí a izolují se od okolního světa. Velmi často v této životní fázi dochází ke ztrátě životního partnera a následné citové deprivaci. Změny nastanou také v hierarchii psychických potřeb (viz samostatná kapitola výše). Staří lidé se také hůře adaptují na nové normy (jsou konzervativnější), stávají se rigidními a lpí na důsledném dodržování řádu (cítí se tak bezpečněji). Odchodem do důchodu se seniorům změní (většinou zhorší) jejich ekonomická situace, kdy zůstanou zcela závislí na ekonomicky aktivní části společnosti (Vágnerová 2000, s. 459–489). Dále mají strach z osamocení, změně životního stylu a následného stěhování (např. domov pro seniory), mají obavy z ageismu aj. Dle Eriksona řeší každý člověk v této vývojové fázi konflikt mezi „integritou“ a „zoufalstvím“. Dobře zpracované téma integrity znamená, že senior přijme svůj život a stáří a akceptuje jeho smysl, což mu dává sílu a prostor důstojně dožít. Zvítězí-li zoufalství, znamená to, že realita se pro seniora stává neúnosnou a dochází tak k maladaptivnímu chování, ke psychickým změnám či změnám rysů osobnosti (Malíková 2011, s. 21–22).

V důsledku zhoršujícího se zdravotního stavu seniorů se zvyšuje i fyzická závislost na druhých, seniorům zbývají jen omezené možnosti jak smysluplně využít svůj volný čas. Jednou z možností, jak vyplnit volný čas a být aktivní, je využití dobrovolníků.

1.4 Sociální služby pro seniory

Sociální služba je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definována jako „činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 3, písm. a.). Dle § 32 zahrnují sociální služby sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence, které mají zabránit sociálnímu vyloučení a chránit společnost před patologickými jevy. V § 33 jsou vymezeny formy poskytování sociálních služeb na pobytové, ambulantní a terénní.

Zařízení nebo institucí, které poskytují sociální služby pro seniory, je celá řada (definováno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách): osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní či týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením aj. (Zákon č. 108/2006 Sb., část třetí sociální služby, hlava I.).

V této práci se zaměříme pouze na domovy pro seniory a domy s pečovatelskou službou (v obou typech zařízení bude probíhat náš empirický výzkum²), protože dle filosofie sociálních služeb poskytuje první výše jmenované zařízení pobytové sociální služby a druhé jmenované zařízení poskytuje jen pečovatelské služby terénní nebo ambulantní, tedy neposkytuje ubytování. Záměrně jsme si vybrali zařízení, která poskytují odlišný typ sociální služby pro seniory, abychom data a následně výsledky našeho empirického výzkumu mohli vzájemně porovnat.

1.4.1 Domov pro seniory

Domov pro seniory (dříve nazývaný domov důchodců) je pobytovým (spojeno s ubytováním) zařízením sociálních služeb. Sociální služby pomáhají osobám s dlouhodobým nepříznivým zdravotním stavem (stav trvá déle než 1 rok) nebo v nepříznivé sociální situaci (oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodů definovaným

2 Empirický výzkum bude probíhat jen v těch zařízeních poskytujících sociální služby, kde působí dobrovolníci z Dobrovolnického centra AMIKUS v programu SENIOR (výzkumný vzorek). Bohužel žádný z dobrovolníků neprovede své dobrovolnické činnosti v domácnosti (v domácím prostředí) seniorů, tudíž jsme neměli žádné respondenty.

zákonem 108/2006 Sb.) zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem co nejvíce je zapojit do běžného života společnosti tak, aby nebyli sociálně vyloučeni. Pobytové služby jsou poskytovány osobám se sníženou soběstačností především z důvodu věku (jedinci, kteří již mají nárok na přiznání starobního důchodu) a závislosti na pravidelné pomoci druhé osoby. Služby poskytované domovem pro seniory jsou následující: ubytování, stravování, pomoc při běžných úkonech péče o vlastní osobu, o hygienu, zprostředkování styku se společenským prostředím, nabídka sociálně terapeutických činností a aktivizačních činností a pomoc při ochraně oprávněných zájmů a práv klientů/seniorů. Domov pro seniory zajišťuje také zdravotní (ošetřovatelskou) péči a rehabilitaci, která je velmi důležitá. Domov pro seniory je obvykle rozdělen do několika částí dle soběstačnosti seniorů³, existuje i jiný typ zařízení, tzv. domov se zvláštním režimem, kde žijí senioři, s potřebou 24hodinové péče (jedná se především o seniory s různými typy demencí).

Jak uvádí P. Wija⁴ ve svém článku „Jaká je kapacita a struktura dlouhodobé péče v České republice?“, poptávka na pobytové sociální služby převyšuje nabídku. Dle údajů MPSV bylo v roce 2011 v ČR 660 pobytových zařízení sociálních služeb pro seniory. Z celkového počtu domovů to bylo 471 domovů pro seniory a 189 domovů se zvláštním režimem, $\frac{3}{4}$ domovů bylo zřízeno krajem nebo obcemi a 15 % bylo církevních. Na jeden domov pro seniory zřízený krajem či obcí připadlo v průměru 93 lůžek, církevní zařízení měla v průměru 37 lůžek na jedno zařízení. Na jeden domov se zvláštním režimem zřízený krajem připadlo průměrně 56 lůžek, u církevních zařízení to byla zhruba polovina. V obou typech pobytových zařízení žilo koncem roku 2011 téměř 46 tisíc osob (z toho $\frac{3}{4}$ tvořily ženy). Každý pátý senior v těchto pobytových zařízeních byl upoután na lůžko (Wija 2013, s. 122–127). Jak tvrdí Wija: „*Počet neuspokojených žádostí o pobytovou sociální službu (domov pro seniory a domov se zvláštním režimem) odpovídá 1,5 násobku celkové kapacity těchto zařízení.*“ (Wija 2013, s. 125). Dle Kalvacha aj. představují domovy pro seniory cca 75 % kapacity zařízení sociální péče pro seniory, kteří potřebují komplexní péči a kterou jim není schopna zajistit vlastní rodina v jejich přirozeném prostředí (Kalvach, aj. 2004, s. 499–500).

3 Součástí domova pro seniory může být i oddělení se zvláštním režimem (extra registrovaná služba).

4 P. Wija - doktor sociální práce, 10 let pracoval na MPSV v sekci zaměřené na stárnutí populace, kde se zabýval problematikou sociálních služeb a dlouhodobé péče.

V současné době poptávka po pobytových zařízeních tohoto typu převyšuje nabídku a tento trend, vzhledem k demografickým předpovědím, bude ještě růst. Protože se neustále zvyšuje počet osob vyššího věku (prodlužuje se doba, kdy je jedinec závislý na pomoci druhých), je nutné hledat alternativy péče pro tuto cílovou skupinu. Řešením by mohla být kombinace pobytových, terénních a ambulantních služeb a především všeobecná informovanost veřejnosti o těchto službách a jejich možnostech (je zarážející, že spousta lidí nezná kromě domova pro seniory jiné alternativy péče o staré občany).

1.4.2 Dům s pečovatelskou službou

Domy s pečovatelskou službou (dále DPS) mají postavení domů zvláštního určení. Klient/senior uzavírá nájemní smlouvu, která je nepřenosná, tj. nelze ji přepsat na jiného člena rodiny, problém nastává v případě úmrtí seniora, kdy ze zákona ve 3měsíční lhůtě se musí zbytek rodiny vystěhovat z bytu (Zákon č. 89/2012, § 2300 a § 2301). Cílem DPS je poskytování sociálních služeb (komplexní péče) v přirozeném prostředí klienta a zachování jeho autonomie a dobré kvality života (Kalvach, aj. 2004, s. 500). Zřizovatelem je zpravidla městský či obecní úřad. Nájemné a další náklady na bydlení jsou nízké. Žádost o pronájem bytu v DPS může podat jen osoba, která má zhoršený zdravotní stav, je závislá na pomoci druhé osoby nebo osamocená. Žádosti jsou individuálně posuzovány a jejich potřebnost schvaluje rada města/obce.

Terénní péče v DPS je poskytována v samostatných bytech, kde žijí klienti ve svém přirozeném prostředí, mají zde vlastní nábytek, osobní věci, domácí mazlíčky aj. Pečovatelky docházejí ke klientům dle nasmlouvaných úkonů péče (písemná smlouva). V případech, kdy jsou poskytovány nasmlouvanou pečovatelskou službou ambulantní služby, docházejí klienti sami do jejich hygienických středisek, kde je jim poskytnuta péče či pomoc se zajištěním osobní hygieny aj.

Jednou z možností, jak zajistit svým klientům důstojné stáří, pocit autonomie, potřebu sebeurčení, je skutečnost, že domovy pro seniory a domy s pečovatelskou službou zpřístupní své prostory dobrovolnickým či neziskovým (i církevním) organizacím a především samotným dobrovolníkům.

2 Dobrovolnictví v širších souvislostech

Cílem této diplomové práce je ukázat, že dobrovolníci jsou jedním z nástrojů zvyšování kvality života seniorů ve třetím a čtvrtém věku života (viz kapitola 1.1), ale také důležitým motivátorem (hybnou silou) k aktivnímu a smysluplnému využití volného času seniorů nejen v domovech pro seniory a domech s pečovatelskou službou, ale také v jejich přirozeném prostředí, tj. rodinách, protože smysluplnost života je ústředním bodem naší existence tady na Zemi.

Dle V. E. Frankla „*je svět objektivně smysluplný. Smysluplnost si člověk nepotřebuje vymýšlet. Dá se nalézt mimo člověka – ba dokonce se dá nalézati, „prvý“ smysl dění. Když se to člověku nepodaří, nastupuje u něho noogenní neuróza se symptomy nudy, otrávenosti a apatie.*“ (Křivohlavý 2006, s. 95). Jinými slovy jde o to, žít takový život, který za to stojí. A. H. Maslow tvrdí, že je smysluplnost motivační silou lidského života tam, kde jsou nižší potřeby uspokojeny. Není-li smysl naplněn, upadá často člověk do nemoci a necítí se příjemně (Křivohlavý 2006, s. 96). Úlohou dobrovolníka je především naplnit volný čas seniora a motivovat ho k tomu, aby své stáří strávil aktivně a smysluplně.

Dobrovolnictví je celosvětovým fenoménem, není to záležitost jen několika posledních století, provází lidskou společnost již po tisíce let. Solidarita a vzájemná pomoc patří a patřila k pilířům lidské společnosti i většiny světových náboženství. Dobrovolnictví se vyvíjí společně s lidskou společností, z toho důvodu je v různých dobách vnímáno a ceněno odlišně. Fenomén dobrovolnictví nepředstavuje jen samotnou dobrovolnickou činnost pro organizaci, kdy dobrovolník věnuje svůj volný čas, energii, zkušenosti aj., ale také organizační, institucionální a kulturní zajištění dobrovolnických aktivit. Do podvědomí české veřejnosti se dobrovolnictví zapsalo především díky roku 2001 (Mezinárodní rok dobrovolnictví vyhlášen OSN) a roku 2011, který byl vyhlášen *Evropským rokem dobrovolnictví*. Nestorem dobrovolnictví v ČR je především pan J. Tošner z neziskové organizace Hestia, jejichž cílem je propagace a rozvoj dobrovolnictví. Hestia provozuje také webový portál s názvem dobrovolnik.cz, kde lze získat ucelené informace o této problematice (články, publikace, rozhovory, videa).

2.1 Filantropie, altruismus, spolkový život

Pomoc „potřebným“, ať už organizovaná či neorganizovaná, na území našeho dnešního státu má hluboké kořeny, které sahají až do středověku (již ve 13. století vznikaly nadace). Iniciátory vzniku prvních institucí, které pečovaly především o chudé, staré, nemocné, zmrzačené jedince či sirotky, byla především církev, řeholní řády a majetní lidé (měšťanstvo). Později tato „povinnost“ pečovat o nemajetné, přešla na obce a města (nařízení panovníků či papežů), ale z důvodu stále se zvyšujícího počtu potřebných bylo stále více apelováno na lásku k bližnímu. Proto již ve středověku měla filantropie (vedle žebračství) své nezanedbatelné místo. Slovo *filantropie* se skládá ze dvou řeckých slov: „filein“, které znamená „milovat“ a „anthrōpos“ mající význam „člověk“. Poprvé se v českém výkladovém slovníku objevilo slovo filantropie na konci 19. století (Doležalová 2008, s. 9–10). Českým synonymem termínu filantropie je dárcovství a dobročinnost. Dobročinnost lze ještě rozdělit na dárcovství a dobrovolnictví. Liší se tím, že dárcovství je pomoc pasivní a jednoduchá (např. finanční dar) a dobrovolnictví je vnímáno jako pomoc aktivní. Dobrovolnictví je přínosem nejen pro příjemce pomoci a společnost samotnou, ale i pro jednotlivé dobrovolníky.

Filantropie není oproti altruismu lidskou přirozeností (již Aristoteles se zabýval lidskými ctnostmi), začala se vyvíjet až ve středověku především díky křesťanství, kdy věřící poskytovali almužny nebo konali charitu, dle Ježíšova vyjádření lásky „Miluj svého bližního jako sebe sama“. Toto přikázání bylo ještě doplněno výrokem „milujte své nepřátele“, kterými jsou myšleni všichni bezbožní. Doležalová píše: „*Smiřování a odpouštění si navzájem, to je projev lásky, která potvrzuje vzájemné bratrství vyvolených, tzn. osobní podíl jednotlivců i kolektivní identitu.*“ (Doležalová 2008, s. 69).

Dnes filantropii chápeme jako vzájemnou solidaritu a pomoc, která je zaměřena na zvyšování kvality života. S tímto pojmem úzce souvisí pojem altruismus (nesobeckost), který Auguste Comte definoval výrokem „žít pro druhé“, čímž mínil jednání, myšlení a cítění ve prospěch druhého člověka. Altruismus lze také definovat jako mravní princip, kdy člověk nezištně obětuje svůj zájem ve prospěch zájmu druhého. V altruistickém pojetí je dobrovolnictví darem či pomocí pro méně šťastné. Jsou zde vyzdvihovány hodnoty, jako je láska k bližnímu, humanismus, soucit s trpícími aj. Altruismus lze také označit jako prosociální chování, tj. chování poskytující pomoc. Filantropie je konkrétní skutek konaný

ve prospěch druhého, de facto altruismus s konkrétním obsahem, který je zacílený mimo rodinný okruh jeho nositele. Může se jednat např. o podporu nemocných a chudých, pomoc při živelných katastrofách, nebo také o podporu v určitých oblastech společenského života, např. kultura, sport, vzdělávání. Dnes se o filantropii často mluví jako o jednosměrném, nezištném vztahu mezi dárcem a obdarovaným. To, co spojuje filantropii a altruismus, je „potřeba“ uznání společnosti, ve které jedinec žije, „potřeba být dobrým člověkem, občanem či sousedem“. Filantropii lze chápat jako projev altruismu se sklony k institucionalizaci (webdialog.cz 2014).

Nosnou myšlenkou filantropie je snaha korigovat a řešit nerovnosti ve společnosti. Tuto roli od 19. století především z důvodu industrializace a velkého rozvoje měst, převzal na svá bedra stát a dobrovolníci mu v této snaze svými dobrovolnými aktivitami velmi pomáhají. První spolky začaly vznikat již v době osvícenství, největší rozmach spolkové činnosti nastal v první polovině 19. století, kdy právě vlivem industrializace se objevily nové patologické jevy jako dětská práce, tuláctví, kriminalita aj. Bylo nutné přijmout nová legislativní opatření, prvním zákonem upravujícím spolkovou činnost byl dekret dvorské kanceláře (1843), dle něj bylo nutné k založení spolku získat povolení státních úřadů. Tento dekret byl zrušen novým spolkovým zákonem v roce 1852 a poté roku 1867 novelizován zákonem o *právě spolčovacím*, který platil v ČR až do nástupu komunismu (Doležalová 2008, s. 10–12).

Koncem 19. století byl v českých zemích přijat občanský zákoník (1811) a školský zákon (1869), po roce 1918 převzala nově vzniklá Československá republika legislativu bývalého Rakouska-Uherska, kdy sociální péče byla občanům poskytována jak veřejnoprávními, tak soukromými subjekty. V této době nastal velký rozmach dobrovolnických organizací (Červený kříž, Masarykova liga proti tuberkulóze aj.), vzniklo také první ministerstvo sociální péče (Sotoniaková 2005, s. 11–13). Spolky zakládali především majetní lidé, střední vrstvy anebo filantropové. Své aktivity financovali z veřejných sbírek nebo akcí a fungovali především díky nadšení a prosociálnímu chování svých členů. Občanské spolky začaly nahrazovat nedostačující angažovanost státu při řešení sociální spravedlnosti (Matoušek 2001, s. 118–123). Dnes tuto činnost zprostředkovává především neziskový sektor.

Do druhé světové války byl vývoj dobrovolnictví v ČR téměř totožný s vývojem v ostatních západních zemích Evropy a USA (tradiční vzorec dobrovolnictví, kdy se lidé setkávají spontánně ve svém přirozeném prostředí, např. komunitě). Spolková (dobrovolnická) činnost byla za vlády komunistické strany v ČR téměř znemožněna (1939–1989), stát převzal veškerou zodpovědnost za řešení sociálních problémů a lidé si jaksí odvykli praktikovat dobrovolnické činnosti. K obrodě dobrovolnictví dochází až po roce 1989, tento proces byl velmi pozvolný, kdy začínaly vznikat nezávislá sdružení (nestátní organizace), která stát podporoval např. granty, dotacemi aj. (dobrovolnik.cz 2015).

V současnosti je dobrovolnictví mezi občany všeobecně vnímáno jako přínosné pro celou společnost. Bohužel již daleko méně je vnímáno i jako přínos pro samotné dobrovolníky, což se děje prostřednictvím posílení jejich důvěry, vzájemnosti a získávání nových dovedností či zkušeností, které mohou využít jak v profesním, tak i soukromém životě.

2.2 Definice dobrovolnictví

Definovat pojem dobrovolnictví není jednoduché, záleží, jakou optikou na tento fenomén nahlížíme.

Frič a Vávra definují dobrovolnictví následovně: „*Za dobrovolnickou činnost lze považovat organizovanou i neorganizovanou pomoc jiným lidem mimo rodinu, vykonávanou ze svobodné vůle a bez nároku na odměnu.*“ (Frič, Vávra 2012, s. 28). To, co má většina definic dobrovolnictví společného, jsou následující 3 znaky: 1. je *dobrovolné*, tj. nepovinné s možností volby, 2. je *neplacené* (bez nároku na honorář), 3. je prováděno *ve prospěch cizích druhých* (vyjma rodiny). Aby dobrovolnictví plnilo své poslání, je nezbytné, aby bylo efektivně a profesionálně organizováno. Jak tvrdí Tošner a Sozanská: „*Dobrovolnictví dosáhlo ve světě takového rozmachu, že se vytvořil nový obor - management dobrovolnictví.*“ (Tošner, Sozanská 2006, s. 23). Právě z důvodu, že je dnes dobrovolnictví profesionálně řízeno, není již dobrovolnictví amatérismem a dobrovolníci nejsou levnou pracovní silou. Naopak především díky stále se zvyšujícím veřejným výdajům na sociální služby (pokles zodpovědnosti státu) se dobrovolnictví a především aktivity neziskových organizací jeví jako jedna z možností či nástroj zvyšování kvality

života nebo sociálních služeb. Dobrovolnictví se týká mnoha aktivit i oblastí, v této práci se zaměříme pouze na dobrovolnické aktivity v sociálních službách.

Zákon o dobrovolnictví definuje dobrovolnickou službu jako činnost, kterou dobrovolník poskytuje jako:

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., § 2,3).

Tošner a Sozanská definují dobrovolnictví následovně: *„Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.“* (Tošner, Sozanská 2006, s. 18).

Vývojově lze rozlišit 2 typy dobrovolnických aktivit v ČR:

- *evropský model dobrovolnictví* (komunitní): dobrovolníci spontánně setkávají ve svém přirozeném prostředí (komunitě) na základě svých společných zájmů, např. sportovní, dětské či církevní organizace;
- *americký model dobrovolnictví* (manažerský): vývojově mladší než předešlý model, s dobrovolníky pracují dobrovolnická centra řízena profesionály (Tošner, Sozanská 2006 s. 38).

Dobrovolnictví podle Friče a Pospíšilové lze rozdělit na formální a neformální typ/model, kdy hranice mezi nimi není jednoznačně vymezena. *Formální model dobrovolnictví: je charakterizován transparentností, tendencí k racionalizaci a formalizaci pravidel formou kodexů, smluv a kontrolovatelností.* (Frič, aj. 2001, s. 114). *Neformální*

model dobrovolnictví: je opakem dobrovolnictví formálního, jedná se o ten případ, kdy dobrovolník poskytuje své služby mimo záštitu formální organizace a pomoc není realizována v rámci jeho rodiny (to je jeho morální povinnost). Je založeno na neformálních vztazích a důvěře (Frič, aj. 2010, s 10–11). Někteří neformální dobrovolníci svoji dobrovolnickou aktivitu ani nepovažují za dobrovolnictví, ale spíše za morální povinnost. Novým a rychle se rozvíjejícím typem dobrovolnictví je tzv. *virtuální dobrovolnictví*, které se rozvíjí spolu se vznikem IT technologií (počítače, telefony, skype aj.). Virtuální (kyber) dobrovolnictví je tedy dobrovolná, neplacená činnost (kyberservis), která je prováděna přes internet ve prospěch druhých cizích osob. Virtuální dobrovolníci poskytují své služby individuálně (neformálně) nebo formálně, např. na servisních sítích on-line komunit jako je Facebook, Twitter, You Tube.

Virtuální dobrovolnictví nabízí potencionálním dobrovolníkům pružné a schůdné podmínky k dobrovolnickým aktivitám pro ty, kteří nemají tolik času, popřípadě možností pracovat mimo domov (Frič, Vávra 2012, s. 35–36). Dle Musicka a Wilsona (2008) nedochází v dnešní době k úpadku dobrovolnictví, jen se dobrovolnické aktivity přesunuly do nových neformálních prostředí (kyberprostoru), což je ve finále pro všechny zúčastněné výhodnější, jelikož zde není kladen takový důraz na trénink dobrovolníků, časovou dotaci a loajalitu vůči organizaci (Frič, aj. 2010, s. 28).

Většina odborných publikací věnovaná dobrovolnictví se zabývá formálním dobrovolnictvím, je to především z toho důvodu, že neformální dobrovolnictví je špatně uchopitelné (nemá rámcový koncept), jelikož dobrovolníci nejsou nikde evidováni a tudíž i pro výzkumníky zůstanou často skrytí (anonymní). Ale i přesto je neformální dobrovolnictví pro společnost velkým přínosem a obohacením. Dle některých výzkumů (Egerton, Mullan 2008) dominuje neformální dobrovolnictví u lidí se základním vzděláním a naopak lidé s vyšším vzděláním (mají více co nabídnout) preferují dobrovolnictví formální (Frič, aj. 2010, s. 11).

Tošner a Sozanská strukturují dobrovolnictví také z hlediska časové participace dobrovolníka následovně:

- *jednorázové akce* – výhodou je, že dobrovolník není příliš formalizován (spíše forma ústní domluvy), může se zapojit do dobrovolnické činnosti dle svých časových možností, týká se to např. benefičních koncertů, kampaní, sbírek aj.;

- *dlouhodobá dobrovolná pomoc* – je dobrovolným závazkem, pro dobrovolníka únosným a splnitelným, jedná se většinou o pravidelné a dlouhodobé aktivity, prospěšné organizaci, která má obvykle s dobrovolníkem uzavřenou dohodu o dobrovolnické činnosti, z níž vyplývají vzájemná práva a povinnosti, např. pojištění dobrovolníka, psychologické testy aj.;
- *dobrovolná služba* – je dlouhodobým dobrovolným závazkem, věnovaný dobrovolnické službě většinou mimo domov (v cizině). Tato služba je profesionálně (formálně) organizována. Vysílající organizace zajistí nejen zaškolení dobrovolníka, ale také ho materiálně vybaví na zrealizování konkrétní služby, např. zahraniční mise (Tošner, aj. 2006, s. 38–40).

Frič a Pospíšilová, jakož i jiní autoři (Lyons 1998, Rochester 2006, 2010), nahlízejí na dobrovolnické aktivity jako na 3 velké kategorie či skupiny, kdy každá níže uvedená skupina zasahuje jen do určité oblasti či segmentu dobrovolnictví (mohou se však také vzájemně překrývat):

- 1. *Nezisková perspektiva dobrovolnictví* – nahlíží na dobrovolnické aktivity jako na neplacenou práci, praktikovanou především pro větší neziskové organizace nebo veřejný sektor (welfare služby). Zajímá se v první řadě o manažerské řízení organizace, aj. Nezisková organizace (dále jen NO) je taková organizace, jejímž prvotním cílem není dosahování a přerozdělování zisku mezi zakladatele či vlastníky, zisk může však vytvořit, ale musí ho opět použít na rozvoj organizace a plnění jejího poslání. Druhy NO dle nového občanského zákoníku jsou např. zapsané spolky, fundace, nadace, nadační spolky, ústavy, sociální družstva aj. (neziskovky.cz 2015).
- 2. *Paradigma občanské společnosti* – dobrovolnictví je chápáno jako občanský aktivismus (forma občanské participace), týká se především menších členských organizací. Je zaměřeno na motivaci a získávání dobrovolníků, síťování, komunitní život, aj.
- 3. *Volnočasová perspektiva* – chápe dobrovolnictví jako smysluplný způsob trávení volného času (hobby/koníček) daného jedince (Frič, Pospíšilová 2010, s. 12).

V diplomové práci se budeme podrobněji zabývat prvním paradigmatem, neziskovou perspektivou dobrovolnictví, která je ovlivněna hlavně formálními organizacemi (vláda a instituce veřejné správy).

Uplatňují se zde především makroekonomické teorie, které spojují vznik dobrovolnictví se selháním trhu a státu. Touto optikou je na dobrovolníky pohlíženo jako na instrumenty (nástroje), které do určité míry mohou saturovat poptávku občanů po veřejných statcích, kterým se jim nedostává ze strany státu či komerčních organizací. Další teorie z oblasti veřejné správy vycházejí z poznatků Esping-Andersona a jeho konceptu 3 režimů/typů welfare státu. Prvním je *liberální režim*, který preferuje řešení sociálních problémů svépomocí nebo prostřednictvím dobrovolníků, nikoliv zásahy ze strany státu. Druhý režim *sociálně demokratický* vymezuje neziskovým organizacím jen omezený prostor, protože stát preferuje služby, které sám zaštiťuje. Posledním režimem je *konzervativní welfare režim*, kdy neziskové organizace jsou plně podřízeny státní totalitě (Frič, aj. 2010, s.13–14).⁵ Haškovcová uvádí, že dobrovolnictví bývá definováno jako „*laická pomoc poskytovaná občany organizovanými v dobrovolných zájmových, charitativních a dalších organizacích*“, tj. občanská společnost nebo tzv. třetí sektor (první sektor je státní, druhý je tržní) (Haškovcová 2010, s. 300–301).

Nejnámější teorie navazující na zmiňovaného Esping-Andersona je teorie sociálních počátků autorů Salamon a Anheier (1998), jejichž cílem bylo nalézt odpověď na otázku, proč v některých společnostech se lidé věnují dobrovolnickým aktivitám více a naopak. Zjistili, že existuje spojitost mezi konkrétními sociálními vrstvami a angažovaností v neziskových (občanských) organizacích a konkrétním typu uplatňované sociální politiky (angažovanosti) daného státu. Další teorií je tzv. signální teorie, dle které ti, kteří se věnují dobrovolnickým aktivitám, signalizují svým zaměstnavatelům či učitelům, že jsou žádanější, než ostatní uchazeči (Frič, aj. 2010, s. 12–15). Faktem je, že dobrovolnictví lidi stmeluje, napomáhá jim lépe poznat své sousedy či kolegy a získávat nové kontakty nebo přátele.

5 Pro potřeby této diplomové práce je nejvíce využíván model liberálního welfare státu.

2.3 Dobrovolník

Dobrovolník je člověk, který dobrovolně ve svém volném čase a bez nároku na odměnu koná činnosti ve prospěch cizích lidí. Dobrovolník nenahrazuje práci profesionála a není ani levnou pracovní silou (dobrovolnik.cz 2015). Smyslem života člověka s dobrovolnickým srdcem je použít sebe jako nástroj pomoci druhým, aniž by čekal nějakou protihodnotu (Šípošová 2011, s. 20–21).

Ze dvou předcházejících vět vyplývá, že dobrovolníkem se může stát každý z nás. Dobrovolník investuje především svůj volný čas, energii, někdy i peněžní prostředky (jízdenky, benzín, pomůcky aj.). Lapidárně by se to dalo vyjádřit tak, že dobrovolník při praktikování dobrovolných aktivit „přináší určitou oběť“, tzn. že by se místo dobrovolnictví mohl věnovat jiným činnostem. ⁶Vyvstává otázka, proč se lidé stávají dobrovolníky, když to dělají zadarmo. Motivů k dobrovolnickým činnostem je několik, záleží jakou optikou na to nahlížíme. Dle výzkumu Friče, aj. (2001, 2010) je největším motivátorem (hybnou silou) dobrovolnictví v sociálním kontextu *komunita*, která vytváří prostor, příležitost a klima důvěry pro výkon dobrovolnických aktivit. V komunitě je dobrovolnictví chápáno jako běžná součást života a jako jeden z nástrojů řešení místních sociálních problémů (zodpovědnost za společné dobro a angažovanost při jeho dosahování (Frič, aj. 2010, s. 85). Dalšími motivátory jsou např. pocit smysluplné práce, posílení sebevědomí, smysluplné trávení volného času, společenská prestiž, aj. Dle Friče a Pospíšilové (2010) nemají statistický vliv na motivaci dobrovolníků proměnné jako je věk, pohlaví, vzdělání, bydliště nebo příjem (Frič, aj. 2010, s. 93). Dle Kloutvorové (2014), která uskutečnila svůj výzkum motivace dobrovolníků v sociálních službách a ve zdravotnictví, jsou nejdůležitějším faktorem motivace tzv. *hodnoty*. Hodnoty dobrovolníka motivují k dobrovolnictví a pomoci jiným lidem, protože jednoduše „chce pomáhat“. Tento fakt můžeme potvrdit výroky: „Zapojuji se do dobrovolnických aktivit a pomoci jiným, protože cítím, že je důležité pomáhat druhým.“ (s tímto výrokem souhlasilo 94,12 % oslovených dobrovolníků) a „Zapojuji se do neplacených aktivit a pomoci jiným, protože mám soucit s lidmi, kteří potřebují pomoc.“ (souhlasilo 86,28 % dobrovolníků). Druhým neméně důležitým motivátorem dobrovolníků je *pochopení*, jedná se o situaci, kdy

⁶ Autorka diplomové práce nahlíží na dobrovolníka optikou volnočasové perspektivy a za největší motivátor k dobrovolnické činnosti považuje získávání zkušeností a nových dovedností a také jako příležitost potkat zajímavé a podobně smýšlející jedince.

dobrovolníkovi jde o to, aby lépe pochopil sám sebe a také lidi, kterým pomáhá. *Vysoké skóre naznačuje silnou touhu učit se z dobrovolnických zkušeností* (Kloutvorová 2014, s. 61–64).

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnictví v § 3 definuje dobrovolníka jako osobu starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v ČR, a osobu starší 18 let, jedná-li se o výkon dobrovolnické služby v zahraničí. „*Vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu, ale především otevření se organizace okolnímu světu. Tato změna nemusí být žádoucí a přijatelná pro všechny, kdo se v organizaci pohybují*“ (Tošner, aj. 2002, s. 71). Dobrovolník by před zahájením výkonu své dobrovolnické činnosti měl znát své poslání, mít představu o své roli v organizaci i přínosu pro celou společnost. Činností, které může dobrovolník vykonávat (nabídnout), je celá řada. V oblasti dobrovolnictví v sociálních službách se jedná především o následující činnosti: *přímá práce s klientem* (čtení u lůžka, povídání si, „dělání“ společnosti, doprovod na procházkách aj.), *nepřímá práce s klientem/seniorem* (péče o zahradu, výzdoba prostor, udržování nástěnek, podpora fundraisingu, pomoc s administrativou, drobné opravy, aj.).

2.4 Dobrovolnictví a legislativa

Dobrovolnictví v ČR je zakotveno od roku 2003 v zákoně č. 198/2002 Sb., *o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů*. Cílem zákona není upravit a omezit všechny existující formy dobrovolnictví, zákon působí spíše nedirektivně a podpůrně. V zákoně jsou upraveny a vymezeny podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou činnost (dotace na akreditované programy nestátních neziskových organizací). Nastavuje jasná pravidla pro všechny zúčastněné subjekty (dobrovolníka, vysílající a přijímací organizaci). Organizace s akreditovaným projektem mohou žádat o dotace na oddělení preventivních programů a dobrovolnické služby na Ministerstvu vnitra ČR. Zde je také vedena databáze všech akreditovaných organizací, vzory smluv, platná legislativa, kontakty a důležité informace týkající se dobrovolnické činnosti. Výhody, které poskytuje zákon o dobrovolnické službě dobrovolníkům, jsou následující:

- dobrovolník je pojištěn proti škodám na majetku nebo zdraví při výkonu své dobrovolnické služby, které mohou vzniknout jemu osobně nebo dalším osobám (Zákon č. 198/2002 Sb., § 7);

- dobrovolník má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu své dobrovolnické služby v akreditovaném projektu;
- výkon dlouhodobé dobrovolnické služby (alespoň 20 hodin týdně) se považuje za náhradní dobu zaměstnání, tzn. započítává se jako doba zaměstnání, dobrovolníkovi může být hrazeno i důchodové pojištění (Zákon č. 198/2002 Sb., § 5, odst. 3);
- stát je plátcem zdravotního pojištění za dobrovolníka při výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby (alespoň 20 hodin týdně), pokud není účasten zdravotního pojištění z jiného titulu (Zákon č. 198/2002 Sb, § 12).

Dobrovolníci v akreditovaném režimu se řídí zákonem o dobrovolnické službě, Občanský zákoník se na ně vztahuje pouze v oblastech, které zákon o dobrovolnické službě neupravuje, naopak neakreditovaní dobrovolníci se řídí občanským zákoníkem.

Dobrovolníci nevykonávají činnosti v pracovně právním režimu, nejsou tedy profesionálními odbornými pracovníky v sociálních službách dle § 115 a § 116 zákona č.108/2006 Sb. 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, která 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.

2.5 Management dobrovolnictví

Dobrovolnictví je pilířem fungování neziskových organizací. Tošner a Sozanská ve své knize uvádějí, že: *„úspěšná činnost neziskové nevládní organizace je založena na nadšení profesionálů a profesionalitě práce s dobrovolníky“* (Tošner, Sozanská 2006, s. 67). Profesionalizace dobrovolné činnosti (systematická práce) znamená, že v organizaci existuje člověk, který se stará o výběr dobrovolníků, jejich výcvik, supervizi, řízení, hodnocení, administrativu, propagaci, tvorbu metodiky aj. Nejčastěji tuto roli zastává tzv. *koordinátor dobrovolníků*. Řízení dobrovolných aktivit je téměř totožné s manažerskou prací s lidmi obecně. Aby byl dobrovolník pro organizaci skutečným přínosem, měl by být profesionálně řízen (tzv. management dobrovolnictví) Přestože profesionální řízení není

zadarmo, organizaci se vyplácí (Tošner, Sozanská 2006, s. 68–69). Aby byl management dobrovolnictví úspěšný, měl by být vypracován dobrovolnický program v organizaci. Internetový portál dobrovolnik.cz doporučuje dodržet následující body:

- supervize organizace se zaměřením na dobrovolnictví (zhodnocení, mapování, vyhledávání možných činností pro dobrovolníky, aj.),
- zpracování projektu zařazení dobrovolníků do organizace (vedení, zdroje aj.),
- zpracování harmonogramu práce s dobrovolníky,
- vlastní práce s dobrovolníky (výběr, výcvik, supervize, hodnocení aj.),
- organizační a právní aspekty dobrovolnictví (dohody, pojištění, dokumentace, výkaznictví, provozní řád, kodex aj.) (dobrovolnik.cz 2015).

Klíčovou roli v profesionálním řízení (formální dobrovolnictví) mimo dobrovolnického programu sehrává *koordinátor dobrovolníků*, jeho posláním je především organizační zajištění dobrovolnických aktivit v organizaci. Koordinátor by měl splňovat profesní kvalifikaci (absolvovat výcvik nebo stáž v dobrovolnickém centru), měl by mít dobré komunikační schopnosti, být empatický, celoživotně se vzdělávat a umět motivovat a získávat lidi. Koordinátor dobrovolníků je nová profesní pozice obsahující prvky sociální práce a personalistiky.

2.5.1 Dobrovolnické centrum

První specializované pracoviště v ČR pro sféru dobrovolnictví vzniklo v roce 1999 s názvem *Národní dobrovolnické centrum – HESTIA*, bylo založeno z podnětu a za finanční podpory Open Society Institutu v New Yorku. Hestia byla jedním ze 14 národních center, která vznikla v rámci programu rozvoje dobrovolnictví v bývalých zemích východního bloku. Základním posláním dobrovolnického centra (DC) byla především rehabilitace občanských ctností, tj. vpravit dárcovství a dobrovolnictví do podvědomí veřejnosti; dále realizace dobrovolných programů, vzdělávání a výzkum, rozvoj dobrovolnických center (DC) v jednotlivých regionech (v Liberci vzniklo „D“ již v roce 1999) a rozvoj mezinárodní spolupráce dobrovolnických programů a DC. *„Dobrovolníci přicházejí a odcházejí častěji než profesionální zaměstnanci. S touto vlastností dobrovolnictví je třeba počítat a nenechat se odradit faktem, že dobrovolníci přicházejí*

a odcházejí.“ (dobrovolnik.cz 2015). Dobrovolníky v sociálních službách, ale i samotná zařízení sociálních služeb je nutné nejdříve na příchod dobrovolníků dostatečně připravit. Dle Záškové a Mojžíšové musí být činnost dobrovolníků koordinována z jednoho místa, tímto místem bývají nejčastěji dobrovolnická centra. Jejich posláním je propagace dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi s cílem zapojit co nejvíce lidí do řešení sociálních problémů, tj. ukázat společenskou hodnotu dobrovolnictví (Zášková, Mojžíšová 2011, s. 62–67). Rozdíl mezi dobrovolnickým centrem (DC) a organizací pracující s dobrovolníky je v tom, že DC přesahují svojí činností náplň svého dobrovolnického programu a také úzce spolupracují s veřejnou sférou a dalšími neziskovými organizacemi. Existence DC v regionu napomáhá většímu rozvoji dobrovolnictví v neziskových organizacích daného regionu.

2.6 Teoretické přístupy

Dobrovolnictví vychází z několika teoretických přístupů sociální práce. Prvním z nich je *existenciální teorie* (ET), která do sociální práce začíná pronikat v 70. letech 20. století a její vliv za posledních 20 let ještě zesílil. Ústředním tématem ET jsou otázky lidského bytí, svobody a odpovědnosti člověka za své jednání a jeho následky, utrpení, otevřené hledání identity a smyslu života. ET se zajímá spíše o vnitřní svět člověka (má blízko k sociálnímu konstruktivismu⁷), ale klade důraz i na sociální či politické prostředí. Pro sociální práci a dobrovolnictví (pomáhající profese), je zcela stěžejní zpracování ET Emilem Franklem, které se nazývá *logoterapie*, vychází z teze, že základní lidskou potřebou je touha po smysluplném životě. Logoterapie vytváří rámec pro práci s klienty, kdy jde především o hledání způsobů, jak pomoci klientovi se vyrovnat s obtížnou životní situací, což např. změna bydliště (přemístění do domova pro seniory, domu s pečovatelskou službou) bezesporu je (Matoušek, 2013, s. 21–26).

Druhým teoretickým přístupem je *aktivační přístup* (AP), jehož cílem je zvýšení či iniciování činnosti klienta sociálním pracovníkem nebo dobrovolníkem. AP souvisí s principem individualizace poskytování sociálních služeb (individuální plánování tj. šité na míru) a je využíván především v případech, kdy je klient málo aktivní a právě to je považováno za příčinu či důsledek jeho nepříznivé životní situace. Aktivace, aktivizace

7 Sociální konstruktivismus - odmítá možnost objektivního, neutrálního pohledu na chování a sociální interakci. Sociální pracovník/dobrovolník pomáhá odhalovat (konstruovat) klientům možné významy jejich zkušeností (Matoušek, 2013, s. 21)

a animace seniorů (podrobněji viz další kapitola) je v nejširším slova smyslu pomocí nebo podporou k udržení, obnovení či nabytí schopností nezbytných k uspokojování sociálněpsychologických potřeb (Matoušek, 2013, s. 100–102).

Dalším teoretickým přístupem vycházejícím z humanistického přístupu je *přístup zaměřený na klienta (PZK)*, který v 50. a 60. letech definoval americký psycholog C. Rogers. Dle Rogerse, je bezpodmínečně nutné, aby sociální pracovník/dobrovolník přistupoval ke klientovi s naprostou otevřeností. Nejedná se ani tak o techniku, ale spíše o sdílení vztahu. Velmi důležitá je empatie dobrovolníka, nedirektivní přístup, aktivní naslouchání a autentičnost (kongruence). Osobnost klienta je chápána jako proces, kdy je osobnost neustále ve vývoji (sebe-aktualizační tendence) a nikdy není zcela hotova. Důležitou roli hraje sebepojetí klienta. Rogers rozlišuje 2 složky lidské psychiky: JÁ (ovlivněno reflexí organismu) a ORGANISMUS (racionalita, moudrost). Soulad mezi realitou prožívání a postojem vůči ní označuje Rogers jako kongruenci, opakem je inkongruence (Matoušek, 2013, s. 20–21).

Posledním přístupem je *antiopresivní přístup (AOP)*, který se v sociální práci začal objevovat v 90. letech 20. století jako reakce na útlak či znevýhodnění. Cílem AOP je zmírnit či odstranit diskriminaci či opresi (útlak určitých společenských skupin např. seniorů). Legitimní síla vůči opresi a diskriminaci, dle P. Freire, je tzv. *zmocňování* (empowerment), kdy cílem sociálního pracovníka/dobrovolníka je předat klientovi takové dovednosti a odhalit mu možnosti, které mu budou nápomocny realizovat se v každodenním životě tzn. klient bude mít větší moc nad svým životem (Matoušek, 2001, s. 237–244).

3 Aktivizace a animace

V této části práce si nejdříve vydefinujeme pojmy *aktivizace* a *animace*. Aktivizací je myšleno záměrné zvyšování činnosti organismu a tím i jeho výkonu. U cílové skupiny seniorů se jedná především o rozvíjení těch aktivit, které je udrží v dobré kondici, tj. přiměřená aktivita, která zachová jak jejich praktickou a fyzickou soběstačnost, tak i psychickou (duševní zdraví), a tím celkově přispěje k dobré kvalitě jejich života (Haškovcová 2012, s. 49–50). Dle andragogického slovníku je aktivizace „*proces uvedení do pohybu, rozvinutí nebo zesílení činnosti*“ a aktivizací seniorů jsou myšleny takové

techniky či „*aktivizační programy, které jsou zaměřeny na intervenci v oblasti udržování dovedností, vědomostí, schopností či na prevenci poruch paměti, koncentrace a myšlení seniorů* (Průcha, Veteška 2014, s. 27). Aktivizační techniky slouží také jako prevence před sociálním vyloučením (izolace) seniorů od zbytku společnosti. Aktivizace může mít formální charakter tj. studium na univerzitě či akademii třetího věku, nebo neformální charakter v kulturních, zájmových či jiných organizacích.

Aktivizačními technikami pro seniory jsou především volnočasové aktivity, které by měly vyplnit dostatek či nadbytek jejich volného času. Senioři by si měli sami určit, jaké aktivity chtějí praktikovat. Některé spadají spíše do kategorie aktivit polovolného času, např. zahradnické práce (jsou to takové práce, ze kterých má dotyčný nějaký hmatatelný užitek).

Jak uvádí Ondráková a kol., je v ČR limitujícím faktorem při výběru volnočasových aktivit seniorů především zdraví a finanční možnosti, dále je to např. malá informovanost o možnostech trávení volného času (např. zvýhodněné ceny vstupů aj.) (Ondráková, aj. 2012, s. 26–31). Aktivizační programy v Domovech pro seniory by měly být součástí plánování sociálních služeb (individuální plány), které by měly individuálně zohledňovat možnosti a potřeby seniorů (s ohledem k reálným možnostem a schopnostem konkrétního seniora). Jak uvádí Holcerová a Dvořáčková, aktivizace je proces, který seniory motivuje k činnosti, vychází z ergoterapie, která je definována jako léčba smysluplnou činností a prací. Animace znamená oživení či naplnění programem v zařízeních sociální péče či v přirozeném prostředí klienta, je to de facto zpestřování každodenního života seniorů. O aktivizaci lze hovořit ve dvou rovinách:

- *aktivizace v užším slova smyslu*: jedná se o ergoterapii, která je zacílena na prevenci imobilizačního syndromu, udržení či obnovu soběstačnosti, nácviku ADL (každodenních činností). V tomto případě se vypracovává individuální plán (dle zákona 108/2006 Sb.), který vychází z konkrétních možností a omezení daného seniora a jeho sociálního zázemí,
- *aktivizace v širším slova smyslu*: znamená smysluplné a uspokojující trávení volného času a udržování pohybových aktivit i celkové kondice (Holcerová, Dvořáčková 2013, s. 34–35).

Autorka diplomové práce se přiklání právě k definici aktivizace seniorů v širším slova smyslu, protože dobrovolníci většinou smysluplně tráví čas se seniory a vyplňují tak jejich volný čas. Právě z tohoto důvodu i z důvodu zvolené empirické části (zjistit, jaké možnosti a způsoby aktivizace a animace seniorů mají dobrovolníci k dispozici a které aktivně využívají v samotné praxi) je následující podkapitola zaměřena na volnočasové aktivity seniorů.

3.1 Aktivizační techniky

Model zdravého (aktivního) stárnutí, jak již bylo řečeno, jsme v této práci zredukovali jen na volnočasové aktivity seniorů, jinými slovy na jejich koníčky, hobby, zájmy, kroužky aj.⁸ Tyto aktivity plní důležitou socializační funkci, protože vyplňují volný čas seniorů, kterého mají „nekonečně“ mnoho. Aktivizační programy pro seniory je možné vnímat jako jednu z alternativ „chození do zaměstnání“. Velmi důležité je, aby aktivizační činnosti byly pro seniory příjemné, dobrovolné, účelné a neměly by vést k neúspěchu. Technik, jak udržet seniory aktivními, je celá řada, my se zaměříme na ty, které mohou využívat dobrovolníci při výkonu dobrovolnických aktivit u seniorů v domovech pro seniory nebo domech s pečovatelskou službou.

Dle Malíkové je smyslem aktivizačních činností (aktivizačních programů) objevit vhodné stimulační podněty, které u seniora vzbudí zájem o sebe sama (své potřeby). Dále aktivizační činnosti mobilizují seniory k aktivnímu sebezapojení do péče o vlastní osobu a tím předcházejí závislosti na druhých, což seniorům napomáhá zachovat si pocit důstojnosti (důstojného stáří), radosti a uspokojenosti (Malíková 2010, s. 122). Aktivizační programy by měly být v pobytových zařízeních (domovy pro seniory) součástí procesu plánování sociálních služeb, protože aktivita, ať už psychická či fyzická, zpomaluje proces stárnutí a vyplňuje denní program seniorů.

3.1.1 Pohybové a taneční aktivity pro seniory

Jak uvádí Holczerová: „*Pohyb je základním projevem života, umožňuje člověku jeho existenci, a proto by měl být jeho primární, životně důležitou potřebou.*“ (Holczerová,

⁸ Model aktivního zdravého stárnutí je zredukován z důvodu omezených možností dobrovolníků ovlivnit např. životosprávu seniora, užívání léků, preventivní zdravotnické služby či programy, do určité míry jeho duševní zdraví, politická rozhodnutí, celoživotní studium a další, jen na volnočasovou perspektivu. Volnočasovými aktivitami však dobrovolník může zvýšit aktivitu a zlepšit celkové zdraví seniora.

Dvořáčková 2013, s. 44). Především u seniorů bývá tato potřeba opomíjena, ať už z důvodu zhoršujícího se zdravotního či psychického stavu, tak z důvodu např. ústavního bydlení, zhoršené informovanosti o možnostech trávení volného času, ageismu aj. Přiměřená pohybová aktivita seniorů je důležitou prevencí před vznikem závislosti na pomoci druhých. Součástí každodenních pohybových aktivit by mělo být cvičení zacílené na pevnost, pružnost a pohyblivost páteře, udržování svalové hmoty a optimálního držení těla. Dále by cviky měly být zaměřeny na posilování pánevního dna, nácviku sedu, vstávání a chůze, koordinaci pohybů hlavy, očí a končetin a další.

Vedle *zdravotní tělesné výchovy*, kterou organizují např. kardiokluby, kluby astmatiků, paraplegiků, diabetiků, existuje *habituální pohybová aktivita*, která zahrnuje veškeré pohybové činnosti běžného života. Pro udržení dobré fyzické zdatnosti je dostačující denní aktivita, která odpovídá hodině rychlejší chůze, tj. 4–5 km/hod. Další pohybovou aktivitou seniorů je *rekreační sport* (ping-pong, hraní pétanque, kuželky, cyklistika, turistika aj.), prováděný s přihlédnutím k věku, individuálním možностям a zdravotnímu stavu seniorů. Mezi seniory je velmi oblíbenou pohybovou aktivitou tanec doprovázený hudbou. Terapeuticky působí především rytmus, kontakt, zpěv, jednoduchost pohybů a jejich opakování, které může navodit až tranz, a tím se senioři mohou odprostit od úzkostných či depresivních stavů. Hlavním principem taneční a pohybové terapie je spojitost mezi emocemi a pohybem, pohyb umožňuje jasnější vnímání a porozumění či přijetí sebe sama (Holczerová, Dvořáčková 2013, s. 44–50).

Samozřejmě u některých seniorů je pohybová aktivita kontraindikována, jedná se především o nestabilní anginu pectoris a dušnost, akutní choroby, horečnaté stavy, chronické stavy oběhových poruch aj. (Klevertová, Dlabalová 2008, s. 130–141). I u takto nemocných seniorů se doporučují alespoň procházky či pochůzky po okolí, dechová cvičení nebo jóga, tedy aktivity stimulující žilní a imunitní systém a pomáhající v boji proti osteoporóze, která trápí především seniorskou populaci.

3.1.2 Trénování paměti či mozkový trénink

Během procesu stárnutí dochází vlivem fyziologických procesů ke snižování výkonnosti a celkovému stárnutí mozku (ztrácíme paměť, zapomínáme). V paměti si nejčastěji ukládáme informace, které jsou pro nás důležité či mimořádné anebo v nás evokují libé pocity.

Paměť lze z časového hlediska rozdělit na:

- 1. *okamžitou (senzorickou) paměť*: udrží novou informaci 0,1 až 20 sekund, což je dostačující doba k tomu, abychom náležitě zareagovali (např. zda můžeme za plného provozu odbočit), ale tato nepodstatná informace se po „skončení akce“ do mozku neuloží,
- 2. *krátkodobou paměť*: je-li informace mozkiem vyhodnocena jako důležitá, ukládá se do krátkodobé paměti, kde bude dále zpracována a ztratí se po několika minutách, což stačí např. k tomu, abychom nakoupili, napsali e-mail aj. Kapacita krátkodobé paměti je limitovaná (rozsah paměti).
- 3. *dlouhodobou paměť*: zde se ukládají ty informace, které si jedinec chce pamatovat, někdy nebývá lehké tyto informace si zpětně vybavit (proces zapomínání). K procvičování potřebuje mozek nové stimuly, což je především prevence před Alzheimerovou nemocí, která stále více trápí seniorskou populaci (Holčerová, Dvořáčková 2013, s. 56–63).

Vedle poznávací (kognitivní) funkce se paměť podílí také na koncentraci pozornosti, na orientaci, logickém myšlení, čtení, počítání a vyjadřovacích schopnostech daného jedince. Senioři s lehkou poruchou paměti mohou využít různé techniky, které paměť „rozcvičí“. Nejlepším způsobem procvičování paměti u seniorů je např. hraní pexesa. Při procvičování slovní zásoby je ideální hrou scrabble, logické myšlení lze „cvičit“ při partii šachů. K procvičování fantazie a kreativity poslouží různé kvízy a rébusy, dále karetní či jiné stolní hry. Existují i další techniky napomáhající dobrému zapamatování, např. zapamatování si pomocí příběhu, mnemotechnických pomůcek, tréninkových programů na PC nebo mobilních telefonech, luštění křížovek nebo sudoku, aktivním čtením, pohybovou aktivitou (prokrvení mozku), odpočinkem, dostatečným spánkem aj. Aktuální kognitivní výkon ovlivňují také některé léky, únava, stres, emoční stav, ale i denní doba (Holmerová, aj. 2014, s. 83–101). Posilování paměti u seniorů lze praktikovat i za pomoci každodenního opakování těch činností, které jsou samozřejmě pro každého z nás, např. úkony osobní hygieny, vaření čaje, úprava lůžka.

Mozek veškeré informace ukládá v paměťových stopách, které jsou spojeními (synapsemi) mezi nervovými buňkami, část z nich v průběhu života (začátek již

v dospělosti) zaniká anebo se zmenšuje (o cca 10–15 procent). Tyto změny jsou podmíněny především okolními vlivy, nikoliv stářím samotným, např. sedavým způsobem života, špatnou výživou, srdečním onemocněním, depresí, pitím alkoholu, užíváním některých léků. Je však vědecky dokázáno, že pravidelným cvičením a zatěžováním mozku (paměti) vznikají dělením synapse nové a to v každém věku. V období stáří dochází ke změnám v kognitivních funkcích, především k celkovému zpomalení psychomotorického tempa, zhoršení vstřípivosti a výbavnosti paměti, ochuzení fantazie, k rigiditě v myšlení a jednání aj. Naopak některé kognitivní (a obecně psychické) funkce se v období stáří zlepšují, např. senioři mají větší nadhled a schopnost úsudku, jejich názory a vztahy jsou stálejší a lépe vnímají tóny, barvy a detaily obecně. S přibývajícím věkem zůstává konstantní slovní zásoba a intelekt. Nejčastější příčinou zhoršování se paměťových schopností je jejich nepoužívání, ale také stres a další patologické procesy v mozku (demence, deprese aj.). Jak již bylo řečeno, pokud bude senior svou paměť pravidelně trénovat (duševní aktivita), bude na tom mentálně lépe než ostatní netrénovaní senioři a možná i někteří jedinci o generaci mladší. Pro naši paměť je nejhorší, její nepoužívání - pokud není dostatečně stimulována (tréninkem), takzvaně zleniví. Z tohoto důvodu je pro seniory (a nejen pro ně) velmi důležité být aktivní ve všech směrech (poznávání nových lidí, luštění křížovek, sledování naučných pořadů, aj.), velmi důležitá je také tělesná aktivita (pohyb), protože tím je mozek více okysličován a lépe pracuje. Velmi důležitý je také pravidelný a dostatečný spánek, protože získané informace z krátkodobé paměti se během spánku přesouvají do paměti dlouhodobé a z té si zpětně získané informace vybavujeme. Neméně důležitá je také vyvážená strava a dostatečný přísun vitamínů, minerálních a stopových látek (Suchá 2008, s. 11–19).

Jak uvádí Suchá, existují různé paměťové techniky (mnemotechniky), které slouží jako pomůcky pro lepší zapamatování. Jednou z nich, která je vhodná pro cílovou skupinu seniorů, je tzv. *technika loci*, která je založena na zapamatování si informací dle přesné posloupnosti. V duchu si vytvoříme trasu (např. v domově pro seniory), na trase uděláme zastávky, na kterých si ukládáme do paměti jednotlivé informace, ty si následně vybavujeme dle místa, které máme s informacemi spojené. Další technikou pro lepší zapamatování si většího množství rozdílných slov ve správném pořadí je *zapamatování si pomocí příběhu*: pospojujeme slova dle souvislostí do příběhu, který si vybavíme i zapamatujeme lépe než jen samostatná slova. Mnemotechnickou pomůckou je

i zapamatování si za pomoci tzv. *akronym*: jsou to většinou nesmyslná slova skládající se z počátečních písmen slov, která si chceme zapamatovat, např. ŠOG– lidoopi – šimpanz, orangutan, gorila (Suchá 2008, s. 21–24). Samotné cvičení paměti probíhá např. tak, že senior doplňuje druhou část přísloví (viz Příloha č. 3).

Některé domovy seniorů dnes nabízejí v rámci aktivizačních služeb pro své klienty i služby vycvičených trenérů paměti (certifikovaný trenér)⁹, od roku 1998 existuje v ČR Česká společnost pro trénování paměti a mozkový jogging, která je akreditovanou vzdělávací institucí pro trenéry paměti (trenovanipameti.cz 2015).

3.1.3 Muzikoterapie

Muzikoterapie patří do expresivních terapií (pracují s uměleckými prostředky, v tomto případě s hudbou), v užším pojetí je pojímána jako psychoterapeutická metoda nebo pomocný nástroj psychoterapie. K léčbě se využívá melodie, rytmus, tempo, dynamika, druh taktu aj. Muzikoterapii mohou senioři využívat aktivně (např. zpěv, hra na hudební nástroj) nebo pasivně (např. poslechem hudby) (Müller 2005, s. 30). V širším slova smyslu neznamená muzikoterapie jen „léčbu hudbou“, ale pomoc hudbou člověku se zdravotními či edukačními problémy (Kantor, aj. 2009, s. 21–23).

Dle Halperna a Lingermana hudba bezprostředně promlouvá k duši. Účast na hudbě a pohybu napomáhá uvolnění ducha a těla, podporuje radost. K nejjednodušším metodám uvolnění duchovní energie patří lidský hlas, který je také hudebním nástrojem. Hudba je prostředkem k navození uvolnění či naopak aktivizaci, prostředkem k léčbě a každodenní potřebou, protože světlo a zvuk nejen ovlivňují naše životy, ale také nás inspirují v mnoha směrech. Správně zvolená hudba může zvýšit vitalitu těla, zmenšit vyčerpání či napětí a příznivě ovlivnit náladu. Dále může podpořit tvořivost a senzibilitu, soustředit myšlení aj. (Halpern, Lingerman 2005, s. 113–137). Jako hudební nástroje lze využít také dlaně při tleskání a nohy při podupávání v pravidelném rytmu, bicí hudební nástroje uvolňují svalovou ztuhlost a smyčcové nástroje působí léčivě při chorobách dýchání a krevního oběhu. Je také dokázáno, že muzikální podněty urychlují látkovou výměnu a kosterní svalstvo je lépe aktivováno. U psychicky nemocných pacientů má hudba léčivé účinky v procesu sebeuvědomování.

9 Cena za 1 hod. trénování paměti s trenérem činí pro jednotlivce 450,- Kč. Zdroj: <http://www.senior-help.cz>

Muzikoterapie je u seniorské populace velmi oblíbená, rádi zpívají především lidové písně, při kterých si procvičí také svoji paměť. Hudba obecně člověka stimuluje k větší psychické pohodě, snižuje úzkost, zlepšuje náladu, ale také může seniorovi tzv. „dobít baterky“. U seniorů může hudba aktivovat proud nastřádaných vzpomínek a tím jim obohatit život.

3.1.4 Arteterapie

Arteterapie v širším slova smyslu znamená léčbu uměním, do oblasti umění spadá hudba, divadlo, tanec, poezie, výtvarné umění, aj. Arteterapie v užším slova smyslu znamená léčbu pouze výtvarným uměním. Smyslem arteterapie je lepší pochopení sebe sama, uvědomování si vlastních pocitů i pocitů druhých osob. Arteterapii lze rozdělit na receptivní (např. návštěva galerie, videoprodukce o výtvarných artefaktech) a produktivní, která je založena na samotné tvůrčí činnosti (kresba, modelování, aj.). Šicková-Fabrici definuje arteterapii následovně: „*Arteterapie představuje soubor uměleckých technik a postupů, které mají kromě jiného za cíl změnit sebehodnocení člověka, zvýšit jeho sebehodnocení, integrovat jeho osobnost a přinést mu pocit smysluplného naplnění života.*“ (Šicková-Fabrici 2002, s. 22).

Arteterapie je také jednou z forem komunikace mezi lidmi. Barvy hrají v arteterapii důležitou roli, je prokázán vliv barev na fyzické i psychické zdraví člověka, představují také intenzitu a stav emočního života daného jedince. Jednotlivé arteterapeutické techniky jsou seniorům indikovány dle jejich aktuálního zdravotního či psychického stavu, s přihlédnutím k jejich věku, naturelu atd. Mezi arteterapeutické techniky patří např. sestavování objektů z přírodních materiálů, koláž výstřižků, modelování, tématická kresba, a další. U seniorů je lepší praktikovat arteterapii individuální, jelikož se tak lépe saturují potřeby konkrétního seniora a dochází k sociálnímu kontaktu.

Jak uvádí Šicková-Fabrici, pro seniory s Alzheimerovou chorobou jsou v jejich výtvarných projevech charakteristické následující rysy: výrazně prodloužené tvary objektů a jejich chaotické uspořádání, ornamentalizace a větší úspěchy v kolážových technikách (Šicková-Fabrici 2002, s.65–67). Arteterapie (individuální i skupinová) může pomoci při léčbě somatických onemocnění, při adaptaci na životní změny (např. úmrtí partnera, ztráta zaměstnání odchodem do důchodu aj). K individuálním cílům arteterapie patří uvolnění napětí, poznávání vlastních možností, motivace, rozvoj fantazie, celkový nadhled na život,

navázání nových kontaktů, zapojení se do skupiny, sdílení. Výtvarná tvorba může seniorům pomoci zlepšit i jejich pohybové schopnosti (návlek jemné motoriky) a především se podílí na vzpomínání (procvičování paměti), které se zpětně promítá do vlastní tvorby seniorů (Holcerová, Dvořáčková 2013, s. 51–53). Jednoduše řečeno arteterapie obohacuje život seniorům v mnoha směrech.

3.1.5 Reminiscenční terapie

Pojem reminiscence je z latinského *reminiscere* = vzpomenout si, rozpomenout se, obnovit v paměti. Woods (1992) definuje reminiscenci jako: *„hlasité nebo tiché (skryté, vnitřní) vybavování událostí ze života člověka, které se uskutečňuje buď o samotě nebo spolu s jinou osobou či skupinou lidí.“* (Janečková, Vacková 2010, s. 21). Reminiscenční terapie (reminiscence) je chápána jako rozhovor terapeuta/dobrovolníka se seniorem (nebo skupinou) o jeho dosavadním životě, dřívějších aktivitách nebo prožitých událostech s využitím vhodných pomůcek (staré fotografie, předměty, filmy, hudba apod.). Této metody se využívá především u lidí s demencí, aktivity mohou být spontánní nebo strukturované a využívá se při nich například kreslení, zpěvu, tance, divadelních kostýmů, kulís atd. Nejdůležitější je navození pohody, dobrého pocitu a kognitivní stimulace. Občas je nutné vyrovnat se i s traumatickými zkušenostmi v osobním životě. V případě reminiscence se jedná většinou o spontánní psychický proces, který si někteří jedinci ani neuvědomují. Mívá většinou narativní (vyprávěcí) charakter. Zakladatelkou a koordinátorkou evropské reminiscenční sítě byla Pam Schweizerová (původní profesí herečka). Založila reminiscenční komunitní centrum v Londýně, které bylo zařízené ve stylu dobové kavárny a celkově připomínalo atmosféru před druhou světovou válkou, kdy tito senioři byli v dětském či mladém věku (Janečková, Vacková 2010, s. 21–22).

Přestože reminiscence bývá často označována jako reminiscenční terapie, v pravém slova smyslu terapií není. Pojem terapie je vkládán do uvozovek, protože terapií je myšlen psychoterapeutický vztah, tj. vztah mezi psychoterapeutem/dobrovolníkem a klientem. Terapie je vnímána jako proces, při kterém si klient uvědomuje, že má nějaký problém, kvůli kterému vyhledá pomoc specialisty. Nezpochybnitelným důkazem, že reminiscence působí terapeuticky, jsou tyto důsledky: katarze (ozdravný zážitek), sebeodhalení, větší otevřenost při komunikaci, univerzálnost své zkušenosti, pocit přijetí skupinou, altruismus vůči ostatním členům reminiscenční skupiny, podpora od ostatních, porozumění sobě

samému, učení se nápodobou, nárůst naděje, uvědomění si vlastní síly aj. (Špatenková, Bolomská 2011, s. 21–24).

Reminiscenční terapie může být skupinová nebo individuální. Skupinová RT se dále dělí na formální (předem naplánovaná) a neformální (neřízená, tj. během aktivit běžného života), v praxi se ale obě formy spíše prolínají. Vzpomínky lze vyvolat pomocí všech pěti lidských smyslů. Níže uvedeme některé typy reminiscenčních terapií (RT):

- *vzpomínkové výstavy (či vzpomínkové koutky)* – věnují se konkrétnímu tématu do hloubky, téma musí být zajímavé, na přípravě by se měli podílet samotní senioři, výstava by měla být o nich a s nimi, např. mohou zapůjčit k výstavě i své věci. Cílem vzpomínkové výstavy je odkrýt bohatý svět seniorů i ostatním lidem;
- *kniha vzpomínek* – senioři si vytvoří knihu obsahující jejich vzpomínky, příběhy, recepty, deníky, kroniky, Toto je možné i v rámci skupinové RT. Vzniká tak písemný záznam minulých událostí, kterým nemusí být pouze klasická kniha, ale i úryvky ze vzpomínek umístěné na nástěnkách, internetových stránkách nebo v časopisech;
- *kniha životního příběhu* – systematický záznam rozhovoru mezi seniorem a naslouchajícím. Jedná se spíše o sešit nebo knihu, o rozsahu max. 12 stran (cca 10 hodin naslouchání), obsahuje záznam nejdůležitějších životních událostí (datum a místo narození, informace o členech rodiny, absolvované vzdělání, zaměstnání, dospělost, vstup do manželství, léta prožitá s partnerem, narození dětí a vnoučat aj.). Kniha je doplněna fotografiemi, někdy je součástí také rodokmen nebo časová osa;
- *archiv vzpomínek* – krabice vzpomínek, kam je možné umístit také trojrozměrné předměty (boty, šátek, šperky). Archiv vzpomínek pomáhá terapeutovi/dobrovolníkovi získávat jasnější obraz o seniorově životě a vytvoří lepší atmosféru pro vzpomínání tím, že si dotyčný předmět může senior vzít do ruky;
- *poezie* – promlouvá přímo k duši seniora, má schopnost odkrývat hluboko zasunuté emoce a napomáhá je vyjádřit. Je možné také zkusit vlastní recitaci nebo své vlastní tvůrčí psaní;

- *fotografování* – je možné zachytit místa, kde senioři žili, pracovali nebo se k těmto místům vážou jejich jiné silné vzpomínky, případně mohou fotografovat konkrétní osoby či předměty, ze kterých lze vytvořit výstavy;
- *reminiscenční vycházky a výlety* – vzpomínky seniorů se vztahují k určitým důležitým místům, například rodiště, škola apod., proto procházky do těchto míst mohou seniory stimulovat a vytrhnout je ze stereotypního života. Výlety mohou podnikat také do starožitnictví, skanzenů, do muzeí aj. (Špatenková, Bolomská 2011, s. 81–98).

Vzpomínky jsou nedílnou součástí našich životů, dávají našemu životu smysl, radost, ale mohou být i zdrojem bolesti. Mnohdy jediné, co seniorům zůstane, jsou právě vzpomínky, proto si je vzpomínky uchovávají, hýčkají je a rádi je sdílejí s ostatními lidmi. Skrze vzpomínky se vracejí do časů, kdy byli mladí, aktivní, prožívali šťastné chvíle (např. s dětmi). Také tím vzpomínky žijí dál a ovlivňují tak naši přítomnost i budoucnost (Špatenková, Bolomská 2011, s. 12). Reminiscence ale není vhodná pro každého seniora, někteří nemusejí být dostatečně připraveni na znovuprožívání některých vzpomínek. Mnozí autoři charakterizují reminiscenci jako způsob adaptace na problémy, ztráty či změny spojené se stářím. Vzpomínky pomáhají člověku udržet si svoje sebevědomí a identitu a pomáhají zvládat aktuální psychickou deprivaci i životní ztrátu (Janečková, Vacková 2010, s. 44–47).

Vzpomínky nebo vzpomínání má své nezastupitelné místo především v duševním životě každého člověka. Využívání vzpomínek při práci se seniory napomáhá zlepšit nejen jejich duševní, ale také jejich funkční a zdravotní stav. Za pomoci RT mohou senioři bilancovat, vracet se ke svým vzpomínkám, přijmout a smířit se svým životem (nadhled). Právě dobrovolníci často využívají při svých aktivitách se seniory RT. Jejich největším přínosem je vytvoření prostoru pro aktivní naslouchání seniorům.

3.1.6 Biblioterapie, poetoterapie

Biblioterapie je terapií za pomoci knih, přesněji řečeno terapie četbou vhodných knih. Koncepcí biblioterapie je jednak vlastní čtení a předčítání (nebo přednes) textu anebo dokončování či tvoření úplně nového textu. Knihy působí na psychiku člověka (ovlivňují prožívání a jednání), napomáhají k rozvoji fantazie, tvořivosti, vzpomínek a celkově

k rozvoji myšlení u daného jedince. Biblioterapie patří do relaxačních a imaginativních technik, lze ji praktikovat individuálně nebo skupinově (Müller 2005, s. 31–33). Biblioterapie je terapeutická disciplína, která využívá psaného či mluveného slova k léčebným účelům (terapie-původně měla i pedagogický rozměr), hojně se využívá k léčbě u pacientů duševně nemocných, zdravotně oslabených, v domovech pro seniory atd. Většina autorů definuje biblioterapii jako vědu, soubor technik či proces patřící do oblasti medicínské (provádí ji lékař, psychiatr aj.) (Svoboda 2007, s. 13–14).

Poetoterapie (nejbližší příbuzná biblioterapie) patří také do expresivních terapií, využívá se především ve speciální pedagogice (diferencuje se od medicínské terapie), má široké pole působnosti (adolescenti, senioři, lidé s demencí, lidé se závislostmi, u chronicky nemocných, u žáků se specifickými poruchy učení, aj.). Dle Svobody lze poetoterapii definovat jako: „*terapeutickou metodu, která využívá prvků poezie za účelem navození žádoucího prožívání, chování a jednání u klientů*“ (Svoboda 2007, s. 15). Poezie se využívá především za účelem zdůraznění pocitů, emocí a nálad prostřednictvím rýmu, rytmu a zvukomalby. Cílem poetoterapie je navození vnitřní relaxace, probuzení nových zájmů, rozvíjení myšlení či pozornosti a paměti, překonávání depresivních stavů, aktivizace a stimulace vedoucí k uzdravení aj. Forma poetoterapie může být receptivní (pasivní), tj. terapeut předčítá a klient poslouchá, nebo aktivní (vlastní tvořivá práce s textem). Funkce poetoterapie je nejen léčebná (např. neurózy), ale také relaxační (odpočinková), očištná, sociální (vzájemné sdílení pocitů) a další (Svoboda 2007, s. 15 – 24).

Dobrovolníci velmi často biblioterapii praktikují při návštěvách svých klientů/seniorů, jelikož senioři již často sami na čtení nevidí (např. šedý zákal, dalekozrakost aj.). Smyslem je pozitivně ovlivnit psychosomatický stav seniora.

3.1.7 Zooterapie

Obecně lze říci, že zooterapie (pet-terapie) je léčba za pomoci zvířat či aktivizace seniorů za pomoci zvířat. Jedná se především o samotný kontakt se zvířetem, komunikaci s ním, péči o ně aj. Může se jednat jak o aktivní, tak i pasivní kontakt, který pozitivně stimuluje psychickou, fyzickou a sociální pohodu seniora. K zooterapii seniorů lze využít nespočet zvířat, např. psy (canisterapie), kočky (felinoterapie), ptáky, drobné hlodavce,

rybičky, želvy. Zvíře, které udělá radost seniorovi, tzv. „léčí“ se nazývá „pet-terapeut“, zvířecí terapeut.

V ČR zatím není samostatně právně ukotveno podpůrné a léčebné využívání zvířat při práci se seniory. Praxe je taková, že vstup a pobyt zvířat v pobytových zařízeních sociálních služeb je upraven většinou v provozních řádech daného zařízení, které jsou následně schváleny zřizovatelem a dalšími orgány dle platné legislativy (např. zákon o veterinární péči, veřejném zdraví aj.). Odpovědnost tedy spočívá na ředitelích konkrétního zařízení sociálních služeb. Kontraindikací zooterapie může být např. strach ze zvířat, alergie na srst, špatná zkušenost se zvířaty.

Zooterapie napomáhá seniorům překonat pocit samoty, úzkosti a umožňuje navodit pocit radosti a užitečnosti. Zvíře se stává důvěrníkem, často nejlepším přítelem, a saturuje sociální kontakt, který je u seniorů (především ve třetím a čtvrtém věku) většinou dosti omezený. V neposlední řadě poskytuje zvířecí terapeut seniorovi absolutní přijetí (emoční blízkost) bez ohledu na stáří, rasu, pohlaví, diagnózu nebo handicap (Zooterapie.webnode.cz 2015).

3.2 Dobrovolníci v aktivizaci seniorů

Dobrovolníci, kteří navštěvují seniory, jsou lidé různého věku, vyznání, vzdělání, pohlaví. Nejčastěji dobrovolnické aktivity v zařízeních sociálních služeb praktikují studenti, aktivní senioři nebo matky na mateřské dovolené. Dobrovolník seniorovi (většinou imobilnímu) zprostředkovává především informace a styk s okolním světem. Jak uvádí Haškovcová, téměř 90 % zdravotních problémů lze vyřešit laickou péčí sami o sebe nebo o druhé, 10 % lidí k uzdravení potřebuje svého praktického lékaře a jen 1 % zdravotních problémů vyžaduje nemocniční léčbu. Vzájemná pomoc a dobrovolnické aktivity (třetí sektor) mají své nezastupitelné místo v občanské společnosti především proto, že saturují potřeby, které již „neobsáhne sektor veřejný. Haškovcová uvádí, že průměrný čas, který dobrovolník dobrovolnickým aktivitám věnuje, je cca 2 roky (pak často nastupuje únava) - může se to na první pohled zdát málo, ale záleží spíše na počtu dobrovolníků. Mnohdy se o dobrovolnicích veřejnost ani nedozví (neformální dobrovolníci, kteří nejsou nikde evidováni). Bohužel senioři nejsou pro potencionální dobrovolníky nejvyhledávanější cílovou skupinou, ale prognózy demografického vývoje

nám ukazují, že stále se rozšiřující seniorská populace nebude mít k dispozici státem garantované potřebné služby, protože stát už je nebude schopen v důsledku stárnutí populace zajistit. Je apelováno na program Staří lidé sami sobě, který podporuje pomoc soběstačného a svolného seniora, který naopak pomoc potřebuje. Tento program upřednostňuje tzv. generační solidaritu, což znamená, že i senior se může stát aktivním dobrovolníkem. (Haškovcová 2010, s. 300–307).

Dle metodického manuálu k dobrovolnictví přináší dobrovolník do zařízení především „svěží vítr“, radost, spontaneitu, běžný vztah, („nejlepší věci jsou zadarmo!“). Náplní dobrovolných aktivit je např. hraní společenských her, společník u lůžka či na procházkách, předčítání, dopomoc při oblékání či stravě, cvičení, povídání si, nákupy aj. (Novotný, Stará 2001, s. 19–20). Dle Friče a Pospíšilové si dnešní dobrovolníci stále více vybírají podmínky své práce (komu jsou ochotni věnovat svůj čas), kladou důraz na naplnění svých očekávání (pracovní zkušenosti, noví přátelé, kvalifikace, překonání osamocení) a také na to, aby je dobrovolnická práce motivovala. „*Dnešní lidé se stále více dobrovolnický angažují pro určitou konkrétní věc, případ či kauzu, než jednoduše proto, že by měli dost volného času.*“ (Frič, Pospíšilová aj. 2010 s. 18).

I zahraniční výzkumy (Musick, Herzog, House 1999; Morrow-Howell 2003; Carlson 2009, Musick, Wilson, 2003; aj.) v oblasti dobrovolnictví především v institucionálních zařízeních poukazují na výhody, které dobrovolnictví přináší nejen celé společnosti, příjemcům pomoci, ale také samotným dobrovolníkům. Tyto výhody jsou velmi individuální a záleží na charakterových vlastnostech daného jedince, ale obecně lze říci, že mezi ně patří nižší úmrtnost, lepší duševní i fyzické zdraví, vyšší sebevědomí, nižší míra depresí a bolesti a vyšší míra spokojenosti se svým životem (Song-Iee Hong and Nancy Morrow-Howell 2013, s. 99–108). Přísloví „*Je lepší dávat než brát.*“, platí v dobrovolnictví jen do určitého věku (v mládí a při dobrém zdravotním i psychickém stavu), když člověk zestárne, musí se znovu naučit, jak brát. Výhodou pro příjemce dobrovolnické pomoci je především pocit zlepšení zdravotního stavu. JoAnn Grif Alspach ve svém článku *Využití terapeutické síly dobrovolnictví*, popisuje výhody dobrovolnictví z pohledu dobrovolníka a to ve třech rovinách (kariéra, zdraví a sociální hledisko). Z kariérního hlediska získávají dobrovolníci nové zkušenosti, dovednosti či kontakty (síťování) a mají tak větší šanci získat zaměstnání. Ze sociálního hlediska dobrovolníci získávají nové přátele, jsou vzorem hodnot pro příští generace, zlepšují kvalitu života

posílením sociální sítě v komunitě. Třetím a posledním hlediskem výhod dobrovolnictví je zdraví (duševní i fyzické) sem patří lepší pocit pohody a spokojenosti se životem, zlepšení kvality života, nižší míra depresí, stresu, lepší zvládání své nemoci, lepší fungování vlastní rodiny, útek od každodenní rutiny, dosažení duševní rovnováhy, delší život, snížení cholesterolu či hmotnosti, méně hospitalizací, zvýšená tělesná aktivita, aj. Z těchto důvodů vyplývá, že pečující (dobrovolníci) dostávají víc, než že jen pomáhají ostatním, pomáhají také především sami sobě (Alspach 2014, s. 11–14). V jiném článku *Výhody dobrovolnictví* autorka Altman poukazuje na to, že sdílení osobních příběhů je terapeutické a obohacující v obou směrech (pro dobrovolníka i seniora). Je důležité, aby dobrovolník pomohl seniorovi najít smysl a účel života i v této životní etapě. Dobrovolnictví poskytuje seniorům příležitost k zapojení do společnosti a zlepšení svého duševní zdraví (kognitivní funkce); existuje spojitost mezi Alzheimerovou chorobou a úrovní sociálních vztahů seniora. Dobrovolníci mohou seniora naučit novým dovednostem, nebo mu být nápomocni při hledání nového koníčku či vzdělávacích příležitostí (Altman 2013).

Dobrovolnictví lze chápat jako jednu z možností neformálního učení, kdy dobrovolník získává praktikováním dobrovolnických aktivit nepřenositelné zkušenosti a dovednosti pro další osobní či profesní růst a pocit smysluplného využití volného času. A na druhé straně dobrovolník obohatí také seniora svou blízkostí, empatií, pozorností, zpříjemní mu pobyt v zařízení anebo ho „nutí“ k aktivitám. Dobrovolníci přicházejí především za těmi seniory, kteří nemají vlastní rodinu či příbuzné anebo mají rodiny, které o ně nejeví sebemenší zájem. Dobrovolník má prokazatelně pozitivní vliv na seniora, jelikož jen prostá návštěva, držení za ruku, naslouchání, aj. jsou maličkostmi, ale pro seniora je to velká radost a silný emocionální zážitek.

Základem dobrého fungování dobrovolnických aktivit v zařízeních sociálních služeb je především vytvoření kvalitního vztahu (pocit bezpečí, jistoty a důvěry) mezi dobrovolníkem a seniorem (musí si oba „sednout“), ale také mezi vysílající organizací a konkrétním zařízením sociálních služeb.

II. Empirická část

Cílem empirické části diplomové práce je zjistit, jaké možnosti a způsoby aktivizace a animace seniorů, mají dobrovolníci k dispozici a které aktivně využívají v samotné praxi. Dílčím cílem je zmapovat co přináší dobrovolnická činnost seniorům i samotným dobrovolníkům.

Přínosný je také pohled na lokální dobrovolnickou činnost chápanou jako služba konanou ve veřejném zájmu optikou sociálních pracovníků v sociálních službách a zhodnocení jejího vlivu na zvyšování kvality života seniorů.

Aplikačním cílem diplomové práce je navrhnout možnosti efektivnějšího využívání aktivizačních a motivačních prvků při kontaktu dobrovolníků se seniory a způsobů získávání nových dobrovolníků pro domovy pro seniory a domy s pečovatelskou službou.

4 Projekt výzkumu

Autorka práce si zvolila kvalitativní metodologii výzkumu především z těchto důvodů:

- a) detailnější seznámení se se zkoumaným fenoménem;
- b.) mít možnost osobně hovořit s respondenty a tím lépe pochopit vnímání jejich sociální reality.

Výzkum je systematické, empirické, kontrolované a kritické zkoumání předpokladů, faktů a vztahů mezi jevy. Empirický výzkum pracuje s konkrétními údaji o jevech, sociálních procesech a s informacemi, které jsme získali prostřednictvím výzkumných metod či technik sběru výzkumných dat (Reichel 2009, s. 32). V kvalitativním výzkumu se používá několik přístupů (případová studie, etnografický přístup, fenomenologický výzkum, zakotvená teorie, biografický výzkum a jiné) (Hendl 2005, s. 103). V tomto výzkumu budeme sociální realitu zkoumat pomocí *zakotvené teorie*, která by nám měla zprostředkovat vysvětlení či získat teorii o fenoménu dobrovolnictví v procesu aktivizace a animace seniorů dobrovolníky.

U kvalitativního výzkumu používáme *induktivní logiku*, tzn. základem je sběr dat, v nichž pátráme po určité pravidelnosti nebo významu, poté formulujeme předběžné

závěry, výstupem mohou být buď nově formulované hypotézy či nová teorie (Disman 2005, s. 287). Vlastní výzkum navazuje na teoretickou část diplomové práce, ve které byly vysvětleny základní pojmy a teoretická východiska z oblasti gerontologie, sociálních služeb, dobrovolnictví, a uvedeny možnosti či způsoby aktivizace a animace seniorů dobrovolníky.

Časová osa projektu výzkumu je následující:

- v průběhu září 2015 byl uskutečněn výběr základního výzkumného souboru (vzorku) viz níže kapitola 4.6;
- konstrukce (osa) rozhovorů pro respondenty byla sestavena v říjnu 2015,
- sběr dat (realizace rozhovorů) probíhal od listopadu 2015 do ledna 2016,
- přepisy rozhovorů z diktafonu byly pořízeny v lednu a únoru 2016,
- od února do března 2016 probíhala analýza a vyhodnocování získaných dat.

4.1 Předmět a objekt výzkumu

Předmětem výzkumu této diplomové práce jsou možnosti aktivizace a animace seniorů dobrovolníky (viz kapitola 3.1 v teoretické části).

Objektem výzkumu budou 4 senioři (2 z domova pro seniory a 2 z domova s pečovatelskou službou) a jejich dobrovolníci, dále dva sociální pracovníci v zařízeních sociálních služeb a koordinátorka dobrovolníků z dobrovolnického centra (viz výzkumný vzorek kapitola 4.6 této diplomové práce).

4.2 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu je zjistit možné způsoby aktivizace a animace seniorů dobrovolníky. Výzkumná otázka diplomové práce zní:

Jakým způsobem se podílejí dobrovolníci na aktivizaci a animaci seniorů?

Dílčím cílem je zjistit, co přináší dobrovolnická činnost seniorům a co přináší samotným dobrovolníkům. Dílčí výzkumné otázky zní:

Co přináší dobrovolnická činnost samotnému dobrovolníkovi?

Jaký přínos má aktivizace dobrovolníkem pro seniora?

Dalším dílčím cílem je na tuto problematiku nahlédnout optikou sociálních pracovníků v sociálních službách a koordinátorky dobrovolníků.

Jakým způsobem získává organizace poskytující sociální služby dobrovolníky pro své klienty a jakým způsobem vybírá vhodného dobrovolníka pro konkrétního klienta?

4.3 Operacionalizace

Nejen z důvodů časové náročnosti kvalitativního výzkumu, ale také z důvodu širokých souvislostí zkoumaného fenoménu dobrovolnictví (my se zaměříme jen na určitý segment sociální reality) bylo nutné operacionalizovat výzkumné otázky, aby bylo možné lépe zkoumaný jev uchopit a detailněji prozkoumat. Operacionalizace je podrobně zpracována v příloze č. 4. Jak uvádí Reichel: „*Proces převodu pojmů na zkoumatelné ukazatele (překlad zkoumaného problému z jazyka teorie do jazyka výzkumu) se nazývá operacionalizace.*“ (Reichel 2009, s. 51). V případě potřeby jsou respondentovi pokládány další doplňující otázky mimo scénář/osnovu rozhovoru.

4.4 Metodologie a metodika výzkumu

Metodologie sběru dat byla zvolena nejen s ohledem na cíl práce a cílovou skupinu (zkoumaný vzorek), ale také proto, abychom měli možnost vidět danou problematiku ze tří úhlů pohledu, tj. senioři/klienti, dobrovolníci (koordinátor dobrovolníků) a sociální pracovníci v sociálních službách, kde působí dobrovolníci.

4.4.1 Metodologie

Kvalitativní výzkum - nepopisuje výzkumné údaje v číslech jako kvantitativní výzkum, ale popisuje je slovně. Výzkumník se snaží o sblížení se zkoumanými osobami a o porozumění konkrétnímu problému (pozorovaná realita). Kvalitativní výzkum nepotvrzuje ani nevyvrací teorie, ale odkrývá nové skutečnosti a z nich tvoří nové hypotézy (Gavora s. 31–33). Jak uvádí Disman, je posláním kvalitativního výzkumu porozumění lidem v sociálních situacích. O redukci dat rozhoduje výzkumník a na něm je také, aby našel relevantní a významné struktury v množině všech proměnných (Disman 2002, s. 289–290).

4.4.2 Vybrané techniky

Sběr dat kvantitativního výzkumu byl proveden *metodou dotazování*, prostřednictvím techniky *strukturovaný rozhovor* s vybranými respondenty. Rozhovory byly vedeny pomocí otevřených otázek s možností detailnějšího upřesnění. Jak uvádí Hendl: „*Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami se sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, na něž mají jednotliví respondenti odpovědět.*“ (Hendl 2005, s. 173). Takto získaná data se poté lépe vyhodnocují, protože jednotlivá témata se při přepisu rozhovoru lehce identifikují. Indikátory výzkumných otázek byly obsaženy v tazatelských otázkách, ze kterých jsme následně vytvořili tabulku. Rozhovory byly nahrávány na diktafon a poté zkráceně přepsány a následně detailněji analyzovány.

Předvýzkum, který slouží ke zjištění případných nesrozumitelností v rozhovoru, proběhl na 2 respondentech (kolegyně dobrovolnice a senior z domova s pečovatelskou službou) v říjnu 2015.

Abychom mohli zjištěná data porovnat a v závěru diplomové práce navrhnout konkrétní opatření plynoucí z výzkumu, probíhaly rozhovory na čtyřech úrovních. Nejdříve jsme zjišťovali možnosti aktivizace a animace seniorů z pohledu samotných seniorů, poté z pohledu dobrovolníků, dále z pohledu sociálních pracovníků v sociálních službách a nakonec optikou koordinátorky dobrovolnického centra.

Pro analýzu dat jsme využili tzv. *zakotvenou teorii*, kterou popsali američtí sociologové Strauss a Glaser (1967). Jak uvádí Hendl: „*Tvorba zakotvené teorie vyžaduje vstoupit do „terénu“ a shromážďovat data. Takovými daty mohou být např. texty rozhovorů.*“ (Hendl, 2005, s. 127). Po přepisu rozhovorů jsme zrealizovali otevřené kódování a vytvořili jsme základní kategorie a podkategorie (hlavní témata), na to jsme navázali axiálním kódováním, kdy jsme se snažili utvořit „osy“ propojující jednotlivé kategorie. Pro vznik zakotvené teorie jsme použili tzv. *kódovací paradigma* (zabývá se jevem, kontextem, intervenujícími podmínkami, strategií jednání, interakcí a následky). Nakonec jsme použili kódování selektivní, abychom získali přehled o hlavních tématech a kategoriích, které budou ústředním bodem vznikající teorie (kostra příběhu). Cílem není popsat jednotlivé jevy, ale vytvořit teorii vycházející z dat získaných naším výzkumem. Konstruování teorie je sadou tvrzení o vztazích mezi kategoriemi (Strauss, Corbinová 1999, s. 39–106).

4.5 Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek (výběrový soubor) pro tuto práci zvolila autorka metodou tzv. záměrného výběru (v některé odborné literatuře nazýván jako nepravděpodobnostní výběr). Typickým záměrným výběrem je např. postup nazvaný *výběr účelový*. Dle Reichla: „*Výzkumník znalý kontextů zkoumané problematiky vybere prvky sám.*“ (Reichel 2009, s. 83). Jelikož autorka práce je sama dobrovolníkem, využila sociálních sítí a oslovila kolegy dobrovolníky a následně i jejich klienty/seniory. Pro zajištění validity výzkumu, jsme oslovili také koordinátorku dobrovolníků a sociální pracovníky ze dvou vybraných zařízení, která poskytují sociální služby v Liberci - každé jiného typu (domov pro seniory, domov s pečovatelskou službou), v závěru provedeme jejich komparaci.

V diplomové práci jsou tudíž výzkumné vzorky *čtyři*:

1. senioři, ke kterým docházejí dobrovolníci (4),
2. dobrovolníci, kteří docházejí k seniorům (4),
3. sociální pracovníci v sociálních službách, kteří využívají dobrovolníky (2),
4. koordinátorka dobrovolníků z neziskové organizace (1).

4.6 Charakteristika lokality výzkumu

Autorka si pro svůj výzkum vybrala dvě zařízení poskytující sociální služby, a to domov pro seniory v Liberci a domy s pečovatelskou službou (organizace CZaSP Liberec).

1. ***Domov pro seniory v Liberci*** je pobytovým zařízením poskytujícím seniorům (jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny, nemohou žít sami ve své domácnosti, či z důvodu vysokého věku či vážného zdravotního stavu, ztráty soběstačnosti aj.), pravidelnou pomoc druhé osoby tak, aby prožili zbytek života v důstojném a bezpečném prostředí. Kromě zajištění základních životních potřeb, jako je jídlo, ubytování, čisté prostředí, lékařské a ošetrovatelské služby, je cílem domova pro seniory především naplňování individuálních potřeb seniorů (bio-psycho-sociální a spirituální rovina existence člověka), kam zcela určitě patří také využívání dobrovolníků k jejich aktivizaci a animaci. Domov pro seniory je příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem

je Liberecký kraj. Kapacita zařízení je 96 uživatelů, chod zařízení v roce 2015 zajišťovalo 72 zaměstnanců. Budova dnešního domova pro seniory sloužila již od roku 1904 jako chudobinec, ale až v devadesátých letech 20. století za přispění města Liberce a Nadace Hermanna Niermanna z Německa prošla rozsáhlou rekonstrukcí a přístavbou (pro zkvalitnění péče byla původní kapacita 160 osob snížena na 96). Domov pro seniory se nachází ve Vratislavicích nad Nisou, v klidné části Liberce, a je velmi dobře dostupný MHD. K budově náleží velká bezbariérová s dostatkem laviček k odpočinku. Technické vybavení domova pro seniory se liší dle typu poskytované služby (domov se zvláštním režimem a domov pro seniory), pro samostatnější uživatele jsou k dispozici jednolůžkové pokoje s vlastním sociálním zařízením, kuchyňkou, lodžii. Pokoje si uživatelé mohou vybavit svým nábytkem, na každém patře je společenská místnost s televizí, prostorná kuchyňka, různé terapeutické dílny a v suterénu budovy je také kavárna s cukrárnou. Fakultativní služby, které domov pro seniory poskytuje, jsou např. kadeřník a možnost využívání tzv. sociálního automobilu. Dále mají senioři možnost využívat dobrovolnického programu (od roku 2012), různých sportovních, kulturních a společenských akcí pořádanými domovem pro seniory (Domov pro seniory Vratislavice nad Nisou, příspěvková organizace 2015). V současné době docházejí do domova pro seniory 3 dobrovolníci - dvě ženy (75 a 39 let) a jeden muž (50 let). Kontaktní pracovník dobrovolnického programu je sociální pracovníce organizace a Dobrovolnického centra Amikus.

2. ***Domy s pečovatelskou službou (DPS)*** mají v péči o seniory zvláštní postavení, jelikož se nejedná o ústavy sociální péče, ale o nájemní byty v domě zvláštního určení, ve kterých je zajišťována pečovatelská služba. Takových domů je v Liberci několik, pečovatelské služby zde zajišťuje *Centrum zdravotní a sociální péče Liberec*, příspěvková organizace města Liberce, dále jen *CZaSP Liberec*, která vznikla v roce 1997 a koncem roku 2014 měla již 83 zaměstnanců. CZaSP Liberec poskytuje terénní i ambulantní pečovatelské služby v domácnostech uživatelů v domech i mimo domy s pečovatelskou službou. Cílem poskytovaných služeb je umožnit seniorům zachovat si v dostatečné míře dosavadní způsob života, kompenzovat sníženou

soběstačnost a oddálit nebo zcela zabránit nutnosti využít ústavní péče. CZaSP Liberec poskytuje své služby ve 3 okrscích (spádových oblastech), a to: Krejčího (144 uživatelů DPS), Borový vrch (46 uživatelů DPS) a Burianova (136 uživatelů DPS) (Centrum zdravotní a sociální péče Liberec 2015). Klienti si nasmlouvané úkony pečovatelské služby hradí dle platného ceníku. Do CZaSP Liberec v současné době dochází v rámci dobrovolnického programu (Dohoda o spolupráci s Dobrovolnickým centrem Amikus) 4 dobrovolníci (ženy), z toho 2 dobrovolnice na okrsek Borový vrch a 2 dobrovolnice na Krejčího. Kontaktním pracovníkem mezi dobrovolníky a jejich seniory je sociální pracovník organizace CZaSP Liberec a koordinátorka Dobrovolnického centra Amikus paní Prchlíková.

Posledním výzkumným prostředím je **Dobrovolnické centrum AMIKUS**, které je součástí příspěvkové organizace Komunitní středisko Kontakt Liberec a vzniklo v roce 2009 jako doplněk k sociálním službám. Název Amikus vznikl z latinského slova *AMICUS*, tj. přítel. Dobrovolnické centrum (DC) realizuje několik dobrovolnických programů dle cílových skupin či typu poskytované dobrovolnické služby. Ke konci roku 2015 mělo DC 45 dobrovolníků. Dobrovolnický program určený pro seniory se nazývá SENIOR, jeho cílem je překonávání samoty a psychické krize lidí ve stáří za pomoci dobrovolníka. Program je postaven na principu 1 dobrovolník a 1 senior. Dobrovolník za seniorem dochází v pravidelných intervalech, většinou 1x týdně po dobu 1 až 2 hodin, jeho rolí je být společníkem či přítelem seniora. DC Amikus (vysílající organizace) má uzavřenou smlouvu s dvěma výše uvedenými organizacemi poskytujícími sociální služby seniorům (přijímací organizace). Náplní DC je především oslovování a získávání nových dobrovolníků pro všechny typy dobrovolnických programů a zajišťování potřebného zázemí pro jejich činnost. DC poskytuje dobrovolníkům také základní výcvik, pravidelné supervize a pojištění odpovědnosti za škodu na majetku nebo na zdraví, především ale možnost získat nové zkušenosti, dovednosti a pocit uspokojení (Komunitní středisko Kontakt Liberec 2015). Styčným důstojníkem DC je koordinátorka dobrovolníků paní Prchlíková, která již 5 let pracuje v DC na poloviční úvazek, ale vzhledem k tomu, že dobrovolníků i dobrovolnických programů pomalu přibývá, bude nucena svůj poloviční úvazek rozšířit na celý.

4.7 Organizační a personální zabezpečení výzkumu

Výzkum byl zrealizován v Liberci. Při realizaci rozhovorů bylo využito osobních kontaktů autorky (sama dobrovolníkem v Dobrovolnickém centru AMIKUS) nebo kontaktů uvedených na webových stránkách organizací poskytujících sociální služby seniorům. Rozhovory byly vedeny osobně na předem domluveném místě, kde byl respondentům vysvětlen záměr a důvod výzkumu. Dále byli respondenti poučeni o etické stránce výzkumu, tj. výzkumníkovo desatero (viz Příloha č. 2), kterým jsme se v našem výzkumu řídili. Sběr dat probíhal od listopadu 2015 do ledna roku 2016 autorkou této práce.

Získaná data byla uchována, zpracována a poté vyhodnocena programem Microsoft Office Excel 2010. Výsledky jsou prezentovány formou tabulek a komentářů autorky. Zpracovávání dat probíhalo dle stanovených cílů a časového harmonogramu diplomové práce. Mimo výše uvedených metod a postupů bylo také využito logických metod (analýza, syntéza, dedukce aj.), které nám pomohly při vyhodnocování a interpretaci výsledků tohoto výzkumu.

5 Prezentace výzkumného zjištění

Prostřednictvím této kapitoly bychom rádi prezentovali výsledky našeho kvalitativního výzkumného šetření. Jak uvádí Frič a Pospíšilová (2010), v současné době se fenomén dobrovolnictví dostává stále více do podvědomí nejširší veřejnosti. O dobrovolnictví se zajímají nejen samotní dobrovolníci, neziskové organizace, ale i instituce veřejné správy, které vnímají dobrovolnické činnosti jako alternativu řešení sociálních problémů nedostatečně ošetřených veřejnou správou (stát) nebo trhem. Dobrovolnictví se stává svébytným, nenahraditelným sektorem společnosti, který pomáhá nejen stabilizovat sociální prostředí, ale utváří také prostor pro smysluplnou existenci, trávení volného času či seberealizaci jedince jako alternativu vůči konzumní společnosti (Frič, aj. 2010, s. 30). Z tohoto důvodu jsme se rozhodli zkoumat právě oblast dobrovolnictví, níže uvádíme postup analýzy a následně výsledky, které z výzkumu vyplynuly.

5.1 Postup analýzy získaných dat

Hlavním cílem výzkumu je zjistit možné způsoby aktivizace a animace seniorů dobrovolníky. Dílčím cílem je zjistit, co přináší dobrovolnická činnost seniorům a co přináší samotným dobrovolníkům. Dalším dílčím cílem je zachytit pohled sociálních pracovníků v sociálních službách a koordinátorky dobrovolníků na tuto problematiku. Jak již bylo uvedeno výše, bylo k vyhodnocení získaných dat použito *otevřeného kódování* (tvorba konceptů), na jehož základě byly vytvořeny pojmy zachycující analyzované jevy (vyjádřeny v myšlence či zkušenosti respondenta). Prvním krokem bylo nalezení tzv. významových jednotek, které se vztahují k naší základní výzkumné otázce: „*Jakým způsobem se podílejí dobrovolníci na aktivizaci a animaci seniorů?*“, ale také k dalším dílčím výzkumným otázkám, a to: „*Co přináší dobrovolnická činnost samotnému dobrovolníkovi?, Jaký přínos má aktivizace dobrovolníkem pro seniora?* Významové jednotky jsme si vyznačili v textu (přepsané rozhovory) a stručně pojmenovali, tj. okódovali. Vzhledem k množství kódů bylo nezbytné je na základě podobnosti rozřazovat do kategorií a podkategorií (docházelo k opakovanému systematickému porovnávání). Druhým krokem při tvorbě zakotvené teorie je hledání teoretických vztahů mezi koncepty, tzv. axiální kódování. Pro lepší ilustraci jsme si vytvořili schéma, kde jsme jednotlivé kategorie zakreslili a vyznačili jejich vzájemný vztah viz obrázek č. 2 a obrázek č. 3 níže.

Posledním krokem byla volba ústředního konceptu a následná formulace teorie. Ústředním konceptem celé analýzy se stal koncept *NÁPLŇ ŽIVOTA*, který jsme dále spojili s ostatními koncepty do výsledné teorie tak, aby co nejvýstižněji odpovídal na naši výzkumnou otázku (tzv. selektivní kódování).

5.2 Prezentace získaných dat z kvalitativního výzkumu

Při zkráceném přepisu získaných dat jsme použili techniku anonymizace dat, která nám posloužila k ochraně osobních údajů respondentů (skutečná jména byla nahrazena smyšlenými). Pro zpřehlednění výsledků výzkumu jsme se rozhodli zpracovat získaná data odděleně pro seniory a dobrovolníky a stejně tak i pro sociální pracovníky a koordinátorku Dobrovolnického centra (DC). Pro lepší názornost uvádíme v prezentaci i krátké úryvky z rozhovorů, vztahující se k dané kategorii.

5.2.1 Aktivizace seniorů dobrovolníky pohledem seniorů

V rozhovorech se 4 respondenty/seniory¹⁰ (podrobněji viz kapitola 4.5) jsme hledali odpovědi na výzkumné otázky za pomoci otevřeného kódování, zanalyzovali možnosti aktivizace seniorů i pohled na samotné dobrovolníky a rozřadili je do 4 níže uvedených kategorií:

- kategorie č. 1 – **Nový domov** (podkategorie: ztráta soběstačnosti, ovdovění, možnost získat svého dobrovolníka),
- kategorie č. 2 – **Náplň života** (podkategorie: tělesné a duševní aktivity, aktivní stárnutí, vzájemná aktivizace),
- kategorie č. 3 – **Přínos dobrovolníka** (podkategorie: přítel, společník, spoluhráč, posluchač),
- kategorie č. 4 – **Frekvence** (podkategorie: délka sociálního kontaktu, četnost, dlouhodobost).

1. kategorie *Nový domov* byla identifikována v odpovědích u všech 4 respondentů. Všichni senioři žijí v zařízeních poskytujících sociální či pečovatelské služby již několik

¹⁰ 2 respondenti/senioři z Domova pro seniory v Liberci a 2 respondenti/senioři z Domu s pečovatelskou službou (DPS)

let, jsou zde spokojeni, znají denní režim, vědí, co od personálu očekávat atd., i přesto jim často chybí kontakt s vnějším světem, ke kterému jim dopomáhají právě dobrovolníci.

Milan: 66 let, žije v domě s pečovatelskou službou již 6 let a kromě nevlastní sestry z otcovy strany nemá již žádné blízké příbuzné. Milan má z důvodu nemoci (v invalidním důchodu od 45 let), omezenou svéprávnost proto má svého veřejného opatrovníka, který se stará o jeho finanční i osobní záležitosti. V domě s pečovatelskou službou (DPS) má svůj byt (kuchyňský kout, obývací pokoj s koupelnou, WC a balkonem) a možnost využívat společnou zahradu. Občas ho přijedou navštívit kamarádi z mládí a jednou týdně za ním dochází dobrovolnice. O možnosti mít svého dobrovolníka ho informoval sociální pracovník. Na otázku, proč se rozhodl žít v DPS, odpovídá: *„Našla nás sociálka, když maminka umřela, zůstali jsme s postiženým bratrem sami a neměl nám kdo nakupovat a vařit, sociálka nám sehnala bydlení tady, 4 roky jsem tu žil i s bratrem, ale už zemřel. Mám ho tady na obrázku ...“*.

Anna: 68 let, žije v domě s pečovatelskou službou již 7 let, zůstala zcela sama bez rodiny (děti nikdy neměla), její sestra (73 let) žije v USA. Anna má velké zdravotní potíže pohybového aparátu, z tohoto důvodu ke svému pohybu využívá elektrickou čtyřkolku pro zdravotně postižené. Nikdo jiný než dobrovolnice, která za Annou chodí pravidelně každý týden (Anna ji získala prostřednictvím sociálního pracovníka), ji nenavštěvuje. Občas potká a pohovoří se sousedy před domem, když jede na čtyřkolce na nákupy. Odpověď na otázku, z jakého důvodu se rozhodla žít v domě s pečovatelskou službou, je následující: *„Bylo to z důvodu dlouhodobých zdravotních problémů s nohama a celým pohybovým aparátem. Jen velmi těžko se přesouvám na toaletu a hygiena je pro mě taky složitá, tady mi pečovatelky se vším pomáhají, dokonce nemusím ani vařit, prát a uklízet, jen na nákupy si jezdím sama, to je můj koníček...“*

Marie: 87 let, žije v domově pro seniory (DS) 2,5 roku. Po smrti manžela i syna (tragická smrt v dětství) zůstala paní Marii jen neteř s rodinou a švagrová (dvojče nebožtíka manžela), obě ji pravidelně cca jednou za 14 dní navštěvují. O možnosti získat dobrovolníka, který by za ní docházel, se dozvěděla po příchodu do DS od sociální pracovnice. Na otázku, proč se rozhodla žít v domově pro seniory, odpovídá: *„Já jsem se nerozhodla sama, dala mě sem neteř s jejím manželem, protože jsem doma upadla a zlomila jsem si nohu v krčku. Musela jsem do nemocnice na operaci, kde jsem ležela asi*

2 měsíce a pak mě dali sem... Starají se tady o mě hezky, mám tu i spolubydlící, se kterou si velmi rozumím...“

Božena: 89 let, žije v domově pro seniory 2,5 roku. Její rodina ji navštěvuje nepravidelně dle možností jednotlivých členů, nejčastěji je to vnučka. Pravidelně ji navštěvují ošetřovatelky, se kterými cvičí, a dobrovolnice, která jí byla nabídnuta sociální pracovníci domova pro seniory. Na otázku, proč se rozhodla žít v domově pro seniory, odpovídá: *„Já se nerozhodla, to se rozhodly děti, všechny chodí do práce a nechtěly mě nechat samotnou doma, nemůžu na nohy, chodila jsem o berlích a o holi a říkali, že by se bály mě nechat bez dozoru...“*

Shrnutí odpovědí respondentů na námi definovanou 1. kategorii - možnosti aktivizace, tj. „Nový domov“: jak vyplývá z rozhovorů, hodnotí všichni respondenti shodně svůj pobyt v novém domově *pozitivně* a domnívají se, že je pro ně přínosný. **Hlavním důvodem změny bydliště (nový domov) je ztráta jejich soběstačnosti a nemožnost rodiny věnovat seniorovi dostatečnou péči.** Dalším důvodem je také **ovdovění** (podkategorie). **Informace o možnosti získat svého dobrovolníka obdrželi všichni respondenti shodně od sociálních pracovníků dané organizace.**

2. kategorie *Aktivizační techniky* zahrnuje zájmy a činnosti, které respondenti praktikují při setkáních se svými dobrovolníky a uvedli je ve svých odpovědích. Musíme zkonstatovat, že názory respondentů byly velmi podobné, navzdory věkovým rozdílům a přes variabilitu osobních zájmů.

Milan: nejraději s dobrovolnicí hraje karty a různé stolní hry (pexeso, Černý Petr, dáma, Člověče, nezlob se aj.). Párkrát hrál s dobrovolnicí také elektrické šipky, pétanque a minigolf. K hovoru vyhledává témata, jako je sport, filmy, reklamy, zvířata, kultura aj. Naopak neoblíbenou činností jsou procházky. O svoji dobrovolnici se rád a z vlastní vůle dělí ještě se sousedkou, která je také osamělá. Činnosti či náplň Milan s dobrovolnicí vymýšlejí tak, aby se i ona mohla do aktivit zapojit, nejčastěji hrají karty, v létě za příznivého počasí na zahradě, nebo si jen tak povídají a pozorují pobíhajícího psa sousedky. Milan uvažuje, že by si sám do budoucna pořídil psa, ale má obavy, že je s tím spojeno hodně práce a povinností (musel by s ním chodit často ven). Občas hlídá psa právě své sousedce. Velmi rád, jelikož je náruživým kuřákem, jen tak sedí na balkoně a pozoruje procházející lidi. Dobrovolnické centrum (DC) mu 2krát ročně zprostředkovává návštěvu

divadla nebo koncertu i se zajištěním dopravy. Doprovod na akce mu dělá právě jeho dobrovolnice. Na otázku, zda Milan s dobrovolnicí využívají např. hudební nástroje, výtvarné činnosti, zvířata, tanec aj., odpovídá následovně: *„Jen jednou kytaru, bylo to na společném grilování na zahradě, tam mi ji přinesla Soňa (dobrovolnice). Za mlada jsem hrál v kapele, ale už jsem téměř vše zapomněl. Jiné pomůcky nepoužíváme. Jen karty...“*

Anna: miluje procházky a nákupy „jezdí na elektrické čtyřkolce pro invalidy“, jinak je pohybově velmi limitována svým zdravotním stavem. Ráda si povídá nejen s dobrovolnicí, ale také se sousedy anebo lidmi, které potkává při svých vyjíždkách do okolí či za nákupy. Často a ráda se také dívá na televizi nebo hraje společenské hry. Naopak nerada a málo čte (pouze TV program a letáky), protože na čtení již hůře vidí. Lituje, že nemůže provádět domácí práce či rukodělné činnosti jako je: kreslení, pletení, vyšívání, které v mládí měla velmi ráda. Někdy s dobrovolnicí tvoří drobné výrobky s ohledem na její zdravotní stav. V létě si občas s dobrovolnicí zahraje minigolf, který je součástí areálu domova s pečovatelskou službou či si zasoutěží v pétanque. Na otázku, zda je Anna při vymýšlení programu aktivní ona nebo dobrovolnice, odpovídala Anna takto: *„Máme to tak půl na půl, někdy jsem více aktivní já, jindy to nechám na dobrovolnici, paní Radce, ale vždy se dohodneme. Máme obě rády procházky po okolí a občas vyrazíme i za kulturou, naposledy jsme byly v liberecké galerii, obě jsme byly nadšené. Jsem vděčná, že za mnou paní Radka chodí, vždy se na ni velmi těším a je jedno, co budeme zrovna dělat.“*

Marie: využívá návštěv dobrovolníka především k tomu, aby měla možnost si popovídat, sdílet své zkušenosti, vzpomínat. Příležitostně si nechává dobrovolnicí předčítat knihy, jelikož na čtení nemá vyhovující brýle. V letních měsících ráda využije možnosti jít s dobrovolnicí na procházku anebo si jen společně v zahradě sednout na lavičku, povídají si a pozorují svět kolem sebe. Nejraději poslouchají ptáky nebo pozorují veverky a na podzim sbírají kaštiny. Marii je většinou jedno, co budou s dobrovolnicí dělat, důležité je, že není sama a má si s kým povídat, protože je velmi šarmantní a komunikativní starší dáma a má ráda kolem sebe lidi. Z tohoto důvodu se také účastní každý den mezi 14.–16. hodinou „parlamentu“. Vysvětluje, že parlamentem nazývají společná posezení u kávy nebo čaje ve společenské místnosti, kde se až na výjimky scházejí stále stejní uživatelé domova pro seniory. Parlamentu se často účastní také dobrovolnice, a protože je náruživou a výbornou cukrářkou, peče buchty a koláče i pro ostatní seniory, kteří tuto aktivitu velmi kvitují a na dobrovolnici se pokaždé velmi těší. Již několikrát se stalo, že jí pozvali na

společnou oslavu narozenin některého z členů parlamentu. Pohybové aktivity, jako je tanec nebo hraní pétanque, není paní Marie vzhledem ke svému zdravotnímu stavu schopná praktikovat. Na otázku, co dělá Marie s dobrovolníkem nejraději, odpovídá takto: *„Nejraději opravdu povídám, vzpomínám, poslouchám příběhy jiných, prohlížíme fotografie. Naopak nemám ráda ruční práce nebo jakékoliv vyrábění. Domácích prací jsem se za celý život nadělala až až, to mě už nenaplňuje. Ráda bych si četla, ale už na to téměř nevidím, měla bych si pořídit nové brýle. Občas mi předčítá paní Lenka – dobrovolnice.“*

Božena: jelikož téměř nevidí, je vděčná, když jí dobrovolnice předčítá. Nejraději má knihy o zvířatech nebo romány z venkovského prostředí (K. Světlá, B. Němcová). Když se jim nechce o ničem hovořit, jen spolu poslouchají rádio anebo prohlížejí rodinné fotografie. Žádné aktivity, jako je hra na hudební nástroje, výtvarné činnosti či kontakt se zvířaty, s dobrovolnicí nevyužívají (zvířata jsou v domově pro seniory zakázána). Na otázku, jakými činnostmi tráví společný čas s dobrovolnicí a zda je při vymýšlení programu aktivní ona nebo dobrovolnice, odpověděla: *„Nejraději si vyprávíme nebo čteme o cestování a zvířátkách. V létě chodíme na zahradu, tedy teď už spíše jezdím na vozíku, protože mám při chůzi velké bolesti. Rády také posloucháme rádio, nejraději mám Radiožurnál a Český rozhlas. Já moc aktivní při vymýšlení nejsem, stačí mi to, co děláme obvykle, nepotřebuji dělat nic dalšího, jsem spokojená a vděčná za možnost si s někým popovídat a nepotřebuji vytvářet materiální věci.“*

Shrnutí odpovědí respondentů na námi definovanou 2. kategorii - možnosti aktivizace, tj. „Náplň života“: kategorie *Náplň života* je pro náš výzkum stěžejní vzhledem k výzkumné otázce *„Jakým způsobem se podílejí dobrovolníci na aktivizaci a animaci seniorů?“* Z rozhovorů vyplynulo, že **nejčastěji praktikovanou činností seniorů s dobrovolníky je povídání, naslouchání, vyprávění svého životního příběhu, vzpomínání, procházky, hraní stolních her a předčítání.** Tři ze čtyř seniorů uvedli, že jim úplně stačí, když za nimi dobrovolnice přijde na návštěvu a je jedno, kterou činnost spolu právě dělají. Obecně lze říci, že senioři ocení víc lidskou pozornost a věnovaný čas, nežli to, že budou s dobrovolníky využívat různé nástroje či pomůcky a vyrábět např. zvířátka z kaštanů... Dva respondenti uvedli, že praktikují také pohybové aktivity, jako je hraní elektrických šipek, pétanque a minigolf. Jak je vidět, i v pokročilém věku mají

senioři zájem o pohyb (s přihlédnutím ke svému zdravotnímu stavu), který je pro zdravé stárnutí velmi důležitý. Vymyšlení programu je konsenzusem dobrovolníka a seniora.

Do 3. kategorie **Přínos dobrovolníka** spadají ty aspekty, které senior považuje v průběhu dobrovolnické činnosti za sobě prospěšné nebo potřebné. Na otázky, ve kterých lze identifikovat přínos pro seniory, odpovídali respondenti následovně:

Milan jako přínosnou hodnotí skutečnost, že má co dělat (náplň), vyplní si volný čas a především se těší, že si zahraje karty. Vnímá dobrovolnici jako parťáka pro hru či kamarádku na povídání. Na otázku, jak vnímá dobrovolnici, co mu přináší a zda je rád, že ho navštěvuje, odpověděl: *„Jasně, jsem rád, že Soňa za mnou chodí, hrajeme spolu každé úterý karty. Bereme s sebou i tu moji sousedku, už na ní společně čekáme připravení dole ve společenské místnosti, protože je tam víc místa na hru. Jak ji vnímám? Už jako kamarádku a parťáka na hru. Přináší mi nové informace zvenčí, i když se dívám na zprávy, tak o dění z Liberce tam toho moc není, prostě jsem rád, že si na nás vzpomene a přijde, oba se sousedkou se na ni celý týden těšíme.“*

Anna: dobrovolnice je pro ni velkým zpestřením, každý týden se na ni těší. Když paní Radka (dobrovolnice) odejde, vzpomíná pak Anna celý týden na to, co spolu dělaly, nebo kde byly a co nového viděly. Dle jejích slov je život s dobrovolnicí o moc veselejší. Paní Radka je už její třetí dobrovolnicí, je s ní velmi spokojená a neumí si představit, že by o ni přišla. Je velmi vděčná a šťastná za možnost jít s ní na procházku či se zúčastnit nějaké kulturní akce. Ráda si s ní také povídá, nebo spolu hrají společenské hry. O dobrovolnici také vypráví v klubu pro seniory a hovoří o ní i se sociálním pracovníkem, a vždy velmi pozitivně. Anna na otázku, zda má možnost využívat služeb dobrovolníků a zda se jí už stalo, že by jí dobrovolník nebyl sympatický a ona ho odmítla, odpověděla: *„Ano, mám možnost využívat dobrovolníky a také je využívám. Již více jak 3 roky za mnou chodí paní Radka. Je to už moje třetí dobrovolnice, první dobrovolnice za mnou chodila asi rok, ale pak měla sama zdravotní problémy a musela s dobrovolnictvím přestat. Poté jsem zkusila novou dobrovolnici paní Irenu, ale ta u mě byla asi čtyřikrát a na rovinu musím přiznat, že mi nebyla moc sympatická, prostě jsme si navzájem nevyhovovaly. Nakonec přišla paní Radka a tu mám až do teď, rozumíme si spolu a jsem za to ráda. Už bych neměnila a doufám, že o ni nepříjdu...“*

Marie: využívá služeb dobrovolnice již 2 roky. Je velmi ráda, že za ní paní Lenka, která je stejně jako Marie velmi komunikativní, chodí a povídá si s ní. Má tak s kým sdílet své vzpomínky a zkušenosti a má příležitost si prohlížet staré rodinné fotografie. Dobrovolnice jí přináší v první řadě radost, ale také tolik důležité nové informace zvenčí, je pro ni společníkem a díky ní jí čas rychleji utíká. Protože je paní Lenka velmi zdatná cukrářka, nosí ji pravidelně různé dobroty, které paní Marie vždy s velkou radostí a chutí sní. Její cukrářské umění se po domově pro seniory tak rozkřiklo, že začala péci i pro ostatní seniory v domově. Na otázku zda si dobrovolníka mohla vybrat nebo jí byl přidělen, odpověděla: „*Vybrala mi ji paní Prchlíková¹¹ a paní Kubíková. S výběrem jsem velmi spokojená. Obě jsme si po lidské stránce sedly a máme hodně společných témat na povídání.*“ Na další otázku, zda se ptají zaměstnanci nebo sociální pracovník zařízení na dobrovolníka, odpověděla takto: „*Zaměstnanci se nevyptávají, protože paní Lenku sami občas vidávají, když s námi sedí v parlamentu (společné pravidelné posezení seniorů u kávy ve společenské místnosti) a ostatní kamarádi ji znají také odtud. Jak jsem říkala, péče buchy i pro ostatní, je to její koníček. Možná, že mi ji ostatní závidí, nevím, nikdo mi nic neříkal.*“

Božena uvádí, že ji dobrovolnice paní Věra navštěvuje již 2,5 roku a řečeno jedním slovem jí to přináší „radost“. Dobrovolnice jí byla vybrána, jak sama říká, „od Svatého Petra“, ale ve skutečnosti jí ho vybírala koordinátorka dobrovolníků z DC spolu se sociálním pracovníkem organizace. Paní Božena si dobrovolnici Věru velmi chválí a je šťastná, že si má s kým popovídat, prohlédnout fotografie nebo se nechat odvézt na zahradu. Na otázku, týkající se přidělení dobrovolníka, odpověděla: „*No jak bych to řekla, byl mi přidělen, ale od svatého Petra, ale jsem moc spokojená. Náhodou jsme se sešly a jsme obě spokojené, lidsky jsme si sedly.*“

Shrnutí odpovědí respondentů na námi definovanou 3. kategorii - možnosti aktivizace, tj. „Přínos dobrovolníka“: v odpovědích respondentů jsme identifikovali následující podkategorie: **přítel, společník, spoluhráč, posluchač, doprovod**, které nám naznačují, jaký význam či přínos pro seniory dobrovolníci mají. **Přínos bychom zrekapitulovali jedním slovem – radost, dále je to sociální kontakt.** Všichni čtyři respondenti se shodli na tom, že jim byl **dobrovolník vybrán koordinátorkou**

¹¹ Paní Prchlíková je koordinátorkou dobrovolníků Dobrovolnického centra Amikus, paní Kubíková je sociálním pracovníkem Domova pro seniory v Liberci

dobrovolníků a sociálním pracovníkem a jejich výběr hodnotí jako šťastný či velmi vyhovující, až na jednu výjimku, kdy byla dobrovolnice vyměněna na žádost seniorky. Výměna proběhla bez větších problémů a nyní je už seniorka velmi spokojená a svoji dobrovolnici by neměnila. Dle našeho názoru není až tak důležité, jaké činnosti dobrovolníci se seniory konají, ale především to, jak si lidsky či povahově k sobě sednou a do jaké míry jsou schopni dělat vzájemné kompromisy při výběru vhodných činností v průběhu dobrovolnické služby. **Personál organizace se ve dvou případech** (polovina respondentů) **zajímá o dobrovolníky v organizaci a chce slyšet zpětnou vazbu na ně od seniorů.**

Čtvrtá kategorie **Četnost kontaktu** představuje délku sociálního kontaktu, četnost návštěv dobrovolníka u seniora a dlouhodobost (myšleno, jak dlouhé časové období již dochází dobrovolník za seniorem).

Milan ve svých odpovědích na otázky, ve kterých za pomoci operacionalizace (viz příloha č. 4) lze získat bližší informace o návštěvách dobrovolníka, uvádí následující skutečnosti: Dobrovolnice paní Soňa dochází za Milanem zhruba 3 roky. Před ní k němu docházela jiná dobrovolnice, se kterou byl také velmi spokojen, ta byla bohužel nucena z osobních a zdravotních důvodů skončit s dobrovolnickou činností. Poté se delší dobu (cca 4 měsíce) pro Milana hledal vhodný dobrovolník, nakonec se našla právě paní Soňa, která chodí pravidelně každé úterý na 1–2 hodiny. Milan chápe, že častěji chodit nemůže, protože má svoji rodinu. Uvítal by možnost, mít ještě dalšího dobrovolníka, dle jeho názoru by to mohl být muž, aby s ním mohl debatovat, např. o fotbale nebo hokeji. Občas zajde na fotbalový zápas se sociálním pracovníkem, který je velký fanda Slovanu Liberec. Na otázku, zda si myslí, že by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům a proč, odpovídá následovně: *„Bylo by jich potřeba víc, ostatní o tom vědí, ale někteří dobrovolníky nechtějí, asi se bojí. Já se nebojím, alespoň mám co dělat. Ten druhý dobrovolník by mohl chodit v pondělí, to nic nemám. Ve středu mám cvičení a ve čtvrtek keramickou dílnu...“*

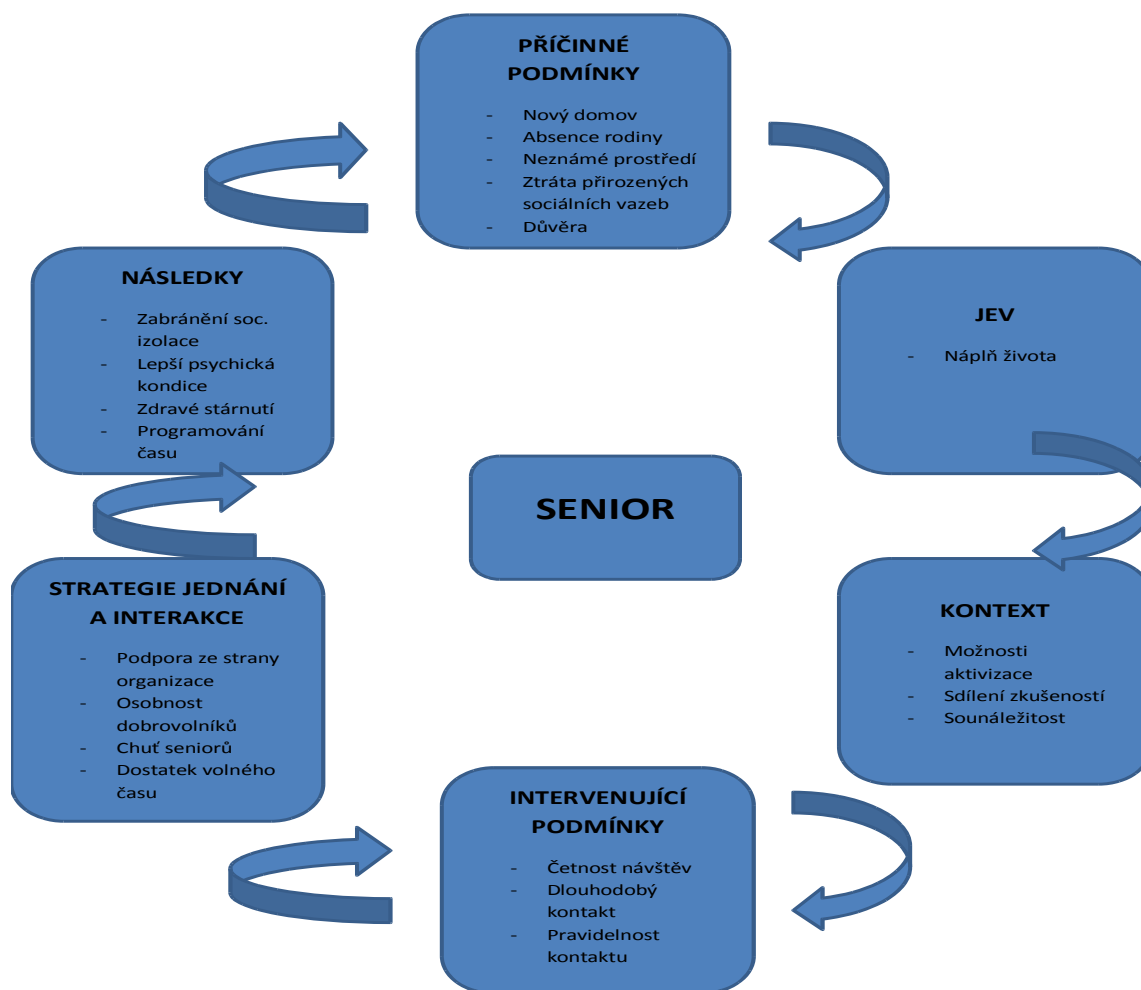
Anna: dobrovolnice za ní dochází zpravidla jednou týdně po dobu 3 let, nemají vyhraněný konkrétní den, vždy je to na domluvě a především na časových možnostech dobrovolnice. Dobrovolnice paní Radka pobude cca 1–2 hodiny v týdnu. Dle jejích slov jí stačí jedna dobrovolnice, častější návštěvy by jí rozhodně nevadily, ale spokojená je i s tímto. Na otázku, zda si myslí, že by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům a proč,

odpovídá takto: „*Myslím si, že dobrovolnictví u seniorů význam má, protože senioři si rádi popovídají, mají tak spojení s okolním světem, rozptýlení a dobrou náladu.*“

Marie uvádí, že dobrovolnice paní Lenka ji navštěvuje pravidelně více než 1,5 roku zpravidla každý čtvrtek mezi 13.–15. hodinou. Byla by ráda, kdyby jí mohla dobrovolnice navštěvovat častěji, ale chápe, že má svoji rodinu a jiné povinnosti. Dalšího dobrovolníka by už ale nechtěla, stačí jí, že za ní chodí paní Lenka, neteř s manželem a občas za ní přijde i jeden ze synovců. Dle svých slov si nemůže stěžovat, necítí se sama, protože si rozumí i se svou spolubydlící, říká, že každý nemá takové štěstí. Na otázku, zda si myslí, že by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům a proč, odpověděla: „*Nevím. To nemohu posoudit. Určitě, když je někdo osamělý bez rodiny, je to velmi přínosné. Má-li někdo rodinu, která má o něj zájem, žádného dobrovolníka dle mého nepotřebuje. Možná s více dobrovolníky by byl svět hezčí, možná i jednodušší, kdo ví? To nemohu soudit.*“

Božena: dobrovolnice paní Věra k ní dochází do domova pro seniory pravidelně cca 2,5 roku každou středu. Doba, po kterou se obvykle zdrží, je kolem 1,5–2 hodin, záleží na tom, zda jdou spolu na zahradu, to se návštěva někdy protáhne i déle. Dalšího dobrovolníka by nechtěla, stačí jí paní Věra, když dochází jednou týdně. Na otázku, zda by bylo potřeba více dobrovolníků k seniorům a zda se ostatní senioři na dobrovolníky vyzývají, odpověděla: „*To je na každém člověku, ne, nevyptávají se, my se ani moc mezi sebou neznáme...*“.

Shrnutí odpovědí respondentů na námi definovanou 4. kategorii - možnosti aktivizace, tj. „Četnost kontaktu“: pro seniory je **dlouhodobý pravidelný kontakt důležitý**, je pro ně řádem, rituálem, jistotou a napomáhá jim alespoň trochu strukturovat volný čas, kterého mají dostatek. **Dobrovolníci v průměru docházejí za svými seniory 4 roky**, což je již považováno za dlouhodobou formu kontaktu. Tři respondenti ze čtyř shodně uvedli, že dobrovolníci za nimi chodí v předem stanoveném dni v týdnu a **celková časová dotace návštěvy bývá 1–2 hodiny**. Jedna seniorka uvedla, že nemá s dobrovolnicí sjednaný konkrétní den návštěvy, a proto se vždy na další návštěvě dohodnou před odchodem dobrovolnice. **Senioři by ve třech případech uvítali**, kdyby dobrovolníci mohli docházet častěji, ale chápou, že je to spíše nereálné.



Obrázek č. 2 Paradigmatický model, schéma z pohledu seniora (2016, zdroj: vlastní šetření)

Po axiálním kódování a za pomoci *kódovacího paradigma* (tj. kauzální podmínky → fenomén → kontext → intervenující podmínky → akční a interakční podmínky → důsledky) jsme vybrali jednu centrální kategorii, kterou jsme dále systematicky uváděli do vztahu k ostatním kategoriím (selektivní kódování), a tím získali ústřední bod vznikající teorie (kostra příběhu). Za ústřední kategorii jsme zvolili kategorii **NÁPLŇ ŽIVOTA**.

Výstupem našeho kvalitativního výzkumu je zakotvená teorie, která vzešla ze získaných dat. Shrnutí zakotvené teorie: senioři (respondenti) v domově pro seniory a v domech s pečovatelskou službou obdrželi informace o možnosti získat pro sebe dobrovolníka od sociálních pracovníků daných zařízení. Senioři jakožto příjemci dobrovolnické služby vnímají dobrovolníky především jako společníky, přátele, spoluhráče a posluchače, kteří jim zpříjemňují či zpestřují život různými činnostmi a smysluplně

vyplňují jejich volný čas (kategorie Náplň života). Dále jim už jen samotnou návštěvou zprostředkovávají sociální kontakt s vnějším prostředím; jelikož jsou všichni oslovení senioři imobilní nebo pohybově velmi limitovaní, je to **mnohdy jediná možnost sociálního kontaktu**. Tuto skutečnost považujeme za stěžejní a velmi přínosnou v aktivizaci seniorů dobrovolníky. **Náplň aktivizačních činností** je pro všechny respondenty velmi podobná, jedná se především o **povídání, naslouchání, procházky, hraní společenských her, drobné nákupy, návštěvy kulturních akcí, fyzicky zdatnější senioři hrají rekreační sporty jako je minigolf, pétanque či elektrické šipky**. **Přínosem dobrovolníka pro seniora je především lidská blízkost, opravdový zájem o seniora a možnost sdílení**, což potvrdili 3 ze 4 seniorů, kteří uvedli, že jim úplně stačí, když za nimi dobrovolník přijde na návštěvu a je jedno, kterou činnost spolu právě vykonávají. **Senioři jsou vděční za věnovaný čas a fyzickou přítomnost dobrovolníka, nikoliv za to, že jim bude dobrovolník pokaždé vymýšlet nové aktivity a podněty, které mohou být v důsledku i kontraproduktivní** (např. manipulativní, mohou vyvolávat u seniorů strach, nedůvěru). Shrnutí: dobrovolníci přinášejí seniorům především radost, úsměv a těšení se na další společné setkání. **Zakotvenou teorií našeho výzkumu je fakt, že Náplň života (centrální kategorie) osamělých seniorů v organizacích poskytujících sociální či pečovatelské služby jsou samotní dobrovolníci a jejich pravidelné návštěvy v těchto zařízeních.**

Cílem této části diplomové práce bylo zjistit, **jaké možnosti a způsoby aktivizace a animace senioři využívají v samotné praxi**. Z výzkumu vyplynulo, že senioři nejčastěji využívají ke své aktivizaci a animaci především samotné dobrovolníky (jejich osobnost), dále pak povídání, naslouchání, předčítání, procházky, různé stolní a rekreační hry. **Nejpreferovanější činnosti seniorů s dobrovolníky jsou jednoznačně povídání a naslouchání**. Předpokládáme, že vytyčeného cíle bylo tímto dosaženo.

5.2.2 Aktivizace seniorů dobrovolníky pohledem dobrovolníků

Dobrovolníci nahlízejí na aktivizaci a animaci odlišně než senioři. Jak jsme již uvedli v teoretické části práce, je dobrovolnictví obohacující v obou směrech, tj. pro seniora i samotného dobrovolníka. Dobrovolník poskytuje seniorovi možnost zapojení do společnosti, aktivizací zlepšuje jeho duševní zdraví a pomáhá mu najít smysl a účel života v závěrečné fázi života, může také seniora naučit zcela novým dovednostem či ho

nadchnout pro nové koníčky. Naopak senior může dobrovolníka obohatit svými životními zkušenostmi a poskytnout mu pocit užitečnosti.

Dílčím cílem práce je zmapovat co přináší dobrovolnická činnost i samotným dobrovolníkům. Respondenty byly jen samé ženy¹². V průběhu hledání odpovědí na výzkumné otázky jsme opět za pomoci otevřeného kódování zanalyzovali možnosti aktivizace seniorů, ale tentokrát z pohledu dobrovolníků, a rozřadili je do 4 níže uvedených kategorií, které téměř korespondují s kategoriemi identifikovanými u seniorů:

- kategorie č. 1 – **Motivy** (podkategorie: užitečnost, smysluplné využití volného času, potěšit),
- kategorie č. 2 – **Náplň** (podkategorie: tělesné a duševní aktivity, aktivní stárnutí, vzájemná aktivizace),
- kategorie č. 3 – **Frekvence** (podkategorie: délka sociálního kontaktu, četnost, dlouhodobost),
- kategorie č. 4 – **Zázemí** (podkategorie: supervize, možnost sdílení, získávání zkušeností, nové kontakty).

1. kategorie **Motivy** zahrnuje ty aspekty dobrovolnictví, jako je: přínos pro dobrovolníka, jeho motivy k dobrovolnické práci, subjektivní vnímání náročnosti role dobrovolníka, reflexe ostatními pracovníky organizace, splnění očekávání aj.

Lenka: 39 let, dobrovolnictví se věnuje od malička jako dobrovolný hasič. Dobrovolnictví u cílové skupiny *senioři* se věnuje čtvrtým rokem. První zkušenosti s touto cílovou skupinou získala prostřednictvím babičky svého manžela, která trpěla Alzheimerovou chorobou a o kterou se starala. Právě tato skutečnost jí vedla k tomu, že se po její smrti stala dobrovolnicí v programu Senior, protože měla potřebu být někomu užitečná. Paní Marie je její třetí klientkou/seniorkou (obě předešlé seniorky zemřely). Svoji dobrovolnickou činnost nikdy nepřerušila, několikátýdenní přestávky vznikaly při hledání vhodné seniorky. Očekávání, která od dobrovolnictví měla, se jí splnila a plní. Jak uvádí ve svých odpovědích, je to pro ni dobrá životní zkušenost a možnost nahlédnout do myšlení seniorů. Zjistila, že stáří nemusí být jen podzimem života, ale lze ho prožít

¹² Respondentky byly 4; 2 dobrovolnice docházejí do Domova pro seniory v Liberci a 2 dobrovolnice do Domova s pečovatelskou službou (podrobněji viz kapitola 4.5 a 4.6).

smysluplně a v dobré náladě. Dle jejího názoru, je rolí dobrovolníka být seniorovi především kamarádem či přítelem, partákem nebo spřízněnou duší. Na otázku, jak vnímají senioři dobrovolníky, odpovídá jedním slovem – *pozitivně*. Zkušenosti s personálem domova pro seniory má obě – pozitivní i negativní. Uvádí: „*Pozitivní v tom smyslu, že je personál rád, když paní Marii odvezu na zahradu a má nové zážitky, protože den je pro ni na pokoji jinak dlouhý a monotónní...Obecně je personál rád, když za seniorem někdo přijde, protože má senior hned lepší náladu. Negativní zkušenost mám takovou, že občas se setkám s nepochopením, proč vlastně ve svém volném čase chodím za cizím starým člověkem. Jedna ošetřovatelka mě pravidelně vítá slovy – Jé, už je tady zase ta paní, co se nudí a má hodně času...Myslím si, že s rodinou, prací, studiem a rodinným domem s velkou zahradou se rozhodně nenudím, ale vyvracet jí to nebudu, jen se usměji a prohodím – Jo, jo, to se někdo má... ”.*

Soňa: 48 let, dobrovolnictví se věnuje 3 roky, s cílovou skupinou seniorů měla zkušenosti již ze své rodiny, starala se o svoji babičku, kterou měla na sklonku života u sebe v domácnosti. Dle jejího názoru spočívá úloha dobrovolníka především ve zprostředkování společenského kontaktu či při utváření společenských vazeb. Tato role jí nepřipadá náročná, naopak připadá jí oboustranně prospěšná i radostná. Personál i senioři ji vnímají pozitivně (s personálem DPS do jednoho vychází velmi dobře). Zpětnou vazbou při její krátké zdravotní indispozici (operace ploténky) jí byly pravidelné telefonáty seniorů a jejich konstatování, že se na ni velmi těší. Jelikož jsou Milan a jeho sousedka jejími prvními seniory v dobrovolnickém programu, ještě se jí nestalo, že by jí byl senior nesympatický. Na otázku, co jí vedlo k dobrovolnictví a zda splnilo její očekávání, odpověděla: „*Celoživotní potřeba pomáhat jiným lidem, kteří mou pomoc potřebují. Rozhodla jsem se po smrti babičky, že se stanu dobrovolníkem právě pro cílovou skupinu seniorů. Očekávání jsem žádná neměla, chtěla jsem zkrátka nabídnout společnost někomu, kdo se mnou bude rád, koho vytrhnu alespoň na chvíli ze samoty a stereotypu. Ale teď mám dva moc milé seniory a myslím, že mohu říci, že je nám spolu dobře.*”

Radka: 50 let, dobrovolnictví se věnuje zhruba 3 roky, zkušenosti se seniory měla již dříve se svými prarodiči a později vedla cvičení pro seniory. K dobrovolnictví ji vedla skutečnost plnohodnotně naplnit svůj volný čas a zároveň někoho potěšit. Z jejího pohledu je rolí dobrovolníka umožnit seniorovi zaplnit alespoň částečně prázdné místo v životě, umožnit mu v rámci možností kontakt se světem či zaskočit tam, kam systém péče nemůže

či nesahá. Myslí si, že senioři vnímají dobrovolníky pozitivně. Má pocit, že někteří zaměstnanci DPS vnímají dobrovolníky pozitivně a někteří pasivně, ale s negativním přístupem se u nich nesešla. Obecně dobrovolnictví splnilo její očekávání. Na otázku, zda je pro ni role dobrovolníka náročná odpověděla: „*Vesměs je to pro mě přínosné a pokud jsem unavená ze své práce, která je o kontaktu s dětmi a někdy velmi vysilující, je to pro mě vítaná změna. Pokud vím, že jsem vyšťavená, přesouvám návštěvu u paní Anny na jiný termín, je to jen o domluvě.*”

Věra: 82 let, dobrovolnictví v DC se věnuje od jeho vzniku, tj. 6 let. Za svou dobrovolnickou činnost získala v prosinci 2015 cenu Křesadlo, která je každoročně udělena organizací HESTIA dobrovolníkům za dlouhodobou práci ve prospěch druhým. Věra neměla před začátkem dobrovolnické služby žádné zkušenosti se seniory, protože její i manželovi rodiče zemřeli mladí, proto se rozhodla věnovat právě jim, dle jejich slov si to zaslouží. Paní Božena je již její čtvrtou seniorkou (2 zemřely). Před paní Boženou měla bohužel i jednu špatnou zkušenost, kdy jí seniorka velmi zneužívala např. na velké, několikahodinové nákupy, občas byla i velmi hrubá a sprostá. Z těchto důvodů přestala k seniorce chodit a dala se dohromady s paní Boženou. Nyní je velmi spokojená, jsou téměř jako kamarádky. Role dobrovolníka není dle jejich slov vůbec náročná, naopak ji nabíjí pozitivní energií a veškerá očekávání, která od dobrovolnictví měla, se naplnila. Jde jí především o to, aby měl senior z její návštěvy radost, pěkně si popovídali, popřípadě seniora vyslechla či aby spolu šli na procházku do přírody nebo za nákupy. Dle jejích slov: „*Prostě být seniorovi užitečná.*” Na otázku, jak ji vnímá personál organizace, odpověděla: „*Ani jsem o tom nepřemýšlela, ale asi kladně, když si tak představím, jak se ke mne chovají, tak pěkně...*”

Shrnutí odpovědí respondentů na námi definovanou 1. kategorii - možnosti aktivizace, tj. „Motivy“: z výpovědí respondentů lze shrnout základní informace týkající se přínosu dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky. **Snahou dobrovolníků je smysluplně vyplnit čas seniorům, který tráví mimo vlastní rodinu, což se jim za pomoci různých aktivit a jejich přítomnosti daří. Motivy k dobrovolnictví jsou zejména smysluplné trávení volného času, potřeba být někomu užitečný, prospěšný, potěšit, pohovořit, nasbírat životní zkušenosti, zprostředkovat sociální kontakt, pomáhat potřebným, lapidárně řečeno “být seniorovi spřízněnou duší”. Roli dobrovolníka nevnímají respondenti jako náročnou, naopak uvádějí, že je jejich činnost baví, dobíjí**

jim baterky, připadá jim oboustranně prospěšná (vzájemná aktivizace). Dále z odpovědí vyplynulo, že **dobrovolnictví splnilo a stále plní očekávání dobrovolnic**. Domníváme se, že v opačném případě by již nebyly dobrovolníky. Tři respondentky ze čtyř uvedly, že **je personál organizace vnímá pozitivně** a jedna respondentka uvedla, že má i negativní zkušenost (dle názoru autorky se jedná spíše o nepochopení než negativní zkušenost), jak může v dnešní době někdo dělat dobrovolníka, a ještě v domově pro seniory...

V kategorii č. 2 **Náplň** můžeme identifikovat podkategorie: aktivní stárnutí, tělesné a duševní aktivity, vzájemná aktivizace seniorů a dobrovolníků. Tato kategorie představuje zájmy a činnosti, které dobrovolníci praktikují se svými seniory při setkáních a uváděli je ve svých odpovědích. Musíme opět zkonstatovat, že názory respondentů byly velmi podobné, navzdory věkovým rozdílům a variabilitě osobních zájmů, stejně jako tomu bylo i v odpovědích seniorů v předešlé kapitole 5.2.1.

Lenka: uvádí, že nejčastější činností, kterou se svým seniorem vykonává, je povídání, nebo naslouchání jejímu životnímu příběhu. V létě jezdí na vozíku na zahradu a v zimě si prohlíží fotografie, čtou knihy nebo časopisy a někdy spolu hrají pexeso nebo domino. Občas za nimi přijdou na pokoj i sousedky a povídají společně, jsou vděčné za možnost popovídat si s někým „zvenčí“. Při společných setkání s paní Marií nevyužívají žádné hudební nástroje, protože ani jedna z nich neumí na žádný nástroj hrát. Tanec také nevyužívají, protože je paní Marie po operaci nohy v krčku a pohyb je pro ni dosti obtížný (chodí s chodítkem nebo jezdí na vozíku). Jelikož Marie hůře vidí, malování a např. luštění křížovek odmítá. Veškerá zvířata jsou v domově pro seniory zakázána, což je dle slov Lenky velká škoda. Na otázku týkající se Mariiných zájmů odpovídá: *„Moje klientka opravdu nejradši povídá o životě, především o manželovi a jediném synovi, o kterého přišla za tragických událostí (autonehoda). Dále jezdí ráda na procházky v zahradě a často se vyptává na moji rodinu. Nerada se dívá na televizi, nerada telefonuje a nechce nic vyrábět rukama (ztratila zájem po smrti manžela, přitom dříve hodně šila, pletla, vařila), teď ji to nebaví.“*

Soňa: se svým seniorem panem Milanem (i jeho sousedkou) nejčastěji hraje karty, stolní hry anebo si jen povídají. Velmi zřídka si zahrají elektrické šipky, pétanque nebo minigolf, který je součástí zahrady v DPS. Jednou zkusila Soňa s sebou na setkání přinést kytaru, Milan si tak nadšeně zavzpomínal na časy, kdy za mlada hrál v kapele. Dokonce

zprostředkovala pro všechny klienty i zaměstnance DPS vánoční koncert ve společenské místnosti (v kapele hraje její dcera). Jelikož jsou v DPS zvířata povolena, pořídila si sousedka pana Milana psa (jezevčíka), který je po celou dobu návštěvy dobrovolnice vždy přítomen. Milan občas sousedce psa hlídá, sám uvažuje o tom, že by si psa také pořídil, ale obává se, zda péči o psa sám zvládne. Soňa, na otázku, co dělají nejraději, odpověděla: „*Úplně nejraději si povídají o společenském dění a také o tom, co je trápí nebo naopak o tom, z čeho mají radost.*”

Radka: ve svých odpovědích uvádí, že činnosti, které nejčastěji se svojí seniorkou, paní Annou vykonává, jsou: povídání, vycházky na skútru (čtyřkolce pro invalidy), návštěvy společenských akcí v místě bydliště, společenské hry a drobná tvoření. Jelikož je paní Anna limitována svým zdravotním stavem, často jí musí dobrovolnice při tvoření výrobků dopomáhat. Tvoření je baví obě, využívají k tomu i různé potřeby jako nůžky, pinzety, pájku, barevné spreje, pletací jehlice. Dříve paní Anna milovala pletení, vyšívání a jiné ruční práce, tak se jí dobrovolnice snaží vynahrazovat alespoň touto formou tvoření. Na otázku, co dělá seniorka nejraději, odpovídá: „*Hraní společenských her, vycházky do okolí či drobné nákupy, ostatní někdy může vyvolat u paní Anny strach a nejistotu, hodně záleží na jejím aktuálním zdravotním stavu...*”

Věra: ve svých odpovědích uvedla, že nejčastějšími aktivitami, které se svým seniorem během návštěvy praktikuje, je jednoznačně povídání, to dle jejích slov obohacuje obě dvě, dále pak předčítání, poslech hudby, občas prohlížení rodinných fotografií a za pěkného počasí i vycházky na zahradu (na vozíku). Jelikož paní Božena téměř nevidí a je nechodící, nepřipadají v úvahu žádné pohybové ani ruční aktivity. Na otázku, co dělá paní Božena nejraději, odpověděla: „*Nejraději má Boženka opravdu povídání, naopak nerada se dívá na televizi, jednak z důvodu, že na to nevidí a za druhé proto, že o politiku a kriminálky se vůbec nezajímá...*”

Shrnutí odpovědí respondentů na námi definovanou 2. kategorii - možnosti aktivizace, tj. „Náplň“: z odpovědí respondentů lze zrekapitulovat, že **nejčastěji praktikovanou činností dobrovolníků se seniory je povídání a naslouchání**. Následuje hraní stolních her a procházky (vyjíždky na vozíku). Nejoblíbenější činnosti seniorů pohledem dobrovolníků jsou totožné s těmi, které dělají seniory nejčastěji, tj. povídání o životě, naslouchání životnímu příběhu seniorů, procházky v zahradě či okolí, hraní karet,

pexesa, domina, prohlížení fotografií. Naopak nejméně oblíbenou činností je sledování televize, pohybové hry (zdravotní limity), luštění křížovek (špatný zrak), ruční práce (3 respondenti ze 4 ztratili zájem). K aktivizaci seniorů nevyužívají (až na výjimky, kdy v jednom případě občas senior s dobrovolníkem vyrábí drobné předměty) dobrovolníci žádné speciální pomůcky, zvířata jsou v jednom případě součástí aktivizačních činností, ale spíše pasivně. **Z výzkumu vyplynulo, že nejvíce využívaný nástroj k aktivizaci seniorů je osobnost dobrovolníka.**

Kategorie č. 3 **Frekvence** nám se svými podkategoriemi délka sociálního kontaktu, četnost a dlouhodobost ukazuje, jak dlouhé časové období dochází dobrovolník za seniorem, zda jsou jeho návštěvy pravidelné či nahodilé a jak velkou časovou dotaci dobrovolník věnuje seniorovi ze svého volného času.

Lenka: dochází za paní Marií již druhý rok (4. rok se věnuje dobrovolnictví) a to každé úterý mezi 13.–15. hodinou. Obvykle se zdrží 1,5 hodiny. Snaží se chodit pravidelně, ale občas jí to nevyjde, proto přijde jiný den. Paní Marie, dle slov dobrovolnice, s tím nemá žádný problém. Na otázku, zda někdy přerušila svoji dobrovolnickou činnost a proč, odpovídá: *„Ano, přerušila, ale jen na několik týdnů, než se pro mne našel jiný senior z důvodu úmrtí. Už mám třetí seniorku, za kterou docházím do domova pro seniory.“*

Soňa: chodí za svým seniorem (i jeho sousedkou) pravidelně jednou týdně ve stanovený den. Obvykle se zdrží na návštěvě 1,5 hodiny. Na otázku, zda někdy přerušila svoji dobrovolnickou činnost a z jakého důvodu, odpověděla: *„Ano, měla jsem zdravotní indispozici (operace ploténky) cca na 2 měsíce.“*

Radka: pokud to jde, navštěvuje svoji seniorku, paní Annu, alespoň jednou týdně na 1–2 hodiny. Pevně stanovený den návštěv spolu nemají, na další návštěvě se domlouvají a paní Anna si poté termín zapíše do kalendáře. Na otázku, zda někdy přerušila svoji dobrovolnickou činnost a proč, odpověděla: *„Ne, nepřerušila, maximálně krátkodobě, kdy jsem vynechala návštěvu kvůli akutní nemoci.“*

Věra: navštěvuje paní Boženu již 2,5 roku pravidelně jednou týdně ve středu na 1,5 hodiny a někdy i déle. V dobrovolnickém centru (DC) je od jeho založení, tj. 6 let. Za rok 2015 má nejvíce odpracovaných dobrovolnických hodin – 62. S paní Boženou se velmi sblížila, jak uvádí, jsou jako kamarádky. Bude-li nucena vzhledem ke svému věku 82 let

s dobrovolnictvím v DC skoncovat, bude za paní Boženou i nadále chodit, ale už jen soukromě. Na otázku, zda někdy přerušila svoji dobrovolnickou činnost a z jakého důvodu, odpověděla: „*Ano, přerušila jsem na 4 měsíce, kdy jsem byla na operaci kyčle. Po mém návratu do domova pro seniory jsem našla paní Boženu na jiném oddělení a jako nechodící. Její zdravotní stav se za ty čtyři měsíce velmi zhoršil. Ale teď se již dostává zpět do formy. Sama mi říkala, že jsem jí velmi chyběla, což mě ohromně potěšilo.*”

Shrnutí odpovědí respondentů na námi definovanou 3. kategorii - možnosti aktivizace, tj. „Frekvence“: z našeho výzkumu vyplynulo, že dobrovolníci navštěvují svého seniora **dlouhodobě** (dle Friče a Pospíšilové, 2010, s. 65, se za dlouhodobý kontakt považuje činnost pro jednu organizaci trvající déle než 3 roky), a to v průměru 4 roky (v absolutních číslech 4, 3, 3 a 6 let). **Četnost kontaktu je týdenní** a až na výjimky **pravidelná** (ukotveno ve smlouvě s DC). Většinou má dobrovolník se svým seniorem **konkrétní den** v týdnu určený k návštěvě předem **dohodnut**. Domníváme se, že je to především z toho důvodu, aby si mohl dobrovolník lépe rozvrhnout i jiné své povinnosti (time management) a senior měl alespoň trochu strukturovaný týden. **V průměru věnuje dobrovolník svému seniorovi 1,5 hodiny týdně ze svého volného času. Respondentky svoji dobrovolnickou činnost přerušili pouze na krátkou dobu a to ze zdravotních důvodů.**

Kategorie č. 4 **Zázemí** mapuje oblast péče o dobrovolníky, tzn. možnosti supervizí v DC, sdílení starostí či zkušeností s ostatními dobrovolníky, ale také vzdělávání se. Zahrnuli jsme do této kategorie také nápady na získávání nových potencionálních dobrovolníků z pohledu samotných dobrovolníků a jejich hypotetické alternativy volného času v případě skončení dobrovolnických aktivit.

Lenka: vypověděla, že ve svém dobrovolnickém centru (DC) má vynikající oporu, především co se týká supervizí, které probíhají každé 3 měsíce. Vzdělávání (zdravověda, nové informace o připravovaném zákoně o dobrovolnictví, aj.) probíhá jednou ročně, od DC je i pojištěná (odpovědnost za škodu). Má možnost se setkávat s ostatními dobrovolníky např. při vánoční besídce či předprázdninovým posezení u ohně. Od DC má také tolik potřebnou zpětnou vazbu od přijímací organizace. Svoji dobrovolnickou službu přerušila jen na několik týdnů, když se hledal jiný vhodný senior z důvodu úmrtí. Na otázku týkající se jejího volného času v případě, že by se rozhodla dobrovolnickou činnost

ukončit, odpověděla, že by se začala více věnovat sama sobě, protože jejím velkým snem je sportovní střelba. Celkově by si ráda vylepšila svoji fyzickou kondičku. Na otázku, zda by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům a proč, odpověděla: *„Určitě, protože spousta seniorů nikoho nemá a nežije ani v institucionálních zařízeních, často jsou ve svých domácnostech opuštěni a bezmocní. Bylo by to pro ně určitě příjemné zpestření, kdyby za nimi občas někdo „nezištný“ přišel na návštěvu.“*

Soňa: odpověděla, že z jejího pohledu mají všichni dobrovolníci v DC Amikus oporu i podporu výbornou. Dle jejího názoru je to zásluha především koordinátorky DC paní Prchlíkové a pana ředitele Dufka, který dobrovolníkům jednou za rok uvaří vánoční večeři jako poděkování za celoroční dobrovolnickou činnost. Velmi užitečné a přínosné shledává pravidelné skupinové supervize, kde má možnost poznat dobrovolníky i z jiných programů než Senior. Na otázku, zda má nějaké nápady, jak získat více dobrovolníků k seniorům, odpověděla: *„To je z mého pohledu dost těžké, protože velmi nerada někomu něco nařizuji. Dobrovolnictví musí vycházet ze srdce.“*

Radka: zastává ten názor, že více dobrovolníků k seniorům potřeba určitě je, ale nikdy nepřemýšlela o tom, jak je získat. V DC má podle vlastních slov jen tu nejlepší oporu. Jako velmi přínosnou hodnotí pravidelnou supervizi s ostatními dobrovolníky, vedením DC, ale také se zástupci přijímacích organizací. Na otázku, jak by trávila svůj volný čas, kdyby se nevěnovala dobrovolnictví, odpověděla: *„Mám i jiné aktivity, tato by tam sice chyběla, ale na druhé straně bych byla pravděpodobně více doma.“*

Věra: má oporu ve svém DC velmi dobrou, je spokojená především se supervizemi, kde má možnost se setkat i s ostatními dobrovolníky jednou za 3 měsíce. Má zde také prostor sdílet své zkušenosti nebo svá trápení. Právě na radu supervizora vyměnila třetí seniorku za paní Boženu a nyní je velmi spokojená. Ještě před rokem vedla s kolegyní klub seniorů při Komunitním centru v Liberci, kde získala spoustu nových přátel seniorského věku. Mimo paní Boženu navštěvuje ještě 2 seniorky, které dříve do klubu seniorů chodily, ale v současné době jsou imobilní, proto je jednou za 14 dní potěší svojí návštěvou. Na otázku, zda by měla nápad, jak získat pro cílovou skupinu seniorů více dobrovolníků, odpovídá: *„Vůbec nevím, já se setkávám jen se staršími lidmi a ti už nechtějí dělat dobrovolníky, protože mají sami často zdravotní i jiné problémy. Ale i přesto znám 2 seniorky (výrazně mladší než já, cca do 70 let), které chodí neorganizovaně (pozn.*

autorky: neformální dobrovolníci) *za osamělými seniory do jejich domácností. Teď mě ještě napadá, že jediné výchovou a osvětou vést mladou generaci k dobrovolnictví...jinak mě nenapadá v tuto chvíli nic víc.*”

Shrnutí odpovědí respondentů na námi definovanou 4. kategorii - možnosti aktivizace, tj. „Zázemí“: všechny respondentky shodně uvedly, že mají ve svém Dobrovolnickém centru Amikus **výbornou oporu**. DC poskytuje svým dobrovolníkům nejen zákonné pojištění, vzdělávání a pravidelné supervize, kde mají možnost vzájemného sdílení svých zkušeností, ale také jim nabízí možnost setkávat se i s ostatními dobrovolníky DC napříč zvolenými dobrovolnickými programy (v současné době je programů 9 podle cílové skupiny klientů, např. Dítě, Duše, Handicap, Průvodce, Sídliště, Kamarád) na různých akcích (vánoční besídka, posezení u ohně, společná večere). **Nápady dobrovolníků, jak získat nové potencionální dobrovolníky pro cílovou skupinu seniorů, jsou spíše skromné, např. výchova k dobrovolnictví a vzdělávání.** Shodují se na tom, že jde především o nastavení celé společnosti (filosofie), protože dobrovolnictví musí vycházet ze srdce a k tomuto rozhodnutí by měl dospět každý sám a svobodně. Zajímala nás také odpověď na hypotetickou otázku, co by dělali dobrovolníci ve svém volném čase, kdyby se přestali věnovat dobrovolnictví. Velmi často se opakovalo téma: více času pro sebe, více se věnovat rodině, nové koníčky, vylepšení fyzické kondice aj.



Obrázek č. 3: Paradigmatický model, schéma pohledem dobrovolníka (2016, zdroj vlastní)

Výstupem kvalitativního výzkumu je opět zakotvená teorie, která vychází ze získaných dat od respondentů. Komentář k zakotvené teorii: ze získaných dat lze usuzovat, že **dobrovolnictví u cílové skupiny seniorů** jak v domovech pro seniory, tak v domech s pečovatelskou službou je **atraktivnější pro ženy než pro muže**. **Věkové rozložení dobrovolnic/respondentek je široké**, a to od 39–82 let. Dle vývojové psychologie (Vágnerová 2000, s. 399) toto období spadá již do střední a starší dospělosti a v jednom případě se týká pravého stáří. Většina žen má již své rodičovské povinnosti splněny (prázdné hnízdo) a tudíž mají větší prostor k seberealizaci či péči o druhé (nejčastěji o své staré rodiče nebo právě seniory v domovech pro seniory nebo v DPS). Ve středním věku dochází ke změně postoje k sobě samému i k okolnímu světu, obvykle dochází k bilancování dosavadního života a hledání smyslu dalšího žití, za což může být považována i dobrovolnická činnost. **Jedince k dobrovolnictví přivádí mimo jiné již**

získaná zkušenost s touto věkovou skupinou, nejčastěji jsou to zkušenosti s péčí o vlastní prarodiče či starší rodiče anebo možnost získat nové zkušenosti. **Roli dobrovolníka hodnotí dobrovolnice jako nenáročnou** (velkou podporu mají v DC a organizacích poskytujících sociální služby, tj. v přijímací organizaci), naopak je dobrovolnická role dobývá pozitivní energií, je pro ně vítanou změnou a dle jejich slov je oboustranně prospěšná i radostná. **Pod pojmem aktivizace seniorů si dobrovolníci představují v první řadě zapojení seniorů do aktivního života, ať už formou procházek, povídáním si, hraním her či formou drobných nákupů, ale především jim jde o to, aby senioři měli z jejich návštěv radost a necítili se opuštěni. Stejně jako senioři, vnímají i dobrovolníci jako nejdůležitější aspekt aktivizace především lidskou blízkost, autentičnost, pohlázení a vlídné slovo, které často seniorům chybí, dále také udržení dobré psychické (i fyzické) kondice.** Možnosti aktivizace seniorů vzhledem k jejich zdravotním omezením jsou oproti mladší a zdravé populaci limitované. Proto se domníváme, že právě **dlouhodobý a pravidelný osobní kontakt s dobrovolníky je pro seniory nejlepším impulzem k aktivnímu stárnutí a zároveň také smysluplnou náplní v závěrečné fázi života**, která díky dobrovolníkům může být pestrá a obohacující v obou směrech.

Hlavním cílem této části diplomové práce bylo zjistit, jaké možnosti a způsoby aktivizace a animace seniorů mají dobrovolníci k dispozici a které aktivně využívají v samotné praxi (odpověď na otázku: Jakým způsobem se podílejí dobrovolníci na aktivizaci a animaci seniorů?). Z výzkumu vyplynulo, že dobrovolníci nejvíce využívají k aktivizaci a animaci seniorů především sami sebe (svoji osobnost), dále povídání, naslouchání, předčítání, procházky, různé stolní a rekreační hry. Nejpreferovanější činnosti seniorů s dobrovolníky jsou jednoznačně povídání a naslouchání.

5.2.3 Aktivizace seniorů dobrovolníky pohled sociálních pracovníků

Dílním cílem diplomové práce je nahlédnout na téma aktivizace a animace seniorů také optikou sociálních pracovníků v zařízeních poskytujících sociální služby. Jelikož máme dva typy zařízení poskytující sociální či pečovatelské služby, získaná data pro lepší přehlednost a jednodušší komparaci zaneseme do tabulky v závěru této kapitoly. Respondenty a zároveň zástupci organizací poskytující sociální služby seniorům byli

sociální pracovníci¹³ z Domova pro seniory v Liberci (DS) v textu označeném jako SP1 a z organizace CZaSP Liberec (poskytují pečovatelské služby klientům v DPS) v textu označené jako SP2.

Výzkumná otázka této podkapitoly je následující: „*Jakým způsobem získává organizace poskytující sociální služby dobrovolníky pro své klienty a jakým způsobem vybírá vhodného dobrovolníka pro konkrétního klienta?*“ Z rozhovorů jsme zkráceným přepisem (doslovně citujeme jen pro výzkum nejpodstatnější informace, ostatní informace parafrázujeme), získali následující fakta:

DS: využívá na základě smlouvy pouze dobrovolníky z Dobrovolnického centra Amikus v Liberci (DCA) především z toho důvodu, že jsou dobrovolníci DCA důkladně prověřeni. DS se neosvědčilo vzít si dobrovolníka „z ulice“, proto velmi uvítali nabídku DCA ke spolupráci, která začala před čtyřmi lety a funguje výborně. Doposud nemají žádnou negativní zkušenost s dobrovolníky z DCA. V současné době navštěvují seniory 3 dobrovolníci (2 ženy a 1 muž), 2 dobrovolnice jsou tu od samého začátku dobrovolnického programu a jedna z nich má dokonce po celou tu dobu stejnou seniorku. Druhá dobrovolnice neměla takové štěstí, má již třetí seniorku (úmrtí). Obě dobrovolnice fungují velmi dobře. Jediný dobrovolník - muž dochází za seniorem mužem, zpočátku byla ze strany seniora spolupráce při navazování kontaktu velmi opatrná, ale nyní je z dobrovolníka nadšen. Výběr vhodného seniora a jeho dobrovolníka, probíhá dle SP1, následovně: Nejdříve je sociálním pracovníkem DS vytipován potřebný senior, který nemá rodinu nebo ho rodina nenavštěvuje. Na sociálním pracovníkovi spočívá mnohdy nejtěžší úkol, a to přesvědčit bojácného a nedůvěřivého seniora ke kooperaci s dobrovolníkem. Je-li vytipován a přesvědčen potřebný senior, obrátí se sociální pracovník DS na koordinátorku dobrovolníků DC Amikus s žádostí o zprostředkování vhodného dobrovolníka. Následně proběhne za účasti sociálního pracovníka a koordinátorky dobrovolníků motivační rozhovor individuálně s oběma aktéry, kde jsou poučeni o právech a povinnostech, a poté již nic nebrání osobnímu setkání a seznámení se „spárovaných jedinců“. **Na otázku, jak vnímá personál organizace dobrovolníky, nám bylo odpovězeno, že z počátku dobrovolnického programu byl personál dosti pesimistický (báli se o svoji práci a měli strach, zda dobrovolníci nebudou vynášet negativní informace o DS), ale nyní**

13 V práci je použit pojem **sociální pracovník**, ale z hlediska genderové vyváženosti máme na mysli jak ženy – sociální pracovnice, tak muže – sociální pracovníky.

personál vnímá dobrovolníky pozitivně. V jednom případě se stalo, že dobrovolnice, která byla citlivější, na základě subjektivních negativních pocitů (neustálé sledování ze strany personálu) svoji dobrovolnickou činnost v DS ukončila. Ze zkušeností sociální pracovnice zpočátku tuto novou situaci vnímá většina dobrovolníků velmi podobně (negativně nebo s rozpaky), ale postupem času se situace zklidní na obou stranách. Klíčová role (poslání) dobrovolníka je determinována především zdravotním stavem seniora a jeho chutí podílet se na společných aktivizačních činnostech. Záleží také na individuální domluvě a potřebách daného jedince, do tohoto DC ani DS již dvojici nezasahuje. Nejčastěji je dobrovolník pro seniora společníkem, předčítatelem, doprovodem na procházkách a kamarádem. Dobrovolnictví je přínosem nejen pro seniory, kteří se tak cítí být pro někoho zajímaví a mají možnost předávat své zkušenosti, kterým je někdo ochoten naslouchat. Pro samotné dobrovolníky se jedná určitě o obohacení životními příběhy seniorů. Na otázku, zda se ostatní senioři vyptávají na dobrovolníka či jim to přijde zvláštní, že za seniorem chodí dobrovolník, SP1 odpověděla: *„Řekla bych, že ne, protože to funguje i tak, že si dobrovolník sedne i k ostatním seniorům a popovídá si se všemi, takže dobrovolníka znají.“* Zpětnou vazbu od dobrovolníků má sociální pracovník jen na pravidelných supervizích, kterých se účastní jakožto zástupce přijímací organizace, protože při běžné práci na to nemá dostatek času. Na otázku, jak přilákat více dobrovolníků pro cílovou skupinu seniorů, odpověděla SP1: *„Jak je nalákat, to je dost těžké, protože např. práce s dětmi je taková veselejší, než když ten dobrovolník chodí za seniorem, který má různé nemoci a tak ... že bych řekla, že těch dobrovolníků se k seniorům moc nehrne. Není to atraktivní cílová skupina pro dobrovolníky. Vedení naší organizace je velmi nakloněno spolupráci s Dobrovolnickým centrem Amikus, protože jedině tak máme možnost získat dobrovolníky a nemusíme se starat právě o jejich přilákání, v tuto chvíli mě nic smysluplného k motivaci dobrovolníků nenapadá...“*

DPS: organizace CZaSP Liberec využívá dobrovolníky pro své klienty již 3 roky prostřednictvím Dobrovolnického centra Amikus v Liberci, se kterým má uzavřenou smlouvu o spolupráci. Neprověřené dobrovolníky z terénu nepřijímají, byl by to velmi nestandardní postup a vyšší riziko. Vhodné páry (senior, dobrovolník) vybírá sociální pracovník organizace spolu s koordinátorkou DCA. Aby se předešlo případným nedorozuměním či se minimalizovaly výměny mezi páry, je tento proces „hledání“ vhodných dvojic velmi důkladný. V současné době poskytuje své dobrovolnické služby

v DPS 9 dobrovolníků (8 žen a 1 muž), kteří si dle svých časových a osobních možností dohodnou četnost a pravidelnost návštěv u seniorů (dle smlouvy s DCA je to min. 1 hodina týdně). Zpětnou vazbu získává sociální pracovník od seniorů při pravidelné osobní pochůzce cca jednou za 1–2 měsíce. Zpětnou vazbu od dobrovolníků má na pravidelné supervizi, případné problémy řeší s koordinátorkou DCA. Činnosti, které nejčastěji senior s dobrovolníky vykonává, jsou různé dle zdravotních limitů klientů: někteří jezdí na výlety (elektrická čtyřkolka), někteří si jen chtějí popovídat nebo zahrát karty, ale nejdůležitější je pro seniory samotný kontakt s dobrovolníky. Dobrovolníci, dle slov SP2, vydrží v DPS relativně dlouho (někteří 3 roky, tj. od začátku spolupráce s DCA) a je to určitě ku prospěchu všech. Na otázku, jak vnímají dobrovolníky zaměstnanci, odpovídá sociální pracovník narovinu: *„Zaměstnanci organizace vnímají dobrovolníky různě - někteří s tím nemají problém a jsou nadšení a jiní naopak, je to velmi individuální. Vedení organizace se svým zaměstnancům snaží vysvětlovat výhodu dobrovolnictví, ale i přesto si někteří zaměstnanci myslí, že dobrovolníci seniorům motají hlavu nebo je očkují proti personálu.“* Ostatní senioři v DPS nemají možnost, anebo velmi malou, dobrovolníky potkat, protože setkání probíhají v jednotlivých bytech seniorů (vlastní byt = separace). Za bariéry v dobrovolnictví ze strany seniorů považuje sociální pracovník jejich nedůvěřivost, vysoká je náročnost přesvědčit seniory či motivovat je k setkání s potenciálním dobrovolníkem. Na otázku, jak získat více dobrovolníků pro cílovou skupinu seniorů, neměl SP2 jednoznačnou odpověď. Zkonstatoval, že je to velmi náročný úkol a jako nápad uvedl možnost popovídat si se seniory v rámci odborných praxí žáků ze zdravotních či sociálních škol. Nesmělo by to však být povinné, jinak by se to míjelo účinkem. Budoucnost dobrovolnického programu v zařízeních poskytujících sociální služby nevidí sociální pracovník jako špatnou, poukazuje na nutnost zlepšit přístup celé společnosti k této problematice. Situace selepší tím, že nastane generační obměna klientů (seniorů), kteří jsou nyní velmi nedůvěřiví k dobrovolnictví, dále je nezbytné vzdělávat zaměstnance a je zapotřebí také větší spolupráce i s jinými neziskovými organizacemi při získávání dobrovolníků než jen s DCA (komunitní rozvoj).

SP2 odpověděl na otázku, jakým způsobem je vybírán vhodný dobrovolník pro konkrétního klienta, následovně: *„V současnosti je praxe výběru, párování, taková, že nejdříve se čeká na volného nebo nového dobrovolníka a na základě toho se vytipuje vhodný senior (to má v kompetenci sociální pracovník), poté sociální pracovník*

a koordinátorka pohovoří se seniorem a vysvětlí mu, jaké výhody a především jakou roli by měl dobrovolník hrát v životě seniora. Souhlasí-li senior s podmínkami, je mu představen dobrovolník a pak se už jen čeká, zda to klapne... Žádná zkušební doba se nedává, je to opravdu jen na seniorovi a dobrovolníkovi, zda si takzvaně sednou.“

Dále jsme zjišťovali, zda se dobrovolník z pohledu sociálního pracovníka daného zařízení podílí na zvyšování kvality života seniora, za kterým dochází. Níže uvádíme získaná data:

DS: *„Role dobrovolníka v naší organizaci není vůbec zanedbatelná, naopak je to úžasné, když se najdou lidé, kteří pravidelně docházejí za seniorem, aby ho potěšili nebo aktivizovali. Z mého pohledu je to jednoznačné, dobrovolníci přispívají ke zvyšování kvality života u nás v domově pro seniory.“*

DPS: *„Určitě dobrovolníci zvyšují kvalitu života seniorů v DPS, je to především díky fyzickému kontaktu a možnosti získat od nich nové informace či vyzkoušet si jiné činnosti nebo zažít něco zcela nového...“*

Shrnutí odpovědí sociálních pracovníků na výzkumné otázky - „Jakým způsobem získává organizace poskytující sociální služby dobrovolníky pro své klienty a jakým způsobem vybírá vhodného dobrovolníka pro konkrétního klienta?“: z výzkumu vyplynulo, že **organizace poskytující sociální či pečovatelské služby seniorům získávají dobrovolníky pouze prostřednictvím dobrovolnického centra**, protože tím jim odpadá složitý proces prověřování potencionálních dobrovolníků, velká část administrativy, pojištění a jiné povinnosti vyplývající ze zákona (dobrovolníky „z ulice“ by nepřijaly). **Management organizací by se měl zaměřit na kontinuální proces vzdělávání svých pracovníků v přímé péči**, ale také zacílit přesvědčovací aktivity přímo na seniory (jsou velmi nedůvěřiví vůči možnosti si k sobě připustit cizího člověka - dobrovolníka), kteří by za pomoci dobrovolníků, měli možnost efektivnějšího využití svého volného času, ale také větší výběr aktivizačních činností, které je udrží v lepší fyzické či psychické kondici. **Obecně lze říci, že dobrovolníci jsou více anonymní v DPS**, zde jsou lidé více separovaní ve vlastních bytech a pečovatelská služba za nimi dochází dle nasmlouvaných úkonů péče, **oproti DS, kde žijí lidé více pospolu** (společné prostory, stejné či podobné úkony péče). **Spolupráce organizací a DC je dle respondentů bezproblémová, oba sociální pracovníci spolupráci velmi chválí.**

Velmi přínosný je pohled na lokální dobrovolnickou činnost, chápanou jako službu konanou ve veřejném zájmu, optikou sociálních pracovníků v sociálních službách, kteří zhodnotili, že **dobrovolnická činnost obecně přispívá ke zvyšování kvality života seniorů** (velmi zjednodušeně řečeno a nehledě na to, jakými způsoby se kvalita sociálních služeb měří, což by obsáhla samostatná kapitola). **Je to především tím, že dobrovolník svou návštěvou přináší seniorům tolik potřebný sociální kontakt, který bývá v této vývojové fázi již velmi omezený.**

Pro přehlednou prezentaci získaných dat byla použita metoda tzv. *rámcové analýzy* autorů Ritchieho a Spencera (1994). Tento postup vychází z tabulkové metody, která nám odkrývá jednotlivá témata a kategorie, jež nám usnadní organizaci a klasifikaci dat. Do tabulky jsou zanesena hlavní téma a jednotlivé případy (Hendl 2005, s. 217). Jak vidíme z tabulky č. 1, na výzkumná témata nahlízejí sociální pracovníci stejně nebo podobně.

Tab. č. 1 Odpovědi sociálních pracovníků

Témata:	Domov pro seniory (DS)	Domov s pečovatelskou službou (DPS)	Shodné odpovědi
získávání dobrovolníků	jen přes DC Amikus Liberec	jen přes DC Amikus Liberec	ANO
role dobrovolníka a nejčastější (nejoblíbenější) společná činnost	společník, doprovod na procházkách, kamarád, předčítatel	povídání, procházky, společenské hry, sociální kontakt	ANO
výběr vhodného páru (dobrovolník, senior)	spolupráce sociálního pracovníka a koordinátorky	spolupráce sociálního pracovníka a koordinátorky	ANO
vnímání D zaměstnanci	ambivalence	pozitivní i negativní	ANO
přínos D pro seniora	někdo mu naslouchá, možnost předávat zkušenosti, kontakt	sociální i fyzický kontakt	ANO
spolupráce s DC Amikus	výborná spolupráce	velmi dobrá	ANO
zvyšuje-li dobrovolník kvalitu života seniora	ano, přispívají ke zvyšování kvality života	ano, zvyšují kvalitu fyzickým kontaktem	ANO
přilákání nových dobrovolníků	velmi těžká odpověď, proto to nechává na DC, nic ji nenapadá	nemá jednoznačnou odpověď, odborné praxe studentů, osvěta	NE

(zdroj: vlastní šetření, 2016)

Dílčím cílem této části bylo nahlédnout na téma aktivizace a animace seniorů také optikou sociálních pracovníků v zařízeních poskytujících sociální služby. Oba sociální pracovníci zhodnotili přínos dobrovolnické služby tak, že dobrovolníci jednoznačně přispívají ke zvyšování kvality života seniorů v zařízeních poskytujících sociální

služby především tím, že za seniory pravidelně docházejí, mají o ně skutečný zájem, snaží se jim vyplnit volný čas a aktivizovat je různými činnostmi jako je povídání, čtení a procházky.

5.2.4 Aktivizace seniorů dobrovolníky pohledem koordinátorky

Dalším z dílčích cílů diplomové práce je nahlédnout na toto téma optikou koordinátorky dobrovolníků. Výzkumná otázka této podkapitoly, která je společná i kapitole předešlé, zní: „*Jakým způsobem získává organizace poskytující sociální služby dobrovolníky pro své klienty a jakým způsobem vybírá vhodného dobrovolníka pro konkrétního klienta?*“. Z rozhovoru s koordinátorkou Dobrovolnického centra AMIKUS vyplynula následující důležitá fakta o fenoménu dobrovolnictví a významu dobrovolníků pro život seniora. V rámci programu SENIOR v roce 2015 docházelo k seniorům celkem 12 dobrovolníků, z toho 10 žen a 2 muži. Do domova pro seniory docházejí 2 ženy ve věku 39 a 81 let a 1 muž ve věku 50 let. Do domova s pečovatelskou službou dochází 8 dobrovolnic (od 23–70 let) a 1 muž ve věku 31 let. Profil dobrovolníků je uveden v následující tabulce. V současnosti nenavštěvuje žádný dobrovolník z DC AMIKUS domácnosti seniorů, smlouvu o spolupráci má DC v programu SENIOR pouze s 2 organizacemi (Domov pro seniory v Liberci a CZaSP Liberec, viz kapitola 4.7).

Tab. č. 2 Profil dobrovolníků

Dobrovolníci v programu SENIOR												
	Domov pro seniory			Dům s pečovatelskou službou								
Věk	50	81	39	23	60	49	31	49	63	48	70	32
Pohlaví	M	Ž	Ž	Ž	Ž	Ž	M	Ž	Ž	Ž	Ž	Ž
Vzdělání	VŠ	SOU	VŠ	SŠ	SOU	ZŠ	SŠ	SŠ	VŠ	SŠ	SŠ	VŠ

(zdroj: vlastní šetření, 2016)

Nejpočetněji zastoupenou skupinou dobrovolníků v DC v programu SENIOR (41,7 %, tj. 5 dobrovolníků) je věková kategorie 41–60 let. Dle koordinátorky má na výsledku velký podíl skutečnost, že v této životní etapě jedince často nastává zlomová situace (zúctování se životem) či zásadní změna (rozvod, smrt blízkého aj.), která ho nasměruje či vychýlí zcela novým směrem. Uvádí to na příkladu, kdy se jeden z dobrovolníků před časem rozvedl, často ho tížilo svědomí, že se rodině dostatečně nevěnoval či jí nedával to, co se od něho očekávalo. Protože jeho rodiče už zemřeli, rozhodl se, že vyplní svůj volný čas

a prázdný prostor a bude prospěšný někomu jinému; a právě z tohoto důvodu se stal dobrovolníkem v programu SENIOR. Druhou nejpočetnější skupinou (33,3 %, tj. 4 dobrovolníci) je věková skupina od 23–40 let. Koordinátorka dobrovolníků to odůvodňuje tím, že mladí lidé chtějí získat především nové zkušenosti a protože se rodičovská role stále posouvá do vyššího věku, mají tudíž dostatek volného času, kdy mohou a především chtějí dělat něco prospěšného... Týká se to především vysokoškolských studentů humanitních oborů, kteří si získané teoretické znalosti ověřují přímo v praxi při společných setkáváních se seniory. Z tabulky č. 2 je také patrné, že velkou část dobrovolníků tvoří věková skupina od 61 let výše, která je zastoupena v 25 %, což představují konkrétně 3 dobrovolníci z celkových 12 v programu SENIOR. Vzhledem k tomu, že mnoho dobrovolníků v tomto věku jsou již sami seniory a mívají často i své zdravotní problémy, je 25% podíl značně vysokým číslem. Koordinátorka to přisuzuje mimo jiné také faktu, že mladí senioři již nemívají své rodiče, disponují tak větším množstvím volného času ve srovnání s dobou, kdy byli pracovně činní. Dobrovolníky jsou dle jejího názoru především jedinci, kteří byli aktivní po celý svůj život. Dále se také domnívá, že dobrovolnictví musí v každém člověku „uzrát“, protože i přes dobrovolnost je určitým závazkem. Dle zkušeností koordinátorky leckdy rozhodnutí stát se dobrovolníkem v člověku uzrává i několik měsíců.

Vyhledávání vhodných seniorů pro dobrovolníky a opačně je někdy dosti složité. Program SENIOR není určen pro každého seniora, ale jen pro seniory osamělé, tzn. nejvíce potřebné. Výběr a depistáž dobrovolníků provádí sama koordinátorka DC, jejím úkolem je s potencionálními dobrovolníky udělat první vstupní pohovor, vydefinovat jejich roli dobrovolníka. Následně, projdou-li uchazeči první fázi, je nutné ještě úspěšně absolvovat psychotesty. S těmi, kteří jsou způsobilí stát se dobrovolníky, je následně sepsána smlouva o spolupráci. Získávání nových dobrovolníků není vůbec jednoduché (např. pochod dobrovolníků, kde se rozdávají letáky o DC, inzerce na internetu a v regionálním tisku, lobbování, osobní doporučení, příklady dobré praxe aj.). Ještě složitější bývá si stávajícího dobrovolníka v DC udržet. V současnosti služebně nejstarší dobrovolník působí v DC již 6 let. Po dobu šestileté existence DC byli také tři jeho dobrovolníci vyznamenáni cenou *Křesadlo*, kterou uděluje organizace HESTIA věnující se podpoře, rozvoji a propagaci dobrovolnictví v ČR. Jedna z dobrovolnic získala cenu *Dobrá duše*, která je určena pro dobrovolníky starší 61 let. Cenou *Křesadlo* jsou dobrovolníci oceňováni každoročně, jde

především o poděkování obyčejným lidem za to, že dělají neobyčejné věci. Obě získané ceny jsou pro DC AMIKUS velmi pěknou vizitkou.

Dle koordinátorky DC je role dobrovolníka nejčastěji: přítel, kamarád, společník, nástroj k vyplnění chvílí samoty, pomocník při začleňování se do společnosti. Dobrovolníci dávají seniorům také sílu a chuť žít. Činnosti, které dobrovolník nejčastěji se svým seniorem praktikuje, jsou především: povídání, procházky, naslouchání, četba, návštěva různých kulturních akcí aj.

Není-li senior s dobrovolníkem (či opačně dobrovolník se seniorem) spokojen, je samozřejmě možné udělat personální výměnu. V praxi se to stává spíše výjimečně, protože před spárováním seniora a dobrovolníka koordinátorka důkladně zjišťuje jejich představy či požadavky. Teprve až poté se hledá vhodný kandidát, je zde zapotřebí také určité intuice. Nejčastější důvody ukončení dobrovolnické činnosti v DC jsou: přestěhování se do jiného města, rodinné důvody, pracovní vytížení, smrt, občas musí dát výpověď koordinátorka z důvodu neplnění povinností vyplývajících ze smlouvy mezi DC a dobrovolníkem. Je-li spolupráce ukončena dohodou, může se dobrovolník kdykoliv do DC vrátit a pokračovat ve své dobrovolnické činnosti.

Péče o dobrovolníky ze strany DC je především prostřednictvím pravidelné externí supervize, která probíhá jednou z 3 měsíce a trvá zpravidla 2 hodiny. Je-li potřeba řešit věci individuálně a není v možnostech koordinátorky problém vyřešit, lze zprostředkovat i supervizi individuální, ale zatím se to ještě nestalo. Další aktivity podpory dobrovolníků jsou např. společné výlety, opékání buřtů, návštěva divadla aj. Česká společnost (v porovnání ze západním světem) není ještě stále dostatečně s dobrovolnictvím sžitá, i když se to v posledních letech velmi zlepšilo. **Dříve nahlížel také personál v organizacích na dobrovolníky s despektem, trvalo určitý čas, než se situace změnila.** Senioři a stejně tak i potencionální dobrovolníci často nevědí, co je čeká, nemají s dobrovolnictvím zkušenosti a mnohdy ani netuší, co jim dobrovolnictví přinese.

Shrnutí: odpověď na dílčí výzkumnou otázku: „*Jakým způsobem získává organizace poskytující sociální služby dobrovolníky pro své klienty a jakým způsobem vybírá vhodného dobrovolníka pro konkrétního klienta?*“, je následující: Výběr a depistáž dobrovolníků provádí sama koordinátorka DC. Poté osloví organizace, se kterými má DC uzavřené smlouvy o spolupráci, zda by měli vhodného „potřebného seniora“.

S potencionálním příjemcem dobrovolnické služby (seniorem) je následně koordinátorkou proveden individuální monitorovací rozhovor, kde se vydefinuje role dobrovolníka, přání či požadavky seniora aj. **Párování vhodných dvojic (dobrovolník a senior) provádí koordinátorka DC v součinnosti se sociálním pracovníkem dané organizace, ale konečné rozhodnutí je na dobrovolníkovi a seniorovi.** K personální výměně dochází jen výjimečně. V roce 2015 odpracovali dobrovolníci DC AMIKUS celkem 2114 hodin, přičemž v programu Senior to bylo 579 hodin (27,39 %). Je nutno zdůraznit, že dva dobrovolníci se do programu Senior zapojili až v druhé polovině roku 2015 a dvě dobrovolnice ve druhé polovině roku přerušily dobrovolnickou činnost z důvodu studijních povinností. **V průměru připadá na jednoho dobrovolníka cca 1 hodina týdně věnovaná seniorovi.**

Dílčím cílem diplomové práce bylo nahlédnout na téma aktivizace a animace seniorů dobrovolníky optikou koordinátorky dobrovolníků. Z výzkumu vyplynulo, že způsoby kterými DC Amikus získává nové dobrovolníky je především vlastní depistáž koordinátorky dobrovolníků, protože reklama a dobrovolnické pochody, kde dobrovolníci rozdávají letáčky a balónky s logem DC, nejsou tak účinné, jako právě depistážní činnost. **Dobrovolník, dle slov koordinátorky dobrovolníků, hraje v životě seniora velmi důležitou a nezastupitelnou roli. Předpokládáme, že vytyčeného dílčího cíle bylo tímto dosaženo.**

6 Diskuze

V této části práce bychom rádi porovnali výsledky z výzkumu Friče aj. z roku 2010 s výsledky našeho výzkumu (Frič, aj. 2010, s. 61–71).

Dle Friče aj. se formálnímu dobrovolnictví, tj. práci pro dobrovolné neziskové organizace věnuje 30 % občanů ČR nad 15 let. **Na míru formálního dobrovolnictví má pozitivní vliv vyšší dosažené vzdělání, což se potvrdilo i na našem výzkumném vzorku viz tab. č. 1 - Profil dobrovolníků.** Parametry dobrovolnické činnosti z hlediska její *stability* (krátkodobá vs. dlouhodobá činnost), *pravidelnosti* (pravidelná vs. nepravidelná) a *intenzity* (objem odpracovaných hodin, tj. průměrný, podprůměrný nebo nadprůměrný) se vážou k roli dobrovolníka a konkrétní organizaci z hlediska času. Frič aj. uvádějí, že za dlouhodobou dobrovolnickou aktivitu lze považovat činnost pro jednu organizaci delší než 3 roky, které se věnuje 59 % formálních dobrovolníků v ČR. **Respondentky v našem výzkumu se průměrně věnují dobrovolnictví 4 roky, tudíž se také jedná o dlouhodobou formu dobrovolnictví.** Dle Friče aj. se 75 % dlouhodobých formálních dobrovolníků věnuje dobrovolnictví **pravidelně** (min. 1 x za měsíc), kdežto z našeho výzkumu vyplynulo, že až na výjimky **se dobrovolnictví pravidelně věnují všechny dobrovolnice/respondentky tj. 100 %** (4 ze 4 oslovených).

Posledním porovnávaným aspektem dobrovolnictví je intenzita činnosti. **Dle Friče aj. činí průměrný počet odpracovaných hodin formálními dobrovolníky ve všech neziskových organizacích 47 hodin za rok, téměř 75 % dobrovolníků pracuje do 10 hodin za měsíc. Náš výzkum potvrdil stejné závěry, kdy dobrovolnice stráví při jedné návštěvě u svého seniora průměrně 1,5 hodiny, tj. 6 hodin za měsíc.** Z rozhovorů s koordinátorkou dobrovolníků jsme zjistili fakta o odpracovaných hodinách za rok 2015, jednalo se o 579 hodin na 12 dobrovolníků, průměrně tak připadá **na 1 dobrovolníka v programu Senior 48 odpracovaných hodin za rok.** Překvapivě z našeho výzkumu vyšly stejné (nebo velmi podobné) výsledky jako ve výzkumu Friče aj.

Srovnáme-li formální dobrovolníky z hlediska pohlaví, **dle Friče aj. je pohlaví celkově nediferencované** (nepřevažují ženy nad muži ani obráceně), ale z našeho výzkumu vyplynulo, že v programu Senior **převažují ženy nad muži v poměru 10:2.** Našimi respondentkami byly jen samé ženy (4).

Dále bychom se chtěli zamyslet nad výsledky našeho výzkumu jako takovými, případně uvedli skutečnosti, které mohly výsledky výzkumu ovlivnit.

Kdybychom zvolili jinou metodologii – kvantitativní, tak by nám zcela určitě vyšly výsledky jiné. Výsledky by se lišily i tehdy, kdybychom prováděli výzkum v jiných organizacích, případně u jiné cílové skupiny. Jsme si vědomi i té skutečnosti, že výsledky mohou být ovlivněny osobním zaujetím autorky pro dané téma, jelikož je sama dobrovolníkem.

Personálním cílem této práce bylo zamyslet se a pokusit se porozumět i osobním motivům vedoucím k dobrovolnictví (přínosu dobrovolnictví pro dobrovolníka). Pro autorku jsou to především *prosociální cítění* (hodnoty) a skutečnost, že vyrůstala v rodině dobrovolného hasiče, kde pomáhat ostatním bylo samozřejmostí a určitým životním stylem. Dále ji dobrovolnictví přináší, stejně jako ostatním dobrovolníkům (což vyplynulo z našeho výzkumu) *radost*, kterou může rozdávat nebo naopak přijímat, dále *pocit užitečnosti* a také *smysluplně strávený volný čas*. Dále je pro ni dobrovolnictví přínosné především v tom, že *získává nepřenositelné zkušenosti, nové nezapomenutelné osobní vztahy/vazby* a má také možnost si udělat obrázek o tom, jak žijí lidé v pobytových zařízeních. Získává tak příležitost popovídat si s personálem i vedením organizace a velmi cenné je zjištění, že stáří nemusí být jen ošklivým podzimem života, ale že se dá mnohdy prožít i velmi aktivně a smysluplně, protože právě senioři mají spousty osobních zkušeností, životních moudrostí a nadhled nad životem, který by rádi předávali dál mladším generacím...

Autorka práce se domnívá, že kvalitativní výzkum poukázal na skutečnost, jak je činnost dobrovolníků v sociálních službách velmi důležitá, přínosná a prospěšná pro všechny zúčastněné či aktéry. Z tohoto důvodu by mělo být dobrovolnictví více podporováno, zviditelňováno a oceňováno v první řadě ze strany státu (politického spektra) a dále i celou naší společností (filosofie/nastavení společnosti). Mělo by být více apelováno především na mladou generaci, které by měly být vštěpovány hodnoty a význam dobrovolnictví s cílem zapojit je tak do řešení sociálních problémů spojených se stářím a tím přispívat k sociální soudržnosti celé společnosti a neformálně je tak vzdělávat k prosociálnímu cítění, získávání nových kompetencí a zkušeností, které jsou nepřenositelné a k nezaplacení.

Dále z provedeného výzkumu vyplynulo, že organizace, které jsou dobrovolníkům otevřené (přijímací organizace), se tak přímo podílejí na zvyšování kvality života seniorů/uživatelů v daném zařízení poskytující sociální služby. Proto by bylo vhodné, zrealizovat výzkum, ve kterém bychom komparovali kvalitu života seniorů v zařízeních, která pravidelně navštěvují dobrovolníci a v zařízeních, kde naopak žádní dobrovolníci nepůsobí.

I když má v posledních letech dobrovolnictví v ČR vzestupnou tendenci, stále však přibývá i těch, kteří jsou odkázáni na pomoc či podporu druhých a proto je velmi důležité hovořit a podporovat dobrovolnictví, aby se dostalo do povědomí široké veřejnosti. Přejme si a doufejme, že se dobrovolníci budou pomalu stávat součástí domovů pro seniory tj. určitým životním standardem seniora.

Navrhovaná opatření

Níže popsaná navrhovaná opatření (aplikační cíl) vycházejí z našeho výzkumu a týkají se následujících třech oblastí: výzkumu, vzdělání a praxe.

Navrhované opatření v oblasti výzkumu: rozšířit výzkumný vzorek i na personál organizace a získat tak další úhel pohledu na toto téma. Získaná data by byla dle nás velmi cenná a ku prospěchu především samotným seniorům, protože ošetřovatelé s nimi tráví nejvíce času, měli by je tedy nejlépe znát a mohli by mít zajímavé nápady na aktivizační činnosti pro dobrovolníky, nebo plán jak přilákat více potencionálních dobrovolníků aj.

Navrhované opatření v oblasti vzdělávání: z výzkumu vyplynulo, že dobrovolnictví nelze nikomu přikazovat a mělo by vycházet z altruistické podstaty člověka. K rozhodnutí stát se dobrovolníkem by měl každý jedinec dospět či dozrát sám ze svobodné vůle. Motivovat potencionální dobrovolníky by bylo možné také tím, že bude do školních osnov zaveden předmět *dobrovolnictví* nebo *náboženství*, které by nenásilnou formou vychovávaly mladé lidi k prosociálnímu chování. Domníváme se, že při rekrutaci nových dobrovolníků by mohlo být účinné zavedení vrstevnického programu (*peer program*) dobrovolníků do škol (především středních), protože sdílená zkušenost od vrstevníků je tím nejlepším příkladem a velkým impulzem pro další potencionální dobrovolníky.

Navrhované opatření v oblasti praxe: cílem je navrhnout možnosti efektivnějšího využívání aktivizačních a motivačních prvků při kontaktu dobrovolníků se seniory. Z výzkumu vyplynulo, že nejdůležitějším nástrojem aktivizace a animace seniorů je právě osobnost dobrovolníka. Možnosti aktivizace a animace jsou dále značně determinovány zdravotním (i psychickým) stavem seniora, ale také momentálním psychickým stavem dobrovolníka. Proto je velmi podstatné, aby bylo o dobrovolníky náležitě pečováno, především ze strany dobrovolnického centra (pravidelné supervize, oceňování, zpětná vazba), a aby byly vytvořeny vhodné podmínky pro praktikování dobrovolnických aktivit i ze strany organizací poskytujících sociální služby seniorům (je známým faktem, že není těžké dobrovolníka získat, ale udržet si ho). V tomto případě nelze mluvit o efektivním využívání motivačních prvků v pravém slova smyslu, nýbrž o vhodném výběru těch aktivit, které přinesou seniorovi a v důsledku i dobrovolníkovi radost a motivují je ke společné aktivitě. Na tuto otázku tudíž nelze dát jednoznačnou odpověď. Domníváme se,

že by bylo velmi přínosné, kdyby dobrovolníci k aktivizaci a animaci seniorů mohli využívat i drobná zvířata, která nejsou bohužel v domovech pro seniory povolena. Toto by se dalo ošetřit, např. dohodou mezi DC a zařízením poskytující sociální služby, kdy za konkrétní zvíře by byli zodpovědní dobrovolníci (bylo by to na jejich zvážení a svobodné vůli), kteří by si zvíře po skončení návštěvy opět odnesli sebou.

Způsobů, jak oslovit a získat nové či potencionální dobrovolníky pro cílovou skupinu seniorů v domovech pro seniory a domech s pečovatelskou službou, vnímáme několik. Především by se mělo začít u mladé generace, kdy jednou z možností rekrutace mohou být návštěvy koordinátorů dobrovolníků na středních školách koncipované jako workshopy. Za velmi efektivní propagaci dobrovolnictví považujeme realizaci vrstevnických programů na školách (příklady dobré praxe) a dále větší otevřenost pro laickou veřejnost ze strany organizací, které poskytují sociální služby seniorům. Je to z toho důvodu, aby měli potencionální dobrovolníci možnost nahlédnout „pod pokličku“ a zbavit se tak předsudků, strachu ze starých lidí, mít alternativu smysluplného trávení volného času, prostor pro získávání nových zkušeností a dovedností, ale také jako prevence před patologickým chováním v období dospívání. Jak uvádí Frič aj (2010), z výzkumu v oblasti dobrovolnictví v české společnosti jsou nejvýznamějším motivačním faktorem HODNOTY. Obecně lze říci, že dobrovolníci, kteří docházejí za seniory, jsou nesobečtí lidé, kteří věnují svůj volný čas bez nároku na odměnu a ve prospěch druhých jednoduše proto, že chtějí pomáhat, nikoliv proto, aby se zviditelnili. Dobrovolníci jednají ze svého přesvědčení (hierarchie hodnot) a proto je velmi důležité, aby pilířem výchovy a vzdělávání jedinců se stala solidarita, propagace lidskosti a důraz na hodnotovou orientaci (výchova k prosociálnímu chování). V neposlední řadě je nutná podpora nejen na národní, ale především lokální úrovni, což je záležitostí v první řadě sociální politiky ČR a komunitního plánování, ve kterých by se na potencionál dobrovolníků nemělo zapomínat, protože jak již bylo řečeno dobrovolníci zkvalitňují život seniorů v zařízeních poskytující sociální či pečovatelské služby, utvářejí občanskou společnost, která participuje na řešení sociálních problémů dnešní doby, jako je v našem případě „nezdravé“ stárnutí populace.

Závěr

Na závěr bychom chtěli zhodnotit naplnění cílů diplomové práce. V teoretické části diplomové práce byly vymezeny základní pojmy a teoretická východiska týkající se fenoménu dobrovolnictví, seniorů, a aktivizačních činností/technik, které může dobrovolník využívat při pravidelných setkáváních se se seniorem v domově pro seniory nebo domech s pečovatelskou službou.

Cílem empirické části diplomové práce bylo zjistit, jaké možnosti a způsoby aktivizace a animace seniorů mají dobrovolníci k dispozici a které aktivně využívají v samotné praxi. **Z výzkumu vyplynulo, že dobrovolníci nejvíce využívají k aktivizaci a animaci seniorů především sami sebe (svoji osobnost), dále povídání, naslouchání, předčítání, procházky, různé stolní a rekreační hry. Nejpreferovanější činnosti seniorů s dobrovolníky jsou jednoznačně povídání a naslouchání. Na základě našeho zjištění tedy usuzujeme, že hlavní cíl diplomové práce byl splněn.** Při výběru vhodné alternativy aktivizačních činností je nutné respektovat osobnost daného seniora i dobrovolníka, ale i jejich vůli a limity. Vždy se jedná o společné hledání toho, co seniora naplní radostí, je mu příjemné, dává mu smysl, je nedirektivní a současně je zachována jeho důstojnost, podporován jeho osobní růst i celková kvalita života.

Předpokládáme, že zakotvená teorie našeho výzkumu přináší nové vhledy na téma aktivizace a animace seniorů dobrovolníky a domníváme se, že je pro čtenáře srozumitelná, smysluplná a vystihuje zkušenosti našich respondentů se zkoumanou realitou. **Z našeho výzkumu vyplynulo, že instrumentální rovina je pro aktivizaci seniorů dobrovolníky méně podstatná než rovina vztahová.** Lapidárně řečeno, je pro seniora důležitější sama přítomnost dobrovolníka, než náplň jejich společně stráveného času. Tato skutečnost se nám potvrdila z pohledu všech kategorií respondentů.

Dílčím cílem bylo zmapovat, co přináší dobrovolnická činnost seniorům i samotným dobrovolníkům. Jedním slovem je to především RADOST pro seniory a pocit užitečnosti a smysluplného vyplnění volného času pro dobrovolníky.

Velmi přínosný je také pohled na lokální dobrovolnickou činnost, chápanou jako službu konanou ve veřejném zájmu, optikou sociálních pracovníků v sociálních službách. Ti **zhodnotili přínos dobrovolnické služby tak, že dobrovolníci jednoznačně přispívají ke**

zvyšování kvality života seniorů v zařízeních poskytujících sociální služby především tím, že za seniory pravidelně docházejí, mají o ně skutečný zájem, snaží se jim vyplnit volný čas a aktivizovat je různými činnostmi jako je povídání, čtení a procházky.

Za jednu z bariér aktivizace a animace seniorů dobrovolníky lze považovat zdravotní stav seniorů, kteří velmi často trpí tzv. komorbiditou (souběhem zdravotních omezení), tudíž mají dobrovolníci možnosti efektivní aktivizace značně omezené či ztížené. Další bariérou je také absence dostatečného množství dobrovolníků pro tuto cílovou skupinu. Z tohoto důvodu bylo aplikačním cílem diplomové práce navrhnout možnosti efektivnějšího využívání aktivizačních a motivačních prvků při kontaktu dobrovolníků se seniory a způsoby získávání nových dobrovolníků pro domovy pro seniory a domy s pečovatelskou službou. Možnosti jsme shrnuli v části Navrhovaná opatření.

Přínos diplomové práce shledáváme především v tom, že je na téma aktivizace a animace seniorů dobrovolníky nahlíženo nejen optikou samotných aktérů (tj. senior a dobrovolník), ale také pohledem koordinátorky dobrovolníků a sociálních pracovníků daných zařízení poskytujících sociální služby. Zajistili jsme si tak ucelenější informace a získali možnost utvořit si celistvější obraz o fenoménu dobrovolnictví u cílové skupiny seniorů, zároveň jsme získali možnost komparovat získaná data z více perspektiv.

Všech vytyčených cílů diplomové práce bylo tímto dosaženo.

Diplomovou práci bychom rádi uzavřeli citátem o dobrovolnictví od neznámého autora: *„Dobrovolníci nejsou placeni – ne proto, že jsou bezcenní, ale proto, že jsou k nezaplacení...“*

Seznam použitých zdrojů

- ALSPACH, J.G., 2014. Harnessing the Therapeutic Power of Volunteering. *Critical Care Nurse* [online], roč. 34, č. 6, s. 11–14 [vid. 18.10.2015]. ISSN: 1940 – 8250. Dostupné z: <http://web.a.ebscohost.com/ipac.kvkli.cz:8080/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=8851fb41-65cb-40f4-b2de-46851b66ae70%40sessionmgr4003&hid=4101>
- ALTMAN, R., 2013. The Benefits of Volunteering. In: Huffingtonpost.com [online]. [vid. 18.10.2015]. Dostupné z: http://www.huffingtonpost.com/rita-altman-rn/the-benefits-of-volunteer_b_3377383.html
- Centrum zdravotní a sociální péče Liberec příspěvková organizace [online]. [vid. 28.12.2015]. Dostupné z: <http://www.czasp.cz/index.php>
- DISMAN, M., 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.
- Dobrovolník.cz [online]. [vid. 03.08.2015]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/informace/historie-dobrovolnictvi/>
- DOHNALOVÁ, Z., 2011. Výzkumníkovo desatero etického chování. *Sociální práce, Sociální práca*, roč. 11, č. 1, s. 23-24. ISSN 1213-6204.
- DOLEŽALOVÁ, A., 2008. *Ekonomie, filantropie, altruismus*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze. ISBN 978-80-245-1471-0.
- Domov pro seniory Vratislavice nad Nisou, příspěvková organizace [online]. [vid. 28.12.2015]. Dostupné z: <http://www.domovprosenioryvratislavice.cz/>
- FRIČ, P., aj., 2001. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. 1. vyd. Praha: NROS a Agnes. ISBN 80-902633-7-2.
- FRIČ, P., aj., 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 1.vyd. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.
- GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Brno: Paido. ISBN 80- 85931-79-6.
- HALPERN, S., LINGERMAN, H., 2005. *Muzikoterapie*. 1. vyd. Bratislava: Eko-konzult. ISBN 80-8079-044-2.
- HAŠKOVCOVÁ, H., 2010. *Fenomén stáří*. 2. dopl. a přepr. vyd. Praha: Havlíček Brain Team. ISBN 978-80-87109-19-9.
- HAŠKOVCOVÁ, H., 2012. *Sociální gerontologie aneb Senioři mezi námi*. 1. vyd.

- Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-900-8.
- HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- HOLCEROVÁ, V., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Volnočasové aktivity pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4697-5.
- HONG, S., MORROW-HOWELL, N., 2013. Increasing Older Adults' Benefits from Institutional Capacity of Volunteer Programs. *Social Work Research* [online], roč. 37, č. 2, s. 99–108 [vid. 18.10.2015]. ISSN 1545-683. Dostupné z: <http://web.b.ebscohost.com/ipac.kvcli.cz:8080/ehost/pdfviewer/pdfviewervid=4&sid=8923c4bd-6f2a-48a4-892b-be59692d95f1%40sessionmgr112&hid=106>
- HOLMEROVÁ, I., aj. 2014. *Průvodce vyšším věkem. Manuál pro seniory a jejich pečovatele*. 1. vyd. Praha: Mladá Fronta. ISBN 978-80-204-3119-6.
- CHLOUBOVÁ, H., 2005 a). Změny potřeb ve stáří. *Zpravodaj pro management rezidenčních zařízení* [online], roč. 1, č. 2, s. 22–23 [vid. 21.07.2015]. Dostupné z: http://zpravodaj.marcom-praha.cz/zpr_0502/pdf/22-24.pdf
- CHLOUBOVÁ, H., 2005 b). Psychosociální potřeby ve stáří. *Rezidenční péče* [online], roč. 1, č. 3, s. 14–15 [vid. 21.07.2015]. Dostupné z: <http://rezidencnipece.cz/archiv/casopis/0503.pdf>
- JANEČKOVÁ, H., VACKOVÁ, M., 2010. *Reminiscence: využití vzpomínek při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-581-3.
- KALVACH, Z., aj. 2004. *Geriatric a gerontologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0548-6.
- KANTOR, J., aj. 2009. *Základy muzikoterapie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2846-9.
- KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I., 2006. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2469-9.
- KLOUTVOROVA, J., 2014. *Motivace dobrovolníků v sociálních a zdravotních službách*. [online]. Technická univerzita v Liberci. Bakalářská práce, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická [vid. 24.07.2015]. Dostupné z: <https://stag-new.tul.cz/>
- Komunitní středisko Kontakt Liberec* [online]. [vid. 28.12.2015]. Dostupné z: <http://www.ksk-liberec.cz/nase-cinnosti/amikus/>
- KŘIVOHLAVÝ, J., 2006. *Psychologie smysluplnosti existence. Otázky na vrcholu života*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1370-5.

- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D., 2006. *Vývojová psychologie*. 4. přepracované a doplněné vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1284-0.
- MALÍKOVÁ, E., 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3148-3.
- MATULAYOVÁ, T., aj., 2012. *Dobrovolnictvo jako výzkumná téma sociální práce a sociologie*. 1. vyd. Liberec: TUL. ISBN 978-80-7372-856-4.
- MATOUŠEK, O., 2001. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80- 7178- 473- 7.
- MATOUŠEK, O., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978- 80- 262-0366-7.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2014. Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017. In: *mpsv.cz* [online]. Aktualizováno 31.12.2014 [vid. 24.07.2015]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/20851/NAP_311214.pdf
- MŮLLER, O., 2005. *Terapie ve speciální pedagogice*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-1075-3.
- Neziskovky.cz* [online]. [vid. 04.08.2015]. Dostupné z: http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538/fakta_neziskovky-v/
- NOVOTNÝ, M., STARÁ, I., 2001. *Využití dobrovolníků v nemocnicích metodický manuál k dobrovolnictví v nemocnicích*. 1. vyd. Praha: Hestia.
- ONDRÁKOVÁ, J., aj. 2012. *Vzdělávání seniorů a jeho specifika*. 1. vyd. Červený Kostelec: Mervart. ISBN 978-80-7465-038-3.
- ONDRUŠOVÁ, J., 2011. *Stáří a smysl života*. 1. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978 - 80 - 246-1997-2.
- PRŮCHA, J., VETEŠKA, J., 2014. *Andragogický slovník*. 2. aktual. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4748-4.
- PŘIBYL, H., 2015. *Lidské potřeby ve stáří*. 1. vyd. Praha: Maxdorf. ISBN 978- 80- 7345- 437-1.
- REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3006-6.
- SATONIAKOVÁ, E., 2005. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 80-7368-118-8.

- Sociální práce/Sociálna práca*, 2011, roč. 11, č. 4. ISSN 1213-6204.
- STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1. vyd. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-60-X.
- STUART-HAMILTON, I., 1999. *Psychologie stárnutí*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-274-2.
- SUCHÁ, J., 2008. *Trénink paměti pro každý věk*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-438-0.
- SVOBODA, P., 2007. *Poetoterapie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-1682-3.
- SÝKOROVÁ, D. 2007. *Autonomie ve stáří. Kapitoly z gerontosociologie*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-86429-62-5.
- ŠICKOVÁ-FABRICI, J., 2002. *Základy arteterapie*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-616-0.
- ŠÍPOŠOVÁ, I., 2011. Dobrovolnictvo – služba so srdcom. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 11, č. 4, s. 20–21. ISSN 1213-6204.
- ŠTĚPÁNKOVÁ, H., aj., 2014. *Gerontologie: současné otázky z pohledu biomedicíny a společenských věd*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze. ISBN 978-80-246-2628-4.
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O., 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
- Trenovanipameti.cz*, 2015 [online]. [vid. 19.10.2015]. Dostupné z: <http://www.trenovanipameti.cz/index.php?lang=cz>
- VÁGNEROVÁ, M., 2000. *Vývojová psychologie. Dětství, dospělost, stáří*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-308-0.
- Webdialog.cz*, 2010 [online]. [vid. 03.08.2015]. Dostupné z: <http://webdialog.cz/spolecnatemata/hodnoty-a-jejich-vyznam-pro-spolecnost/antonie-dolezalova/ceska-veda-mezistatnim-a-soukromym-sektorem-meziminulosti-a-budoucnosti/>
- WIJA, P., 2013. Jaká je kapacita a struktura dlouhodobé péče v České republice? *Geriatric a Gerontologie*, roč. 2, č. 3, s. 122–127. ISSN 1805-4684.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. REGIONAL OFFICE FOR EUROPE, 2015. Healthy ageing. In: *World Health Organization* [online]. [vid. 24.07.2015]. Dostupné z: <http://www.euro.who.int/en/health-topics/Life-stages/healthy-ageing/healthy-ageing>
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2012

[vid. 27.07.2015]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=89~2F2012&rpp=15#seznam>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006, částka 37/, s. 1257–1289 [vid. 27.07.2015]. ISSN 1211–1244. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

[zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

ZÁŠKODNÁ, H., MOJŽÍŠOVÁ, A., 2011. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 11, č. 4. s. 62–68. ISSN 1213-6204.

Zooterapie.webnode.cz [online]. [vid. 30.08.2015]. Dostupné z: <http://zooterapie.webnode.cz/zooterapie/>

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2002, částka 82, s. 4835–4839 [vid. 05.07.2013]. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=198/2002&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)
[zakonu/SearchResult.aspx?q=198/2002&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=198/2002&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Obrázek Dům životních potřeb

Příloha č. 2 – Výzkumníkovo desatero

Příloha č. 3 – Přísloví – doplňování vět

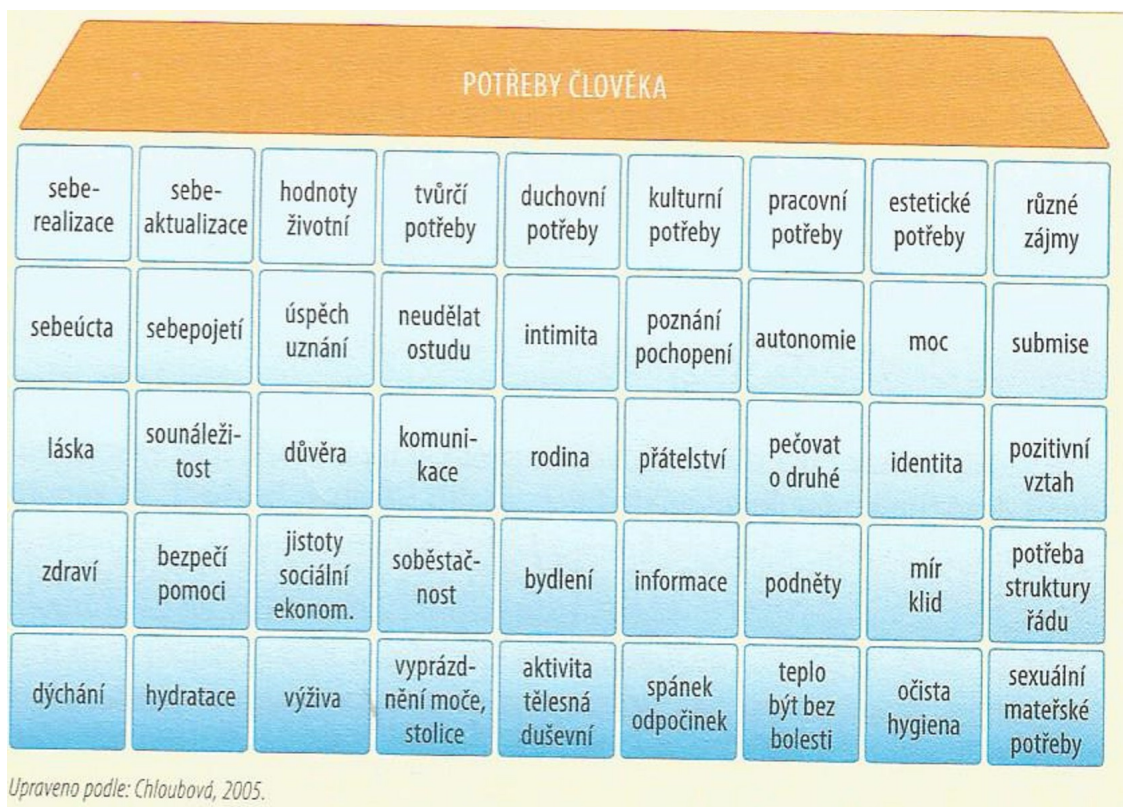
Příloha č. 4 – Operacionalizace

Příloha č. 5 – Osnova rozhovorů pro respondenty

Příloha č. 6 – Ukázka rozhovoru s dobrovolníkem - doslovná transkripce

Příloha č. 7 – Ukázka rozhovoru se seniorem

Příloha č. 1 – Dům životních potřeb



Obr. 1: Dům životních potřeb, zdroj: Chloubová 2005 a, s. 23.

Příloha č. 2 – Výzkumníkovo desatero

„Výzkumníkovo desatero etického chování“ je jakýmsi zlatým pravidlem („kuchařkou“), kterým by se měli řídit výzkumní pracovníci a studenti při realizaci svých výzkumů (Dohnalová 2011, s. 23–24).

- 1. a 2. *soukromí a důvěrnost* – znamená, že nebudou zveřejněna tvrdá data o respondentech,
- 3. *poučený souhlas* – je nutné od respondentů získat souhlas s výzkumem (písemný nebo ústní) a ujistit je o důvěrnosti získaných dat,
- 4. *emoční bezpečí* – dle Hendla (2005) výzkumník dává respondentovi příležitost uvolnit se a vyjádřit své pocity,
- 5. *citlivost výzkumníka* – je nutné citlivě reflektovat případný negativní dopad na osobnost respondenta (především u experimentů),
- 6. *zatajení cílů a okolností výzkumu* – je-li to možné, nemá výzkumník zatajovat skutečnosti, musí-li něco zatajit (není jiná alternativa), dodatečně o tom respondenty informuje,
- 7. *princip řádného citování a odkazování* – výzkumník se nedopouští plagiátorství,
- 8. *reciprocita* – výzkumník může respondentům oplatit jejich ochotu podílet se na výzkumu, např. iniciuje změnu,
- 9. *zpřístupnění práce* – respondenti mají právo znát výsledky výzkumu, sdělené vhodnou formou,
- 10. *zodpovědnost výzkumného pracovníka* – výzkumník zodpovídá za preciznost a objektivitu výzkumu.

PŘÍSLOVÍ

Doplňte druhou část známých přísloví.

- Darovanému koni
 Není šprochu
 Sejde z očí
 Host do domu
 Každý svého štěstí
 Kůň je jednou hříbětem
 První vyhrání
 Pozdě plakat
 Komu není shůry dáno
 Co není v hlavě
 S chutí do toho
 Odříkaného chleba
 Co se škádlivá
 Oko
 Všechny cesty vedou
 Práce kvapná
 Mladí ležáci
 Opakování je
 Vlč se nažral
 Co máš sám nerad
 Vidět Neapol a
 Kdo jsi bez viny
 Veselá mysl
 Láaska hory

- Pořádek dělá
 Rozdělí a
 Ráno moudřejší
 Dočkej času
 V malé vodě
 Orel much
 Od věčely pochází med
 Dvanáctero řemesel
 Kdo maže
 Pospíchej
 Blížší košile
 Milý na mlém
 Ve dvou rada
 Komu není rady
 Ženy mají místo meče
 Když máš škodu
 Nenarodil se člověk ten
 Chudoba cti
 Nouze naučila
 Co se má státi
 Žádné štěstí netrvá
 Sliby
 Mezi slepými
 Jiny kraj
 Koho chleba jš
 Co se doma uvaří
 Proti gustu

Příloha č. 4 – Operacionalizace

Operacionalizace výzkumných otázek pro dobrovolníky (D) a seniory (S)	
Výzkumná otázka:	Otázky použité při rozhovoru:
Jakým způsobem se podílejí dobrovolníci na aktivizaci a animaci seniorů?	<p>D: Jaké jsou nejčastější činnosti/aktivity, které se seniorem během „návštěvy“ praktikujete? Prosím, více rozveďte.</p> <p>D: Využíváte někdy při návštěvě seniora např. hudební nástroje, tanec, zvířata, kreslicí potřeby, nůžky aj.?</p> <p>D: Co myslíte, že senior z těchto aktivit dělá nejraději a naopak?</p> <p>S: Jakými činnostmi trávíte společný čas s dobrovolníkem?</p> <p>S: Co děláte nejraději a naopak?</p> <p>S: Využíváte s dobrovolníkem někdy např. hudební nástroje, kreslicí potřeby, zvířata, tanec aj.?</p> <p>S: Jste při vymýšlení programu aktivní vy nebo dobrovolník?</p>
Jaký přínos má aktivizace dobrovolníkem pro seniora?	<p>S: Máte zde možnost využívat služeb dobrovolníků?</p> <p>S: Jak vnímáte dobrovolníky, jste rád/a, že vás navštěvují, nebo vám je to jedno?</p> <p>S: Co vám přítomnost dobrovolníka přináší?</p> <p>S: Mohl/a jste si dobrovolníka sám/a vybrat nebo vám byl přidělen?</p> <p>S: Stalo se vám, že by vám dobrovolník nebyl sympatický a vy jste ho odmítl/a?</p> <p>S: Ptají se vás zaměstnanci nebo sociální pracovník na dobrovolníka?</p>
Co přináší dobrovolnická činnost samotnému dobrovolníkovi?	<p>D: Jak dlouho se věnujete dobrovolnictví?</p> <p>D: Měl/a jste již před tím zkušenosti s cílovou skupinou seniorů?</p> <p>D: Co vás vedlo k dobrovolnictví?</p> <p>D: Jaká je z vašeho pohledu úloha či role dobrovolníka?</p> <p>D: Jak myslíte, že vnímají dobrovolníky sami senioři?</p>

	<p>D: Jak myslíte, že vnímá dobrovolníky personál organizace?</p> <p>D: Je pro vás role dobrovolníka náročná? (Myšleno, zda je těžké seniora motivovat k činností či spolupráci.)</p> <p>D: Splnilo dobrovolnictví vaše očekávání?</p> <p>D: Stalo se vám, že by vám senior nebyl sympatický a vy jste ho odmítl/a?</p>
Četnost návštěvy dobrovolníka u seniora.	<p>D: Jak často chodíte za svým seniorem?</p> <p>D: Přerušil/a jste někdy svou dobrovolnickou činnost? Pokud ano, tak z jakého důvodu?</p> <p>S: Dokážete říci, jak často vás dobrovolník navštěvuje a kolik času spolu trávíte?</p> <p>S: Chtěl/a byste, aby vás dobrovolník navštěvoval častěji anebo byste raději měl/a více takových dobrovolníků?</p> <p>S: Myslíte, že by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům? A proč?</p>
Důvody bydlení v DPS nebo domově pro seniory	<p>S: Proč jste se rozhodl/a žít v domově pro seniory/DPS (domově s pečovatelskou službou)?</p> <p>S: Jak dlouho zde bydlíte/žijete?</p> <p>S: Co vaše rodina, navštěvuje Vás někdo z příbuzných či známých?</p> <p>S: Kolik vám je let?</p>
Možnosti získávání nových dobrovolníků do programu Senior.	<p>D: Myslíte, že by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům a proč?</p> <p>D: Máte nějaké nápady jak získat pro cílovou skupinu seniorů více dobrovolníků?</p> <p>D: Jakou máte oporu ve svém dobrovolnickém centru?</p> <p>D: Máte možnost supervizí či sdílení zkušeností s ostatními dobrovolníky? Jak často?</p>

Příloha č. 5 – Osnova rozhovorů s respondenty

1.) ROZHOVOR s dobrovolníky:

1. Jak dlouho se věnujete dobrovolnictví?
2. Měl/a jste už před tím zkušenosti s cílovou skupinou seniorů?
3. Co vás vedlo k dobrovolnictví?
4. Jaká je z vašeho pohledu úloha či role dobrovolníka?
5. Jak často chodíte za svým seniorem?
6. Přerušila jste někdy svoji dobrovolnickou činnost a poté se k ní opět vrátil/a? (Pokud ano, tak z jakého důvodu?)
7. Jaké jsou nejčastější činnosti/aktivity, které se seniorem během „návštěvy“ praktikujete? Prosím, více rozveďte.
8. Využíváte někdy při návštěvě seniora např. hudební nástroje, tanec, zvířata, kreslicí potřeby, nůžky, aj.?
9. Co myslíte, že senior z těchto aktivit dělá nejraději a naopak?
10. Jak myslíte, že vnímají dobrovolníky sami senioři?
11. Jak myslíte, že vnímá dobrovolníky personál organizace?
12. Je pro vás role dobrovolníka náročná? (Myšleno, zda je těžké seniora motivovat k činnostem či spolupráci.)
13. Splnilo dobrovolnictví vaše očekávání?
14. Stalo se vám, že by vám senior nebyl sympatický a vy jste ho odmítl/a?
15. Máte nějaké nápady, jak získat pro cílovou skupinu seniorů více dobrovolníků?
16. Myslíte si, že by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům a proč?
17. Jakou máte oporu ve svém dobrovolnickém centru (vysílající organizace)?
18. Máte možnost supervizí či sdílení zkušeností s ostatními dobrovolníky? Jak často?
19. Kolik vám je let?
20. Jak byste jinak trávil/a svůj volný čas, kdybyste se nevěnoval/a dobrovolnictví?

2.) ROZHOVOR se seniory:

1. Proč jste se rozhodla žít v DS/DPS?
2. Jak dlouho už zde bydlíte?
3. Kolik vám je let?
4. Co vaše rodina, navštěvuje vás někdo z příbuzných či známých?
5. Máte zde možnost využívat služeb dobrovolníků? Jak jste se o této možnosti dozvěděl/a?
6. Dochází k vám dobrovolník? Jak dlouho?
7. Dokážete říci, jak často vás dobrovolník navštěvuje a kolik času spolu strávíte? Je pro vás tento vymezený čas dostačující?
8. Jakými činnostmi trávíte společný čas s dobrovolníkem?
9. Co děláte nejraději a naopak?
10. Využíváte s dobrovolníkem někdy např. hudební nástroje, kreslicí potřeby, zvířata, tanec aj.?
11. Jste při vymýšlení programu aktivní vy nebo dobrovolník?
12. Jak vnímáte dobrovolníky, jste rád/a že vás navštěvují, nebo vám je to jedno?
13. Co vám přítomnost dobrovolníka přináší?
14. Chtěl/a byste, aby vás dobrovolník navštěvoval častěji nebo raději byste měl/a více takových dobrovolníků?
15. Mohl/a jste si dobrovolníka sama vybrat nebo vám byl přidělen?
16. Stalo se vám, že by vám dobrovolník nebyl sympatický a vy jste ho odmítla?
17. Myslíte, že by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům? A proč?
18. Ptají se vás zaměstnanci nebo sociální pracovník na dobrovolníky?
19. Byla jste vy sama někdy dobrovolníkem?

3.) ROZHOVOR s koordinátorkou dobrovolníků:

1. Kdy a jak vzniklo vaše dobrovolnické centrum?
2. Jaké jsou osobnostní předpoklady a podmínky pro to, stát se dobrovolníkem v DC?
3. Kolik máte v DC dobrovolníků?
4. Kolik z nich je v programu SENIOR?
5. Jaká je role dobrovolníka u seniora?
6. Jaké je věkové složení dobrovolníků, genderové zastoupení (muži vs. ženy), vzdělání atd.?
7. Jak vybíráte dobrovolníkovi vhodného seniora?
8. Jak dlouhé časové období dobrovolník v DC „vydrží“?
9. Jaké jsou nejčastější důvody dobrovolníků k ukončení spolupráce s DC?
10. Vracejí se vám dobrovolníci po pauze?
11. Jak vnímají dobrovolníky sami senioři?
12. Jak vnímají dobrovolníky organizace (management a zaměstnanci), do kterých dobrovolníci docházejí? Uveďte prosím negativa a pozitiva.
13. Co podle vás motivuje jedince stát se dobrovolníkem?
14. Jak se „staráte“ o své dobrovolníky a jak často (supervize, zázemí)?
15. Jakým způsobem získáváte nové dobrovolníky či jak se zviditelňujete?
16. Je těžké získat nové dobrovolníky (motivace)?
17. Máte zpětnou vazbu od seniorů či organizací (spolupráce)?
18. Víte co, je nejčastější či nejpreferovanější činností dobrovolníky při návštěvě seniora?
19. Oceňujete DC své dobrovolníky?
20. Jak vidíte budoucnost dobrovolnictví s sociální sféře?
21. Byla jste někdy vy sama dobrovolníkem?
22. Jak dlouho jste koordinátorkou dobrovolníků?

4.) ROZHOVOR se sociálním pracovníkem (DPS, Domov pro seniory)

1. Využívá vaše organizace dobrovolníky?
2. Kolik dobrovolníků máte a jaké je věkové složení?
3. Jakým způsobem získáváte dobrovolníky? Vnímáte nějaké bariéry?
4. Jak dlouho většinou trvá dobrovolnická služba ve vašem zařízení?
5. Jaká je role dobrovolníka ve vašem zařízení?
6. Jakým způsobem vybíráte pro seniora vhodného dobrovolníka?
7. Mohla byste mi říci bližší informace k respondentům, za kterými dochází dobrovolníci? (rodinné poměry, původní bydliště, zdravotní a finanční možnosti, atd.)
8. Jaké máte zkušenosti s dobrovolníky? (pozitivní i negativní)
9. Jak vnímají zaměstnanci dobrovolníky v zařízení?
10. Domníváte se, že dobrovolníci ve vaší organizaci zvyšují kvalitu života seniorů?
11. Jak vnímají ostatní senioři dobrovolníky?
12. Jaký mají zájem senioři o dobrovolníky?
13. Co podle vás přináší dobrovolník seniorovi a opačně?
14. Jaká je nejčastější či nejpreferovanější činnost seniorů s dobrovolníky u vás v zařízení (aktivity)?
15. Máte zpětnou vazbu od seniora na dobrovolníka a opačně?
16. Jaká je vaše spolupráce s DC?
17. Jak vidíte budoucnost dobrovolnického programu v zařízeních sociálních služeb?

Příloha č. 6 – Ukázka rozhovoru s dobrovolníkem - doslovná deskripce

1. Jak dlouho se věnujete dobrovolnictví?

Dobrovolnictví u seniorů se věnuji již čtvrtým rokem. Jinak jsem od malička dobrovolným hasičem, takže mě dobrovolnictví provází životem již přes třicet let.

2. Měla jste již před tím zkušenosti s cílovou skupinou seniorů?

Ano, měla jsem osobní zkušenost s babičkou svého manžela, které jsem se na mateřské dovolené věnovala, protože měla Alzheimerovu chorobu a bylo nutné jí programovat život, protože jinak by stále jen spala. Snažila jsem se jí vyplnit volný čas alespoň trochu smysluplně, např. jsem jí četla, vodila jsem ji po zahradě, povídala jsem si s ní, dívaly jsme se, jak si hrají moje děti na pískovišti.

3. Co vás vedlo k dobrovolnictví?

Právě babička, a po její smrti jsem měla pocit, že bych mohla být užitečná pro někoho v podobné situaci.

4. Jaká je z vašeho pohledu úloha či role dobrovolníka?

Myslím si, že je to především role kamaráda, přítele, partáka a také spřízněná duše.

5. Přerušila jste někdy svoji dobrovolnickou činnost a poté se k ní opět vrátila? Pokud ano, tak z jakého důvodu?

Ano přerušila, ale jen na několik týdnů, než se pro mne našel jiný senior z důvodu úmrtí. Už mám 3. seniorku, za kterou docházím do domova pro seniory.

6. Jak často chodíte za svým seniorem?

Snažím se chodit pravidelně každý týden v úterý, ale někdy se stane, že mi to nevyjde, tak přijdu jiný den. U klientky/seniorky pobývám tak 1-2 hodiny dle jejího aktuálního zdravotního stavu a mých časových možností, protože mám manžela, 2 děti, práci a další závazky.

7. Jaké jsou nejčastější činnosti/aktivity, které se seniorem během „návštěvy“ praktikujete? Prosím, více to rozveďte.

Nejčastěji spolu jen hovoříme, nebo jen poslouchám vypravovaný životní příběh klientky. V létě jezdíme na vozičku na zahradu a v zimě si prohlížíme fotky, občas čteme úryvky z knížky nebo články z časopisů a někdy hrajeme pexeso nebo domino. Občas za námi přijdou na pokoj i sousedky a to potom povídáme společně, uvítají každou změnu a možnost si popovídat s někým „zvenčí“.

8. Využíváte někdy při návštěvě seniora např. hudební nástroje, tanec, zvířata, kreslicí potřeby, nůžky aj.

Hudební nástroje nevyužíváme, neumíme ani jedna z nás na žádný hrát, ale občas posloucháme rádio. Tanec, vzhledem k tomu že je paní Marie po operaci krčku, je pro ni pohyb dosti obtížný, takže ne. Zvířata jsou v domově pro seniory zakázána, dle mého je to velká škoda. Malování nebo luštění křížovek paní Marie odmítá, protože na to už hůře vidí.

9. Co myslíte, že senior z těchto aktivit dělá nejraději a naopak?

Moje klientka opravdu nejradši povídá o svém životě, především manželovi a jediném synovi o kterého přišla za tragických událostí, autonehoda. Dále jezdí ráda na procházky v zahradě a často se vpytává a zajímá se o moji rodinu. Nerada se dívá na televizi, nerada telefonuje a nechce nic vyrábět rukama. Ztratila zájem po smrti svého

manžela, přitom dříve hodně šila, pletla, vařila, teď ji to nebaví.

10. Jak myslíte, že vnímají dobrovolníky sami senioři?

Z mé zkušenosti musím říci, že velmi pozitivně. Když přijdu do domova pro seniory za svojí klientkou, tak všichni senioři, občas i ošetřovatelky, které potkám cestou k jejímu pokoji by si rádi povídali... Občas chodíme na tzv. byro či zasedání, což je skupinka seniorů, kteří se každý den pravidelně setkávají ve společenské místnosti či v koutku na chodbě a diskutují při kávě či pivku o všem možném. Musím říci, že je to velmi milá společnost a ráda si vyslechnu i jejich životní příběhy. Ostatní senioři by uvítali, kdyby bylo více dobrovolníků, protože rodinní příslušníci za nimi nemohou chodit tak často, jak by si oni sami představovali.

11. Jak myslíte, že vnímá dobrovolníky personál organizace?

Já musím po pravdě říci, že mám obě zkušenosti – pozitivní i negativní. Pozitivní v tom smyslu, že je personál rád, když paní M. odvezu na zahradu a má nové zážitky, protože den je pro ni na pokoji jinak dlouhý a monotónní. V poslední době pomáhám ošetřovatelkám také s pitným režimem a příjmem či přípravou potravy, jelikož zdravotní stav mé klientky se po úraze (zlomenina krčku) velmi zhoršil. Obecně je personál rád, když za seniorem do domova pro seniory někdo přijde, protože hned má senior lepší náladu. Negativní zkušenost mám takovou, že občas se setkám s nepochopením, proč vlastně ve svém volném čase chodím za „cizím“ starým člověkem. Jedna ošetřovatelka mě pravidelně vítá slovy: „Jé, už je tady zase ta paní, co se nudí a má hodně volného času...“ Myslím si, že s rodinou, prací, studiem a rodinným domem s velkou zahradou se rozhodně nenudím, ale vyvracet jí to nebudu, jen se usměji a prohodím „Jo, jo - to se někdo má...“

12. Je pro vás role dobrovolníka náročná? Myšleno, zda je těžké seniora motivovat k činnostem či spolupráci?

Role dobrovolníka pro mne není fyzicky ani psychicky náročná, naopak mě to velmi baví a na paní M. se těším a vymyslím program, který by nás obě bavil. Velmi ráda pečuji, takže velmi často nosím do domova pro seniory různé koláče či buchty, které jsou s nadšením a chutí spořádány nejen paní M., ale také ostatními seniory „na byru či v parlamentu“. Motivovat k činnostem, takto jsem o tom nikdy nepřemýšlela. Myslím, že už jen samotná návštěva dobrovolníka u seniora je určitým stimulem k nějaké činnosti a je úplně jedno jaké. Myslím, že senior je rád především za blízkost a možnost sdílení nikoliv za to že bude např. cvičit nebo rehabilitovat...

13. Splnilo dobrovolnictví vaše očekávání?

Určitě splnilo a plní. Nejdříve jsem sama nevěděla, co od dobrovolnictví čekat, ale musím říci, že je to rozhodně dobrá životní zkušenost i možnost nahlédnout do myšlení seniorů. Zjistila jsem, že stáří nemusí být jen podzimem života a odsouzení k nečinnosti, ale je také mnoho možností (i když třeba omezených), jak ještě smysluplně strávit zbytek života a užít si ho v dobré náladě.

14. Stalo se vám, že by vám senior nebyl sympatický a vy ho odmítl/a?

Bohudík nestalo. Paní M. je mojí třetí klientkou (2 klientky mi umřely) a padly jsme si do oka hned. Je to velmi milá a kultivovaná paní, která chodí hezky oblékaná a má všeobecný přehled, takže si spolu můžeme povídat o všem možném.

15. Máte nějaké nápady, jak získat pro cílovou skupinu seniorů více dobrovolníků?

Nápady bych měla, ale jde především o nastavení naší společnosti, nemůžete nikoho přesvědčovat k rozhodnutí stát se dobrovolníkem, k tomu musí dospět každý sám a svobodně. Snažit se motivovat a hrát na citlivou strunu lidí ale lze taky třeba to

někoho jak se říká nastartuje...

Možná by bylo dobré zavést do školních osnov výuku dobrovolnictví či náboženství, aby se podpořila solidarita mezi lidmi, a především táhnou dobré příklady z praxe.

16. Myslíte si, že by bylo potřeba více dobrovolníků k seniorům a proč?

Určitě, protože spousta seniorů nikoho nemá a nežije ani v institucionálních zařízeních, často jsou ve svých domácnostech opuštěni a bezmocní. Bylo by to pro ně určitě příjemné zpestření, kdyby za nimi občas někdo nezištný přišel na návštěvu.

17. Jakou máte oporu ve svém dobrovolnickém centru (vysílající organizace)?

Podporu mám opravdu vynikající, co se týče supervizí, vzdělávání, pojištění a koordinátorky nemohu si vůbec stěžovat, naopak jsem ráda, že mám možnost se potkávat i s ostatními dobrovolníky a vidět, že naše dobrovolnická činnost má smysl a získávám také od dobrovolnického centra zpětnou vazbu z domova pro seniory.

18. Máte možnost supervizí či sdílení zkušeností s ostatními dobrovolníky? Jak často?

Ano, jak jsem již řekla, supervize máme pravidelně každé 3 měsíce na 2 hodiny.

19. Kolik vám je let?

39.

20. Jak byste jinak trávil/a svůj volný čas, kdybyste se nevěnoval/a dobrovolnictví?

Asi bych se začala více věnovat sama sobě. Mým snem je sportovní střelba a vylepšení své fyzické kondičky.

Příloha č. 7 – Ukázka rozhovoru se seniorem (příjemcem dobrovolnické služby)

1. Proč jste se rozhodla žít v DS (domově pro seniory)/DPS (dům s pečovatelskou službou)?

Já jsem se nerozhodla sama, dala mě sem neteř s jejím manželem, protože jsem doma upadla a zlomila jsem si nohu v krčku. Musela jsem do nemocnice na operaci, kde jsem ležela si 2 měsíce a pak mě dali sem. Doma by se o mě neměl kdo postarat, bydlím sama, manžel minulý rok zemřel. Ale nemůžu si stěžovat, mám tady hodnou spolubydlící, dobře tady vaří a starají se o nás. Ale doma je doma, už se těším, až se vrátím domů.

2. Jak dlouho už zde bydlíte/žijete?

Jsem tady od dubna 2014, ale co nejdříve mě už odvezou domů. Bydlím tady, dokud se mi ta moje bolavá noha nezlepší.

3. Kolik vám je let?

87.

4. Co vaše rodina, navštěvuje vás někdo z příbuzných či známých?

Manžel i syn mi zemřeli. Navštěvuje mě neteř se svým manželem, občas i švagrová, to je manželova sestra dvojče, ta je stále čiperná.

5. Máte zde možnost využívat služeb dobrovolníků? Jak jste se o tom dozvěděla?

Mám, to víte, že ano a také je využívám. Víím to od paní Kubíkové (soc. prac. DS).

6. Dochází k vám dobrovolník? Jak dlouho?

Dochází za mnou, jak jsem už řekla, paní Lenka. Jak dlouho to je, nevím přesně, ale asi tak půl roku po příchodu sem do domova důchodců. Takže asi od srpna 2014.

7. Dokážete říci, jak často vás dobrovolník navštěvuje a kolik času spolu strávíte? Je pro vás tento vymezený čas dostačující?

Pravidelně jednou za týden, zpravidla ve čtvrtek mezi 13.–15. hodinou, někdy se stane že paní Lenka nemůže, ale to je spíše výjimka. Pobude tu asi 1 až 2 hodiny, nevím přesně, vždy to rychle uteče. Ale to víte, že nestačí. Ale chápu, že má svoji rodinu a také spousty povinností. Jsem ráda, že za mnou, starou bábou, vůbec chodí alespoň jednou za týden.

8. Jakými činnostmi trávíte společný čas s dobrovolníkem?

Nejvíce si povídáme, nebo jen posloucháme jedna druhou. V létě chodíme na zahradu, kde sedíme na lavičce a díváme se kolem, posloucháme ptáky a povídáme s ostatními seniory.

9. Co děláte nejraději a naopak?

Nejraději opravdu povídám, vzpomínám, poslouchám příběhy jiných, prohlížíme fotografie. Naopak nemám ráda ruční práce nebo jakékoliv vyrábění. Domácích prací jsem se za celý život nadělala až až, to mě už nenaplnuje. Rády bych si četla, ale už na to téměř nevidím, měla bych si pořídit nové brýle. Občas mi předčítá paní Lenka, dobrovolnice.

10. Využíváte s dobrovolníkem někdy např. hudební nástroje, kreslicí potřeby, zvířata, tanec aj.?

Ne, to nevyužíváme. Já už jsem na takové věci stará. Jak říkám, už hůře vidím a za celý svůj život jsem se nadělala rukama, tak teď ráda odpočívám. Někdy posloucháme

rádio anebo je to jen kulisa. Televizi zapínáme jen večer na hlavní zprávy. Ty dnešní seriály nejsou nic pro mne. Mám ráda svůj klid, všude se jen střílí nebo vyšetřují samou vraždu. Zvířata tu máme zakázána. Zpíváme občas s děvčaty na parlamentu nebo byru, jak říkáme odpoledním dýchánkům na chodbě či ve společenské místnosti, kam chodíme pravidelně ve všední dny zpravidla od 14 do 16 hodin.

11. Jste při vymýšlení programu aktivní vy nebo dobrovolník?

My nejsme nějak mimořádně aktivní, jen děláme to, co nás obě baví. Těžko se již pohybuji, tudíž nemohu ani tancovat ani provozovat žádné sporty. Za mlada jsem také neměla na sport čas ani nadání. Ráda jsem hrála divadlo, to mě bavilo, hrál i nebožtík manžel.

12. A nechtěla byste zkusit hrát divadlo tady v domově pro seniory např. s ostatními seniory nebo dobrovolníkem?

Ne, to bych už opravdu nechtěla.

13. Jak vnímáte dobrovolníky, jste rád/a že vás navštěvují, nebo vám je to jedno?

Jsem samozřejmě moc ráda, chtěla bych, aby paní Lenka mohla chodit i častěji, ale vím, že to nelze, má svoji rodinu a malé děti a další povinnosti.

14. Co vám přítomnost dobrovolníka přináší?

Jedním slovem radost. Jsem ráda, že mi přináší nové informace zvenčí. Je pro mne společníkem, díky ní mi čas rychleji uteče a často mi přináší různé dobroty. Je vynikající pekařka, už se to rozkřiklo i v parlamentu, tak musí péct o to více.

15. Chtěl/a byste, aby vás dobrovolník navštěvoval častěji anebo byste raději měl/a více takových dobrovolníků?

Kdo by nechtěl častěji, ale vím, že má rodinu a jiné povinnosti. Dalšího dobrovolníka bych už ale nechtěla. Stačí mi paní Lenka a chodí za mnou také neteř s manželem a občas přijde i jeden ze synovců. Takže si nemůžu stěžovat a necítím se sama. Rozumím si i se svojí spolubydlící, takže jsem spokojená. Každý takové štěstí nemá.

16. Mohl/a jste si dobrovolníka sama vybrat nebo vám byl přidělen?

Vybrala mi jí paní Prchlíková (koordinátorka dobrovolníků, poz. autorky) a paní Kubíková (sociální pracovnice z domova pro seniory). S výběrem jsem velmi spokojená. Obě jsme si po lidské stránce sedly a máme hodně společných témat na povídání.

17. Stalo se vám, že by vám dobrovolník nebyl sympatický a vy ho odmítla?

Ne, nestalo. Nikdy předtím ke mně dobrovolník nechodil. Ale kdyby mi byl nesympatický, tak bych ho nejspíše odmítla, ale jsem člověk, který nemívá s ostatními konflikty.

18. Myslíte, že by bylo třeba více dobrovolníků k seniorům? A proč?

Nevím. To nemohu posoudit. Určitě, když je někdo osamělý bez rodiny, je to velmi přínosné. Má-li někdo rodinu, která má o něj zájem, žádného dobrovolníka dle mého nepotřebuje. Možná s více dobrovolníky by byl svět hezčí, možná i jednodušší, kdo ví? To nemohu soudit.

19. Ptají se vás zaměstnanci nebo sociální pracovník na dobrovolníky?

Zaměstnanci se nevyptávají, protože paní Lenku sami občas vidívají, jak s námi sedí v parlamentu a ostatní kamarádi ji znají také odtud. Jak jsem říkala, peče buchty i pro

ostatní, je to její koníček. Možná, že mi ji ostatní závidí, nevím, nikdo mi nic neříkal.“

20. Byla jste vy sama někdy dobrovolníkem?

Ne, nebyla, jen ochotníkem, ale to je také prospěšná činnost pro druhé...tak možná i ano.