

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Slavomír Glomb, DiS.

*Biografie klienta v dobrovolnické činnosti se  
seniory*

Bakalářská práce

vedoucí práce: ThLic. Michal Umlauf, Ph.D.

**2022**



## Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem práci vypracoval/a samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedl/a v seznamu literatury.“

V Olomouci dne 4. 6. 2022

Slavomír Glomb, DiS.



## Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce panu ThLic. Michalu Umlaufovi, Ph.D. za veškerou jeho pomoc, ochotu a čas věnovaný při konzultacích v průběhu psaní práce. Poděkování patří rovněž koordinátorům dobrovolnického programu organizace Maltéžská pomoc, o. p. s., a stejně tak i dalším osobám, které mne během tvorby podporovaly.



# Obsah

Úvod.....	9
1 Definování klíčových aktérů, pojmů a dobrovolnictví .....	11
1.1 Stáří v kontextu tématu .....	11
1.1.1 Definice a věková kategorizace .....	11
1.1.2 Socializace a společenský kontext .....	12
1.2 Obecná charakteristika dospívání a dobrovolnictví .....	14
1.2.1 Věková kategorizace dospívajícího dobrovolníka .....	14
1.2.2 Socializace dospívajících dobrovolníků .....	15
1.2.3 Definice a smysl dobrovolnictví .....	15
1.3 Činnost Maltéžské pomoci v historickém kontextu .....	18
1.4 Biografická péče a její koncepce .....	19
1.4.1 Výchozí ošetrovatelské modely .....	20
1.4.2 Koncepce biografické péče .....	20
2 Možnosti zapojení biografické péče do dobrovolnické činnosti.....	22
2.1 Vzdělávání a administrativní upevnění pozice dobrovolníka.....	22
2.1.1 Vzdělávání a legislativa .....	23
2.1.2 Role etiky v práci s biografií .....	25
2.1.3 Metodika a výzkum biografické péče.....	26
2.2 Práce s biografií klienta v domácím prostředí klientů .....	28
2.2.1 Záznamových arch a další dokumentace .....	28
2.2.2 Plánování klientovy péče .....	29
2.2.3 Aktivizace prostřednictvím biografie i ADŽ.....	30
2.2.4 Navazující služby a zveřejňování příběhu .....	31
3 Pozitiva a překážky pro dobrovolníky .....	33
3.1 Mezigenerační obohacení.....	33
3.1.1 Vývojová psychologie a spiritualita .....	34
3.1.2 Reciproční obohacování.....	38
3.2 Zátěž dobrovolníka jakožto překážka v péči .....	38
3.2.1 Posuzovací koncept při zátěži.....	39
3.2.2 Význam supervize .....	40
3.3 Implementace získaných informací do praktické činnosti .....	40
3.3.1 Propojení s AP a spolupráce s MPSV .....	40
3.3.2 Přizpůsobení metodiky pro jednotlivé aktéry .....	41
Závěr.....	43
Bibliografie .....	45
Zkratky.....	50
Přílohy .....	51





# Úvod

„S věkem přichází moudrosti, zkušenosti a memoáry, o které je třeba pečovat tak, jako o nositele samotné. Mezigenerační péčí, skrze životní příběh, ovšem neposkytujeme podporu pouze seniorům, ovšem obohacujeme i druhou stranu, která se ještě musí mnoho učit.“

Obdobně jako svou AP, na téma využití biografie v dobrovolnické činnosti v pobytových službách pro seniory, bych rád uvedl tuto práci vlastním citátem, který je tematický vůči zvolenému tématu textu. Oboustranná směna zkušeností, hodnot či pomoci se může promítat nejen v efektivní péči o seniora ve svém domácím prostředí (či v pobytové službě), ale paradoxně i v péči o samotného dobrovolníka. V již obhájené absolventské práci jsem tudíž svůj fokus směřoval více k pobytovým službám a primárně k pozitivům, vyplývajícím pro samotného seniora, s přihlédnutím k mezigeneračnímu a celospolečenskému obohacení. Nebyl zde ovšem uveden případný způsob poskytování biografické péče dobrovolníkem v domácím prostředí seniorů, či pozitivní (resp. i negativní) přínos pro dobrovolníka skrze odborné disciplíny a oblasti, jež byly prozkoumány či využity v absolventské práci. Zdroje pro eventuální teoretické svázání zmíněných oblastí, stejně jako v případě AP, čerpám z odlišných oblastí a profesí, jako např. z vývojové psychologie, sociologie, ošetrovatelství, religionistiky, zdravotnictví, legislativy, etiky či mezigeneračního obohacování.

Metodou zpracování je, stejně jako v případě absolventské práce, teoretická kompilace. Cílem práce je sestavit na základě teoretických pramenů a praktických poznatků, získaných při konzultacích s koordinátory dobrovolnického programu, a to v rámci SAS pro seniory a osoby se ZP, podklady pro vytvoření metodické příručky práce s biografií člověka v dobrovolnické činnosti se seniory (s přihlédnutím k možnostem služby), a to na základě biografické péče, vycházející z psychobiografického modelu péče Erwina Böhma, především však v oblasti individuální aktivizace. Zmíněné služby spadají pod organizaci Maltéžská pomoc, o. p. s., pro jejíž pobočku v Olomouci je ve spolupráci s vedoucím pobočky (ThLic. Michalem Umlaufem, Ph.D.), práce tvořena. Sledovány budou rovněž pozitiva plynoucí pro samotného dobrovolníka. Ačkoliv dobrovolnictví mohou vykonávat odlišné věkové skupiny, v této práci se primárně zaměřím na věkovou skupinu dospívající generace, a to z mezigeneračních důvodů, které objasňuji v průběhu této práce. Výpovědi koordinátorů přikládám jakožto přílohu pro bližší seznámení se s tématy, o kterých jsme v rámci biografické péče hovořili.

Nyní bude ovšem podstatné zmínit relevanci tématu k oboru sociální práce. Sociální skupina osamocených seniorů patří, dle mého osobního pozorování, mezi skupiny lidí s velkou intenzitou ohrožení sociálním vyloučením, a jelikož se dobrovolnictví stává mnohem více využívaným nástrojem k poskytování pomoci a podpory v oblasti sociální práce, je nezbytné zároveň podporovat růst dobrovolnické činnosti s touto cílovou skupinou. Koncept biografické péče se rovněž jeví jako velmi efektivní a inovativní nástroj v oblasti pečovatelských služeb a individuální aktivizace seniorů. Spojením dobrovolnické činnosti s biografií klientů (osamocených seniorů) se může docílit velmi užitečného způsobu poskytování individuální dobrovolnické pomoci ve formě aktivizace.

Jak již napovídá samotná definice sociální práce, jedná se o praktickou činnost i akademickou disciplínu, pro kterou jsou v kontextu tématu zásadní principy respektu k rozmanitosti, přičemž tuto rozmanitost můžeme podporovat využitím rozvinutých teorií a odborných věd, a to za účelem zvyšování životní pohody či zabývání se životními těžkostmi (IFSW, Global definition of Social Work [online]). Záměrně takto uvádím zmíněný proces, jelikož mohu zpětně tímto způsobem opětovně demonstrovat užitečnost a důležitost využití dobrovolnictví a biografické péče se seniory v prostoru sociální práce.

# 1 Definování klíčových aktérů, pojmů a dobrovolnictví

Bylo by dle mého názoru velmi obtížné představovat čtenáři propojení určitých oblastí, koncepcí či disciplín, jestliže nebude seznámen se základním kontextem a primárními aktéry biografické péče, poskytované dobrovolníkem, a to v domácím prostředí klientů. V první kapitole tak představuji účastníky modifikace, přičemž dílčí informace se pokusím přiřadit systematicky a logicky k celistvému smyslu propojení klíčových oblastí, a to ve snaze zachovat podstatu využití této modifikace v domácím prostředí klientů, a diferenciaci od péče poskytované v pobytových službách. Zaměřím se primárně na podstatné charakteristické prvky stáří a generace dospívajících dobrovolníků, a to z hlediska věkové kategorizace a socializace. Následně detailně rozvedu historický kontext dobrovolnictví a organizace Maltéžská pomoc, o. p. s., pro kterou je tato modifikace určena. Ta vyplývá z koncepce biografické péče, které se věnuji v poslední části kapitoly, a to s přihlédnutím k původním ošetrovatelským modelům.

## 1.1 Stáří v kontextu tématu

Abychom v rámci tématu a poselství této práce zachovali její podstatu, bude nezbytné definovat nejen období stáří z různorodých pohledů, jakožto v mé absolventské práci, ale zároveň i oblast mládí a dospívání (přesněji v podkapitole 1. 2), a to z důvodu upřesnění smyslu péče o obě cílové skupiny. Klientem nemusí být pouze senior samotný, ovšem i dobrovolník, jenž může být zároveň sám klientem určité služby. Zde je však nezbytné být na pozoru, jaké služby je klientem, a zdali by nedocházelo k nedůstojnému chování vůči seniorovi. Dle Hlavy I zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, můžeme hovořit o takových registrovaných službách, jako jsou např. Nízkoprahová denní centra, Sociálně aktivizační služby, Sociální rehabilitace či Terapeutické komunity. Nejdříve se však zaměříme ve shrnující formě na rozvinutější popis pojmů „stáří“ a „senior“.

### 1.1.1 Definice a věková kategorizace

Stáří můžeme obecně uvést jakožto období, které navazuje na předešlá věková období v takovém propojení, kdy můžeme pozorovat postupný proces stárnutí již od narození jedince. Tento proces můžeme označovat za diskontinuitní, přičemž pozorujeme odlišnou rychlost stárnutí v jednotlivých životních etapách (Haškovcová, 2010. s. 20). Nemůžeme tak strojeně

přirázovat období stáří takové hodnoty, které drží kupříkladu patologické biologické stavy, jako jsou nemoci či choroby, které se při stárnutí mohou projevat. Samotné stárnutí však kromě zmíněné fyziologické podmíněnosti (v období stáří) můžeme dále rozvést i po stránce patologické, přičemž při tomto procesu sledujeme především převýšení funkčního věku nad věkem kalendářním. Hovoříme tak o předčasném stárnutí, které se může projevat mnohými negativními znaky, souhrnně tak sníženou soběstačností (Malíková, 2020, s. 14).

Hovoříme-li o kalendářním věku, můžeme tak dle WHO (dle Malíková, 2020, s. 14) období stáří rozdělit na období senescence/časné stáří (60 – 74 let), kmetství/vlastní stáří (75 – 89 let) a patriarchum/dlouhověkost (85 a více let). Členících modelů však existuje mnohem více a my tak přirozeně a volně označujeme období stáří za věkové období, počínající kolem 65 roku života, kdy člověk, dle zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, nabývá starobního důchodu a stává se tak, dle obecného pojetí, seniorem.

Toto definování je tak nezbytné pro pochopení toho, kdo je adresátem a klientem biografické péče v domácím prostředí, a od kterého věku můžeme předpokládat důležitost tvorby samotné biografie. Všeobecně je ovšem doporučována tvorba biografie v období stále zachovaných kognitivních funkcí, převážně při možném podezření na regresivní zhoršení stařecké demence (nejčastěji Alzheimerovy nemoci).

### **1.1.2 Socializace a společenský kontext**

V sociálním měřítku můžeme stáří označit jakožto fázi, která je v dnešní době utvářena společnostmi, jež se značně obrací svým fokusem na mládí a jeho podstatnost. Kulturní, společenské, historické a genetické faktory ovlivňují časovou odlišnost příchodu procesů a jevů, které se podílejí na modulaci této fáze. Hovoříme tak kupříkladu o životním stylu, sociálním a hodnotovém systému, či o pracovní oblasti. Proměnlivost a vývoj společnosti tak zpětně ovlivňují podobu stáří. Modernizací estetické normy tak vzniká potřeba mládeže se v dětském věku socializovat, a na trendy dnešní doby tak podmíněně reagovat. Předávání dědictví společnosti mladším generacím je tak dynamickým procesem, který se vyznačuje obloukem, na jehož vrcholu můžeme nalézt generaci, jakožto reproduktivní subjekt, přičemž při sestoupení dolů po tomto oblouku můžeme pozorovat postupný odchod zástupců generace ze společenského uspořádání (Sak, Kolesárová, 2012, s. 14, 15).

V souvislosti s mezigenerační propastí tak můžeme hovořit nejen o již zmíněné modernizaci seniorů, které jsem se věnoval ve své AP, ale zároveň i o určitém zpětném vlivu

na zástupce mladší věkové kategorie, která se tak může při užším kontaktu se seniorem a jeho životním příběhem, skrze individuální aktivizaci, z tohoto proudu vymanit, a získat tak hodnoty a zkušenosti doposud neznalé. Taková forma dobrovolnické činnosti a aktivizace může zároveň nabývat preventivního charakteru, sloužícího k zamezení sociálního vyloučení, či naopak může pomoci k opětovné socializaci.

Jestliže hovoříme o sociálním vyloučení, míníme tím nedostatečný přístup jedince či skupin k institucím společnosti, které poskytují možnosti a příležitosti, jako např. ochranu zdravotní či sociální, bezpečnost, základní blahobyt a vzdělání (Matoušek, 2008, s. 205). Prostředí, kam dobrovolník vstupuje, může být odlišné, ačkoliv mnoho osamocených seniorů, žijících ve vlastním bydlení, se může z důvodu finančního zatížení vyskytovat v bytech se zastaralým sociálním zařízením či případně v domech s pečovatelskou službou, ačkoliv se nemusí jednat přímo o pobytové služby, jako jsou např. domovy pro seniory či domovy se zvláštním režimem (Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 45). Jak píše Litomerický (dle Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 46), nezbytným článkem se tak stává přítomnost samotné rodiny v domácnosti, jejíž nepřítomnost může zapříčinit mnohé komplikace, jako např. nižší dožití, nedostatek podpory a pomoci při osobních potřebách, ztrátu smyslu vlastní existence, zdravotní problémy (psychické či emocionální) či snížení úrovně životního štěstí, samostatnosti a sociální stability.

Jelikož se rodina silně promítá v životním příběhu seniora, je očividné, že propojení dobrovolnické činnosti s biografií klienta, v jeho domácím prostředí, může vyvolat mnohé pozitivní efekty, o kterých jsem se podrobněji rozepsal ve své AP. Vliv má tak na tento proces navazování a upevňování vztahu především zájem o klientův životní příběh, který mohl předtím sdílet se svými rodinnými příslušníky. V případě značného odloučení od svých rodinných příslušníků tak budme obezřetní, aby nedocházelo v domácím prostředí klienta k nahrazování členů rodinného společenství mladým dobrovolníkem, který již nyní rovněž na životním příběhu seniora participuje (Glomb, 2022, s. 21).

Znovu tak zdůrazňuji riziko nekontrolovaného vzniku koalic vnoučat a prarodičů, které mohou sloužit ke společné obraně vůči manipulaci a opresi ze strany autoritativní střední generace (Vágnerová, 2007, s. 393). Takový jev se může přenášet i do dobrovolnické činnosti, přičemž v domácím prostředí klientů, bez kontroly pečujícího personálu, sociálního pracovníka, koordinátora či jiného pracovníka kompetentního k biografické péči, může docházet v rámci tvorby biografie (a intenzivního zájmu o osobnost a život seniora) k vytvoření samostatného a nekontrolovaného systému se vzdorem proti autoritám.

## 1.2 Obecná charakteristika dospívání a dobrovolnictví

Období dospívání naopak můžeme řadit mezi fázi dětství a dospělosti. Zásadní pro tuto fázi je komplexní proměna osobnosti, která je z velké části závislá na fyziologických, sociálních a psychických faktorech. Na dospívajícího člověka jsou tak okolním společenstvím kladeny mnohdy až rozsáhlé nároky, které úzce souvisí s evolucí sociálního postavení, a to skrze interní a externí úsilí a hledání vlastní identity (Vágnerová, Lisá, 2021, s. 373).

### 1.2.1 Věková kategorizace dospívajícího dobrovolníka

Zásadním prvkem je pro toto téma schopnost psychické odolnosti vůči tělesným změnám, které mohou ve spojení se sociálními podmínkami přinést pozitivní či naopak negativní odezvu. Dospívající člověk by tak měl být ubezpečen ve správnosti svého směřování, a jeho individuální schopnosti by tak měly být podpořeny. Období tak můžeme věkově vymezit časovou periodou od 10 do 20 let kalendářního věku (Vágnerová, Lisá, 2021, s. 373). Dle § 3 odst. (1) bodu a) zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, může ovšem dobrovolnickou službu na našem území vykonávat osoba starší 15 let, tudíž se zaměříme především na kategorii osob, která prochází výraznými osobnostními změnami, jež jsou při poskytování biografické péče zásadní. O důležitosti výběru dobrovolníka se správnou motivací se však podrobněji rozepíšu v druhé kapitole.

Zmíněné schopnosti tak nesmí být tlumeny objektivní realitou či společenským imperativem, ale měli bychom je ukotvit v individuálním rozvoji a sociálním konstruktivismu. Pokud se stává dobrovolníkem člověk, jehož hodnoty jsou pokřivené či zkreslené nepříznivým sociálním prostředím a okolní kulturou, můžeme právě v biografické péči se seniory shledat významný potenciál vlivu na tohoto dobrovolníka, který díky vstupu do soukromého prostředí seniora, a jeho životního příběhu, může získat zcela nový náhled na svůj osobní rozvoj. O překonávání mezigenerační propasti jsem se již zmiňoval ve své absolventské práci, ve které jsem uvedl možnost hodnotového, zkušenostního či technologického ovlivňování či obohacení, které se může projevit vzájemnou komunikací a emoční konektivitou. Zdůrazňuji však nebezpečí nežádoucího chování ze strany seniora, jež se může projevat přivlastňováním, vychováváním, častým obdarováváním či obtěžováním dobrovolníka. Takové jevy mohou mezigenerační dialog narušit (Glomb, 2022, s. 43). Zároveň bychom ovšem měli předcházet nepříznivému a nedůstojnému chování ze strany dobrovolníka.

## **1.2.2 Socializace dospívajících dobrovolníků**

Socializaci a společenský rozvoj mládeže a dospívajících osob můžeme sledovat nejen v kontextu primárních socializačních subjektů, ale zároveň i v oblastech dílčích subkultur, které zástupce mladší generace intenzivně formují, a v mnohých aspektech i mohou přebírat výchovný charakter. Jak definuje Bell (dle Smolík, 2010, s. 31), subkultura se může jevit jakožto soudržný kulturní systém, který představuje tzv. „svět pro sebe“ v systému kultury našeho národa. V tomto případě se tak obracíme na subkulturu mládeže, která se může vyznačovat opozicí k životu dospělé společnosti, a to skrze trendy či alternativní způsob života. Nemůžeme však hovořit o úplném odloučení mladé generace subkultur západního světa od generací starších, ačkoliv mnohé mohou být rodištěm kriminálního či patologického chování (Matoušek, 2008, s. 217). Takové oddání se sekundárním socializačním aktérům tak může být dle mého názoru přitažlivé a mnohdy i podmíněné, jestliže jedinec zároveň pochází z mnohoproblémové rodiny, či se řadí mezi rizikovou mládež. Dobrovolník může zároveň naopak pocházet i ze zcela funkční rodiny, a jeho vývoj a socializaci tak ohrožuje minimum negativních faktorů. Variabilita původu dobrovolníků je tudíž opravdu vysoká.

Sociální a rodinné prostředí tak může mít značný vliv na osobnostní předpoklady zájemce o dobrovolnictví, které ověřují kritéria pro přijetí dobrovolníka do dobrovolnického programu, v tomto případě pod záštitou Maltézske pomoci. Ačkoliv se nedá zneužití seniora dobrovolníkem vždy plně zabránit, můžeme alespoň preventivně zabezpečit toto riziko stanovením nároků na zájemce, který sám může z vlastní iniciativy vyhledávat kompenzaci utlumených a žádoucích projevů ze strany rodiny, či může svým patologickým chováním, přebraným ze své rodiny či subkultury, seniora přímo ohrozit.

## **1.2.3 Definice a smysl dobrovolnictví**

Nebylo by ovšem místné, kdybych nepředstavil dobrovolnickou činnost z obecného kontextu, a to se zaměřením na činnost organizace Maltézska pomoc, o. p. s., jejíž případná metodika dobrovolnické práce s biografii může vycházet z obsahové struktury této práce. Ve své AP jsem se zaměřil především na vývoj dobrovolnické činnosti na našem území, porovnání s jinými zeměmi a rovněž na současnou situaci dobrovolníků v sociálních službách. Opětovné zpracovávání těchto informací by tak mohlo ubírat prostor pro otevření dalších perspektiv.

Nahlédněme na historický kontext dobrovolnické činnosti skrze „solidaritu“, v souvislosti s tématem skrze „dobrovolnou solidaritu“. Samotný pojem „solidarita“ se v různých časových obdobích, v globálním měřítku, využíval různorodě. Odlišně je pojímán rovněž odlišnými celospolečenskými obory. Velmi tak záleží na samotném kontextu a obsahu pojetí (Tomeš, 2018, s. 23).

Samotná definice dobrovolnictví tak je zcela zjevná a jednoduchá. Jedná se o činnost pojímanou jako časový úsek, který je z vlastní iniciativy věnován, bez finančního zisku, obecnému dobru. Zároveň se stává součástí širšího konceptu občanské participace (Volunteering Australia, 2015, s. 2). Dle legislativy tak můžeme rozdělit dobrovolnictví všeobecně na formální a neformální. Neformální dobrovolnictví můžeme kupříkladu definovat aktivitou zapsaného spolku, a to dle § 214 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (nový), který definuje spolek jakožto samosprávný a dobrovolný. Na druhou stranu formální dobrovolnictví již můžeme pojmut jakožto pomoc odlišným sociálním skupinám lidí, pomoc environmentální či kulturní, či pomoc rozvojovou a mezinárodní, a to dle § 2 odst. (1) zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Dle § 3 odst. (2) téhož zákona, je taková služba vykonávána na základě uzavřené smlouvy s vysílající organizací.

Je proto jasné, že v případě nejen dobrovolnických programů Maltézké pomoci, ale i dalších dobrovolnických programů, skrze které chceme v domácím prostředí (a nejen v něm – viz má AP) klientů poskytovat dobrovolnickou činnost na základě oficiální koncepce, musíme činnosti a pravomoc dobrovolníka zabezpečit primárně prostřednictvím zákonných norem, metodických postupů dané sociální služby, a především i poučkami samotné koncepce biografické péče (jejíž implementaci a vzdělávací kurzy zprostředkovává EBIN a MPSV). Doporučuji tak při vytváření samotného metodického postupu pracovat i s mou absolventskou prací, na kterou tato práce navazuje, ovšem není na ní plně závislá.

Zaměříme se nyní na menší statistický údaj ve vztahu k dobrovolnickým aktivitám, který svědčí o postupném zvyšování dobrovolnické činnosti v neziskových organizacích na našem území. Jak uvedla Jitka Fořtová z odboru vládních a finančních účtů ČSÚ, počet odpracovaných dobrovolnických hodin postihl nárůst v roce 2018 na počet 57 milionů hodin, přičemž samotná finanční hodnota eskalovala kolem 9,3 miliardy korun českých, s meziročním nárůstem o 12% (ČSÚ, Hodnota dobrovolnické práce vzrostla [online]).

Z tohoto důvodu je zcela výhodnější biografickou péči poskytovat neanonymně a prostřednictvím pověřeného dobrovolnického programu, a to z důvodu časového i hodnotového zaznamenání dobrovolnické činnosti, jejíž efektivnost se následně může



obracet ve formě financovaných projektů, které mohou takové koncepce či modifikace, jako je např. tahle či modifikace představená v mé AP, podpořit ekonomickou subvencí i personální strukturalizací.

I v této práci se pokusím detailněji rozvést určité překážky, které mohou bránit nejenom samotnému rozvoji dobrovolnictví, ale i případným souvisejícím projektům a koncepcím, a s tím i spojené modifikaci dobrovolnické biografické péče o seniory mimo pobytové služby. Zmínit můžeme kupříkladu nízkou propagaci dobrovolnických aktivit a souvisejících možností účastnění se, nižší prestiž v okruhu široké veřejnosti a z ní vyplývající nízkou motivaci zapojení se, či nedostatečnou propagaci na školách. Dospívající člověk častěji vyhledává brigádu s finančním ohodnocením. Česká praxe mnohdy neposkytuje dostatečnou kompenzaci věnovaného času dobrovolníka, např. poskytováním benefitů a příležitostí pro efektivnější uplatnění se v oblasti studia či na pracovním trhu. Nezapomeňme však i na pracovní vytížení potencionálních dobrovolníků (především u dospělých jedinců), následky vládních opatření během pandemie COVID-19, či nízký počet koordinátorů dobrovolnických programů. V neposlední řadě tak mohu upozornit i na slabou finanční podporu dobrovolnických center či organizací. Lokálně můžeme hovořit i o administrativní zatíženosti (Accendo, 2022, s. 112).

Nízká aktivita ve věci potřebného a vhodného odměňování a zušlechťování dobrovolníků se následně může projevat nejen na nízké účasti v dobrovolnictví, a s tím i na související podpoře nových dobrovolnických projektů a programů, ale i v samotném veřejném mínění či kvalitě poskytované péče. Pokud nebude tento problém dostatečně řešen na příslušné úrovni, může biografická péče, poskytovaná dobrovolníkem, zkolabovat při nedostatku zájmu a účasti. Je proto důležité v průběhu práce vystihnout, co dále může, krom již řečeného, dobrovolníkovi taková činnost poskytnout. Opětovně odkazuji na benefity, plynoucí pro samotného seniora, v závěru mé absolventské práce, a to především v rovině holistického posouzení (biologická, psychologická, sociální a spirituální rovina). Nyní se však již můžeme zaměřit na jeden specifický dobrovolnický program, pro který je tato práce psána primárně.

### 1.3 Činnost Maltéžské pomoci v historickém kontextu

Jestliže chceme pochopit aktivity a smysl existence Maltéžské pomoci v historickém měřítku, je potřeba se orientovat zpětně na dějinný vývoj charitativní činnosti zřizovatele této organizace, a tím je Suverénní řád Maltéžských rytířů – České velkopřevorství. Řád můžeme radit mezi jedny z nejstarších katolických řádů, či dokonce mezi nejstarší, stále působící křesťanské instituce. Řádovým cílem tak je od počátků pomoc všem potřebným bez rozdílu. Název pak sám odkazuje na nabytí ostrova Malta v šestnáctém století. Samotný řád vzniká ve století jedenáctém v Jeruzalémě, a naplňuje tak svou tradici a své poslání přes téměř 900 let. Jeho suverenita se projevuje v jeho nezávislosti a diplomatické mezinárodní pozici. Sídlo řádu můžeme nalézt v Římě. Ve 12. století započíná svou činnost na českém území, přičemž zde řád vlastnil i určitá území. Během první sv. války kupříkladu zprostředkoval provoz tzv. sanitních vlaků pro raněné vojáky. V současnosti se soustředí na pomoc mnohým sociálním skupinám v nouzi, a to skrze síť poboček Maltéžské pomoci, o. p. s. Řád má ovšem svá velkopřevorství i v jiných zemích, podobně jako v případě řádových asociací (Řád, 2018).

Na základě výše uvedených informací můžeme lépe pochopit poslání a původ organizace Maltéžská pomoc, o. p. s., a rovněž i tak významnost její tradice, která se postupně vlivem rozvoje společnosti modernizuje, a přichází tak s novými inovacemi v oblasti poskytování pomoci různým skupinám obyvatel. Taková inovace spočívá i v samotné dobrovolnické biografické péči, jelikož jak jsem již avizoval ve své AP, účelem modifikace není nápadově napodobovat či zneužít koncepci k prosazení vlastního zájmu, ovšem jejím cílem je otevřít prostor pro zamyšlení se nad mnohdy nedostatečnou a stagnující českou pečovatelskou praxí, a to především v oblasti dobrovolnictví či péče o seniory s demencí (Glomb, 2022, s. 48).

Vyvodit tak můžeme ze zmíněného historického pojetí činnosti řádu samotné služby a programy, které Maltéžská pomoc, v rámci 13 celorepublikových center, poskytuje. MP je nestátní neziskovou organizací, zaregistrovanou jakožto obecně prospěšná společnost, a to dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytované dobrovolnické programy tak jsou realizovány již zmíněným formálním způsobem, a to akreditací dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Poskytovány však jsou i další charitativní či humanitární aktivity. Jedním z cílů organizace je zmírňování sociální izolace a poskytování služeb v klientovi příjemném prostředí. Maltéžská pomoc, jako samotná, vzniká pod zřízením řádu až v roce 2002 (Maltéžská pomoc, O nás [online]). Organizace poskytuje pět registrovaných sociálních

služeb (např. „SAS pro seniory a osoby se ZP“ či „Osobní asistence“), sedm dobrovolnických programů (např. „Pomoc napříč generacemi“ či Dobrovolníci v nemocnicích a zdravotnických zařízeních“) a čtyři další nezávislé projekty (např. „Moderní senior“ či „Mezinárodní setkání vozíčkářů na Velehradě“). Výčet jednotlivých služeb a projektů je však mnohem širší (Maltéžská pomoc, Naše projekty [online]).

Využití prvků koncepce biografické péče dobrovolníky, v domácím prostředí, má tak vzhledem k cíli organizace velmi specifickou vazbu. Ve své AP jsem využití dobrovolnictví přizpůsobil právě primárnímu zaměření koncepce biografické péče, a tím jsou senioři v pobytových službách. Průnik do domácího prostředí klientů je však jak v koncepci, tak i v mé AP, značně opomíjen, a právě napojení se na dobrovolnické programy, poskytující pomoc i aktivizaci v domácím prostředí klientů, může mít skrze tuto modifikaci, ale i samotné zdokonalování koncepce její autorkou (PhDr. Evou Procházkovou, Ph.D.), velký vliv nejen na péči samotnou, ale i na již zmíněnou a opomíjenou skupinu osamocených seniorů v domácím prostředí. Modifikaci, jak se zaměřením na domácí prostředí klientů, tak i pro pobytové služby, můžeme však koncipovat v případě zájmu ne jakožto samostatný projekt, ovšem jako součást dobrovolnického projektu v „SAS pro seniory a osoby se ZP“, přesněji řečeno jako jeden ze způsobů práce. I v této práci ovšem platí zásada, že není možné využívat všechny prvky biografické péče bez certifikovaného koordinátora či pracovníka, či bez udělení akreditace EBIN samotné službě, ačkoliv by bylo na základě rozhovoru s koordinátory dobrovolnictví toto využití bez akreditace v omezené formě možné.

## **1.4 Biografická péče a její koncepce**

Jelikož jsem celkovému a historickému kontextu vzniku koncepce biografické péče v české praxi, s přihlédnutím k výchozím ošetrovatelským modelům a psychobiografickému konceptu Erwina Böhma, věnoval značnou část své absolventské práce, bylo by poměrně zbytečné opětovně sumarizovat již jednou zpracované informace. V této části proto obecně shrnu původ koncepce v ošetrovatelských modelech, včetně psychobiografického modelu, a dále představím samotný význam koncepce biografické péče.

### **1.4.1 Výchozí ošetřovatelské modely**

Nejsilnější vliv na formování koncepce mají prvky dílčích ošetřovatelských přístupů či modelů, jako je tomu např. v případě systémového modelu (strukturální ošetřovatelský - M. Krohwinkel), který se, jak uvádí Krohwinkel (dle Procházková, 2019, s. 41, 42), odráží především v aktivitách a zkušenostech života. Je tak teoreticky postaven na tzv. aktivitách denního života, jejichž realizování může ovlivnit chod zdraví a života, či mohou rovněž pozitivně průběh ovlivnit v případě efektivního vyrovnání se s navazujícími životními událostmi (Procházková, 2019, s. 42). Druhým podstatným zdrojem je ošetřovatelský model Mäeutik (Dr. Cora van der Kooij), který se, jak píše Kooij (dle Procházková, 2019, s. 45), zaměřuje primárně na vztah a komunikaci mezi pečujícím pracovníkem a klientem. Taková interakce je však ovlivnitelná a proměnlivá. Registrujeme zde významnost biografických dat při diskuzi pracovního týmu, a to v kontextu pozitivních emocionálních zážitků profesionálního pracovníka, jenž se podílí na utváření nového a odlišného klientova obrazu. Určité postřehy podstatných informací mají své místo v systematické dokumentaci dílčích ADŽ (Procházková, 2019, s. 47, 48).

Vývoj jednotlivých prvků koncepce, které se promítají ve výše zmíněných modelech, nám může být inspirací při vytváření samotné modifikace využívané koncepce. Ačkoliv jsem na základech koncepce postavil kompilační podstatu své AP, budu tentokrát jednotlivé prvky koncepce do modifikace v domácím prostředí koncipovat odlišným, inovativním a lépe přehledným způsobem.

Nejpevnější vazbu v rámci biografické péče ovšem drží koncepce s psychobiografickým modelem péče Erwina Böhma, jehož náplň spočívá v ideologickém přístupu, který se snaží přivést do praxe skrze zpětný proces. Ten se soustředí na změnu zastaralého a medicínského pojetí nemocí a zdravotních defektů, jako je tomu např. v případě práce s lidmi s demencí, a to skrze změny dílčích struktur somatických a psychických obsahů (Böhm, 2015, s. 58).

### **1.4.2 Koncepce biografické péče**

Po definování podkladů a zdrojů inspirace, teoretických a praktických aspektů práce s biografii v ošetřovatelském procesu, je nyní mým úkolem představit samotnou koncepci biografické péče pro českou praxi, kterou sestavila, ve spolupráci s Erwin Böhm Institutem,

její autorka PhDr. Eva Procházková, Ph.D., a o které se můžeme podrobněji dozvědět v knihách „Biografie v péči o seniory“ a „Práce s biografií a plány péče“). Samotná koncepce je definována jakožto celostní pojetí péče, jejíž forma je individualizována, a kterou můžeme využít v péči o seniory, ovšem primárně v pobytových sociálních službách pro seniory. Koncepce se specializuje na prevenci, stabilizaci a redukci deprivací ve všech čtyřech oblastech holistického posouzení. Na rozdíl od Böhmovy modelu, a jeho diagnostiky sedmi stupňů regrese během onemocnění demencí, se koncepce zaměřuje na tři regresivní stádia. Individualizovanou formou mohou jednotlivé služby, dle svých dispozic, využívat dílčích metod z tzv. ABECEDY biografické péče. Kromě holistického pojetí se koncepce opírá i o etickou rovinu biografické péče, spirituální dimenzi, paliativní péči či významnost biografie v ošetrovatelském procesu (Procházková, 2019, s. 61-73).

## **2 Možnosti zapojení biografické péče do dobrovolnické činnosti**

Po základním definování všech podstatných aktérů, pojmů a oblastí již můžeme přejít k praktickému propojení biografické péče v domácím prostředí s dobrovolnickou činností se seniory. Nejdříve ovšem bude podstatné vymezit postavení dobrovolníka v organizaci či službě, a to s přihlédnutím k výcviku koordinátorem. Následně bude možné se intenzivněji zabývat náplní dobrovolnické činnosti a případnou zátěží dobrovolníka. Tato činnost se seniorem může být podpořena tzv. mezigeneračním vztahem, přičemž čtenáře seznámím se vzdělávacím potencionálem tohoto vzájemného kontaktu v biografické péči. Samotná biografická péče se ovšem promítá ve více aspektech, kterým je potřeba domácí činnosti a aktivizaci přizpůsobit. Aktivizace všeobecně je jedním z hlavních cílů biografické péče, a proto i té bude věnována část této kapitoly. Mnohdy je ovšem zapotřebí sdílet či předat biografická data, společně s životním příběhem, dalším kompetentním subjektům, které popisují podrobněji v konečné části kapitoly. Práci s biografií seniora tak můžeme na základě uvedených informací považovat za dynamickou, nikoliv statickou k poskytování nejakutnější péče.

### **2.1 Vzdělávání a administrativní upevnění pozice dobrovolníka**

Součástí mé AP byla rovněž i pasáž o podmínkách (legislativních, administrativních i zkušenostních), ve které jsem uvedl podstatné podmínky a požadavky, bez jejichž nenaplnění by bylo relativně obtížné či přímo nemožné vykonávat kvalitní biografickou péči za asistence dobrovolníka v registrovaných sociálních službách. Zmínil jsem tak především podmínku výskytu certifikovaného a vycvičeného pracovníka ve službě (v oblasti biografické péče – viz akreditovaný kurz EBIN), vzájemné domluvy mezi personálem služby, klienty a dobrovolníky, dostupné prostředky a možnosti služby k výkonu biografické péče (např. pravidla, standardy kvality, metodický přístup) (Glomb, 2022, s. 24). Obdobný kurz pro dobrovolníky by však mohl být velmi silnou podporou implementace dobrovolnické biografické péče do domácího prostředí klientů, kde by se dobrovolník vyskytoval samostatně.

## 2.1.1 Vzdělávání a legislativa

V případě AP jsme se však orientovali primárně na personál dané služby a na péči pečovatelů či pracovníků multidisciplinárního týmu, zatímco v domácím prostředí musíme počítat s velmi redukovanou přítomností pečujících osob, jako jsou např. terénní pracovníci či rodinní příslušníci.

Samotná koncepce biografické rozvádí především důležitost standardů kvality, které můžeme považovat za jeden z nejpodstatnějších legislativních a procedurálních zdrojů v rámci poskytování biografické péče v soc. službách, ve kterém můžeme ukotvit dobrovolníkovu činnost v domácím prostředí klientů, prostřednictvím „ABECEDY“ péče, ačkoliv pro domácí využití není koncepce primárně určena. Vyjmenované přínosy biografické péče v jednotlivých standardech nyní přenesu do zmíněného domácího prostředí (Procházková, 2019, s. 117). Standardy kvality, využívané v soc. službách, můžeme legislativně zařadit do obsahu přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (MPSV, Standardy kvality sociálních služeb [online]). Samotným standardem je posléze dohodnutou profesní úroveň kvality, prostřednictvím které můžeme hodnotit současnou místní praxi (Procházková, 2019, s. 118).

Upevnění pozice dobrovolníka můžeme spatřit především i v samotné biografii seniora, kterou řadíme mezi tzv. dokumentaci biografické péče, kterou detailněji popíšu v podkapitole „Tvorba biografie klienta a navazující dokumentace“. V samotné biografii se totiž intenzivně zobrazí kvalita samotného procesu sběru dat a navazování vzájemného vztahu, k jehož výkonu je dobrovolník kompetentně zplnomocněn. Životní příběh seniora totiž ukrývá cestu k samotnému seniorovi a k nasměrování dobrovolníka pro poskytování adekvátní péče (Procházková, 2019, s. 94). Kvality takové péče můžeme v případě domácího prostředí pozorovat kupříkladu ve formě terénní práce či neformálního pečovatelsví. I v případě dobrovolníka můžeme hovořit o „neprofesionálním“ terapeutovi (Glomb, 2022, s. 38). Jak uvádí Colombo at kol. (dle Truhlářová, 2015, s. 26), i dobrovolník, poskytující dlouhodobou péči zcela zdarma, může být považován za neformálního pečovatele. Ačkoliv v našem případě nehovoříme o péči s prvky pečovatelské služby, a to dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a náš dobrovolník není dle zákona neformálním pečujícím, můžeme se přesto nechat inspirovat prvky a zásadami takové poskytované formy péče, nezávisle na vykonávaných úkonech. Jedním z cílů takové péče je pak zachování autonomie

klienta toho, o koho pečujeme. Neformální péče rovněž přináší určité oblasti schopností, které by měly být v případě zvládnání u člověka zachovány. Neformálním rodinným pečovatelům by tak mělo být na základě zatěžujících aspektů péče nabízena profesionální podpora a péče (Truhlářová, 2015, s. 27). S hodnocením zatíženosti pečujícího personálu se však setkáváme i v případě koncepce biografické péče, přičemž převedení na péči o dobrovolníka, a hodnocení zátěže jeho činnosti, jsem ve své AP nevěnoval příliš velký prostor. Rozepíši se však o této části rozsáhleji v podkapitole „Pozitiva a dílčí překážky pro dobrovolníky“.

Značnou rovinu dobrovolnickových kompetencí a možností však pokrývá především zákon č. 198/2002 Sb., díky kterému můžeme z určité části rozpoznat, zdali může dobrovolník poskytovat biografickou péči v domácím prostředí seniorů i bez přítomnosti pečovatelského personálu. Ve své AP jsem došel k závěrům, že bez certifikovaného pracovníka či garanta je taková péče velmi obtížná pro zprostředkování. Musíme se tedy zaměřit na tu variantu, během které je biografická péče zajištěná skrze akreditovaný kurz pro terénní pracovníky či nepobytové služby. Takovou iniciativu však musí přebrat převážně vyšší celky, a to MPSV, ve spolupráci s EBIN, pečovatelskými terénními službami či vysílajícími dobrovolnickými programy. Dle § 5 odst. (1) zákona č. 198/2002 Sb., je dobrovolníková krátkodobá činnost a její povaha zabezpečena ve smlouvě mezi ním a vysílající organizací, která zprostředkovává ve velké míře náležitosti uvedené v této smlouvě. Už samotné povaze, ve formě biografické péče v domácím prostředí, musí být nadřazena pravomoc této organizace k poskytování této formy péče. Opětovně velmi záleží na samotné dobrovolnické činnosti, zdali je pouze aktivizační či zahrnuje pečovatelské úkony a jiné formy soc. služeb, a to dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Kromě samotné smlouvy se odkazujeme i na pojištění dobrovolníka na odpovědnost za případné škody, které mohou, ve vztahu ke špatnému zacházení se seniorem či biografickými daty, vzniknout (Holczerová, Dvořáčková, 2013, s. 80).

Dalším podstatným článkem je zasazení dobrovolnickových pravomocí administrativní formou do metodiky biografické péče dané služby či vysílající organizace, kterou by měl zajistit převážně sám garant biografické péče. Tím je osoba kompetentní k organizování a plánování vzdělávání biografické péče v daném zařízení, přičemž je v kontaktu s lektorem primárně ona. Kromě toho je podstatným článkem projektového týmu ve věci zpracovávání již zmíněné metodiky, která zahrnuje terminologii, zásady, zdroje a způsoby, či např. pravidla pro archivaci materiálů (Procházková, 2019. s. 112, 113). Při přechodu koncepce biografické



péče do domácího prostředí by tak bylo zapotřebí roli garanta, či člověka kompetentního ke zpracování metodiky, v dané službě či daném projektu zajistit.

Dobrovolník samotný ovšem musí před nastoupením do činnosti projít určitým výcvikem, školením a vhodnou přípravou, která souvisí s jeho výkonem a činností s biografií klienta v domácím prostředí. Rolí koordinátora dobrovolnictví je posléze oslovování a vybírání vhodných zájemců či kandidátů. Hovoříme tak především o náročnějších činnostech, při kterých dobrovolníkovi předáváme dovednosti a znalosti, které zamezí případným problémům v péči či aktivizaci. Školení a výcvik se pak odvíjí od zmíněného výběru. Během přípravy se dobrovolník seznamuje se svými potřebami, možnostmi, ale i o omezeních či závazcích vůči dílčím objektům či subjektům. Při odborné přípravě se posléze orientujeme na zkušební modelové situace ale především posouzení v oblasti psychologie, přesněji řečeno by měla být posouzena osobnost a možné psychopatologické rysy (Tošner, Sozanská, 2006, s. 79, 80). V průběhu konverzace s koordinátory byla zmíněna, v souvislosti s tématem, i možnost sdílení velmi intimních informací ze strany seniora. V případě práce s biografií v domácím prostředí totiž můžeme, obdobně jako v případě pobytových služeb, hovořit o psychickém náporu a náročnosti životního příběhu seniora, a rovněž i o navazující emotivní zátěži. Hovořím rovněž i o potřebnosti využití supervize, a to jak na straně vysílající organizace, tak i na straně dané služby (Glomb, 2022, s. 24). V tomto aspektu záleží na počtu subjektů, které jsou do biografické péče zapojeny. Téma supervize detailněji vysvětlím v podkapitole 3.2. Zprostředkování i výcvik na starosti především koordinátor dobrovolnického programu, jenž je hlavním aktérem managementu dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76).

### **2.1.2 Role etiky v práci s biografií**

Etická pravidla, vycházející z různorodých etických kodexů, by měla být respektována a naplňována prakticky v každé sociální službě či charitativní činnosti, přičemž dobrovolnictví se zajisté této povinnosti nezbavuje. Kromě samotného etického kodexu organizace či dobrovolnického programu (jaký nám může poskytnout rovněž organizace Maltézská pomoc), se můžeme orientovat kupříkladu i v samotném Etickém kodexu SSP. Všeobecně by se tak dobrovolník při práci s klientovou biografií orientovat v základech etiky a kultury sociální práce se seniory. Hovořit tak můžeme kupříkladu o oblasti mezigeneračních vztahů (spravedlnost), přičemž váženost a úcta by neměla být dobrovolníkem předstírána,

ovšem dobrovolník by se měl umět dokázat vcítit do pocitů starého člověka skrze jeho životní vyprávění, a umět tak přijmout jeho vlastní prožívání, i v případě rapidního zhoršení klientova zdravotního či psychického stavu. Samotné socializační systémy, jako např. školy či rodiny, však nedokáží mnohdy mladé generaci problémy starší generace efektivně vysvětlit (Kutnohorská et al., 2011, s. 105, 106). Přichází tak na řadu samotná biografická péče, jakožto vzdělávací prostředek pro dospívající generaci v oblasti etiky a empatického přístupu.

Je nezbytné, aby si dobrovolník položil otázku, zdali je řízen altruismem (nezištné jednání skrze mravní princip) či egoismem, nenávisť či soucitem, či případně potřebou opěťované lásky či naopak získáváním nových zkušeností (Böhm, 2015, s. 182). V praxi tak dobrovolník může přicházet do domácího prostředí klienta za účely, které odporují opodstatněné motivaci dobrovolníků. V dobrovolnictví by však měly převažovat individuální hodnoty především z hlediska neziskovosti (altruismus či soucit), občanské společnosti (participace jako ctnost) a volnočasové perspektivy (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 33). Zkreslené, neetické hodnoty tak mohou z hlediska morálky silně narušit oddělený systém, doplňující nedostatečné socializační systémy, ve kterém se biografické péče odehrává. Na základě rozhovoru s koordinátory rovněž zdůrazňují důležitost nastavení osobních hranic a přijetí seniora i s jeho „zvláštnostmi“ či nutnost mlčenlivosti dobrovolníka ve věci nakládání s biografickými informacemi. Dle § 100 odst. (1) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je mlčenlivost věcí stálou i po ukončení pracovního (v tomto případě dobrovolnického) poměru s klientem. Uvolnění informací tak podléhá písemnému souhlasu člověka, v jehož zájmu je mlčenlivost držena. V případě zproštění můžeme hovořit např. o sdílení biografických informací navazujícím subjektům či veřejnému zveřejnění klientova příběhu s vlastním, legislativně ukotveným souhlasem.

### **2.1.3 Metodika a výzkum biografické péče**

Samotný metodický postup podléhá již zmíněnému zavedení garantem biografické péče, kterým v tomto případě může být i samotný koordinátor či pracovník s příslušnou akreditací. Ačkoliv jsem pozici garanta definoval v předešlé části textu, stává se tato osoba zároveň metodikem, který je zodpovědný za tvorbu samotných metodik, a to za předpokladu splnění daných kvalifikačních a osobnostních předpokladů. Opětovně se nám zde promítá důležitost znalosti standardů kvality či nezbytnost daných schopností, jako např. komunikačních, kontrolních či motivačních. Podstatnou lektorskou dovedností se tak

kupříkladu stává naslouchání spolupracovníkům, vedení ke společnému přemýšlení či nabádání k pozitivní konfrontaci chování či názorů. Z hlediska motivačních dovedností posléze můžeme hovořit o využití dílčích motivačních prvků pro práci s jednotlivci či skupinami (Instand [online]).

V tomto aspektu je tak možné z pozice garanta/metodika/kompetentního koordinátora či pracovníka daného dobrovolníka vést k zapojení zpětné vazby a návrhů dobrovolníků do utváření doposud neotestovaného metodického přístupu k práci s biografií v domácím prostředí klientů. Nasloucháním potřeb a přání dobrovolníků tak můžeme způsob poskytované péče postupně upravovat na více efektivní úroveň. Možnost nabádání ke společnému zamýšlení může být klíčové při prvotním zavádění teorie do praxe, přičemž dobrovolníkům samotným by měla být dle mého názoru přenechána iniciativa k rozvoji modifikované formy biografické koncepce, a to prostřednictvím společných setkání, komunikaci s kompetentními osobami či využitím výzkumných či průzkumných nástrojů. Výzkumná či průzkumná činnost může být v tomto aspektu velmi užitečná. Takové zapojení dobrovolníků ovšem vyžaduje správně mířenou motivaci, a to kupříkladu vyjádřením možnosti dobrovolníků zapojit se do tvorby a zdokonalování nového, inovativního projektu.

Samotný rozvoj metodického postupu tak nemusí záviset pouze na koncepci či mnou nabízených modifikovaných formách, ale zároveň i na případném výzkumném procesu, který může být, dle způsobů využití výzkumu v sociální práci, realizovaný v rámci daného projektu, pod jehož záštitou může být koncept aplikován do praktické činnosti. Bude zapotřebí ovšem definovat výzkumnou otázku (resp. otázky), která vyplívá ze vztahu sociálních struktur a jednání člověka. Využít tak můžeme daných epistemických postupů pro bližší poznání, jež je procesem utvářeným mezi věděním o daném zkoumaném předmětu a přiřazenými významy. Klíčové je tak poznání daného badatele, tak i to, co je poznávané (Ostravská univerzita [online]). Výsledky těchto výzkumných šetření, ve věci využití dobrovolnictví v biografické péči se seniory, již byly představeny prezentační formou na konferenci s názvem „Biografie věda a výzkum“ v roce 2020 (Procházková, 2019, s. 175). Jednotlivá výzkumná šetření tak mohou být inspirací nejen pro samotný výzkum, ale zároveň i pro následnou úpravu metodického postupu a praktické dobrovolnické činnosti.

## **2.2 Práce s biografií klienta v domácím prostředí klientů**

Nyní se již můžeme přímo orientovat na využití prvků samotné „ABECEDY“ péče, jejíž aplikaci je třeba přizpůsobit nejen dobrovolnické činnosti v domácím prostředí, ale i možnostem dané vysílající organizace, či případně přítomné terénní pečovatelské služby.

### **2.2.1 Záznamových arch a další dokumentace**

Pro praktičtější pochopení úlohy dobrovolníka, při sběru biografických dat, se nejdříve musíme seznámit se záznamovým archem neboli biografickým listem, jehož využití je jedním z klíčových bodů při plánování následné individuální péče, ovšem dle samotné koncepce by neměla být práce s archem nadřazena samotnému vztahu seniora a dobrovolníka, jehož je arch pouhým, ovšem nesmírně důležitým a progresivním nástrojem. Sběr dat je ovšem zároveň podmíněn svobodnému rozhodnutí seniora (aktivní biografie) či jeho zástupců (pasivní biografie; např. rodina). Lze tak konstatovat, že sběr dat je navíc závislý na kvalitě komunikační roviny, která by měla předcházet kvantitativnímu sběru s neprohloubenou konektivitou obou stran. Samotný proces procházení životními etapami je posléze rozdělen do období dětství, mládí, dospělosti a stáří (Procházková, 2019, s. 95). Jednotlivá věková období jsou dále klasifikována do dílčích segmentů, spadajících do daného věkového období. Výběr dobrovolníka by měl rovněž dle zkušeností koordinátorů záviset na ověření komunikačních schopností a sebereprezentace dobrovolníka.

Kromě záznamového archu dále dobrovolník sestavuje s klientem dle potřeby a zájmu i rodinný rodokmen či formulář ADŽ (kterému se blíže věnuji v části 2. 3. 3), a rovněž i další dokumenty, vyplývající ze samotné koncepce (Procházková, 2019, s. 98). Ve své AP jsem se rodokmenu věnoval pouze okrajově. V tomto aspektu je možné využít rovněž formu tvorby pasivní biografie, a předat tak iniciativu integraci dobrovolníka, seniora a jeho rodiny, jakožto podstatného subjektu pro setrvání seniora v domácím prostředí. Nemělo by ovšem dojít k oddělení dobrovolníka od jeho vlastního rodinného systému, zdali dochází častěji za seniorem do jeho domácího prostředí, a má tak i užší vazby s jeho rodinnými příslušníky (Holmerová, 2014, s. 190). Pozitivem však může být možný počátek širšího zájmu o svou vlastní rodinu, a to skrze důvěrnou práci s historickou hierarchií jiného rodinného systému.

## 2.2.2 Plánování klientovy péče

Samostatnost při dobrovolnickově přítomnosti v domácím prostředí seniora může znamenat zhoršené propojení s kompetentními osobami v biografické péči, přičemž koordinátor, kompetentní k sestavování BIP, je v tomto případě klíčovým dozorem nad správností převodu (transferu) dat z biografické dokumentace. Dle samotné koncepce je efektivní takový plán uzavírat s klientem alespoň 4x za rok (Procházková, 2019, s. 97). Při absenci terénní pečovatelské služby, kompetentní k výkonu biografické péče, však může být obtížnější, bez klíčového pracovníka, správnost převodu zajistit. Situace je ovšem jiná v případě fokusu dobrovolnické služby primárně na aktivizační činnosti, nikoliv ošetrovatelské. Kritérium (a) standardu kvality č. 5 hovoří nutnosti písemného zpracování vnitřních pravidel pro plánování a přehodnocování poskytování služby, a to dle druhu a poslání služby. V průběhu rozhovoru jsme podstatu těchto pravidel přiřadili k případné prevenci před odhalení rozkolů ze strany inspekce kvality.

Samotný rozhovor s koordinátory mi však byl inspirací i při zamyšlení se nad možným potencionálem dobrovolnickovy účasti v kolektivu (týmu) při individuálním plánování. Ve své AP pojmenovávám dobrovolníka jako možného „člena týmu“ v souvislosti s transferem biografických dat (Glomb, 2022, s. 32). Nižší vzdělání, adaptační potíže či špatná profesní kvalifikace dobrovolníka (především v období dospělosti) mohou být způsobeny určitou sociokulturní deprivací, která je směrovou šipkou k sociální izolaci či ke špatnému naplňování sociálních rolí, a to např. rodičovských, přičemž nedostatky v této oblasti se mohou přenášet do zátěže další generace (Vágnerová, 2014, s. 555, 556). Takové členství má interní kapacitu pro vyrovnávání kolizí v systému rolí sociálního fungování, a to v souladu s vícegeneračním přesahem. Během rozhovoru jsme mimo jiné diskutovali i nad možnostmi zapojení samotné rodiny, jestliže je seniorovi nablízko, jakožto potencionálního článku multidisciplinárního týmu při individuálním biografickém plánování. Rodiny, skrze neformální péči, sdílí s formálním pečovatelstvím samotnou podstatu péče, která ovšem může být intenzivně podpořena sociální oporou, a jak uvádí Gabura (dle Levická, 2015, s. 19), zároveň i přidanou hodnotou ve formě psychologické podpory, pocitu bezpečí a sounáležitosti, či společného sdílení. Není proto dle mého názoru místné neformální pečovatele zbavovat účasti na základě jejich oddělení od profesionální roviny.

### 2.2.3 Aktivizace prostřednictvím biografie i ADŽ

Rád bych uvedl tuto část parafrází z mé AP, ve které přiřazuji dobrovolnickou práci s biografií klienta k hodnotě rehabilitace či neformální terapie, jež je velmi individuální (Glomb, 2022, s. 23). Taková terapie se ovšem může překrývat i s terapií reminiscenční, přičemž reminiscenci chápeme, jak uvádí Goudie a Stokes (dle Špatenková a Bolomská, 2011, s. 21), jakožto určitý proces rozvzpomínání se na stimuluující historické události, a to prostřednictvím vhodných nástrojů, jako např. obrazového, textového či zvukového materiálu, nad jejichž obsahem je následně vedena individuální či skupinová konverzace. Zatímco v případě seniorů bez onemocnění demencí můžeme hovořit o aktivizačním a preventivním charakteru, v případě seniorů s demencí využíváme potenciál dlouhodobé paměti, jestliže biografii tvoříme v průběhu tohoto zdravotního stavu seniora. O výhodách této aktivizační roviny se dále rozepisuje ve své AP.

Během jednoho z rozhovorů s koordinátory jsem osobně zaregistroval zajímavou myšlenku, a tou je přirozenost neaktivizace, tudíž aktivizace spontánní cestou, ne-li strojenou. Ta by navíc měla vyplývat především ze zájmu seniora, nikoliv pouze z dat aktivní či pasivní biografie. Současný zájem seniora se ovšem může lišit od aktivit v kontextu biografie. Výhodou domácího prostředí je proto variabilnější výběr samotného seniora, bez popudů či nařizování ze strany pečujícího personálu pobytové služby. Naplňovaná činnost by však měla být v souladu s biografickým individuálním plánem klienta (Holczerová, Dvořáčková, s. 84, 2013). V tomto aspektu nám může pomoci mnou představená metoda „Sítování“, kterou uvádím ve své AP. Orientujeme se tak v mapování navazujících služeb či dostupných subjektů, vycházejících z životního příběhu, které mohou zprostředkovávat kromě aktivizačních činností i jiné nezbytné podpůrné služby (Glomb, 2022, s. 35). V této souvislosti se nám promítá do sítovacího procesu rovněž úloha dobrovolníka či samotné rodiny. Vhodným nástrojem se nám tak může posloužit samotný rodokmen pro efektivnější propojení dostupných zdrojů a osob v okolí seniora.

Obdobnou formou bývají rovněž vedeny případové konference v pečovatelských domech při práci se seniory s demencí, přičemž bývá, jak uvádí Reuther et al. (dle Nakrem et al., 2019, s. 2), pojímána jakožto intervence, sloužící k evaluaci potřeb seniorů s demencí či pozitivně ovlivňují různé neuropsychiatrické poruchy, jako např. Alzheimerovu nemoc či Touretteův syndrom. Hovořit můžeme rovněž, jak dále zmiňuje Philips et al. (dle Nakrem et al., 2019, s. 2) o facilitaci komunikace a koordinace napříč personálem. Mnohé aktivity

mohou být formou ucelování historického náhledu na vlastní minulost, jelikož biografie může mnohé zapomenuté aktivity či činnosti odkrývat, a to vlastním přičiněním seniora při reminiscenci.

U méně samostatných či mobilních seniorů či u seniorů s demencí je mnohdy nutné se odkázat, v rámci aktivizace, na zchovalé schopnosti seniora, to ve formě ADŽ, které projevují základní lidské potřeby, projevující se daným chováním seniora. Podstatou biografie v pochopení chování seniora jsme se zabývali i během rozhovoru s koordinátory dobrovolnictví. Těmito aktivitami jsou myšleny především: komunikace, mobilita, podpora zdraví, sebepéče/hygiena, příjem potravy a tekutin, vylučování, oblékání, role daného pohlaví (sexualita), zaměstnání sebe samého, klid a spánek, péče o bezpečné prostředí, zajištění sociálních oblastí života (vztahy a role), zvládání zátěžových situací, orientace a v neposlední řadě i spiritualita. Tyto aktivity posléze procházejí hodnotícím režimem, ve kterém daný pečovatel určí případné zlepšení, stabilizování či zhoršení stavu v dané aktivitě. Ačkoliv v mnohých domácnostech nemusí být přítomna pečovatelská služba, a senior je tak odkázán na sebe, rodinu či dobrovolníky, je zajisté efektivní pro tyto účely dokázat podložit biografickými daty změny v chování seniora, a to v souvislosti s popisem momentálního stavu (Procházková, 2019, s. 88-93). V případě nastoupení terénní pečovatelské služby či přesunu seniora do pobytového zařízení bude již nyní dobrovolník schopný předat kompetentním subjektům zmíněné informace z biografie klienta, a to především i v případě zhoršení regresivního stádia demence.

#### **2.2.4 Navazující služby a zveřejňování příběhu**

V poslední kapitole své AP jsem se zaměřil na možnosti ukončení činnosti dobrovolníka a následného předávání biografických informací dalším kompetentním subjektům, jako např. zdravotnickým zařízením, rodinám či organizacím, jako je např. Živá paměť, o. p. s. (Glomb, 2022, s. 44). Tato organizace poskytuje služby ve formě péče o historické dědictví seniorů s negativní zkušeností s totalitními režimy, asistenci či poradenství. Velmi podstatný je však pro tuto organizaci rovněž mezigenerační dialog, který se promítá i do činnosti vzdělávací a informační. Rovněž dobrovolnictví nachází v této organizace značné uplatnění (Živá paměť, O nás [online]). Předávání biografických dat, na základě rozhovoru s koordinátory, může ovšem probíhat i mezi dobrovolníky, přičemž máme možnost biografii využít při nedostatku komunikace ze strany seniora a v případě zhoršení

zdravotního stavu, či mezi dobrovolníkem a rodinou klienta (např. ve formě biografické knihy) k zachování věčnosti seniora, ve formě životního příběhu.

Využití internetového prostředí, ve kterém poskytuje mnoho služeb či organizací informační zázemí pro případné klienty, jejich rodiny či pracovníky, je jednou z možností moderního způsobu šíření životního příběhu seniora ve formě, která je uživatelsky přívětivá pro mladší generace. V této práci se zmiňuji o možnosti využití komunity pro aktivnější zapojení dospívající generace, ve kterém můžeme nalézt potenciál pro využití biografické péče v případných komunitních centrech. Přehlíženou formou tak může být, v mezigeneračním sdílení, samotné využití on-line prostředí a tudíž i online komunit. Jak tvrdí Hine (dle Macháčková, 2015, s. 144), tyto komunity se vyznačují jako osobitý sociální prostor pro společnou interakci, aktivitu či výměnu dat a informací. Pohybovat se tak můžeme kupříkladu v prostředí sociálních sítí či diskusních fór, které poskytují rychlé a globální propojení jejich členů, kteří se mohou projevat i mimo virtuální prostředí.

Takové prostředí je vhodné nejen pro sdílení životních příběhů klienta, ale zároveň i pro případné získávání nových zájemců o dobrovolnictví, biografickou péči či pro předávání historické zkušenosti mladším generacím. Na základě „Zásad vedení dokumentace o poskytování sociální služby“, které vychází z Výkladového sborníku standardů sociálních služeb, musíme ovšem dodržovat právo seniora na výběr a důvod sdílení daných informací, jež mohou být uvolněny třetí straně, a to i zároveň za využití nutné konzultace, prostřednictvím které můžeme případné kroky projednat (MPSV, 2008 [online]). Odkázat se tak můžeme kupříkladu i na činnost publikační, kterou můžeme v rámci zveřejňování životního příběhu zaregistrovat kupříkladu v případě publikace „(Ne)zapomenuté příběhy Olomouckého kraje“, která vznikla, dle Mgr. Iva Slavotínka, zásluhou studentů katedry křesťanské sociální práce CMTF UP, a to sběrem informací v devíti zařízeních Olomouckého kraje (Olomoucký kraj, 2021, s. 2, 3). Dospívající dobrovolníci (ovšem i další věkové kategorie) se mohou zároveň podílet na tvorbě publikačního materiálu, který zároveň může být silným zdrojem případných nabídek ze strany služeb, nadací či charitativních organizací.



### **3 Pozitiva a překážky pro dobrovolníky**

Závěrečnou kapitolu bych rád věnoval dílčím pozitivům a překážkám, které vyplývají pro samotné dobrovolníky, a které jsme mohli zároveň zaregistrovat v průběhu celé práce. Nyní je ovšem potřeba tyto aspekty rozvinout do ucelené formy, a to především prostřednictvím pochopení funkce mezigeneračního obohacení, které se může projevovat vzdělávací formou. V návaznosti na prvotní definici aktérů biografické péče, které jsem se věnoval v první kapitole, můžeme přejít i k oblasti psychologické a spirituální, tudíž doplňuji jednu z hlavních podstat koncepce biografické péče, a tou je holistické posouzení ve čtyřech rovinách. Odkážu se tak především na využití vývojové psychologie. V souladu s překonáváním mezigenerační propasti zároveň představuji svoji koncepci „Recipročního obohacování“, jakožto tvorbu biografie samotného dobrovolníka. Krom této koncepce představuji i mnou sestavené posouzení v oblasti zátěže dobrovolníka, především tak v rámci emočního nátlaku v průběhu práce s biografií. Pro tyto účely je ovšem vhodné využití i určité formy supervize, která rovněž tak spadá mezi fokus této kapitoly. K závěru práce bude nezbytné se z důvodu převodu teorie do praktické činnosti zabývat implementací obsahu této práce na úroveň příslušných subjektů, především tak na úroveň organizace Maltéžská pomoc, o. p. s., jejíž metodika dobrovolnické biografické péče tak může být podložena tímto materiálem.

#### **3.1 Mezigenerační obohacení**

Dobrovolníkovu činnost s životním příběhem klienta v domácím prostředí můžeme v rámci zušlechťování obou stran zasadit do aktivit a činností v oblasti mezigeneračního učení. Takovým učením rozumíme proces, během kterého se lidé různých generací setkávají a během kterého si předávají učební stimuly a obsahy (Rabušicová a kol., 2016, s. 17). Z výsledku výzkumu Masarykovy univerzity, který se tematicky zabýval mezigeneračním učením a generační příslušností, můžeme konstatovat, že mladší generace mají menší tendence k zapojení se do mezigeneračního učení. Střední věková generace se stává naopak tou nejméně aktivní ve zmíněném ohledu, jelikož ji můžeme pojímat jakožto nejproduktivnější. Zapojení se do dobrovolnických či zájmových aktivit posléze vyžaduje především vlastní iniciativu, která se posléze může odrážet i v samotném učením. Určitý nárůst zapojení mladé generace, ale i té starší můžeme naopak sledovat v komunitách, ve kterých mohou členové sdílet zájmy či problémy, přičemž je po členech vyžadováno sdílení zkušeností či znalostí

s dalšími členy v různorodých činnostech (Rabušicová a kol., 2016, s. 209 – 211). Komunitou pro tyto účely myslíme společenství lidí, kteří kooperují a žijí v určité lokalitě či instituci (Matoušek, 2008, s. 43).

Seniorům, žijících ve svém domácím prostředí, ale zároveň i v určitých komunitách, může být na základě výše uvedených informací poskytována dobrovolnická biografická péče i v případě zapojení dobrovolníků (resp. dospívajících osob) z dané lokality, kteří mohou získat příležitost pro intenzivnější zapojení do mezigeneračního učení, jež může být v rámci biografické péče poskytováno, a to skrze rozvoj společného vztahu, tvorbu biografie a příslušných dokumentů, aktivizaci či dílčí prvky koncepce biografické péče, které v této kapitole zasazují do modifikace odlišným způsobem, nežli tomu bylo v případě AP.

### **3.1.1 Vývojová psychologie a spiritualita**

Při procesu postupného vývoje vnitřního prožívání v dynamické složce vývojové psychologie bude podstatné se nejdříve zaměřit na samotný vývoj dospívajícího člověka, který poskytuje seniorovi biografickou péči a aktivizaci v takové kvalitě, která odpovídá i jeho vlastním dispozicím.

V rámci koncepce biografické péče navíc můžeme na základě rozdělení regresivních stádií Erwinem Böhmem (autorem psychobiografického modelu péče, o kterém se zmiňuji podrobněji ve své AP), sledovat riziko regresivního navrácení seniora s demencí na stupeň regionálního dialektu a rčení, který odpovídá období mládí (12 – 25 let), a vyznačuje se návratem k formě odlišení se od dospělosti či komunikací mládeže (Procházková, 2014, s. 50). Při případném zhoršení soběstačnosti, z důvodu demence, a následném nasazení pečovatelské služby, či při přesunu do rezidentního pobytového zařízení, tak může dobrovolník i nadále představovat, ve zmíněném regresivním stádiu, vhodného komunikačního partnera, který vychází z biografických dat, jejichž následné užití jsem uvedl ve své AP, ovšem rozvedu ho i v této práci.

Z pohledu vývojové psychologie se zaměříme převážně na emoční vývoj, přičemž v případě dospívajících můžeme hovořit o potenciálu žádoucího empatického napojení na emoce seniora, při samotném upevňování vztahu (viz AP – podkapitola „Vztah jako léčivý prostředek“), a to z důvodu důkladnějšího analyzování svých vlastních pocitů a případné nechuti projevování svých citů navenek (Vágnerová, Lisá, 2021, s. 398). Ačkoliv se zdá být druhý důvod v rozporu s potřebnou otevřeností v oblasti empatického naslouchání a sdílení,

nemusí se jednat okamžitě o neúspěch. Navazováním a upevňováním vztahu, jenž se může jevit i jako „neprofesionálně terapeutický“, můžeme pomoci dobrovolníkovi nalézt bezpečný prostor pro projev svých emocí, obdobně jako v případě seniora.

Vývojovou fázi dospívajícího člověka po stránce psychologie totiž můžeme definovat vulkanismem, emoční nerovností, náladovostí, impulzivitou, a doprovodnými faktory, jako např. zhoršením školního prospěchu či utíkáním do osobního citového prostoru mimo realitu (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 147). Na zušlechťování stabilizace emočního formování dospívajícího člověka, v pozdní fázi adolescence, může mít vliv právě již řečená konfrontace s emočním náporom ze strany tvorby biografie seniora a následnou prací s těmito informacemi. Rovnováha a usměrnění citových kolizí tak mohou být podpořeny zkušeností, vyplývající z poskytování biografické péče. Vzniklé sebeovládací znaky by měl dobrovolník příležitost zužítkovat při výběru své budoucí profese, či při studijních záležitostech (Vágnerová, Lisá, 2021, s. 402). Pozitivum můžeme nalézt i v případě příchodu nových zájemců o sociální práci či sociální služby. Ve své AP zdůrazňuji v rámci emoční obrněnosti důležitost správného výběru, prověření a vyškolení dobrovolníka, a to v souvislosti s přípravou po stránce psychologické (Glomb, 2022, s. 24).

V psychickém interním prožívání se ze strany vývoje seniora můžeme setkat především s kognitivními a emočními změnami ve stáří, přičemž registrujeme především zhoršení v oblasti smyslového vnímání, zhoršení paměti, propad inteligentního kvocientu, snížení produktivity a tvořivosti, ovšem především i afektivitu, výrazné změny osobnosti (se zachováním určité míry extroverze či osobních vlastností), a pro naše téma významné dění v oblasti citových vztahů. Podstatné je tvrzení, že starší člověk učí mladou generaci hlubším postojům či hodnotám, a předává jí zkušenosti zároveň i svou vlastní smrtí (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 204 – 209). V rámci seniorů, bez či s výskytem stařecké demence, musíme přijmout i příchod případného terminálního stádia (jakožto tabuizovaného tématu), a dobrovolníka tak, skrze efektivní koordinaci a péči ze strany dané vysílající organizace či sociální služby (např. sociálně aktivizační služby), připravit na otevřený dialog o smrti a umírání seniora, a vyhnout se tak všudypřítomné bagatelizaci (např. při paliativní péči v domácím prostředí). Popíráním přítomnosti umírání se totiž můžeme dopouštět popírání vlastní nadcházející situace. Lidský a skutečný dialog je tak mnohými seniory vyžadován, ovšem bez značného uspokojení této potřeby (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 214, 215).

Jelikož jsem ve své AP přiřadil dobrovolníkovi mnohonásobné role (např. roli prostředníka, člena týmu služby, komunikačního partnera či společníka), je nyní privilegiem

přisoudit tyto role i samotnému seniorovi. Na základě řečeného bychom tak mohli přisoudit seniorovi určitou roli „neformálního učitele“, který skrze svůj životní příběh a následnou aktivizaci může dobrovolníka připravovat a obohacovat zkušenostmi. Sdílet svůj životní příběh, ve svém domácím prostředí, navíc mohl mít senior příležitost se svou vlastní rodinou. Nyní ho sdílí s dobrovolníkem. Nejde nám tak o nahrazení rodinného příslušníka či obnovu rodiny, ale o ozdravení příjemného a příznivého domácího prostředí.

Z pohledu spirituálních potřeb můžeme nahlédnout na duchovní prožívání kupříkladu skrze spirituální individualitu a osobnost, a to souhrnně k oběma věkovým skupinám. Jak tvrdí Hillman (dle Říčan, 2007, s. 292), osobnost člověka, jakožto psychickou individualitu, nejlépe vyjádříme pochopením a rekonstrukcí osobního příběhu. Takovou osobnost můžeme pojímat v kontextu spirituální individuality, resp. prostřednictvím individuálních rozdílů v religiozitě a spiritualitě, a jejich vlastností (Říčan, 2007, s. 291, 292).

Jelikož oba aktéři biografické péče (dobrovolník a senior) přichází se svou vlastní spirituální a osobní individualitou, jde nám především právě o příběh klienta, který otevíráme a stavíme na jeho základech následnou péči a aktivizaci. Tímto způsobem tak zároveň pracujeme s osobností klienta, přičemž kvalita vyjádření spočívá ve kvalitě biografické péče. Nehledejme proto pro tuhle chvíli spirituální sebeurčení pouze v duchovnu či náboženství, ovšem nahlédněme na prostor životního smyslu života, který senior či dospívající člověk mohou pojímat zcela odlišně. Hovoříme tak o samotné kvalitě života.

Ačkoliv moderní psychoterapie Viktora Frankla hovoří o tzv. „vůli ke smyslu“, obraťme se na chvíli od často používaného a mnohdy i špatně pochopeného pojmu „smysl“ a soustředme se více na vycházející podmínku smysluplnosti, přesně řečeno na „to, pro co žít“. Nepřítomnost tohoto cílového objektu našeho bytí se může projevit ve formě duchovního, sociálního či biologického utrpení (Payne, 2005, s. 253, 256, 257). Téma životních cílů, nesoucích se z minulosti do naplněné či nenaplněné formy v přítomnosti, by mělo být rovněž ústředním fokusem dialogu při reminiscenci (rozpomínání) a práci s biografickým dotazníkem. Jak píše Bilasová a Romanová (dle Dvořáčková, 2012, s. 67), měli bychom při ohrožení zdraví, na sklonku života, pomoci seniorovi reflektovat vlastní identitu, a to za pomoci sebepoznávání a sebehodnocení. Osobnost člověka je tak o to aktivnější, pokud je podporována důstojností a sebeúctou.

Dobrovolník, jakožto nositel nenucené a solidární účasti na biografické péči a rekapitulaci celého životního příběhu seniora, tak může mít mnohem více času pro efektivní reflexi identity, vyhodnocování životních cílů, vyhledávání nového cílového subjektu (pro co žít), sumarizaci celého klientova příběhu, a i následné vyjádření osobnosti seniora. Dobrovolná účast bez finančního ohodnocení tak může mnohem intenzivněji vyjádřit upřímný zájem dobrovolníka o klientův život. V rámci rozhovoru s koordinátory jsme rovněž diskutovali nad pocitem užitečnosti ze strany seniora či dobrovolníka, který může tento zájem podporovat. Doprovodná péče a aktivizace tento fakt pouze ztvrdzují. Záleží ovšem na časových možnostech dobrovolníka a jeho benevolenci.

Je však důležité si uvědomit, z jakého důvodu je dospívající člověk právě vhodným subjektem pomoci, a proč i z něho samotného se může stát objekt a adresát péče v oblasti spirituality. V případě české mládeže se setkáváme se zachováním duchovních hodnot a osobní víry, a to i přes nepřítomnost vazby na morální nauky, systémy či církevní organizace. Mladé generace tak mohou zažívat mnohem intenzivnější nárůst individuální religiozity (Martinek, 2006, s. 78, 79). I přes přítomnost spirituálních jevů a zájmu o filosofické otázky je nezbytné zmínit fenomén ateismu mezi generací české mládeže. Takový postoj však může být z velké části pouze přebraný ze svého sociálního okolí, nikoliv vytvořen vlastní iniciativou. Zájem o posmrtný život či intenzivní zkušenost tak zcela nevylučuje mylné užívání zmíněné příslušnosti (Martinek, 2006, s. 77, 78).

Dialog na spirituální úrovni mezi dobrovolníkem bez církevní příslušnosti (např. římskokatolická či evangelická církev) a seniorem s celoživotní příslušností (ale ovšem i bez ní) je uskutečnitelný na úrovni výměny a vzájemného obohacení. Na základě zmíněných informací proto není vhodné k biografické péči, se silně věřícím seniorem, přiřazovat strojeně pouze a primárně dobrovolníka se stejnou či obdobnou vírou. Můžeme se tak připravit o možnost pomoci dobrovolníkovi se lépe orientovat ve svém duchovním životě. Senior tak může i sám nabývat role „neformálního terapeuta“ či dokonce „dobrovolníka“, který se dobrovolně podílí jak na své vlastní péči, tak zároveň na péči o samotného dobrovolníka. Dobrovolník ovšem sám má potenciál pomoci seniorovi se vyrovnávat se svou historií za pomoci biografie, kde sledujeme výskyt zmíněných cílů (Glomb, 2022, s. 19).

### **3.1.2 Reciproční obohacování**

Reciproční (biografickou) koncentrací nazývám možnost mířeného zpětného působení (s biografickým obsahem), jehož účelem je účelně, ale přesto dobrovolně, vyzvat dobrovolníka k sumarizaci vlastního životního příběhu a vytvoření vlastní, progresivní biografie s otevřeným prostorem pro postupné doplňování v rámci budoucí životní situace a prevence před možnými obtížemi při nastupujících psychopatologických jevech. Promítá se nám tak zde další inovativní a prosperující aspekt biografické péče s osamělým seniorem, a to s přidanou pozitivní hodnotou péče o dobrovolníka, jenž sám neformální, biografickou péči poskytuje.

Senior, jakožto „komunikační partner“ poskytuje, obdobně jako dobrovolník jemu samotnému, prostor pro sledování růstu jeho „biografického stromu života“, který je biologickou symbolikou interního růstu a vývoje vlastní osoby. Böhm hovoří o dospívajících jedincích jakožto o „mladých stromcích“, u kterých můžeme vést diskusi ohledně následného růstu kmenu (charakter), jeho linie či zakřivení, a zároveň růstu jeho větví (chování a jednání). Duši ovšem nalézáme v samotných kořenech, jejichž vývoj je podmíněn prvotní kauzalitě, a které nám poskytují potřebné náležitosti k celoživotnímu fungování (Böhm, 2015, s. 112, 115, 117). Jednosměrná biografická péče ve formě tvorby a aktivizace totiž může dle mého názoru zapříčinit pocit cílené a neopětované rutiny či řízené povinnosti. Důležitost opětování životního příběhu byla rovněž jedním z témat konzultace s koordinátory programu.

Potenciál zpětné péče „biografického stromu“ mladého člověka rovněž může pozitivně a nepatologicky vyplnit mezeru v psychosociálním strádání, které se může projevat, jak jsem již avizoval ve své AP, nahrazováním chybějících rodinných příslušníků (především tak vnoučat) dobrovolníkem (Glomb, 2022, s. 12). Senior tak smí nadále o někoho pečovat, ovšem neškodnou a odborně obhajitelnou formou.

## **3.2 Zátěž dobrovolníka jakožto překážka v péči**

V samotné koncepci biografické péče je klíčovým a nezbytným tématem, spadajícím pod tzv. „Fakta biografické péče“, zátěž pečujících osob, kterým by samotným měla být poskytována péče ze strany instituce (skrze hodnocení oblastí ADŽ), a to za účelem poskytování adekvátní péče klientům, která se promítá do kvalit jejich vlastního života, a rovněž za účelem prevence syndrom vyhoření (Procházková, 2019, s. 102, 103).

### 3.2.1 Posuzovací koncept při zátěži

V rámci této modifikace se ovšem nevztahujeme pouze na vyhodnocování ADŽ, které nemusí být potřebným nástrojem v každém dobrovolnickém programu. V případě nevyužití vyhodnocovacího formuláře ADŽ předkládám vlastní aplikovatelný vyhodnocovací rámec v několika oblastech, které mohou být ústředním zájmem v oblasti dobrovolnické práce s biografií v domácím prostředí seniora.

Oblasti bych na základě uvedeného zdůvodnění rozvedl do pěti následujících rovin: časové zatížení biografickou péčí (včetně tvorby biografie aktivizace seniora), náročnost poskytované péče (práce s biografií, aktivizace a případná péče), psychická a emoční zátěž dobrovolníka (související se vzájemným vztahem), náročnost komunikace se seniorem a jeho rodinou (včetně dalších osob v okolí seniora), a celková životní situace dobrovolníka (umožňují sdílení osobních problémů mimo dobrovolnickou činnost).

Stresové napětí může být jedním z akutních příznaků postupného odloučení se dobrovolníka od seniora, a to např. snižováním počtem návštěv, nevstřícným přístupem či úplným zrušením návštěv seniora. V případě psychologického stresu, který na základě tvrzení Lazarusa a Folkmana (dle Mydlíková, 2015, s. 85) můžeme definovat jako zvláštní vztah mezi prostředím a daným jedincem, jenž pojímá toto prostředí jako ohrožující a zatěžující, je nezbytné brát v úvahu kognitivní hodnocení a strategie zvládání (coping zaměřený na daný problém či na určité emoce). V případě hodnocení se orientujeme na diferenciaci stresové situace od méně stresových, či na možnosti zvládání a ohrožení těchto zdrojů. Nově získané informace mohou mít vliv na změnu tohoto hodnocení (Mydlíková, 2015, s. 85).

Jednotlivé problémy vyplývající z předešlých, mnou uvedených oblastí, můžeme řešit na základě výše uvedeného posouzení stresového zvládání a hledání případných zdrojů pomoci a podpory. Jako příklad mohu uvést následující situaci: *„Dobrovolník se potýká s problémem zesměšňování seniora ze strany jeho rodinného příslušníka během tvorby pasivní biografie. Pro dobrovolníka jsou tyto situace velmi nepříjemné a kontakt s tímto příslušníkem je pro něj náročný (pohybujeme se v oblasti komunikace s rodinou seniora). Dobrovolník na základě hodnocení situaci oddělil od situací, během kterých je kontakt s rodinným příslušníkem pozitivnější. Jeho zdrojem zvládání je brzké opouštění domácnosti, ovšem tento zdroj je ohrožen přemlouváním ze strany rodinného příslušníka a seniora. Využívanou strategií zvládání je v tomto případě zároveň odklon k jinému tématu.“* Úlohou koordinátora je tak ochrana dobrovolníkovy sdělení, podpora pozitivních situací s rodinným

příslušníkem, prevence před manipulací ze strany rodiny či seniora, či pomoc pro hledání „zdravějších“ coping strategií.

### **3.2.2 Význam supervize**

Supervizi jsem nevěnoval v průběhu své AP dostatek prostoru, a proto můžeme považovat tento nástroj za jedno z dalších pozitiv, a to především vytvořením bezpečného prostředí. Prostřednictvím rozhovoru s koordinátory si uvědomuji podstatu tvorby bezpečného prostředí samotným dobrovolníkem (kupříkladu při řešení rodinných problémů), a proto i jemu samotnému může supervize takto bezpečné prostředí, ve formě zesílení psychické stability, odborného růstu a především i reflexe přítomných pocitů, zajistit (Venglářová, 2013, s. 11, 12). Kromě toho může dobrovolníkovi iniciovat příležitost vstřícného prostředí, ve kterém se může setkat, na rozdíl od svého primárního socializačního systému, s pochopením. Zájem o klientův příběh může způsobovat mnohem závažnější důvody pro poskytování supervizí.

## **3.3 Implementace získaných informací do praktické činnosti**

O případných možnostech implementace modifikované formy koncepce biografické péče, pro dobrovolnické účely, jsem se zmiňoval, v základním kontextu, rovněž v jedné z kapitol mé AP. V té jsem zdůraznil především možnost předložení materiálu a celkové myšlenky kompetentním subjektům k biografické péči, jako např. samotnému Erwin Böhm Institutu (resp. autorce koncepce, paní PhDr. Evě Procházkové, Ph.D.), příslušným orgánům MPSV (resp. „Oddělení stárnutí a sociálního zabezpečení“ ve věci projektu „Implementace politiky stárnutí na krajskou úroveň“), projektovým domům s akreditací pro výkon biografické péče či dobrovolnickým vysílajícím programům (Glomb, 2022, s. 35, 34).

### **3.3.1 Propojení s AP a spolupráce s MPSV**

Tato práce se však svým zaměřením přibližuje mnohem více k určitému dobrovolnickému programu, a tím je již zmíněný program služby „SAS pro seniory a osoby se ZP“, kterou poskytuje organizace Maltézská pomoc, o. p. s. Úlohou tak bude, skrze uvedené informace v této práci i AP, zavedení této modifikované formy koncepce do



metodiky služby, která ovšem musí být zjednodušena a upravena pro potřeby dobrovolníků či samotných klientů. Daná forma pro věcné a praktické využití by tak měla být aplikována na BP i AP. Vytvořená příručka pro dobrovolníky i pracovníky by měla být dále představena výše jmenovaným kompetentním subjektům, prostřednictvím kterých bude možné toto propojení podpořit na vícero úrovních implementace nových a inovativních postupů péče pro sociální či pečovatelské služby. V rámci následujícího roku tak bude podstatné zažádat o případný prostor pro prezentaci modifikace v průběhu online kulatého stolu, se zaměřením na související téma.

Rovněž i samotný „Strategický rámec přípravy na stárnutí společnosti 2021–2025“ zdůrazňuje, v rámci aktivního života seniorů, důležitost participace na okolním všeobecném dění, ale i samotného mezigeneračního propojení, dobrovolnictví či společenských uskupení a komunit, jejich potenciál jsem rovněž v této práci podpořil skrze mezigenerační učení. Podstatným přínosem pro tuto práci však není pouze zdůraznění potřebnosti dobrovolnictví, ale i příležitostí pro sdílení zkušeností a příběhů dalším generacím. Strategie navrhuje jako jedno z řešení výstavbu mezigeneračních center, které by podpořily průběh mezigeneračního dialogu (MPSV, 2020 [online]). Domácí biografická péče, poskytovaná dobrovolníkem, by tak nemusela být pouhou záležitostí domácí péče, a obzor využití se nám tak přesouvá do více skupinové, ne-li komunitní práce, přičemž jmenovaná centra mohou být jedním z cílových institutů, ve kterých by bylo propojení biografické péče s dobrovolnictvím dle mého názoru velmi přínosné a aplikovatelné.

### **3.3.2 Přizpůsobení metodiky pro jednotlivé aktéry**

Samotná implementace koncepce a této její modifikace do praktické činnosti, v tomto případě do činnosti organizace MP, spočívá v praktickém představení biografické dobrovolnické péče samotným pracovníkům, koordinátorům, a především dobrovolníkům a klientům. Náročnost některých podávaných informací o teoriích či metodách SP, především tak o biografické péči, může souviset se samotnou profesionalizací SP. Sociální pracovníci by dle nároků profese měli být schopni řešit obtížná etická dilemata a náročné situace. Nejdůležitějším nástrojem se pro tyto kompetence stává samotné vzdělání, které se pojí jak s odbornou literaturou, tak zároveň i se samotnou profesionalitou (Elichová, 2017, s. 71). Odborné akademické vzdělání ovšem není jediným nárokem, a jak uvádí MPSV (dle Elichová, 2017, s. 65), vzdělávání se skrze prohlubování a náročnost profese stává

celoživotním. Tento fakt ovšem není záminkou k tomu, aby byly mnohé odborné články psány způsobem, náročným na jednoduché pochopení, a to z důvodu vytíženosti samotných pracovníků. Během rozhovoru s koordinátory jsme vedli diskusi nad důležitostí lépe pochopitelné formy některých odborných článků (kupříkladu ve formě brožury), jelikož mnozí pracovníci nemusí být profesionálně zdatní ve všech souvisejících oblastech, a potýkají se mnohdy s nedostatkem času. Komplikované inovace nemusí být ve výsledku zajímavé. Tématem tudíž bylo i zvýšení propagace samotné koncepce. Úkolem implementace do praktické činnosti tak bude spočívat v nenáročném předání informací s přidanou hodnotou.

Již vícekrát jsem avizoval v této práci možnost tvorby případné metodiky pro organizaci Maltézká pomoc, o. p. s., která bude podložena informacemi z obou závěrečných prací (AP i BP). Tvorba by měl být dle uvedených informací vedena samotným koordinátorem/garantem/metodikem, a to za spolupráce se samotnými dobrovolníky či zmíněnými kompetentními subjekty. Lze ovšem předpokládat, že v rámci časové zátěže budou metodikové, koordinátoři či akreditovaní pracovníci jediní spadat mezi úzkou skupinu osob, které využijí obou závěrečných prací v plném rozsahu. Při přechodu na samotné dobrovolníky již můžeme očekávat orientování se primárně na vytvořený metodický postup, a to ve formě dobrovolnické příručky, která musí být pro dobrovolníka nenáročná a snadno uchopitelná, nikoli odborná, příliš komplexní a v tomto případě i odrazující. Samotní klienti (senioři) a jejich rodiny by tak měli obdržet primárně elementární leták, který bude obsahovat nejpodstatnější body, které vystihnou výhody dobrovolnické biografické péče, a to nejen v domácím prostředí, ale zároveň i v pobytových službách. Touto formou tak můžeme zajistit jeden z prvních převodů teoretického propojení dobrovolnictví a biografické péče se seniory do praktické činnosti, která musí především splňovat poslání této modifikace, jako je kupříkladu poslání na začátku úvodu této práce.

## Závěr

Bylo by až příliš troufalé tvrdit, že touto prací vystihnu všechny možnosti a aspekty propojení dobrovolnické činnosti se seniory s biografickou péčí v domácím prostředí, a to z důvodu mnohosti a rozvinutosti oborů či disciplín, které souvisejí se sociální prací, a doplňují ji tak v jejích teoretických i praktických základech, které posléze využíváme v samotném výkonu této profese. Obdobně jako v mé AP, i zde bych rád jednotlivé aspekty a výhody, vyplývající pro samotného dobrovolníka, rozdělil do několika oblastí, do kterých postupně dosazuji dílčí aspekty. Jsou to oblasti celospolečenské a zaměřené na samotné dobrovolníky (oblasti vnitřního prožívání/rozvoje a úlohy dobrovolníka v organizaci).

Nejdříve nahlédneme do roviny celospolečenské, přičemž můžeme hovořit o následujících oblastech: všeobecný/společenský náhled (změna náhledu mladších generací na stáří, resp. destigmatizace stáří a souvisejících zdravotních deficitů; změna náhledu na dobrovolnickou činnost); prestiž a rozvoj dobrovolnictví (vyšší finanční či propagační podpora; nové inovace a společná diskuse nad problémy české praxe v oblasti dobrovolnictví či ošetrovatelství). Tyto oblasti se netýkají přímo osobního rozvoje dobrovolníka, ovšem silně ovlivňují společenský přístup vůči stáří či dobrovolnické činnosti, přičemž uvedené změny mohou probíhat zároveň v interním pojmání dospívajících jedinců.

Při přechodu ze společenské roviny do prostoru prožívání a rozvoje dobrovolníka mohu zmínit následující oblasti: socializace dobrovolníka (redukce odporu proti autoritám; upevnění pozice v organizaci; utužování vlastních rodinných vztahů; snižování dopadu případného negativního vlivu subkultury; prevence před sociokulturní deprivací/pozitivní vliv na sociální role); vývoj a psychologie (prevence vzniku patologického chování; psychická podpora ze strany dobrovolnického programu; emoční a citové formování; trénink práce s psychologickým stresem); aktivizace a spiritualita (aktivizování sebe samotného; spirituální dialog a možnost upevňování vlastní víry); schopnosti a zkušenosti (podpora a rozvoj osobních kvalit; budoucí uplatnění na trhu práce či v průběhu studia; zkušenosti s biografickou péčí / přímou péčí o seniora; zkušenosti s prací s člověkem s demencí; publikační činnost; komunikační schopnosti); mezigenerační učení a obohacování (zvýšení zájmu o téma „stáří“; předávání hodnot a zkušeností; působení mezigeneračního vztahu; kontakt s rodinou seniora; privilegium vstupu do historie a soukromí seniora; mezigenerační dialog; seznámení se s tématem „umírání a smrti“); reciproční obohacování (tvorba vlastní biografie jako prevence a podpora psychosociální stabilizace).

Poslední skupinu oblastí rozvoje dobrovolníka bych rád věnoval samotné úloze v dobrovolnické organizaci, resp. různým činnostem a aktivitám, které mohou být pro dobrovolníka velkým přínosem. Je možné proto na základě uvedených informací zmínit tyto oblasti: vztah k dobrovolnictví a podstata role ve službě (širší upevnění své pozice v dobrovolnickém programu; případný výcvik v oblasti biografické péče/případný výcvik skrze akreditovaný kurz; odpovědnost a získání důvěrné úlohy v organizaci; možnost být součástí plánování klientovy péče; pomoc při síťování subjektů; možnost podílu na tvorbě či zdokonalování metodiky biografické péče pro dobrovolníky); získávání zdrojů (důležitá role při předávání klientova příběhu a oslovování případných zájemců a navazujících subjektů); komunitní a skupinová práce (vstup do nové fyzické či online komunity; poskytování pomoci ve své vlastní lokalitě; možnosti zapojení se v tzv. mezigeneračních centrech).

Na základě výše uvedených aspektů a výhod pro samotné dobrovolníky, kterých ovšem může být ve výsledku mnohem více, především tak v souvislosti s dalšími oblastmi a obory, mohu osobně konstatovat, že cíl práce byl po teoretické (resp. kompilační) stránce naplněn, a jednotlivé výhody, vyplívající z odborné literatury, ze zkušeností i zpětné vazby koordinátorů, tak můžeme ve struktuře této práce nalézt. Obdobně, jako v mé AP, ovšem zdůrazňuji nejpodstatnější poselství této práce, a tím je úspěšná implementace do praktické činnosti, která může být dobrovolnickou biografickou činností obohacena, a smí tak přinášet obohacení i všem zúčastněným aktérům péče, včetně organizací či spolupracujících osob.

## Bibliografie

ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum. 2022. Rozvoj dobrovolnictví v ČR: Statisticko sociologické šetření v oblasti dobrovolnictví - Výzkumná zpráva [online]. ACCENDO. [cit. 2022-06-15]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/rozvoj-dobrovolnictvi-zaverecne-vystupy-k-31-5-2022.aspx>

BAUM, D., GOJOVÁ A (eds.). 2014. Výzkumné metody v sociální práci [online]. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě [cit. 2022-06-29]. Dostupné z: <https://projekty.osu.cz/vedtym/dok/publikace/vyzkumne-metody-v-soc-praci.pdf>

BÖHM, Erwin. 2015. Psychobiografický model péče podle Böhma. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-3197-4.

Český statistický úřad. Hodnota dobrovolnické práce vzrostla. *Czso.cz* [online]. ©2020 [cit. 2022-06-15]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/hodnota-dobrovolnicke-prace-vzrostla-k1eri03uyg>

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. 2012. Kvalita života seniorů: V domovech pro seniory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4138-3.

ELICHOVÁ, Markéta. 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.

GLOMB, Slavomír. 2022. Možnosti zapojení dobrovolníků do práce s biografií klienta v domovech pro seniory. Olomouc. Absolventská práce. CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. Vedoucí práce Petra CHOVANCOVÁ.

HÁŠKOVCOVÁ, Helena. 2010. Fenomén stáří. Vyd. 2. Praha: Havlíček Brain Team. ISBN 978-80-87109-19-9.

HOLCZEROVÁ, Vladimíra a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4697-5.

HOLKOVÁ, I., GABRYSZ A. 2011. Manuál pro metodiky v sociálních službách [online]. Praha: Instand, o. s. [cit. 2022-06-29]. Dostupné z: <http://www.instand.cz/wp-content/uploads/2020/05/Manu%C3%A1l-pro-metodiky-v-soci%C3%A1ln%C3%ADch-sluzb%C5%BEB%C3%A1ch.pdf>

HOLMEROVÁ, Iva. 2014. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-3119-6.

HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4139-0.

International Federation of Social Workers. Global Definition of Social Work. *Ifsw.org* [online]. ©2021 [cit. 2022-03-02]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-socialwork/global-definition-of-social-work/>

KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. 2011. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3843-7.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. 2006. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1284-0.

LEVICKÁ J. 2015. Rodina, její úlohy a funkce v kontextu doby. In: TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, Jana LEVICKÁ, Alena VOSEČKOVÁ a Eva MYDLÍKOVÁ. 2015. *Mezi láskou a povinností - péče očima pečovatelů*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-570-7.

MACHÁČKOVÁ, Hana. 2014. Online komunity: v čem představují rizika pro dospívající?. In: ŠEVČÍKOVÁ, Anna. 2014. *Děti a dospívající online: vybraná rizika používání internetu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5010-1.

MALÍKOVÁ, Eva. 2020. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-2030-7.

Maltézská pomoc, o.p.s. Naše projekty. *maltezskapomoc.cz* [online]. ©2022 [cit. 2022-18-06]. Dostupné z: <https://maltezskapomoc.cz/nase-projekty/>

Maltézská pomoc, o.p.s. O nás. *maltezskapomoc.cz* [online]. ©2022 [cit. 2022-18-06]. Dostupné z: <https://maltezskapomoc.cz/kdojsme//o-radu/>

MARTINEK, Michael. 2006. „Religiozita a spiritualita české mládeže“. *Studia Theologica*. 8 (3): 73-82. Dostupné z: <https://studiatheologica.eu/pdfs/sth/2006/03/06.pdf>

MATOUŠEK, Oldřich. 2008. *Slovník sociální práce*. Druhé, přepracované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2008. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. [cit. 2022-02-24]. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7e116-5407-6c88436b77d9](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7e116-5407-6c88436b77d9)

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2020. Strategický rámec přípravy na stárnutí společnosti 2021 – 2025 [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2022-06-28]. Dostupné z: [https://seniorivkrajich.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/11/Strategicky\\_ramec\\_pripravy\\_na\\_starnuti\\_spolecnosti\\_2021-2025\\_log\\_2.pdf](https://seniorivkrajich.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/11/Strategicky_ramec_pripravy_na_starnuti_spolecnosti_2021-2025_log_2.pdf)

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Standardy kvality sociálních služeb. *mpsv.cz* [online]. ©2022 [cit. 2022-18-06]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

MYDLÍKOVÁ, Eva. 2015. Zátěžové situace v kontextu rodinné péče o seniora. In: TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, Jana LEVICKÁ, Alena VOSEČKOVÁ a Eva MYDLÍKOVÁ. 2015. *Mezi láskou a povinností - péče očima pečovateliů*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-570-7.

NAKREM, S., STENSVIK, GT., SKJONG, R.J. *et al.* 2019. Staff experiences with implementing a case conferencing care model in nursing homes: a focus group study. *BMC Health Services Research*. 19 (191): 1-11. Dostupné z: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-019-4034-0.pdf>

Olomoucký kraj. 2021. (Ne)zapomenuté příběhy Olomouckého kraje. Vydání I. Olomouc: Olomoucký kraj. ISBN 978-80-7621-051-6.

PAYNE, Jan. 2005. *Kvalita života a zdraví*. Praha: Triton. ISBN 80-7254-657-0.

PROCHÁZKOVÁ, Eva. 2014. Práce s biografií a plány péče. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-3186-8.

PROCHÁZKOVÁ, Eva. 2019. Biografie v péči o seniory. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-1008-7.

RABUŠICOVÁ, Milada, Karla BRÜCKNEROVÁ, Lenka KAMANOVÁ, Petr NOVOTNÝ, Kateřina PEVNÁ a Zuzana VAŘEJKOVÁ. 2016. *Mezigenerační učení: teorie, výzkum, praxe*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-8460-5.

Řád Maltézských rytířů: České velkopřevorství. O Suverénním řádu maltézských rytířů. *Maltezskyrad.cz* [online]. ©2018 [cit. 2022-16-06]. Dostupné z: <http://cvp.maltezskyrad.cz/rad-a-jeho-institute/o-radu/>

- ŘÍČAN, Pavel. 2007. Psychologie náboženství a spirituality. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-312-3.
- SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. 2012. Sociologie stáří a seniorů. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3850-5.
- SMOLÍK, Josef. 2010. Subkultury mládeže: Uvedení do problematiky. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2907-7
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Barbora BOLOMSKÁ. 2011. Reminiscenční terapie. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-711-0.
- TOMEŠ, Igor. 2018. Povinná sociální solidarita. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3835-5.
- TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. 2006. Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
- TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. 2015. Problematika neformální péče z pohledu pečovatelů. In: TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, Jana LEVICKÁ, Alena VOSEČKOVÁ a Eva MYDLÍKOVÁ. 2015. *Mezi láskou a povinností - péče očima pečovatelů*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-570-7.
- VÁGNEROVÁ, Marie. 2007. Vývojová psychologie II.: Dospělost a stáří. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1318-5.
- VÁGNEROVÁ, Marie. 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.
- VÁGNEROVÁ, Marie a Lidka LISÁ. 2021. Vývojová psychologie: Dětství a dospívání. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4961-0.
- Volunteering Australia. 2015. Volunteering Australia Project: The Review of the Definition of Volunteering [online]. Volunteering Ausrralia. [cit. 2022-06-15]. Dostupné z: <https://www.volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/Definition-of-Volunteering-27-July-20151.pdf>
- ZÁKON č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (nový), ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České republiky [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>



ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České republiky [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

ZÁKON č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České republiky [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-155>

ZÁKON č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů. In: Sběrka zákonů České republiky [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

Živá paměť. O nás. *Zivapamet.cz* [online]. ©2022 [cit. 2022-30-06]. Dostupné z: <https://www.zivapamet.cz/o-nas/>

## **Zkratky**

AP – absolventská práce („Možnosti zapojení dobrovolníků do práce s biografií klienta v domovech pro seniory“)

BIP – biografický individuální plán

BP – bakalářská práce

CMTF – Cyrilometodějská teologická fakulta

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

EBIN – Erwin Böhm Institut

MP – Maltéžská pomoc, o. p. s.

SAS – Sociálně aktivizační služby

SSP – Společnost sociálních pracovníků

UP – Univerzita Palackého v Olomouci

ZP – zdravotní postižení

# Přílohy

## Zpětná vazba koordinátorů dobrovolnického programu

### Koordinátor č. 1 (přepis z rozhovoru do písemné formy)

#### 1. Znáte podstatu konceptu biografické péče v pečovatelských službách pro seniory?

Ano znám to, seznámila jsem se s tím před deseti lety v časopisu Sociální práce. Od té doby jsem o tom neslyšela. Byl to moc komplikovaný, dlouhý článek. Ne každý sociální pracovník je filosof, je to taky pracující člověk. Chtělo by to zjednodušit.

Spolupracujeme ovšem s domovem pro seniory ve Chválkovicích. MP by mohla ve spolupráci s Chválkovicemi školit dobrovolníky k práci s biografií. Dobrovolník se nemá s kým setkávat, protože pečovatelky jsou vytížené. Někdo by se měl tomu dobrovolníkovi věnovat.

#### 2. Myslíte si, že by biografie seniora měla mít vlastní opodstatnění v IP klienta?

Mělo by to tam být zakomponované v IP, ale je potřeba dávat si pozor si na kontroly. Měl by se tím zabývat ovšem multidisciplinární tým, a společně naplňovat cíle klientky. Předáváme informace dál dalším službám. V naší službě to tak děláme. Je důležité, aby součástí týmu byla rodina.

#### 3. Jak by mohla dobrovolnická práce s biografií klienta přispět do oblastí sociální práce s klienty? Usnadnila by vám práci s klienty?

Ano, pomohlo by mi to hodně. Pokud dobrovolník zachová mlčenlivost, a to bez zbytečných pikantností. Proč by to měl být dobrovolník? Tráví s ním sám dvě hodiny týdně. Dobrovolník by měl být brán do součástí kolektivu v individuálním plánování. Je to dlouhodobá záležitost, bez intimností nejde nic zjistit. Měl by ovšem umět vytvořit pocit bezpečného prostředí.

Obohatit to může soc. práci po mnoho stránkách. Musí se ty informace ovšem předat dál, např. osobní asistenci. Nebudu seniorovi ovšem doporučovat něco, co nemá rád (třeba kluby pro seniory, když nesnáší lidi).

Líbí se mi myšlenka, že „Aktivizace je mnohdy nepřírozená. Lepší je tedy neaktivizovat, jít na to spontánně“. Je důležité znát příběh, či alespoň základní informace toho klienta, pak se

dá efektivně aktivizovat přirozeně. Jsou společnosti, které se zabývají životním příběhem seniorů, založené na přednášení určitých životních zkušeností mladým lidem. Mělo by to obrovskou hodnotu pro mládež i společnost. Pokud by tomu příběhu dal dobrovolník hezkou formu, mohl by to být krásný dar od prababičky pro rodinu. Bylo by fajn, kdyby byly vztahy v rodině pěkné.

#### **4. Co by měl dobrovolník dle vašeho názoru umět a znát, aby byl kompetentní k výkonu dobrovolnické činnosti s biografií klientů, a dokázal tak klienta efektivně aktivizovat?**

Měla by to být taková ta klasika – empatie, umět vést rozhovor, zabezpečit bezpečné prostředí, umět předávat informace, umět číst mezi řádky, umět se doptávat. Zkrátka komunikační dovednosti. A vhodná sebereprezentace. Podstatné taky je, aby měl dobrovolník takt, nehledal senzace, a nepodcenil soukromí toho klienta. Měl by si ověřit, aby tam ty informace zůstaly.

Mělo by dojít ke zpracování krátkého materiálu pro koordinátory (např. na kurzech), cílovým uživatelem bude laik (např. brožura – co je cílem těch rozhovor, co je důležité pro lidi a co není). Mělo by se hlavně vědět, proč to dělám, kdybych byl klient. Když je to moc komplikované, tak to nikoho nezaujme.

#### **5. Bylo by podle vás možné uplatnit práci s biografií v dobrovolnické činnosti bez přítomnosti certifikovaného pracovníka?**

Určitě by to bylo možné.

#### **6. Myslíte si, že by taková činnost mohla být užitečná u osamocených seniorů, kteří nežijí v pečovatelských domech, kde se takový koncept využívá?**

Mimořádně užitečná. Může si připadat užitečný, že někoho takový příběh zajímá.

#### **7. Bylo by dle vašeho názoru možné provést síťování navazujících dostupných služeb skrze biografii klienta?**

Oslovím jiná zařízení (pokud např. rád hraje hry), nebo určitou stravovací službu, jestliže má rád určité jídlo. Vybírám dobrovolníky skrze dispozice ke klientovi, a to vždy tak, aby se ti dva k sobě hodili. Nebo např. seznamování na seznamkách, nákupy, atd. Je to i otázka spirituality (např. zprostředkování faráře atd..). Spolupracujeme např. s CDZ nebo s Age centrem.

## **8. Jaké výhody může mít dle vašeho názoru propojení dobrovolnické činnosti a biografie klientů v oblasti individuální aktivizace?**

Je to plně individuální záležitost. Klient může s dobrovolníkem, v bezpečném prostředí, řešit problémové záležitosti ve své rodině. Dobrovolník je pro tuto činnost snad nejvýhodnější osobou.

## **Koordinátor č. 2 (zpětná vazba vyplněna samotnou koordinátorkou)**

### **1. Znáte podstatu konceptu biografické péče v pečovatelských službách pro seniory?**

Ano, znám. Jedná se o vypracování biografie u klientů.

### **2. Myslíte si, že by biografie seniora měla mít vlastní opodstatnění v IP klienta?**

Určitě by v IP měl být uvedeny informace o životě klienta ve všech stránkách (bio, psycho, socio, spirito) a z toho by pak měly vycházet cíle. Důležité je zjišťovat historii klienta a jeho dosavadní život. Pomáhá nám to v pochopení klienta a jeho chování. Také z toho můžeme zjistit zdroje. Tato metoda může pomoci seniorům, kteří postupně ztrácejí kognitivní funkce, nebo se u nich zhoršuje demence, kdy poté můžeme zjistit informace o seniorovi, které on nám již nemůže poskytnout.

### **3. Jak by mohla dobrovolnická práce s biografií klienta přispět do oblasti sociální práce s klienty? Usnadnila by vám práci s klienty?**

Dobrovolníci by pravděpodobně měli mnoho informací o klientovi a mohli k němu přistupovat individuálně. Biografii klienta bych pro dobrovolníky vnímala jako pomoc při poznávání klienta, pokud je senior málo mluvný, nebo dobrovolník neví, jaká témata nebo aktivity by seniorovi vyhovovaly.

Na druhou stranu je ale pro dobrovolníka přínosné hledat témata a aktivity společně a nechat klienta, aby byl aktivní. Takže celkově bych řekla, že daná biografie může pomoci v určitých případech (horší paměť klienta, zhoršené kognitivní funkce, nemluvnost) a je vhodné ji mít vypracovanou. Ale zároveň je důležité, aby si dobrovolník s klientem sami našli společná témata.

**4. Co by měl dobrovolník dle vašeho názoru umět a znát, aby byl kompetentní k výkonu dobrovolnické činnosti s biografií klientů, a dokázal tak klienta efektivně aktivizovat?**

Dobrovolník by měl být empatický, umět si vytvořit s klientem vztah, měl by být zodpovědný a měl by respektovat zvláštnosti seniora a umět s ním komunikovat. Měl by být vyzrálý v některých otázkách, pro seniory důležitých (například smrt, stáří, osamělost). Také by se neměl bát obrátit na koordinátora a říct si o pomoc a dobrovolník by také měl umět nastavovat hranice. Měl by také pracovat s biografií jako s tzv. „tahákem“, ale ne jako pravidlem. Senior mohl mít dříve rád něco, co už mu úplně nevyhovuje apod.

**5. Bylo by podle vás možné uplatnit práci s biografií v dobrovolnické činnosti bez přítomnosti certifikovaného pracovníka?**

Pokud by koordinátor nebo dobrovolník měl alespoň stručné zaučení v této metodě, myslím si, že by to bylo uplatnitelné v dobrovolnické činnosti.

**6. Myslíte si, že by taková činnost mohla být užitečná u osamocených seniorů, kteří nežijí v pečovatelských domech, kde se takový koncept využívá?**

Určitě ano, myslím si, že by tato aktivita byla vhodná pro dobrovolníky, kteří by mohli aktivizovat klienta, zároveň bych se jako sociální pracovník o klientovi dozvěděla zajímavé informace. Otázka ale je, zda by se tato činnost dala opakovat na tom stejném seniorovi (tím myslím, že u klientů se často dobrovolníci střídají po několik měsících/letech, takže by to zřejmě zpracovával jen jeden dobrovolník a pak by tato biografie byla pro další dobrovolníky tím „tahákem“). Ale jako nabídka aktivity pro dobrovolníka a seniora je to velmi zajímavé a bylo by i dle mého využité.

**7. Bylo by dle vašeho názoru možné provést síťování navazujících dostupných služeb skrze biografii klienta?**

Ano, skrze tyto informace mohu dále navazovat služby, které by byly pro klienta vhodné.

**8. Jaké výhody může mít dle vašeho názoru propojení dobrovolnické činnosti a biografie klientů v oblasti individuální aktivizace?**

Poznání klienta, jeho potřeb, vzpomínek. Také se upevní vztah dobrovolníka a seniora, tím že se dobrovolník dozví něco o osobním životě klienta. Bylo by i hezké, kdyby dobrovolník také tímto způsobem něco klientovi nabídnul (řekl mu také něco ze svého života), aby vztah nebyl jednostranný. Pozitivum vidím také jako motivaci pro klienta, že po něm něco zůstane, jeho vzpomínky budou zachovány. Představa konečnosti je totiž pro mnoho seniorů děsivá a tímto by měli něco, co přetrvá.