

Fenomén dobrovolnictví jako možnost pomoci proti sociální exkluzi seniorů

Petra Lazárková Bc.

Diplomová práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Bc. Petra LAZÁRKOVÁ

Studijní program: N 7501 Pedagogika

Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Fenomén dobrovolnictví jako možnost pomoci proti sociální exkluzi seniorů

Zásady pro vypracování:

Zpracování teoretické části - východisko pro výzkumnou část.

Příprava metodiky výzkumné části.

Zpracování a vyhodnocení výzkumu.

Závěry a doporučení.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ALAN, J. Etapy života očima sociologie. Praha : Panorama, 1989.

HENDL, J. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005.

KOL. AUTORŮ Dobrovolníci v neziskových organizacích. Praha: Informační centrum neziskových organizací, 2001.

Postavení a diskriminace seniorů v České republice. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2006.

TOŠNER, J. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006

VÁGNEROVÁ, M. Vývojová psychologie, Dětství, dospělost, stáří. Praha: Portál, 2000

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Karel Gamba

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

12. února 2009

Termín odevzdání diplomové práce:

15. května 2009

Ve Zlíně dne 12. února 2009



L.S.

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně

.....

1) Zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výtisky, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, uče-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k větší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato práce pojednává o fenoménu dobrovolnické činnosti v jeho možných souvislostech se snižováním rizika sociální exkluze seniorů. Cílem práce je zjistit zda-li a jak napomáhají dobrovolníci v boji proti sociální exkluzi seniorů. Teoretická část se zabývá vymezením teoretických východisek pro praktickou část práce, postupně objasňuje pojmy dobrovolnictví, senior, stáří a s ním spojené změny v životech starých lidí, současně se dotýká problematiky sociální exkluze a specifikuje ji na konkrétní sociální skupinu seniorů.

Praktická část pomocí kvalitativního výzkumu metodou polostrukturovaných rozhovorů zjišťuje odpovědi na dílčí výzkumné otázky, a v závěru práce díky zjištěním z empirického výzkumu vyslovuje odpověď na základní výzkumnou otázku – jakým způsobem napomáhá dobrovolnická činnost v řešení problematiky sociální exkluze seniorů.

Klíčová slova:

Dobrovolnictví, dobrovolník, stáří, senior, sociální exkluze

ABSTRACT

This diploma thesis deals with the volunteering phenomenon and the possibility of senior social exclusion risk reducing. The aim of this work is to find out whether or not and how volunteers assist in the senior social exclusion fighting. The theoretical part is concerned with the determination of theoretical resources for practical part of thesis, subsequently it explains definitions of volunteering, senior, old age, accompanying changes in old people lives, simultaneously it covers social exclusion dilemma and it specify this theme in particular social senior group. Practical part of the thesis elicits answers to partial experimental questions, using the quantitative research of semistructured interview method. At the end of this thesis, due to empiric research findings, there is declared answer to fundamental research question - how the volunteering help with senior social exclusion dilemma solution.

Keywords:

Volunteering, volunteer, old age, senior, social exclusion

Touto cestou bych ráda poděkovala Mgr. Gambovi za vedení mé práce, stejně tak i mým rodičům za podporu a v neposlední řadě tomu, bez jehož pomoci by tato práce nevznikla.

„Stupeň úcty ke stáří udává stupeň ušlechtilosti a pravé ceny u všech národů a kultur.“

Ladislav Klíma

„Mladá generace si i dnes váží stáří. Ovšem jen pokud jde o víno, whisky a nábytek.“

Truman Capote

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 DOBROVOLNICTVÍ	13
1.1 VYMEZENÍ POJMU DOBROVOLNICTVÍ.....	13
1.1.1 Pojmy s dobrovolnictvím spojené	15
1.2 OBLASTI PŮSOBNÍ DOBROVOLNÍKŮ	16
1.3 HISTORIE A VÝVOJ DOBROVOLNICTVÍ.....	16
1.3.1 Kořeny dobrovolnictví	17
1.3.2 Dobrovolnictví v době národního obrození a první republiky	17
1.3.3 Dobrovolnictví v době totality	18
1.3.4 Od let devadesátých po současnost	19
1.4 DOBROVOLNICKÁ CENTRA	20
1.4.1 Funkce a činnost dobrovolnických center	21
1.5 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	21
1.5.1 Vymezení sociálních služeb	21
1.5.2 Specifika dobrovolné činnosti v sociálních službách.....	23
1.5.3 Dobrovolná činnost při péči o seniory	24
1.6 LEGISLATIVNÍ RÁMEC DOBROVOLNICTVÍ.....	26
1.6.1 Zákon o dobrovolnické službě	26
1.6.2 Ostatní legislativa upravující dobrovolnickou činnost.....	29
1.7 DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	30
2 PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ SKUPINY SENIORŮ	31
2.1 VYMEZENÍ POJMU STÁŘÍ.....	31
2.2 VYMEZENÍ POJMU SENIOR, SPECIFIKACE SENIORSKÉ SKUPINY	33
2.3 DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE.....	34
2.4 CHARAKTERISTICKÉ ZMĚNY VE STÁŘÍ	35
2.4.1 Biologické změny.....	36
2.4.2 Psychické změny	36
2.4.3 Sociální změny	37
2.5 DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	39
3 SOCIÁLNÍ EXKLUZE	40
3.1 POJETÍ A DIMENZE SOCIÁLNÍ EXKLUZE.....	41
3.1.1 Sociální exkluze v pojetí nedostatku participace	42
3.1.2 Dimenze sociálního vyloučení	42
3.2 UPŘESNĚNÍ PROBLEMATIKY PRO SENIORSKOU SKUPINU OBYVATELSTVA.....	44
3.2.1 Klasifikace lidských potřeb	45
3.2.2 Specifikace a struktura potřeb seniorů	46
3.2.3 Sociální exkluze seniorů	49

3.3	DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	52
II	PRAKTICKÁ ČÁST	53
4	PŘÍPRAVA A REALIZACE VÝZKUMU.....	54
4.1	CÍL VÝZKUMU	54
4.2	VOLBA A SPECIFIKACE VÝZKUMNÉHO POSTUPU.....	55
4.3	METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT.....	56
4.3.1	Polostrukturované interview	56
4.3.2	Analýza dokumentů.....	56
4.4	VOLBA VÝZKUMNÉHO VZORKU	57
4.5	OPERACIONALIZACE DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	58
4.6	PRŮBĚH SBĚRU DAT.....	58
5	ZJIŠTĚNÍ A JEJICH INTERPRETACE.....	60
5.1	MOTIVY, POSTOJE A NÁZORY NA DOBROVOLNOU ČINNOST.....	60
5.1.1	Struktura a počty dobrovolníků ve zkoumaném dobrovolnickém centru	62
5.2	STÁŘÍ: JAK JEJ VNÍMAJÍ SAMI SENIOŘI?	63
5.3	JAK VNÍMAJÍ POSTOJ SPOLEČNOSTI KE STÁŘÍ?.....	65
5.4	JAKÁ JE MÍRA A KVALITA SPOLEČENSKÝCH KONTAKTŮ SENIORŮ?.....	67
5.5	VNÍMÁ SENIOR NĚKTERÉ SVÉ POTŘEBY JAKO NEDOSTATEČNĚ USPOKOJOVANÉ?	70
5.6	JAKÝ MAJÍ SENIOŘI POHLED NA DOBROVOLNÍKY A NA ČINNOSTI SPOLEČNĚ PROVÁDĚNÉ?	73
5.7	JAKÝ JE VLIV TĚCHTO AKTIVIT NA SOCIÁLNÍ EXKLUZI SENIORŮ?	75
	ZÁVĚR	78
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	81
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	85
	SEZNAM OBRÁZKŮ	86
	SEZNAM PŘÍLOH.....	87

ÚVOD

Moje diplomová práce se zabývá jedním z fenoménů dnešní doby – dobrovolnictvím, a stále se zvětšující postproduktivní skupinou našeho obyvatelstva – seniory. Tato dvě na první pohled zcela rozdílná témata jsou propojena a dána do interakce aktuální problematikou sociální exkluze. Odpověď proč tomu tak je, je nasnadě.

Stáří je neoddelitelnou vývojovou etapou lidského života. A tak jak je tomu i v těch předchozích etapách, také stáří s sebou přináší jak chvíle radostné, tak těžké, se kterými se jedinec může vyrovnávat značně obtížně. Může se jednat jak o obtíže zdravotní: úbytek funkčního potenciálu, chronická onemocnění i úrazy, tak o problémy psychického rázu. Změny nastávají také v sociální oblasti. Důležitý mezník v životě staršího člověka – odchod do penze – s sebou přináší řadu změn, bohužel často spíše negativního rázu. Člověk ztrácí mnoho sociálních kontaktů, dostává se do často pasivnější sociální role, neméně bolestivě bývá vnímána změna sociálního statusu seniora. Stává se, že kvůli všem těmto změnám starší lidé nevykonávají všechny činnosti stejnou měrou, jako tomu bylo dříve. Omezením sociálních kontaktů může docházet k subjektivní osamělosti, ale také k faktické izolovanosti. Tímto může dojít k vyloučení starých lidí ze společenského dění. Nutno podotknout, že k této nedostatečné participaci často nedochází z vlastní vůle seniorů, ale kvůli překážkám, kterým musí čelit.

Nemalý vliv na řešení těchto problémů má příjemné a chápající sociální prostředí, které seniora obklopuje. Bohužel, dnešní moderní doba, zaměřená na výkonnost, krásu a úspěch, nevnímá seniorskou populaci jako ty, kteří by tyto hodnoty mohli přinést. Fakta, kolik hodnot už přinesli a stále mohou poskytnout, hlavně z hlediska nabitých zkušeností, jsou odsouvána na okraj, stejně tak jako senioři samotní.

Je pochopitelné, že zodpovědnost za seniory a za snížení rizika jejich sociálního vyloučení by měl převzít z hlediska legislativy a částečného financování stát se svou sociální politikou, a z hlediska péče pak rodina, zdravotnická zařízení a sociální služby pro seniory. Zajištění těchto sfér péče však nespadá do problematiky této práce. Záměrem práce je poukázat na možnost využití dobrovolníků při péči o seniory. Ti totiž vnášejí do péče o seniora neformálnost, angažovanost, nadšení i osobní přístup. Pečují bez nároku na jakoukoliv odměnu, přesto bývají velmi efektivní. Tato práce si klade za cíl popsat zda-li a případně jak mohou dobrovolníci při péči o seniory snižovat jejich riziko ohrožení sociální exkluzí.

Pro toto zkoumání jsem pokládala za nutné získat dostatečné penzum teoretických znalostí v této problematice a proto je teoretická část práce rozčleněna do tří kapitol, na které posléze navazuje praktická část mé diplomové práce, opírající se o zjištěná teoretická východiska.

První kapitola teoretické části z nich se zabývá problematikou dobrovolnictví. Úkolem této kapitoly je co možná nejlépe vymezit pojem dobrovolnictví i pojmy s ním spojené. Popisuje historii vzniku novodobé dobrovolnické činnosti v naší republice a seznamuje čtenáře s dobrovolnickými centry, jež jsou zaštiťujícími organizacemi, zajišťujícími výcvik i péči o dobrovolníky. Součástí kapitoly je také konkretizace dobrovolnické činnosti pro okruh sociálních služeb a pro cílovou skupinu seniorské populace se sníženým funkčním potenciálem a legislativní rámec, který se problematikou dobrovolnictví zabývá.

Následující kapitola se plně soustřeďuje na výše zmiňovanou skupinu naší populace – na seniory. Zabývá se vymezením pojmů stáří a senior, pojednává o problematice stáří z hlediska ontogeneze, následně popisuje změny, ke kterým v průběhu stáří dochází a to jak v dimenzích fyzických změn, tak změn psychosociálních.

Poslední kapitola teoretické části se zabývá problematikou sociální exkluze. Jejím záměrem je charakterizovat a vysvětlit koncept sociálního vyloučení jak v rovině obecné, tak v konkrétní rovině zaměřené na seniorskou populaci, jakožto objektu sociální exkluze, kde kapitola zahrnuje vymezení potřeb seniorů. Nezbytnou součástí je deskripce pojetí a dimenzí sociálního vyloučení.

Cílem praktické části mé práce je prezentace výzkumu, vytvořeného pro účely této diplomové práce. Tato část popisuje jak přípravu a plánování tohoto výzkumu, tak jeho realizaci. Definuje cíl výzkumu, výzkumné otázky, výzkumný vzorek i zvolenou metodologii. Neodmyslitelnou součástí je analýza získaných dat a jejich interpretace. V závěru práce se pokusím zodpovědět si na dílčí výzkumné otázky, které během tvorby práce vyvstanuly a staly se základním kamenem této práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

Ať už si to připouštíme či nikoliv, každý z nás se nejednou stal „dobrovolníkem“ a vykonával činnost, kterou dělal z pouhé dobré vůle, s vědomím toho, že může pomoci, potěšit, poradit, aniž by za toto něco žádal. Může se jednat o obyčejnou radu, pomoc s nákupem či s orientací cizinci v našem městě, sousedskou výpomoc atp. Tyto činnosti nevědomky vykonáváme a neočekáváme za ně nic hmotného, odměnou nám bývá úsměv, poděkování, vlastní dobrý pocit či pocit uznání.

Záměrně jsem ovšem uvedla termín dobrovolník v uvozovkách. Výše zmíněné činnosti totiž probíhají mezi námi a v nám vlastní komunitě lidí přirozeně. Jsou výsledkem slušného vychování, snahy o udržení dobrých vztahů, nebo vědomí toho, že dnes pomohu já tobě, zítra ty mě. Dobrovolnictví, kterého se týká tato práce, je dobrovolnictvím veřejně prospěšným, kdy lidé nabízejí svůj čas a energii, aniž by očekávali něco „na oplátku“.

Tato úvodní kapitola si dává za cíl vymezit pojmy týkající se dobrovolnictví, popsat historii vzniku novodobé dobrovolnické činnosti v naší republice, přiblížit čtenáři problematiku dobrovolnické činnosti, jejich poskytovatelů i příjemců. Dobrovolnická činnost zde bude následně konkretizována pro okruh sociálních služeb, aby byl vytvořen dostatečný teoretický rámec pro následnou praktickou část této práce.

1.1 Vymezení pojmu dobrovolnictví

Synonymem slova dobrovolný je nepovinný. Stejně tak má obdobný význam dobrovolnictví, jako činnost nepovinná, konaná pouze z vlastní dobré vůle každého jednotlivce, který se rozhodl pomáhat. Ještě před několika lety nebyly pojmy dobrovolnictví ani dobrovolník pevně stanoveny, v současné době je vymezuje zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a to jako „činnost, při níž dobrovolník poskytuje a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů

mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací“ a zároveň „Za dobrovolnickou službu se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.“

Vedle zákonného vymezení existuje nespočet dalších definic či zavedených pojmů, které pro dobrovolnou činnost a její vykonavatele používají různí autoři, zabývající se touto problematikou.

Jedny z největších kapacit v problematice dobrovolnictví v České republice – Jiří Tošner a Olga Sozanská – chápou dobrovolnictví jako *„přirozený projev občanské zralosti, který oběma stranám, jak dobrovolníkovi, tak příjemci jeho pomoci, přináší nejen konkrétní přínos, ale i obohacení v mezilidských vztazích i nových zkušenostech.“* Titíž definují dobrovolníka jako *„člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí nebo společnosti.“* (Tošner, Sozanská, 2002).

„Jádro koncepce voluntarismu¹ spočívá v tom, že jednotlivci participují na spontánních, soukromých a svobodně zvolených aktivitách, které přinášejí nějaký efekt pro veřejné společné blaho, které je pocíťováno participanty.“ (Duben, 1996)

Matoušek ve svém slovníku definuje dobrovolnictví jako *„neplacenou a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.“* (Matoušek, 2005) Záměrně se většina autorů i legislativa vyhýbá označovat výkony dobrovolníka jako práci. Vysvětlení podává Tošner: *„pojmem práce má úzkou vazbu na činnost vedoucí k výdělku podle pracovněprávních předpisů a s nimi souvisejících daňových a pojistných aspektů.“* (Tošner, Sozanská, 2002).

¹ Voluntarismus je anglickým opisem českého výrazu dobrovolnictví.

1.1.1 Pojmy s dobrovolnictvím spojené

Ačkoliv zákon o dobrovolné službě definuje pojem dobrovolnictví, tento pojem je zde stanoven pouze pro legitimizaci konkrétní činnosti podporované státem. Dále ovšem existuje několik pojmů a běžných termínů, které pojem dobrovolnictví rozšiřují, nebo se ve spojení s ním běžně užívají. Uvedu jich zde několik, pro lepší vhled do problematiky dobrovolnictví. Sozanská a Tošner (2002), Somrová a Klégrová (2006), stejně jako server o dobrovolnictví (Druhy dobrovolnictví. *Dobrovolník* [online], 2008 [cit. 13–2-2009] Dostupné z WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_druhy.shtml>) pracují s těmito pojmy:

- Dobročinnost (filantropie) se dělí na dárcovství a dobrovolnictví, kdy dárcovství je pojmem srozumitelným, týkajícím se finančních či jiných darů, určených přímo potřebným občanům nebo na veřejně prospěšné účely. Dobrovolnictví se stává pojmem, který se dále rozvíjí na:
- Dobrovolnou občanskou výpomoc jakožto dobrovolnou činnost v rámci rodiny, příbuzenstva, mezi přáteli a sousedy. Vyznačuje se spontánností, neočekáváním finančního ohodnocení (jako ostatně každá dobrovolná činnost) a dále tím, že člověk, který jí vykonává, ji považuje za samozřejmou.
- Jako dobrovolnictví vzájemně prospěšné se označuje dobrovolná činnost v rámci komunity – obce, farnosti, klubu, spolku. Tuto činnost vykonávají členové komunity v rámci realizace společných cílů a zájmů a je k užítku převážně členům komunity. (Nejvýraznějším příkladem vzájemně prospěšného dobrovolnictví je spolková činnost. Ta má v českých zemích dlouholetou tradici, přestože v době totalitního režimu byla téměř přerušena.)
- Veřejně prospěšné dobrovolnictví je dobrovolná činnost ve prospěch druhých, která je podobná placené práci v tom smyslu, že dobrovolník má vymezenou činnost, které se věnuje a která musí být vykonána tak, aby se na ní mohl příjemce pomoci spolehnout (na prvním místě je potřeba být užitečný svému okolí). Na tomto druhu dobrovolné činnosti je postavena práce mnoha neziskových organizací a její organizaci se věnují dobrovolnická centra. Tato činnost může plnit svou roli pouze tehdy, když je řádně zorganizována a když je vymezena role dobrovolníka a jeho vztah k zaměstnancům organizace. Dobrovolník potřebuje jasně znát poslání organizace, mít dobrý výcvik a cítit osobní odpovědnost za práci, kterou vykonává.

- Dobrovolná služba je obvykle dlouhodobý (až několikaměsíční) závazek věnovat se dobrovolné práci, často mimo svojí zemi. Má mnoho znaků společných s veřejně prospěšným dobrovolnictvím. Důležitá je zde dlouhá doba trvání služby a formalizovaný vztah k organizaci, která dobrovolníka vysílá a pro kterou pracuje. Tyto prvky jsou důležité zejména při dobrovolné službě v zahraničí, kdy je nutné zařídit pojištění a absolvovat různá školení.

1.2 Oblasti působení dobrovolníků

Dobrovolnou službu lze uplatnit v nepřeberném množství oblastí, uvádím zde dělení dle Národního informačního centra pro mládež (Dobrovolnictví. Eurodesk [online], 2009 [cit. 13-2-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.eurodesk.cz/>>)

- sociální oblast ve smyslu pomoci osobám se zdravotním postižením, seniorům, lidem drogově či jinak závislým anebo dětem z dětských domovů či jinak sociálně znevýhodněným apod.,
- oblast humanitární pomoci (specifická oblast sociální oblasti, příkladem může být pomoc při záplavách nebo jiných živelních katastrofách) a pomoci při ochraně lidských práv uprchlíků, obětí trestných činů či jiných znevýhodněných skupin, případně jednotlivců, ale také „běžných“ občanů,
- ekologie a pomoc při ochraně přírody, kde se můžete realizovat třeba při obnově lesa stejně jako při péči o zachování čistoty krajiny a měst, kulturní oblast, například pomoc při obnově a rekonstrukci hradu, zámku nebo kostela, pořádání festivalů,
- oblast volného času, vzdělávání a sportu, ve které lze pomáhat v různých pohybově zaměřených oddílech a v níž najdete uplatnění jako vedoucí kroužků, dětského oddílu, při doučování anebo jako vedoucí na letních táborech.

1.3 Historie a vývoj dobrovolnictví

Dobrovolnictví nemůžeme brát jako nový fenomén, který k nám začal pronikat v porevolučním období, ale naopak jako jev, který je v naší kultuře hluboce zakořeněný. Z historického hlediska má v evropském kontextu dobrovolnická činnost bezpochyby své konkrétní počátky v křesťanské nauce a morálce. Pomáhat bližnímu svému je zakotveno jak v křesťanských textech, tak v myslích lidí. Bylo by ovšem zkreslující pohlížet na Bibli

jako na prvotní text, z kterého vyšla vůle pomáhat. Sounáležitost s okolím, dobré vztahy a pomoci druhým jsou znaky každého vyspělého společenského uskupení, každé civilizace a kultury, neboť to je nejpřirozenější cesta jak pomáhat, obecný princip, kdy silnější pomáhá slabšímu a také jediná cesta pokroku a samotného přežití.

1.3.1 Kořeny dobrovolnictví

Přesto, nejrozšířenějším poskytovatelem péče a dobrovolné činnosti byly v Evropě náboženská bratrstva a řeholní řády, které se charitativní prací zabývají již od neranějšího středověku. I když jejich křesťansky motivovanou činnost nelze chápat jako čistě aktivitu nějakého dobrovolného sdružení ve vlastním slova smyslu (šlo o součást jejich povolání jako zasvěcených osob – řeholnic a řeholníků – či součást duchovní pastorační práce kněží, kdy součástí byla jak péče o dobro pozemské, tak, a to především, péče o potřeby duchovní), položili základ této činnosti a na tyto řády posléze navazovaly první dobrovolné spolky a instituce.

1.3.2 Dobrovolnictví v době národního obrození a první republiky

V době českého národního obrození už můžeme sledovat historickou linii současného českého dobrovolnictví. Během této doby, která byla provázena snahou o transformaci feudálního společenství v občanskou společnost, vznikají první spolky a dobrovolné organizace, které si kladou za cíl povznést českou kulturu, vzdělanost i vědu, a členství v těchto organizacích bylo pokládáno za čest a občanskou povinnost.

„Dobrovolnictví jako činnost konaná mimo hlavní zaměstnání se rozvíjí se vznikem spolkového života občanského a také jako odpověď na vzrůstající počet lidí žijících v nedůstojných podmínkách v období prudkého rozmachu industrializace. Tedy nejen sbory dobrovolných hasičů, ale i filantropické a vzdělávací aktivity městské a venkovské inteligence mohou být pokládány za reprezentanty počátků dobrovolnictví u nás.“

(Pohled do historie dobrovolnictví. *Dobrovolník* [online], 2008 [cit. 13-2-2009] Dostupné z WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_hist.shtml >).

Období prvorepublikové navazuje na tento trend, sám prezident Masaryk otevřeně podporuje mládežnické spolky jako např. YMCA². Období války bylo zásahem do vývoje, přesto se činnost spolků a organizací podařilo obnovit.

1.3.3 Dobrovolnictví v době totality

Tvrdou ránou a příčinou změn ve všech oblastech občanského života (dobrovolných organizací nevyjímaje) bylo převzetí moci komunisty. „*Tradice dobrovolné práce byla za totalitního režimu násilně přerušena a činnost všech forem nezávislých organizací byla cílevědomě a systematicky redukována nebo zcela podřízena politickému vedení státu a komunistické strany a podléhala přísné kontrole. Všechny organizace musely být sdruženy v tzv. Národní frontě. Ty, které zůstaly nezávislé, byly státem pronásledovány a likvidovány. Majetek nadací a organizací byl konfiskován, řada demokraticky smýšlejících lidí byla pronásledována a vězněna. V rámci tažení proti církvím byly od roku 1951 systematicky rušeny všechny jejich charitativní a sociální organizace. Rok 1968 znamenal jakési „nadechnutí“, ale skutečná aktivizace a obnova občanských iniciativ nastala až v osmdesátých letech 20. století a zejména po listopadu 1989.*“ (Tošner, Sozanská, 2002).

Bohužel, období socialismu a jeho „povinně dobrovolných prací“ způsobilo nemalé šrámy na pověsti dobrovolné činnosti, jelikož se z něj stal pojem zprofanovaný a se značným pejorativním nádechem. „*Spontánní motivace k obecně prospěšné činnosti byla deformována do totálního nasazení občanů pro budování socialismu vyžadovaného pomocí kádrových posudků a patřičnou propagandou, která byla ve značném měřítku skutečně účinná. Další generace narozené již v socialismu však kupodivu nejevily zájem o nadšení svých rodičů a tak se pod různými oficiálními názvy a patronacemi občas podařilo skrýt skutečně dobrovolnou zájmovou činnost tam, kde nechyběla činorodost, která ovšem nebyla nijak konfliktní se zájmy režimu. Jinak lze ale říci, že dobrovolnictví získala punc něčeho neautentického, vnucovaného, čemu je potřeba se pokud možno vyhnout. Tato příchuť zůstává v povědomí mnoha českých občanů dodnes.*“ (Pohled do historie dobrovolnictví. *Dobrovolník* [online], 2008 [cit. 13–2–2009] Dostupné z WWW:

² Young Men's Christian Association – Křesťanské sdružení mladých mužů (používán také pojem lidí).

<http://www.dobrovolnik.cz/d_hist.shtml >)

1.3.4 Od let devadesátých po současnost

Po revoluci začíná obnova režimem potlačených spolků jako například Skaut nebo výše zmiňovaný YMCA, kdy činnost těchto organizací je ze značné míry možná právě díky dobrovolnické činnosti. Současně dochází k rozvoji neziskového sektoru, ke vzniku stovek nových organizací, ve kterých mají dobrovolníci odpracovány tisíce hodin. Zaměření neziskových organizací je jak na kulturní nebo sportovní činnost, tak na pomoc potřebným, zdravotně či mentálně postiženým, menšinám i jinak znevýhodněným osobám, tzn. organizace s charitativním, sociálním či zdravotním zaměřením. Jedná se o pomoc jednorázovou-krátkodobou (pořádání tématických akcí, sbírek, pomoc při živelných neštěstích) tak dlouhodobou (dlouhodobé programy, péče, kluby atp.)

I přes tento nebývalý rozvoj občanských aktivit je v České republice dobrovolnictví fenoménem stále novým a zůstává na okraji zájmu společnosti. Skeptická část společnosti se na dobrovolnictví dívá s despektem či nedůvěrou (vždyť zadarmo ani kuře nehraje; objevují se i názory, že dobrovolníci jsou příslušníci sekt či se snaží touto cestou prosazovat své politické či jiné názory aj.).

1.4 Dobrovolnická centra

S rozvojem povědomí o dobrovolnické činnosti se začaly objevovat problémy s organizací práce dobrovolníků. Objevilo se mnoho těch, kteří chtěli pomáhat, zapojit se, ale neměli kde, nebo nevěděli jak. Mnoho organizací u nás vzniklo dle tzv. evropského modelu³, postupem času díky zvýšenému počtu zájemců o dobrovolnictví a nutnosti jejich koordinace vznikají také organizace podle novějšího amerického modelu dobrovolnictví⁴. V současné době se u nás objevují oba modely – komunitní převládá u charitativních a humanitárních organizací církví a náboženských společností, manažerský se pak objevuje převážně ve větších městech, jeho záběr je širší a lépe propojuje poptávku (potřebu dobrovolné pomoci) s nabídkou (občany-dobrovolníky).

Jan Tošner popisuje probíhající změny ve svém ohlednutí za 10 lety fungování prvního dobrovolnického centra u nás (Hestia), které vzniklo v rámci akce "30 dní pro neziskový sektor" dne 22. února 1999. V článku „10 let rozvoje dobrovolnictví: rehabilitace občanských ctností“ vzpomíná na problémy, se kterými se v rámci praxe setkal. Patřila k nim prvotní nedůvěra ze stran organizací, které mohly dobrovolníky využívat. Organizace se totiž po příchodu dobrovolníka musí takřkajíc „otevřít“, někteří ze zaměstnanců mají obavy ze ztráty svých funkcí nebo z narušení chodu organizace. Nevědí, jak by jim mohli být dobrovolníci užiteční, nemají potřebné zkušenosti. Z těchto důvodů se vytváří potřebná metodika pro profesionálně řízené a organizací podporované dobrovolnictví. Hestia tak započala s kurzy pro koordinátory dobrovolníků a nabízí zájemcům konzultace a supervize. Výcviky jsou zaměřeny na získání základních informací a orientace v oblasti dobrovolnictví, na zmapování konkrétních organizací a jejich podmínek pro přijetí dobrovolníků, na přípravu jednotlivých kroků zavádění dobrovolnictví v organizaci. Činnost Hestie se tak

³ Evropský (komunitní model) – dobrovolníci se na základě společných zájmů setkávají v přirozeném společenství (např. církev, sportovní nebo dětské organizace), z těchto komunit se stávají profesionální dobrovolnická centra, specializovaná na určitou sociální nebo věkovou skupinu či určitý druh dobrovolné činnosti. Centrum si nadále drží své komunitní charakteristiky, přátelské vztahy jsou nosnou silou činnosti. (Tošner, Sozanská, 2002)

⁴ Americký (manažerský) model – s dobrovolníky pracují profesionální dobrovolnická centra. Ta vyhledávají altruisticky zaměřené občany a nabízejí jim dobrovolnictví v řadě oborů lidské činnosti a organizací (tamtéž).

rozdělila do dvou hlavních činností a s tím spojených organizací a to do Národního dobrovolnického centra a Metodického a vzdělávacího centra. (Tošner, J. 10 let rozvoje dobrovolnictví. *Hestia* [online], 2008 [cit. 16–2-2009] Dostupné z WWW:

<<http://www.hest.cz/media.shtml?x=2091558> >)

1.4.1 Funkce a činnost dobrovolnických center

Dobrovolnická centra sdružují informace o dobrovolnících a neziskových organizacích, které jejich pomoc využívají, a tuto databázi pravidelně aktualizují. Cílem dobrovolnických center je metodická podpora organizací spolupracujících s dobrovolníky. Patří do něj zejména výběr, výcvik a supervize dobrovolníků, dále výcvik a supervize koordinátorů dobrovolníků a supervize organizace z hlediska dobrovolnictví. Vydávají odborné publikace, pořádají semináře a poskytují poradenství organizacím i jednotlivcům, starají se také o dobrovolnické projekty, propagují dobrovolnictví v médiích. Spolupracují se zahraničními dobrovolnickými centry a jednotlivci a snaží se jejich zkušenosti následně aplikovat v českých podmínkách. Sdružují se v Koalici dobrovolnických iniciativ, kterou reprezentuje navenek Hestia – Národní dobrovolnické centrum v Praze.

1.5 Dobrovolnictví v sociálních službách

Sociální a zdravotní oblast je jednou z nejpočetněji zastoupených, a to nejen z hlediska využití dobrovolnické práce, ale i z hlediska přebírání řady služeb, které v minulých desetiletích byly často velmi nedostatečně zajišťovány pouze státem. NNO se v této oblasti stávají partnery i poradci státu, hlavně v posledních letech se stávají aktivními přispívateli do diskuze o změnách v sociální politice a zejména o charakteru poskytovaných sociálních služeb.

1.5.1 Vymezení sociálních služeb

Sociální službou se dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, rozumí činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informace, zprostředkování kontak-

tu se společenským prostředím, psycho a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů).

Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci a zabraňují sociální exkluzi.

Sociální služby lze podle cíle a zaměření rozdělit do 3 základních skupin:

- a) sociální poradenství (poskytuje se u všech typů sociálních služeb)
- b) služby sociální péče (např. osobní asistence, pečovatelská služba, průvodcovské a předčitatelské služby, denní stacionáře, domovy pro seniory, chráněné bydlení, atp.)
- c) služby sociální prevence (raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, kontaktní centra)

Zákon rozeznává zejména tato zařízení sociálních služeb:

centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy pro osoby s chronickou duševní nemocí nebo se závislostí na návykových látkách, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny.

Sociální služby jsou buď pobytové, ambulantní, nebo terénní. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí⁵. (Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online], 2008 [cit. 1–3-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9> >)

⁵ Sociální prostředí je pro účely zákona o sociálních službách chápáno jako rodina a sociální vazby k osobám blízkým (§ 116 občanského zákoníku: osoba blízká je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel, partner), domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity

1.5.2 Specifika dobrovolné činnosti v sociálních službách

Oblast sociálních služeb je právě takovou oblastí, která nejmarkantněji poukazuje na fakt, že dobrovolnictví není amatérismus, ale naopak dobře strukturovaná, profesionalizovaná a řízená činnost. Využití dobrovolníků v sociálních službách totiž vyžaduje profesionální management, protože se zde dobrovolníci pohybují na poli psychosociálních služeb a je třeba připravit je na citlivý a odpovědný přístup k dobrovolné činnosti. Zároveň je nutné připravit organizaci na přijetí dobrovolníků, včetně vyškolení vlastních koordinátorů dobrovolníků v organizaci. Zejména v této souvislosti je nezastupitelná funkce nově vznikajících dobrovolnických center jako zdroje metodické pomoci, výcvikových a supervizních programů a propagace dobrovolnictví ve společnosti v nejširším slova smyslu.

(Dobrovolnictví organizované v České republice. *Ministerstvo vnitra* [online], 2003

[cit. 12–3-2009] Dostupné z WWW:

<http://web.mvcr.cz/archiv2008/2003/casopisy/pol/0407/polic1_info.html >)

Matoušek vidí dobrovolníky jako osoby, které mohou zastat mnoho užitečné práce, zejména v bezprostředním kontaktu s klientem. Jsou přínosem, jelikož vnášejí nadšení, angažovanost, pružnost, neformálnost a osobní přístup ke klientům. Zároveň podtrhuje důležitost výběru dobrovolníků (výběrovou proceduru musí navrhnout zkušený profesionál a musí být zkušeným profesionálem provedena. Během výběru je třeba vyloučit osoby psychopatické, osoby trpící duševní nemocí, příslušníky náboženských sekt, osoby s pedofilní orientací, atp.) a nutnost zacvičení dobrovolníků. Práce dobrovolníka musí být jištěna profesionálem, který je kdykoliv k dispozici pro zvládnutí situací, jež dobrovolník sám nezvládne. Stejně jako u zaměstnanců sociálních služeb, tak i u dobrovolníků je nutná průběžná supervize. Skupinová supervize je vhodnou formou učení – na druhých lidech vidí dobrovolník lépe to, na co u sebe může být slepý, v kontaktu s nimi dostane nové nápady. Skupina je také zdrojem podpory ve chvílích pochyb a beznaděje. Sdílení zkušeností v takovýchto skupinách je jednou z důležitých odměn dobrovolníků, obzvláště ve chvílích, kdy je odezva od klientů slabá nebo nečitelná. (Matoušek, 2003)

Obdobně se vyjadřuje i Mgr. Gjuríčová, ředitelka Odboru prevence kriminality Ministerstva vnitra: „*Dobrovolnické aktivity v nemocnicích, domovech pro seniory, při práci s dětmi, či při mimořádných událostech vyžadují odborné vedení. Vedení, které dobrovolníkům zajistí proškolení, psychické a fyzické zázemí a které zároveň zaručí příjemcům dobrovol-*

nické pomoci jistotu, že „jejich dobrovolníci“ byli kvalitně vybráni a připraveni. Amaterismus sem rozhodně nepatří.“ (Dobrovolnictví není amaterismus. Ministerstvo vnitra [online], 2007 [cit. 20–3-2009] Dostupné z WWW: <www.mvcr.cz/soubor/kromeriz-pdf.aspx>)

Tošner poukazuje také na pozitivní dopad na kvalitu sociální péče, je-li do ní zahrnuta činnost dobrovolníků: *„Dobrovolníci jsou nositeli nejen pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti, poskytují pomoc nejen při plnění poslání organizace, ale nabízejí nové pohledy na řešení problémů a zpětnou vazbu zabraňující stereotypnímu výkonu. Mají čas a možnost dělat činnosti, které nelze zvládat v běžném provozu, přičemž klientům poskytují neformální formu vztahu. Dobrovolníci jsou nejen doplněním týmu, ale propagují organizaci na veřejnosti. Dobrovolník je také daleko svobodnější než rodinný příslušník, stážista, civilkář a zároveň je pro něj kvalitní komunikace a autentické mezilidské vztahy jednou ze základních hodnot, proč se do dobrovolné činnosti zapojil. Dobrovolník se tak stává nepřímým testem kvality péče v organizaci. Tam, kde nejsou zaměstnanci ani klienti spokojeni, tam dobrovolník nevydrží.“* (Tošner, J., Dobrovolnictví v sociálních službách jako test kvality péče [online], 2007 [cit. 18–3-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.phil.muni.cz/wupv/home/Documents/SocPeceClanek.pdf>>)

Dobrovolnictví v sociálních službách je specifické také legislativou, jak je podrobněji vysvětleno v kapitole 1.6.2.

K neznámějším organizacím využívajícím dobrovolníky ve své práci poskytování sociálních služeb patří: Česká katolická charita, zařízení Diakonie, FOKUS, POV - Pražská organizace vozíčkářů, řada zařízení pro seniory jako například Sue Ryder Foundation, dále Naděje, Společnost DUHA, Život 90, Výbor dobré vůle-Nadace Olgy Havlové, Nadace nová škola, Fond ohrožených dětí, o. s. Jahoda, o. s. Ratolest v Brně atp.

1.5.3 Dobrovolná činnost při péči o seniory

Senioři jsou specifickou skupinou, se kterou se může dobrovolník při své činnosti setkat. Práce s nimi je založena na zvládnutí souboru zvláštností a pravidel, kterými se musí dobrovolník řídit. K tomu slouží výcvik a příprava dobrovolníků v dobrovolnických centrech. Nejzákladnější dovedností dobrovolníků by měla být schopnost vhodné komunikace se seniorem. Ta přináší speciální nároky na dovednosti dobrovolníka, jako je empatie, schop-

nost naslouchat, darovat svůj čas, přizpůsobit nejen svou komunikaci tempu seniora. Důležité je vstřícné chování a znalost seniorovy anamnézy (je-li dostupná). Senioři vyžadují zachování alespoň té nejzákladnější míry autonomie, proto je velmi důležité, nechat je dělat ty činnosti, na které jim stačí psychické i fyzické síly.

Pro účelnou komunikaci je důležité vymezení si vzájemných rolí, činností, které má dobrovolník vykonávat a také vytvoření vzájemného vztahu laskavosti a důvěry. (Klevetová, 2008)

Nejčastěji dobrovolná péče o seniory probíhá v ústavech sociální péče, domovech pro seniory, nemocnicích, hospicích, v denních centrech pro seniory a také při terénní péči.

Výhodou dobrovolníků je, že nejsou profesionálními sociálními pracovníky, což v některých případech může bourat bariéry mezi jím a klientem, nebo pomáhat udržet klientovi vědomí jeho osobní důstojnosti a hodnoty.

Náplní práce dobrovolníků není zdravotní péče, nenahrazují ošetřující personál, ani nevykonávají práci, kterou „nikdo dělat nechce“.

Níže se k problematice dobrovolníku v sociálních službách vyjadřují v médiích Mareš a Tošner.

„Dobrovolníci, kteří pomáhají profesionálům v domově důchodců s vyjížděkami nepohyblivých klientů, s obstaráváním různých záležitostí pro klienty „venku“ nebo jen s předčítáním knih, dělají to, na co profesionálové nemají čas, a vhodně doplňují profesionální péči.“ (Mareš)

„Existují dobrovolnické programy, zejména v sociálních a zdravotnických zařízeních, kde může dobrovolník být členem týmu profesionálů. Zní to jako opovážlivá myšlenka, ale funguje to takto: dobrovolník vykonává zdánlivě běžnou činnost – hovoří, zpívá, cvičí, maluje si s klienty či pacienty. Ale pokud to dělá v čase, místě a způsobem dohodnutým s profesionály, může jeho činnost být uznaná jako nspecifická rehabilitace či terapie, díky níž je klient či pacient ve větší pohodě nebo se lépe uzdravuje.“ (Tošner)

(Koucká, P., Dobrovolnictví v médiích. *Hestia* [online], 2007 [cit. 25-3-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/media.shtml?x=2008114> >)

1.6 Legislativní rámec dobrovolnictví

V rámci rozvoje neziskového sektoru bylo nutné pro správné fungování vytvořit legislativní rámec, který by, pokud možno pomohl vymezit a definovat důležité pojmy a také podpořil a vymezil jednotlivé činnosti. Tošner a Sozánská zdůrazňují několik legislativních změn, které započaly novou kapitolu občanských aktivit a které považují za velmi důležité pro následný vývoj. „*Jsou jimi zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, zákon č. 308/91 Sb., o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností, zákon č. 248/95 Sb. o obecně prospěšných společnostech, zákon č. 227/97 Sb., o nadacích a nadačních fondech, a novela občanského zákoníku, ve které se hovoří o občanských sdruženích.*“ (Tošner, Sozánská, 2002).

1.6.1 Zákon o dobrovolnické službě

Zde mohu navázat zákonem již výše zmiňovaným a pro problematiku dobrovolnictví stěžejním a to zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a změně některých zákonů. Podnět ke vzniku návrhu zákona o dobrovolnické službě dala svým usnesením č. 622 ze dne 20. června 2001 vláda ČR, která tak učinila na základě předchozí analýzy stavu české legislativy ve vztahu k dobrovolnické službě na území ČR a současně také na základě mnoha podnětů a iniciativ ze strany zejména nestátního neziskového sektoru, který v ČR s dobrovolníky pracuje především a objevili v této souvislosti řadu překážek, které dalšímu rozvoji dobrovolnictví bránila⁶. Pozitivně přispělo také rozhodnutí OSN (Organizace spojených národů) učinit z roku 2001 Mezinárodní rok dobrovolníků. K tomu se Česká republika přihlásila usnesením vlády č. 82 ze dne 22. ledna 2001.

⁶ „Vystupování vůči třetím stranám: z právního hlediska vztah mezi dobrovolníkem, organizací a další stranou v podstatě neexistoval. Řešení právní odpovědnosti dobrovolníků a odpovědnosti organizací za dobrovolníky. Účast dobrovolníků v mezinárodních programech (situace se zejména komplikovala při udělování víz, proplácení výdajů a kapesného z mezinárodních fondů. Daňové a účetní (Dobrovolnická práce nemohla být započítána jako vklad organizace do projektu. Pokud by se něco takového přece stalo, hrozilo, že finanční úřad bude požadovat zdanění benefitu z dobrovolnické práce). Účast nezaměstnaných dobrovolníků v dlouhodobých programech. (Dobrovolníci byli v konkrétním případě obviněni, že pracují načerno, protože dobrovolnický závazek odlišný od pracovního neexistoval.)“ (Dobrovolník ze zákona? Econnect [online], 2003 [cit. 10-4-2009] Dostupné z WWW: <<http://nno.ecn.cz/index.stm?apc=nP2x1--&x=114970>>)

V současnosti jde o první právní úpravu této oblasti. Jak je již z názvu zákona patrné, neklade si za cíl upravit celou oblast dobrovolnictví, ale pouze jeho část – dobrovolnickou službu a hlavně její podporu ze strany státu. Zákon se nevztahuje na „*činnosti, které nesplňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, i když jsou vykonávány dobrovolníky*“ (Zákon o dobrovolnické službě. [Zákony.cz](http://www.zakony.cz) [online], 2003 [cit. 12–4-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.zakony.cz/?sekce=zakony&odkaz=198/2002>>). Zákon o dobrovolnické službě upravuje tedy jen zlomek toho, co obecně považujeme za dobrovolnictví (viz výše str. 13.) Neupravuje podmínky dobrovolné činnosti obecně, ale jen podmínky, které musí splnit organizace organizující dobrovolnickou službu, aby její činnost podporoval stát, tedy upravuje podmínky pouze pro státem podporované dobrovolnictví a soustředí se především na tři subjekty zapojující se do dobrovolnictví: vysílající organizaci, dobrovolníka a přijímací organizaci.

Cílem zákona je co nejpřesněji vymezit základní náležitosti podpory dobrovolnické služby. Zákon o dobrovolnické službě v našem právním řádu zakotvuje několik nových pojmů, mezi něž patří dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající a přijímací organizace.

- Dobrovolníkem může být fyzická osoba a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.
- Dobrovolnická služba vymezená tímto zákonem se od ostatní dobrovolné činnosti liší především vztahem mezi dobrovolníkem a vysílající organizací.
- Dobrovolnická služba je členěna na krátkodobou a na dlouhodobou. Dlouhodobá dobrovolnická služba (tedy ta, která trvá déle než tři měsíce) požívá na základě tohoto zákona silnější ochrany a také se těší výraznější státní podpoře. (Například doba dlouhodobé dobrovolnické služby přesahující v průměru dvacet hodin týdně se započítává jako relevantní doba pro účely důchodového pojištění, při splnění zákonem daných podmínek může být státem hrazeno zdravotní pojištění po dobu výkonu dobrovolnické služby, pokud činnost dobrovolníka přesáhne v průměru dvacet hodin týdně atp.)
- Vysílající organizace je nestátní nezisková organizace (občanské sdružení, obecně prospěšná společnost, církev nebo církevní právnická osoba) se sídlem na území

České republiky, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za předpokladu, že je držitelem akreditace.

- Akreditace a akreditovaná vysílající organizace – akreditace je doklad o splnění podmínek obsažených v zákonu o dobrovolnické službě. Akreditaci uděluje Ministerstvo vnitra ČR vysílající organizaci na návrh akreditační komise na dobu tří let.
- Přijímající organizace – je osoba (právnícká nebo fyzická), pro kterou dobrovolník svoji činnost vykonává.

Kromě vymezení pojmů se zákon o dobrovolnictví vztahuje na podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu, a na dobrovolníky, kteří tuto službu bez nároku na odměnu vykonávají. Upravuje například postavení dobrovolníka, zakotvuje povinnost uzavírat s ním smlouvu, která mu zajišťuje vysokou míru ochrany. Zákon dále ošetřuje nábor, evidenci, přípravu a výkon dobrovolnické činnosti.

Jak již bylo řečeno výše, tento zákon však upravuje pouze podmínky pro státem podporované dobrovolnictví, a nikoliv podmínky dobrovolné činnosti obecně. Není tedy nutné, aby dobrovolník, respektive vysílající organizace, splňoval podmínky tohoto zákona.

Toto se stává jedním z problematických míst zákona, který svým rozsahem platnosti nepokrývá všechny druhy dobrovolnické činnosti. V současné době (rok 2009) se proto připravuje novela zákona o dobrovolnické službě. Opět se tak děje na základě podkladů, které státu předložily nestátní neziskové organizace (dále jen NNO) – Národní dobrovolnické centrum Hestia získalo grant na zjištění výsledků toho, jak se zákon ujal v praxi (projekt z roku 2004: „Zhodnocení účinnosti a návrhy změn zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb.“).

Z výsledků bylo patrné hned několik nedostatků, které organizace v zákoně pociťují. Jako jeden z hlavních požadavků je začlenění obecné definice dobrovolnictví a jeho přínosu do novely zákona (existují obavy, že akreditované organizace budou více preferované většinou společností, jelikož akreditací obdrželi jakousi „známku kvality“. Přitom jiné organizace nemohou nebo nechtějí žádat o dotace – například pro malý počet dobrovolníků, tudíž není nutné, aby získaly akreditaci od státu, přičemž na kvalitách těchto organizací tím není ubráneno). Dalším z podnětů ke změně byl požadavek na umožnění vykonávat dobrovolnickou činnost pro vlastní organizaci. Důležitým problémem k řešení je také nemožnost vysí-

lání dobrovolníků do přijímajících organizací, jejichž předmětem činnosti je podnikání, nebo nejsou nestátními neziskovými organizacemi. Jedná se například o školy, školská zařízení, nemocnice atp. (Tutr, V., Dobrovolní hasiči – konec nebo budoucnost? *Dobrovolník* [online], 2003 [cit. 2–4-2009] Dostupné z WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/nazory.shtml?restrict=number1&res_val=27>)

1.6.2 Ostatní legislativa upravující dobrovolnickou činnost

Zákon o dobrovolnické službě se nevztahuje na činnosti vykonávané dobrovolníky, upravené zvláštními právními předpisy. Patří sem například činnost členů jednotky sboru dobrovolných hasičů obce (zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů), činnost osob organizovaných v Československém červeném kříži (zákon č. 126/1992 Sb., o ochraně znaku a názvu Červeného kříže a o Česko-slovenském červeném kříži, ve znění pozdějších předpisů) nebo činnost dobrovolných pracovníků pečovatelské služby (vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení).

Zde bych se ráda více soustředila na novelizovaný zákon o sociálních službách, kde je vymezena možnost působení dobrovolníků ve dvou formách. První se týká akreditovaných dobrovolníků: „*Dobrovolníci mohou v zařízeních sociálních služeb působit od 16. října 2007 podle § 115 novelizovaného zákona o sociálních službách:*

(1) V sociálních službách vykonávají odbornou činnost

a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,

b) pracovníci v sociálních službách,

c) zdravotničtí pracovníci,

d) pedagogičtí pracovníci,

e) další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

*(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem 44 a). Tímto zvláštním právním předpisem se rozumí: 44 a) Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů.“ (Dobrovolníci versus profesionálové. *Hestia* [online], 2007 [cit. 6–4-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.hestia.cz/media.shtml?x=2058280>>)*

Druhá varianta možnosti dobrovolnické pomoci, která se týká dobrovolníků, vysílaných neakreditovanou organizací, je ošetřena takto:

„Dobrovolníci přicházejí do zařízení sociálních služeb mimo režim akreditace podle zákona o dobrovolnické službě, mohou i nadále vstupovat do zařízení podle standardu kvality č. 9 (dle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách): 9. Personální a organizační zajištění sociální služby – d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu; má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Tedy ve smyslu Informace Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), kde se uvádí mimo jiné: ...Dobrovolník, který není pracovníkem ve smyslu pracovně právních předpisů, se při výkonu své činnosti řídí občanským zákoníkem a to jak v případě, kdy přichází do sociálních služeb v akreditovaném režimu dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, tak i v případě, kdy je dobrovolnictví organizováno mimo působnost zákona o dobrovolnické službě...

V sociálních službách by dobrovolníci měli uzavřít smlouvu o výkonu dobrovolnické služby dle § 5, odst. 1, 2, 3, zákona o dobrovolnické službě a působit dle pravidel, které poskytovatel definuje podle Standardu kvality sociálních služeb č. 9, kritéria uvedeného pod písm. d, přílohy č. 2, prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“ (Dobrovolníci versus profesionálové. *Hestia* [online], 2007 [cit. 6–4-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/media.shtml?x=2058280> >)

1.7 Dílčí výzkumné otázky

V předchozích kapitolách jsem definovala postavení dobrovolníků v České republice, vývoj dobrovolnictví a základní aspekty dobrovolné činnosti z hlediska legislativy. V praktické části této diplomové práce se budu ve vztahu k předchozím kapitolám snažit zjistit odpovědi na tyto dílčí výzkumné otázky:

- Jaké jsou postoje k dobrovolnictví, názory a motivy pro tuto činnost z pohledu dobrovolníků?
- Jaké jsou postoje k dobrovolnictví, názory a motivy pro tuto činnost z pohledu seniorů?

2 PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ SKUPINY SENIORŮ

Tato kapitola bude pojednávat o skupině obyvatelstva, která je souhrnně nazývána seniory. Dojde zde k vymezení pojmů senior, stáří a k širšímu pojednání o problematice stáří, k jeho charakteristice z hlediska vývojové psychologie i gerontologie (hlavně sociální). Budou zde popsány změny, ke kterým v průběhu stáří dochází a to jak fyzické, tak psychické.

2.1 Vymezení pojmu stáří

Hned v úvodu bych ráda uvedla, že termín stáří se zde nebude užívat jako synonymum pro věk, ale jako explicitní vyjádření níže specifikovaného věkového období, které je z hlediska ontogeneze chápáno jako poslední etapa života. To lze graficky znázornit jako dosažení vrcholu a následné neodvratné klesání. Jako každá etapa lidského života, také stáří přináší nové změny a je spojováno s určitými typickými znaky jak psychickými tak fyzickými.

Stáří se stalo pojmem těžce definovatelným z důvodu velké rozdílnosti ve vnímání tohoto termínu a také díky problematice časového vymezení stáří. Jak podotýká Langmajer (2006) tato kontinuální proměna znemožňuje přesně definovat časový okamžik, ve kterém přechází střední věk ve stáří. Obdobně vysvětluje Stuart-Hamilton: „*Stárnutí je závěrečnou fází lidského vývoje a je potřeba ho posuzovat jako součást kontinuální proměny. Avšak právě proto, že se jedná o proměnu kontinuální, je nesnadné nalézt uspokojivou definici okamžiku, ve kterém končí střední věk a začíná stáří. Jde o projev známého vědeckého problému, jak rozdělit kontinuum na podskupiny.*“ (Stuart-Hamilton, 1994).

Pro zjednodušení terminologie hlavně z hlediska administrativy a pro výzkumné účely, se nejčastěji používá jako měřítko chronologický (kalendářní) věk, pro jeho jednoznačnou vymežitelnost. Toto pojetí využívá i Světová zdravotnická organizace (dále jen WHO), která dělí stáří takto:

- období ranného stáří (presenium): rozmezí 60 až 74 let
- období pravého stáří (senium): rozmezí 75 až 89 let
- období dlouhověkosti: 90 let a více

Různí autoři jako např. Bromley, 1988; Decker, 1980; Kermis, 1983; Rebok, 1987; Ward, 1984 (in Stuart-Hamilton, 1994) se ne zcela shodují na výše uvedených letech, nejčastější rozmezí pro počátek stáří se však pohybuje mezi 60 a 65 rokem života a tento věk bývá nazýván věkem mezním.

Z českých autorů se Vágnerová drží kalendářního věku dle WHO, ovšem nenavazuje dále obdobím dlouhověkosti, používá pouze termín pravé stáří: 75 let a více. Objevuje se u ní také dělení stáří do kategorií třetího a čtvrtého věku, které se také hojně používá, v důsledku svého nepejorativního nádechu. (Vágnerová, 2007).

Podle Matouška je stáří „*věkové období začínající v současné západní kultuře v 60–65 letech, kdy lidé odcházejí do důchodu*“ (Matoušek, 2003).

Právě s dobou, kdy člověk odchází do penze, je často stáří jako takové spojováno. Člověk se dostává do věku postproduktivního. Bylo by ovšem příliš přímočaré pohlížet na seniorský věk pouze dle tohoto administrativního členění a považovat odchod do důchodu za zlomový bod, určující stáří. Vždyť ti, o kterých mluvíme, se sami s tímto pojetím neztotožňují, jelikož dle svých měřítek vidí věk, který by měl být určující pro počátek stáří, až kolem 67 roku života (Vohralíková, Rabušic, 2004 in Kubalčíková, 2005).

Proti specifikaci věkové hranice stáří se ohrazuje i Wolf: „*Z hlediska antropologie je život člověka jediný, plynulý celek, který jen uměle rozdělujeme na určitá období. Zatímco při dosažení dospělosti je toto dělení víceméně oprávněné, neboť je provázáno výraznými změnami v tělesném a duševním vývoji jedince i v jeho postavení ve společnosti, nelze totéž říci o době stáří. Hranice šedesáti let je zcela umělá. Z antropologického hlediska je dokonce nepřirozená a nesmyslná, protože posílá člověka na trvalý odpočinek, který pro zdravého jedince neexistuje a je nepřístupný z hlediska lidského zdraví.*“ (Wolf, 1982)

Považuji tedy za nutné zdůraznit, že kalendářní věk stáří je stanoven velmi orientačně a s jednotlivci je potřeba jednat s velmi individuálním přístupem. Jedním z důležitých faktorů pro to, abychom někoho mohli nazvat starým, není pouze věk, ale například i u jeho zdravotní stav. Ve stáří totiž dochází ke specifickým biologickým i psychickým změnám, které budou popsány dále.

Stáří, jak je prezentováno v programu Zdraví 21 WHO: „*Stárnutí je přirozený fyziologický proces, při němž organismus postihuje řada změn. Jednotlivé osoby se mnohdy se stárnu-*

tím vyrovnávají různě a mají i nestejně schopnosti vést plnohodnotný život. Mnoho starších lidí je i nadále velmi aktivních a plně nezávislých až do samého konce svého života.“

V současné době tedy nemůžeme pokládat žádnou definici stáří za uspokojující. Ne nadarmo se říká, že člověk je tak starý, jak se cítí. S jistotou můžeme říct, že člověk stárne celý život a do stádia stáří se dostává ve věku „vyšším“, blíže nespecifikovatelném, přičemž s přibývajícím věkem dochází ke specifickým změnám a úbytku funkčního potenciálu, jak bude popsáno níže.

2.2 Vymezení pojmu senior, specifikace seniorské skupiny

Obdobný problém, jako s definováním pojmu stáří, je s pojmem v naší společnosti běžně užívaným a s pojmem stáří úzce souvisejícím – senior. Intuitivně můžeme říct, že senior je člověk, který dosáhl určitého vyššího věku a objektivně vykazuje známky psychologického a / nebo biologického stárnutí, jak budou popsány dále. Bohužel, uspokojivá definice, vzhledem k šíři vývojové etapy, kterou nazýváme stáří (zahrnuje jedince ve věkovém rozpětí asi 40 let, tedy šedesáti-až stoleté), zatím nebyla zkonstruována, jelikož jak široké je věkové spektrum, tak široké jsou též interpersonální rozdíly.

Faktem zůstává, že například ani právní řád České republiky pojem senior nezná (podobně jako např. pojem „přestárlá osoba“ aj.). Právní předpisy z oblasti sociálního zabezpečení sice běžně užívají termín „starý občan“, nikde jej však nevysvětlují. Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení v ust. § 72 říká, že *„domovy důchodců jsou určeny především pro staré občany, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a kteří pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují komplexní péči...“* (Zákon o sociálním zabezpečení. *Business center* [online] 2005 [cit. 13-3-2009] Dostupné z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/socialzab/>>) Pro uznání jednotlivce starým je zde tedy nutné splnit obě uvedené podmínky (věku a trvale změněného zdravotního stavu) současně.

Opatrnost je nasnadě i při zaměňování termínů senior a důchodce. V roce 2008 se hranice odchodu do důchodu posunula na 65 let, ovšem v Evropské unii odcházeli občané v roce 2001 do penze v průměru v 59,9 letech a v roce 2006 již v 61,2 letech. (Gola, P., Kdy skutečně odchází Evropané do důchodu? *Finexpert* [online] 2008 [cit. 13-3-2009] Dostupné

z WWW: <<http://www.finexpert.cz/Rubriky/sc-17-a-24678/default.aspx>>) Při těchto údajích by bylo skutečně zavádějící, říct o šedesátileté osobě, že je senior.

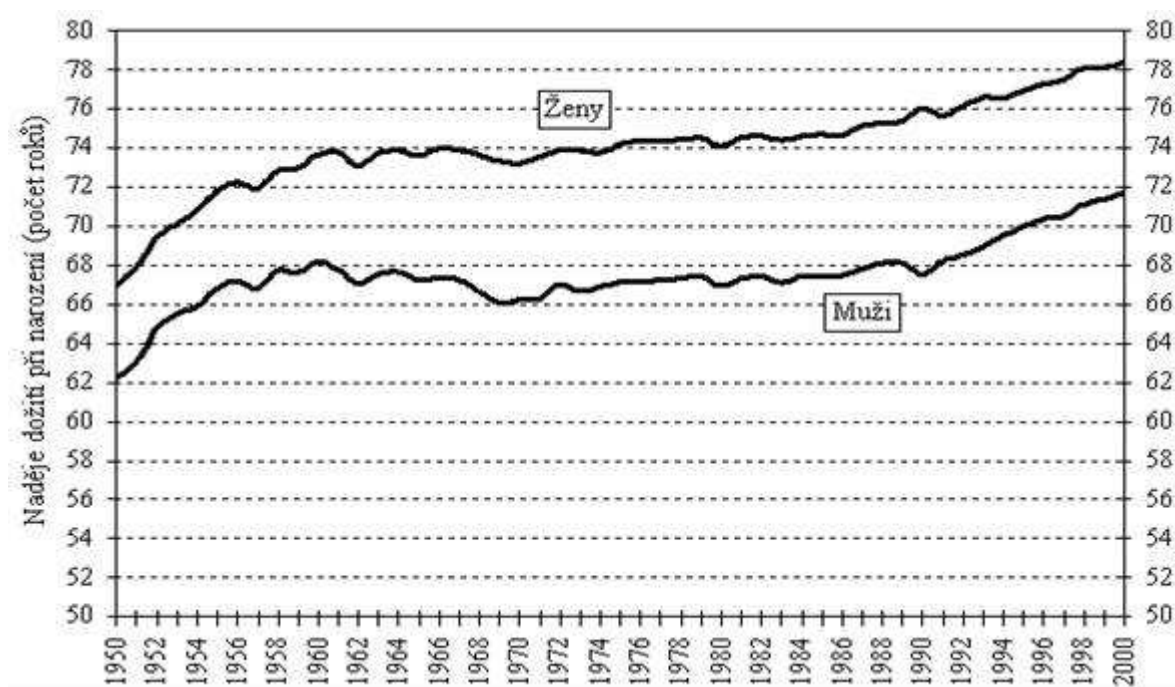
Ráda bych tedy v rámci ujasnění pojmů vytyčila, že pro účely této práce budu proto seniory, nebo staršími osobami označovat takové osoby, u kterých došlo vzhledem k věku k úbytku funkčního potenciálu a mohou být odkázány zčásti nebo zcela na pomoc jiných lidí.

2.3 Demografické údaje

V současnosti žije v České republice přibližně 2,077 miliónu obyvatel starších 60 let, což je přes 20% populace ČR.

Střední délka života se u českých mužů v rozmezí let 1994 až 2004 zvýšila na 72,6 roků (zvýšení o 3,1 roku) a u žen na 79 let (zvýšení o 2,4 roku). (Vavroň, 2006).

Demografická prognóza uvádí, že v roce 2030 bude v ČR 30,6% lidí nad 60 let (MPSV, 2005). Počet seniorů bude tedy nadále stoupat.



Obr.1 Naděje dožití mužů a žen v ČR v letech 1950-2000 (MPSV, 2005)

2.4 Charakteristické změny ve stáří

Tato podkapitola úzce souvisí se snahou definovat pojem stáří. Jsou zde vymezeny určité znaky, které vykazuje skupina jedinců, označovaných jako senioři nebo staří lidé. Autoři jako Stuart-Hamilton (1994), Pacovský (1990) nebo Vágnerová (2007) užívají změny ve funkčním potenciálu⁷ jako hlavní znaky stárnutí a stáří.

„Stárnutí přináší zhoršení somatického i psychického stavu. Avšak proces tělesného a duševního úpadku bývá individuálně variabilní z hlediska času, rozsahu i závažnosti projevu. Závisí na interakci dědičných předpokladů a důsledků různých exogenních vlivů, které se v průběhu stárnutí člověka průběžně nakumulovaly.“ (Vágnerová, 2007)

Nejzákladnější dělení, které můžeme na změny ve stáří (funkčním potenciálu) aplikovat, je dělení na změny biologické, psychické a sociální. V literatuře můžeme najít i dělení na fyzické a psychosociální, jelikož toto spolu úzce souvisí.

„Je třeba zdůraznit, že procesy sociálního, biologického a psychologického stárnutí jsou na sobě vzájemně závislé.“ (Stuart-Hamilton, 1994)

⁷ Funkční potenciál je souhrn všech zachovaných fyzických funkční a psychických vlastností, resp. schopností člověka, včetně jejich rozvojových tendencí, významných pro existenci jedince v daném prostředí. Stanoví ho lékař na základě vyšetření zdatnosti jednotlivých tělesných systémů (oběhového, dýchacího, zažívacího, vylučovacího apod.) a psychických a smyslových funkcí. Proto diagnóza, stanovená běžnými diagnostickými metodami jednotlivých klinických oborů, musí být doplněna přehledem o hybnosti, zvláště horních končetin, a o schopnosti lokomoce, o schopnosti vidět, slyšet, mluvit, resp. dorozumět se, vnímat čichem, kožními receptory, o schopnosti rozmělnit a polykat stravu, ovládat svěrače, o stavu psychických funkcí, zvláště vzhledem k orientaci, paměti se zvláštním zřetelem k vštípivosti, pozornosti a emoční rovnováze. Šetření funkčního potenciálu má vyústit v přehled o fyzických a psychických schopnostech člověka k běžným úkonům denního života, aby byl získán obraz o tom, do jaké míry jsou zachovány funkce, významné pro udržení existence člověka v jeho prostředí. (Arnoldová, 2002)

2.4.1 Biologické změny

Stáří je typické svým tzv. involučním (zánikovým) charakterem. Po fyzické stránce se projevuje především úbytkem svalové hmoty, váhy, snížením výšky. Wolf uvádí, že je běžný úbytek tělesné výšky o jeden i více centimetrů a v některých případech lze sledovat úbytek i deseti centimetrů. Hlavním důvodem je sesedání a úbytek meziobratlových plotének v páteři. Svalová hmota klesá o 20 až 40 %. (Wolf, 1982)

Rozhodujícím znakem stáří se z antropologického hlediska stává atrofie (zmenšení) a involuce orgánů, přičemž nejvíce je ohrožen mozek (Kalvach in Klevetová, 2008). Změny nastávají ve slyšitelnosti i zrakovém vnímání, klesá rychlost, pružnost a hbitost pohybů. Dochází ke změnám struktur a tkání, zhoršuje se imunitní schopnost a schopnost adaptace. Typické vnější znaky jsou změna barvy vlasů, vrásky, pigmentové skvrny, úbytek hmotnosti a výšky.

„Stáří není samo o sobě chorobným stavem, avšak v průběhu stárnutí dochází k sumaci nepříznivých vlivů, a proto přibývá četnosti nemocných lidí... Základním znakem nemoci ve stáří je polymorbidita, to znamená, že starší lidé dost často trpí více nemocemi najednou.“ (Baštecký in Vágnerová, 1994)

Biologické změny, ke kterým dochází, jsou v přímém kontextu se změnami psychickými i sociálními.

2.4.2 Psychické změny

Změny ve psychice mohou být podmíněny buď biologicky, nebo psychosociálně. Biologicky podmíněné změny zasahují především do oblasti kognitivních funkcí (paměť, pozornost a koncentrace, rychlost zpracování informací, plánování, organizování a řešení problémů, náhled, iniciace, prostorová orientace a vnímání). Dochází k jejich zhoršování, zpomalování.

Psychosociální faktory mohou být: životní styl, postoje společnosti, sociokulturní vlivy. Důležitým faktorem jsou postoje a samotná osobnost stárnoucího člověka, její smíření se se stářím, to, jak je schopný přijmout novou roli. *„Změny ve vnitřních a vnějších podmínkách kladou zvýšené nároky na adaptaci člověka. Sama adaptační schopnost bývá ovšem snížena, proto je nesmírně důležitá příprava na stáří. Strach ze stáří může vyvolat více potíží, než vlastní proces stárnutí. Mnoho záleží na tom, jaký postoj ke starým lidem za-*

ujme společnost, jaké klima pro ně vytváří, jak respektuje jejich právo na spokojený život, třebaže už nejsou produktivní, a jaká konkrétní opatření v tomto směru činí. A samozřejmě nejvíce záleží na člověku samém. Jde jen o to kdy (a zda vůbec) se člověk zamyslí nad svým způsobem života a případně se rozhodne pro určité změny, realisticky zhodnotí své možnosti a přitom si nepřestane klást další úkoly.“ (Srnc in Wolf, 1982)

Obdobný názor zastává také Klevetová: *„Psychosociální změny vycházejí z celé celistvé osobnosti člověka, z jeho životní dráhy, z jeho vztahu k hodnotám, lidem i k sobě samému, jakou měl a má motivaci, schopnost vůle. Na etapu stáří je nutné se připravit. Bohužel, mnoho dnešních seniorů nemá program pro své stáří a neví, jak vyplnit své dny. Snili o důchodovém odpočinku, a najednou si nevědí rady co s časem.“ (Klevetová, 2008)*

Stejně tak už i Jung pokládal za cíl druhé poloviny života dosažení vyrovnanosti s jeho koncem, tj. se smrtí, jíž předchází vyrovnaní a zklidnění. Očekávaná smrt je duševně stejně důležitá jako narození a je také integrální součástí lidského života. (Jung, 1995)

Nelze opomíjet také změny v emočním prožívání stárnoucí osoby. *„Stáří lidé reagují méně emocionálně nebo jsou jejich emoční reakce přinejmenším méně intenzivní. Životní radosti se zredukovaly na maličkosti, které jsou za normálních okolností běžnou součástí života, ale senior je umí ocenit...pokud by došlo k nápadnějšimu zhoršení emočního ladění, obvykle je to důsledek nějakého patologického procesu či kumulace většího množství subjektivních ztrát, tj. jde o reaktivní projev.“ (Vágnerová, 2007).* Mimo to jsou ovšem pozorovány i změny směrem k vyšší emocionalitě projevu seniora.

Zvyšuje se potřeba bezpečí, sociálního kontaktu a citových vazeb (především v rodině), důležitý je i pocit autonomie. V důsledku různých onemocnění, často chronických, vede u seniorů ke zhoršení soběstačnosti a tím i schopnosti participace na společenském životě. Tím dochází k mnoha sociálním změnám, které budou uvedeny v následující podkapitole.

2.4.3 Sociální změny

V průběhu lidského života dochází ke změnám společenského postavení, ke změně sociálních rolí každého jedince. V průběhu stáří dochází k negativním změnám, které mají dopad na fyzickou i psychickou stránku jedince. Mohou to být faktory jako sociální nejistota, tíživá finanční situace, změny motivace jedince, vzrůstající pasivita, věková diskriminace a segregace atp. Dochází ke omezování sociálních kontaktů, zužuje se okruh lidí, se kterými se

senior pravidelně stýká. Po odchodu ze zaměstnání není v denním kontaktu se svými spolupracovníky, zhoršování zdravotního stavu má za příčinu, že někdy ani nevychází pravidelně z domu. Staří lidé často velmi citelně prožívají změnu společenského statusu, může se měnit i jejich postavení v rodině, vzhledem k výše uvedeným změnám ve funkčním potenciálu.

Za dvě nejdůležitější změny, ke kterým dochází v životě staršího člověka, a které znatelně ovlivňují jeho pohled na sama sebe, jsou podle Stuarda-Hamiltona odchod do důchodu a ovdovění. „*V souvislosti s odchodem do důchodu bylo zjištěno, že lidé blížící se důchodovému věku, začínají mít obavy a jsou zvýšeně sebekritičtí... Ovdovění postihuje v důsledku rozdílné střední délky života u obou pohlaví mnohem častěji ženy než muže. Ve většině případů je vyrovnání se se ztrátou hodnoceno přinejmenším jako přiměřené, přestože projevy smutku přetrvávají ještě třicet měsíců po ovdovění a značná část (20%) ovdovělých lidí se není schopna vyrovnat se ztrátou přiměřeným způsobem.*“ (Stuart-Hamilton, 1994). Odejde-li jeden z partnerů, pozůstalý partner ztrácí chuť žít dál sám, těžce se smiřuje s novou sociální rolí vdovy/vdovce. V ČR žije osaměle více než třetina lidí starších 75 let. (Vágnerová, 2007)

Jak jsem uvedla výše, v období senia se individuálně zhoršuje samostatnost jedince. V rámci úrazu, dočasného či chronického onemocnění může být senior částečně, nebo zcela odkázán na pomoc svého partnera, rodiny či státu. Takto snížená samostatnost bývá velmi často špatně snášena a může mít negativní vliv jak na psychiku seniora, tak pečujícího. Klevetová varuje, že „*se senior ocitá v sociální izolaci, je pro něj obtížné přijmout fakt závislosti, ztrácí svou identitu a mnozí si nedovolí říct o pomoci.*“ (Klevetová, 2008)

S tímto je spojená potřeba autonomie⁸ a její diferenciacie v procesu stárnutí jak ji popisuje Vágnerová. „*V ranném stáří je udržení autonomie nepřímou úměrnou nárůstu závislosti, která je sice mnohdy nezbytná, ale může snižovat sebeúctu. Postupné ubývání soběstačnosti je vnímáno jako frustrující a stresující. V pozdním stáří potřeba autonomie existuje také, ale mění se její obsah. Staří lidé chtějí rozhodovat alespoň o tom, co je pro ně zvládnutelné*

⁸ Autonomie je zde chápána jako udržení určité svobody rozhodování o sobě a o svém životě, jako možnost samostatného jednání. Vágnerová (2007, str. 346)

a dostupné, ale vždycky nedokážou adekvátně odhadnout aktuální úroveň svých možností. Důležitá je pro ně i symbolická autonomie, např. možnost určit, kdy budou jíst a co budou jíst, kdy vstanou atp. Tato potřeba se může projevovat vymáháním něčeho nevýznamného, kdy starého člověka více uspokojí prosazení vlastního rozhodnutí než dosažení proklamovaného cíle.“ (Vágnerová, 2007)

Podrobněji se budu důsledkům sociálních změn věnovat v kapitole sociální exkluze, jelikož je to jeden z nejdůležitějších faktorů možného rizika ohrožení.

2.5 Dílčí výzkumné otázky

V předchozích kapitolách jsem definovala pojmy senior a stáří a charakteristické změny, které tato etapa života přináší. V praktické části této magisterské diplomové práce se budu ve vztahu k příslušným kapitolám snažit zjistit odpovědi na tyto dílčí výzkumné otázky:

- Jak své stáří vnímají senioři?
- Jaký je postoj společnosti ke stáří z pohledu seniora?
- Jaký je postoj ke stáří z pohledu dobrovolníka?

3 SOCIÁLNÍ EXKLUZE

Tato kapitola si klade za cíl vysvětlit a charakterizovat koncept sociální exkluze jak v širším, obecném pojetí, tak v přímé návaznosti na seniorskou populaci, jakožto objektu sociálního vyloučení. Pro sjednocení pojmů, v této kapitole budu používat termínu sociální exkluze ve stejném významu jako sociální vyloučení, stejně tak jako sociální inkluze jakožto sociální začleňování.

V tradičním pojetí bylo sociálního vyloučení chápáno jako přirozený mechanismus sociální kontroly, který byl hrozbou pro narušitele norem a nonkonformisty, ale také pro cizince zpochybňující univerzální platnost hodnot, norem a sociálních institucí daného společenství již jen svou jinakostí. Vedle zajišťování konformity členů určité kolektivity sloužila sociální exkluze konkrétní společnosti i jako nástroj posilování sdílené identity, vnitřní koheze a integrity. (Mareš, Sirovátka, 2008)

Současné pojetí sociální exkluze je konceptem poměrně novým, v dnešní době ovšem často zmiňovaným hlavně na poli evropské sociální politiky. Své kořeny má v 70. letech 20. století ve Francii, kde ho poprvé použil René Lenoir v souvislosti s určitými kategoriemi lidí (zneužívané děti, osoby s drogovou závislostí, delikventi), které byly nedostatečně zajištěny systémem sociálního pojištění. V zemích Evropské unie je tato problematika v popředí zájmu společenských věd už skoro deset let a od roku 2000 patří k důležitým agendám Evropské unie (dále jen EU) – úzce totiž souvisí s cílem dosáhnout vysoké sociální soudržnosti využitím sociální inkluze.⁹ Přesto bylo sociální vyloučení součástí života i v dobách

⁹ Zasedáním Evropské rady v Lisabonu v březnu 2000 byl zahájen tzv. „Lisabonský proces“, jehož cílem je, aby se EU do roku 2010 stala nejkonkurenceschopnější a nejdynamičtější ekonomikou na světě, založenou na znalostech, schopnou trvale udržitelného růstu s více lepšími pracovními místy a vyšší sociální soudržností. Jako metoda k dosažení toho cíle byla přijata Otevřená metoda koordinace. Následně byl v Nice přijat Evropský sociální program, jehož součástí je boj proti chudobě a sociálnímu vyloučení, a byly stanoveny první společné cíle v boji proti chudobě a sociálnímu vyloučení. Od roku 2006 členské státy EU předkládají Evropské komisi Národní zprávu o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování. (Národní akční plán sociálního začleňování. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online] 2008 [cit. 11-3-2009] Dostupné z: WWW<<http://www.mpsv.cz/cs/1098>>)

minulých, ovšem bylo více spojováno s konceptem chudoby. „*S procesem sociální exkluze se v různých formách setkáváme snad ve všech historických společnostech, stejně jako s vyloučenými jedinci, sociálními kategoriemi i kolektivitami. Reflexe tohoto fenoménu je obsažena již v protosociologickém myšlení a v sociologické myšlenkové tradici lze identifikovat vlny zájmu o něj, ať již ve vlastním (vyloučení, odcizení, anomie), nebo inverzním smyslu (identita, solidarita, inkluze).*“ (Mareš, 2008) To už ovšem v dnešním pojetí není možné, neboť ne všichni chudí jsou sociálně vyloučení a ani všichni vyloučení nemusí žít v chudobě.

3.1 Pojetí a dimenze sociální exkluze

Z vědeckého hlediska se na koncept sociální exkluze pohlíží ve dvou rovinách: 1) jako nedostatek participace, 2) jako forma neúplného občanství a práv.

Sirovátka ukazuje sociální exkluzi a sociální inkluzi jako vnitřně provázaný proces interakcí mezi jedinci, sociálními skupinami a společenskými systémy, zahrnující aspekty kulturně historické, národnostní, sociálně-ekonomické, politické a etické (Sirovátka, 2004).

Běžně bývá sociální vyloučení definováno skrze typologii marginalizovaných (okrajových, osamocených) skupin jako bezdomovci, senioři, drogově závislí, etnické menšiny atp. Tyto skupiny jsou zbavovány přístupu ke zdrojům nezbytným pro zapojení se do sociálních, ekonomických a politických aktivit společnosti jako celku.

Mareš poukazuje na vágnost, s jakou je pohlíženo na obsah a vymezení konceptu sociální exkluze v evropském kontextu. Existují velké neshody a rozdílné názory v jednotné definici a to se promítá do aplikace programů a opatření sociální politiky, na *koho* a na *co* má být zacílena. (Mareš, 2006).

Marše a Sirovátka ve své stati o sociální exkluzi a inkluzi prezentují definici, která představuje v Evropské unii obecně rozšířené pojetí sociální exkluze. Tato definice vymezuje sociálně vyloučené jedince „*jako obyvatele/občany dané společnosti, kteří z důvodů, které nemají sami pod kontrolou, nemohou participovat na obvyklých aktivitách, k nimž by je jejich občanství opravňovalo a na něž aspirují*“ (Burchardt, Le Grand, Piachaud 1999 in Mareš, Sirovátka, 2008)

3.1.1 Sociální exkluze v pojetí nedostatku participace

Definice Rady Evropské unie z roku 2004 je vytvořena z pohledu nedostatku participace: „*Sociální vyloučení je proces, který vytlačuje určité jednotlivce na okraj společnosti a brání jim v plné participaci z důvodu jejich chudoby, nedostatku základních kompetencí a příležitostí k celoživotnímu vzdělávání nebo v důsledku diskriminace. Takto se oddalují od zaměstnání, příjmu a vzdělávacích příležitostí stejně jako od společenských či veřejných sítí a aktivit. Mají malý přístup k moci a k rozhodovacím orgánům a proto se často cítí bezmocní a neschopní ovlivňovat rozhodnutí, která se dotýkají jejich každodenního života*“ (Sociální politika v Evropě. *Bussinesinfo* [online] 2005 [cit. 11–3-2009] Dostupné z: WWW <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/politiky-eu/socialni-politika-v-evropske-unii/1000521/19269/>>) Tato definice vymezuje nejen samotný pojem ale také příčiny, základní oblasti a důsledky sociální exkluze.

Obdobný pohledem je sociální exkluze definována v Zákoně o sociálních službách. Sociálním vyloučením rozumí „*vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace*“. (Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb.)

Mareš chápe sociální exkluzi jako stav, kdy jedinec nebo kolektivita neparticipuje plně na ekonomickém, politickém a sociálním životě společnosti, anebo kdy jejich přístup k příjmu a ostatním zdrojům jim neumožňuje dosáhnout životní standard, který je považován společností, v níž žijí za přijatelný, a dosáhnout i té míry participace na životě společnosti, která je v ní pro její plnoprávné členy považována za žádoucí (Mareš, 2004).

Také Room (1995) vymezuje sociální vyloučení jako „*nedostatečná participace, nedostatek sociální ochrany, nedostatek sociální integrace a moci*“. (in Mareš, 2004)

3.1.2 Dimenze sociálního vyloučení

Pro pochopení nebezpečí, které sociální vyloučení skýtá, je nutné se uvědomit, že projevy a důsledky exkluze se prolínají několika oblastmi lidského života. Scharf (2004) vidí sociální exkluzi z hlediska příčin i projevů jako multidimenzionální proces, ve kterém se slučují a mísí různé formy vyloučení, a který se týká všech podstatných sfér společenského života (participace na politických procesech, postavení na trhu práce, vzdělanosti, chudoby, bydlení apod.). Vyloučení se může projevovat jak v oblasti ekonomické tak i sociální, poli-

tické, kulturní atd. To koresponduje s názorem Giddense (2001), že exkluze je vlastně soubor mechanismů, které vyřazují lidi z hlavního společenského proudu.

Vzhledem k četnosti vlivů, které přispívají k sociálnímu vyloučení, je obtížné vymezit přesné dimenze, jelikož tyto se prolínají a jejich hranice nejsou přesné. Navíc na každého jedince působí jednotlivé vlivy různě a ještě se vzájemně podmiňují. Přesto už bylo učiněno několik pokusů i výzkumů, které směřovaly k vytyčení těchto dimenzí. Zde jsou k porovnání dimenze Burchardta a Percy-Smith. Burchardt definuje následující oblasti sociální exkluze, (1) spotřeba zboží a služeb na trhu, (2) produkce neboli participace v ekonomických či sociálně ceněných aktivitách, (3) politická participace a politický vliv a (4) sociální integrace neboli integrace v rodině, sociálních sítích, komunitě apod. (Burchardt et al., 2002.)

Percy-Smith (2000) uvádí několik dimenzí sociálního vyloučení, které doplňuje o jejich indikátory. Dimenzi ekonomickou (dlouhodobá nezaměstnanost¹⁰, nízký příjem a příjmová chudoba), sociální (rozpad tradičních domácností a manželských svazků, bezdomovectví, kriminalita a další), politickou (nízká účast ve volbách, odepírání politických práv, neschopnost participace), individuální (fyzický či mentální handicap, nemoc, chybějící vzdělání nebo kvalifikace, nedostatek sebevědomí a sebeúcty), komunitní (devastované prostředí a obydlí, nedostupnost služeb a kolaps podpůrných sítí), prostorovou (koncentrace vyloučených v oblastech s kumulací rizikových vlivů, jako je kriminalita, zhoršená kvalita života a životního prostředí, nedostatečná dopravní dostupnost a infrastruktura, nedostatečně vyvinuté školství a zdravotnictví) a dimenzi skupinovou (koncentrace uvedených charakteristik vyloučených v určitých sociálních skupinách). Jednotlivé dimenze nejsou ohraničené, ale vzájemně se prolínají a ovlivňují. Prvotní příčina sociálního vyloučení jedince negativně ovlivní i v dalších oblastech jeho života.

Tyto dva druhy členění jsou pro běžné užívání příliš podrobné, běžně se setkáváme s vymezením tří základních dimenzí sociální exkluze: ekonomické, politické a sociální,

¹⁰ Význam dlouhodobé nezaměstnanosti je podtržen v politickém diskursu Evropské unie spojením mezi Národními akčními plány boje proti chudobě a sociální exkluzi a Národními akčními plány zaměstnanosti. (viz. poznámka pod čarou č. 9)

příčemž ekonomická část je považována za nejdůležitější – či lépe – nejzmiňovanější, a v současném tržním hospodářství se za její prvořadý indikátor považuje dlouhodobá nezaměstnanost. Déletrvající ekonomické problémy, které ztráta zaměstnání přináší, ovlivňují nejen společenský status jedince, ale také jeho společenský a kulturní život. Důsledkem může být chudoba, která pro jedince znamená vyloučení ze životního standardu a příležitostí, které jsou v dané společnosti považovány za standardní.

Percy-Smith (2000): „*Politická exkluze se zejména projevuje neschopností participovat v procesu rozhodování o okolnostech vlastního života i života společnosti, nízkou účastí na volbách a upíráním politických práv.*“ (in Mareš, 2004)

Vyloučení sociální se v praxi znamená, že člověk ztrácí vazby na zbytek společnosti a ve své tristní situaci je ponechán sám. Může být také charakterizováno jako nemožnost sdílet určité sociální statusy, tedy „...zamezení účasti v sociálních, ekonomických, politických a kulturních systémech,“ (Walker a Walker, in Mareš, 2004) které jedince začleňují do společnosti. Tím může de facto dojít k sociální izolaci. Ta se vztahuje „...k integraci jednotlivců nebo skupin k jejich sociálnímu prostředí. Koncept spojuje kvantitativní vnímání počtu, typu a délky trvání kontaktů mezi jednotlivci a jejich širším sociálním prostředím. Klíčovým faktorem izolace je velikost širší sociální sítě.“ Hall podobně jako Zavázalová (2001) dává sociální izolaci do souvislosti s lidmi vyššího věku a k těm, jejichž síť rodinných příslušníků a přátel je menší.

3.2 Upřesnění problematiky pro seniorskou skupinu obyvatelstva

Senioři jsou jakožto heterogenní skupina obyvatelstva zahrnuti mezi skupiny lidí, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením – zpravidla tzv. relativní exkluzí¹¹. Toto vyloučení je u starých lidí velmi úzce spojeno s vlastními potřebami a s mírou, jakou jsou tyto potřeby uspokojovány. Míra subjektivního pocitu uspokojení potřeb je velmi důležitá pro fungování

¹¹ Situaci, kdy je jedinec nebo skupina vyloučen „jen“ z určitých oblastí (zejména nerovný přístup k právům a institucím), nazývá relativní exkluzí. Naprosté přerušování sociálních vztahů, typické pro skupinu bezdomovců, pak absolutní exkluzí. Toto dělení je typické pro vymezení vztahového charakteru sociální exkluze dle Pieretti (1994, in Corden, Duffy, 1998)

a celkovou životní situaci jedince. Nedostatečné rozpoznání, zajištění nebo opomíjení některých potřeb neumožňuje seniorům plně participovat na životě společnosti a tím se výrazně podílí na zvyšování rizika sociální exkluze a také na deprivaci jednotlivců.

3.2.1 Klasifikace lidských potřeb

Budeme-li se snažit dopátrat jednotné klasifikace lidských potřeb, nalezneme v odborné literatuře širokou plejádu přístupů a pojetí lidských potřeb i motivů chování a jednání. Někteří autoři dělí potřeby na fyziologické a sociální, jiní na primární a sekundární, biologické a získané, vrozené a naučené, vitální a intelektuální, nebo na bio-psycho-sociálně duchovní (Geist, 2000). Zde uvádím stručné přehledy nejznámějších klasifikací a formulace pojmů.

Velký sociologický slovník vymezuje potřeby poměrně širokou definicí, kdy je potřeba chápána jako „stav, kdy se organismu, jedinci nebo skupině něčeho nedostává, a to objektivně (strádá skutečným nedostatkem něčeho), nebo subjektivně (domnívá se, že se mu nedostává něčeho, na co má nárok, nebo něčeho, o čem se domnívá, že na to má nárok).“ (1996). Běžně ovšem nechápeme lidskou potřebu jako pouhý nedostatek něčeho, většinou zahrnuje i žádoucí stav, ke kterému je skrze potřeby směřováno. Podstatnou stránkou potřeby je také její subjektivní prožívání, nejčastěji jako „pocit nelibosti, strádání, napětí...“ (Výrost, Slaměník, 2008)

Pravděpodobně nejznámější hierarchii lidských potřeb (Maslowova pyramida potřeb) vymezil psycholog Abraham Harold Maslow a to (1) fyziologické potřeby, (2) potřeby jistoty, bezpečí, (3) potřeby sounáležitosti a citové odezvy, (4) potřeby ocenění, akceptace, (5) potřeby sebeuspokojení, seberealizace (Řezáč, 1998). Ačkoli se může zdát, že by tyto jednotlivé kategorie potřeb měly být uspokojovány postupně a jednotlivě, není tomu tak. Právě pyramidální systém poukazuje na komplexní chápání potřeb, které tvoří celek a vzájemně spolu souvisí. Tato provázanost systému (ze zdola nahoru i ze shora dolů) se může projevit tím, že neuspokojením jedné oblasti potřeb může do určité míry ovlivnit neuspokojení potřeb jiných (Kubalčíková, 2005).

Na toto navázal C. Alderfer (už však ne striktně hierarchicky jako Maslow) a lidské potřeby rozdělil do třech oblastí: potřeby existenční (veškeré fyziologické a materiální potřeby), potřeby vztahové (potřeby kontaktu, odezvy, začlenění), potřeby růstu (seberealizace a tvořivého „zasahování“ do světa).

Erich Fromm (1992) rozlišuje pět základních sociálních potřeb: a) potřebu vztaženosti, b) potřebu transcendence, c) potřebu vřazenosti, zakořenění, d) potřebu identity a e) potřebu orientačního rámce, přičemž psychosociálně zralý jedinec je příznačný tím, že žádná z uvedených potřeb nezbytní v dominantní „výhradní úsilí“, ale že tvoří harmonický celek, uspořádaný a vnitřně spjatý systém.

Názory z pozdější doby (R. Baumeister, M. Leary, 1995) považují za základní lidskou potřebu potřebu sociálního kontaktu. Ta může zahrnovat Maslowovu potřebu bezpečí, sounáležitosti i uznání. Patrně je možné ji chápat jako nadřazenou potřebu, jejíž uspokojování plní několik důležitých funkcí. Tato potřeba má různé podoby jako např. potřeba sdružování, sdílení stejných idejí či zájmů atp. Zvláštní případ představuje potřeba participace druhých osob na vlastní činnosti a na různých událostech našeho života, například pomoc při různých pracích, účast na oslavě narozenin, ale také při nešťastných událostech.¹² (Výrost, Slaměník, 2008)

Řezáč stručně nastiňuje základní sociální potřeby bez hierarchické povahy do čtyř kategorií: (1) potřeba sociální aktivity, (2) potřeba strukturalizace životního prostoru (materiálního, duchovního, časového), (3) potřeba osobní a sociální intimity, (4) potřeba začlenění se do society a zaujetí takové pozice v ní, která by odpovídala sebepojetí jedince. Zdůrazňuje také, že *„povaha sociálních potřeb jedince se vždy nutně odvíjí od života society.“* (Řezáč, 1998)

3.2.2 Specifikace a struktura potřeb seniorů

Budeme-li u seniorů hledat výrazné rozdíly v sociálních potřebách vzhledem k věku, pravděpodobně se nám to nepodaří. Jejich sociální potřeby se nijak neliší od potřeb dospělého (mladšího) člověka, mění se pouze požadavek na jejich upokojování, s ohledem na změnu jejich sociálního statusu a také na změny ve funkčním potenciálu. Jejich potřeby odrážejí proměnu jak fyzického tak psychického stavu, úbytek soběstačnosti i sociálních kontaktů a s tím související subjektivní prožívání kvality vlastního života. (Vágnerová, 2007)

¹² proto je často na sociální exkluzi pohlíženo v důsledku nedostatku participace viz. 3.1.1

Autoři Pichaud, Thareauová (1998) proto vymezili potřeby seniorů na základě Maslowovy teorie potřeb, zmiňované výše.

Fyziologické potřeby zůstávají i u seniorů prioritou. Jedná se zejména o výživu, dýchání, vylučování, spánek, tišení bolesti a další. Neuspokojení jedné z nich se může negativně odrazit na celkovém stavu a zdraví¹³ člověka.

Potřeba bezpečí se zvyšuje. Děje se tak na základě úbytku kompetencí spojených s obavami z dalšího zhoršování celkového zdravotního stavu a také zvyšující se ztrátou soběstačnosti. Staří lidé také citlivěji snášejí negativní jevy ve společnosti – např. zvýšenou kriminalitu, bezohlednost... (Novotná, 2003 in Vágnerová, 2007). Potřeba bezpečí může být dle Matouška (2003) zajištěna např. blízkým vztahem s okolím, které jedince přijímá a podporuje.

Pichaud (1998) ve spojitosti se seniorskou skupinou dělí potřebu bezpečí na tři části: potřebu ekonomického zabezpečení (vědomí člověka o dostatku prostředků nezbytných k životu), fyzického bezpečí (obavy z ublížení a pádu vlivem nedostatečných kompenzačních pomůcek) a psychického bezpečí (pocit jistoty v určitém prostředí).

Sociální potřeby zahrnující potřebu lásky a potřebu někam patřit, představují další pomyslný stupeň na pyramidě potřeb. Zahrnuje dílčí potřeby, jako jsou: být informován, náležet k nějaké skupině, cítit lásku druhých a mít možnost vyjádřit svůj názor. U seniorské skupiny populace dochází k nárůstu důležitosti uspokojování těchto potřeb. V důsledku omezení kontaktů se širším okolím a celkové redukci sociální sítě vzrůstá potřeba styku s rodinou a blízkými (může být zahrnuta i sociální pracovnice nebo dobrovolník). Staří lidé na těchto vztazích často velmi lpí, pociťují je jako výlučný zdroj své jistoty a anticipovaného bezpečí a případnou separaci či ztrátu prožívají jako silný stres. (Lang, 2000 in Vágnerová, 2007)

Častá je také obava ze ztráty identity v rámci anonymizace (např. díky umístění v instituci). Zde je velmi důležité, aby v rámci institucionalizované péče byl brán zřetel na uspokojování nejen fyziologických, ale také těchto sociálních potřeb, jinak dochází k deprivaci klientů.

¹³ Zdraví není v tomto věku chápáno jako neexistence nemoci, více jde o zachování soběstačnosti a pocitu pohody. (Vágnerová, 2007)

Potřeba autonomie navazuje a úzce souvisí se sociálními potřebami. Dle Pichauda, Thareauové (1998) potřebu autonomie doplňuje potřeba uznání a užitečnosti (a zároveň jejich pojem autonomie nahrazuje pojem potřeba sebeúcty). Potřebu autonomie a její změny dle Vágnerové jsem již podrobněji rozvedla v kapitole 2.3.3. S touto potřebou je negativně spojena problematika institucionalizované péče, kdy může dojít k potlačování přání pacientů (klientů). Musil připodobňuje tuto situaci vztahu klientů „dětí“ a pracovníků „rodičů“, tzv. „rodičovské analogie“. Jak uvádí, „*roli nesamostatných a ne zcela svéprávných dětí, o které musí „dospělý“ pracovník pečovat a na jejichž „úlety“ musí shovívavě dohlížet, mohou sehrávat i senioři*“ (2004).

Potřeba seberealizace se v seniorském věku mění, je potřeba nalézt nové způsoby seberealizace a sebepotvrzení (nejčastěji po odchodu do důchodu). Toto je často spojenou i se změnou hodnotové hierarchie a postojů, „*je potřeba zaměřit se na jiné hodnoty než je výkon a jeho společenská prezentace.*“ (Vágnerová, 2008).

K tomu, aby senioři zůstali aktivními a snažili se nalézat nové činnosti nebo realizovat to, na co nebyl dříve čas, je dle Zavazalové (2001) potřeba dobré motivace a stimulace seniorů. Tedy zajištění dostatečného množství různorodých a kvalitních podnětů, činností a programů, které vychází z přání a potřeb jedinců. Mohou to být oblasti zájmových aktivit, pracovních činností, cestování, cvičení atd., které vedou k aktivizaci a skrze něž může být něco nového tvořeno (Pichaud, Thareauová, 1998).

Uspokojování a naplňování všech výše zmiňovaných potřeb je nezbytné pro spokojené dožití a také pro smíření se s nadcházejícím koncem života. Duchovní zaměření, může přispět nejen k nalezení smyslu života, ale také k vyrovnanosti a harmonii a vyrovnanosti seniora. (Říčan, 2004) Správné pochopení potřeb seniorů a hlavně jejich komplexní uspokojování by mělo být prvořadé pro všechny instituce pečující o seniory, ale také pro jejich blízké, rodinu i jednotlivé pečovatele. Pokud bude na proces uspokojování potřeb klientů nahlíženo jako na proces uspokojování jednotlivých, na sobě nezávislých potřeb, může vzniknout situace, kdy se pracovníci zaměří na uspokojování např. jen materiálních fyziologických potřeb, kterými jsou např. hygiena nebo stravování, a kdy bude uspokojování ostatních potřeby nemateriálního charakteru považováno za tzv. nadstandard služeb a tudíž jako ty, které berou čas při poskytování uspokojování základních potřeb (Musil, Hubíková, Kubalčíková, 2003).

3.2.3 Sociální exkluze seniorů

Ačkoliv se v dnešním českém i celoevropském diskurzu skloňuje sociální vyloučení převážně v souvislosti s palčivou otázkou problematiky nezaměstnaných, etnických menšin, nebo sociálně slabých, není možné opomíjet seniorskou populaci, která do rizikové skupiny ohrožených (i postižených) spadá¹⁴.

Soudobá česká společnost je ještě stále ovlivňována porevolučním boomem kapitalismu, striktně zaměřeného na ekonomický rozvoj, kdy je kladen tlak na jednotlivce a jeho stoprocentní výkon. Jedinci, kteří se tomuto rychlému vývoji nepřizpůsobí, jsou odsouváni na pomyslný okraj společnosti. Pro majoritní společnosti nejsou přitažliví, údajně svou pomalostí a ubývajícími silami nemají co nabídnout.

Blackman (2001) chápe sociální exkluzi starých lidí jako nedostatek participace a integrace do života společnosti stejně jako nedostatek autonomie korespondující s vyšší mírou závislosti. Míra závislosti seniora na péči druhých osob je z významných faktorů podmiňující sociální vyloučení seniorů.

Pacovský (1997) spatřuje příčiny sociální izolace, resp. sociálního vyloučení seniorů z hlediska individuální úrovně, jejichž východiskem je životní situace jednotlivce.

Middleton (2002) na základě výzkumů uvádí, že staří lidé mají 2,5krát vyšší riziko být nemocní či invalidní než zbytek dospělé populace. Je u nich větší pravděpodobnost chudoby než u dospělé populace jako celku, častěji trpí nedostatkem moderního vybavení domácnosti či osobními nezbytnostmi a mění se také povaha a frekvence jejich sociálních kontaktů. Být starý, zvláště starší 75 let, přináší zvýšené riziko chudoby a sociální exkluze.

Také Pierson (2002) či Percy-Smith (2000) na základě zprávy Výboru pro sociální ochranu (1999) definují faktory, které by mohly souviset s rizikem sociální exkluze starých lidí, a to

¹⁴ Mezi skupiny ohrožené sociální exkluzí se řadí v České republice vedle etnických menšin, zdravotně postižených a migrantů také izolovaní jedinci. Jsou to ti, kteří nemohou uchopit svůj život do vlastních rukou a nést za něj odpovědnost, oslabení duševně, tělesně, věkem, sociálním původem, nízkým vzděláním, bez rodinného zázemí, bez mezilidských kontaktů. Takovými lidmi mohou být i osamělí staří lidé, kteří jsou odkázáni jak na pomoc státu, tak na pomoc občanské společnosti (Kotýnková, 2000).

především bariéry bránící starým lidem žít plnohodnotný a aktivní život, narušené rodinné soužití a vztahy, špatné bydlení, diskriminace.

Na vznik sociální exkluze, stejně tak na míru, jakou zasáhne do života seniora, mají zásadní vliv tři oblasti, rozebírané již v kapitole 2.4 Změny ve stáří. Zdravotní, psychické i sociální faktory mají klíčový dopad, konkrétně:

- Zdravotní faktory jako nemoc, handicap, snížená pohyblivost, sebeobslužnost mají za příčinu zmenšování intenzity vycházení z domova, případně jiného zařízení a tím značně omezují kontakt s okolním světem (Vágnerová, 2007)
- Psychické faktory, kterými mohou být duševní onemocnění (demence, poruchy osobnosti) narušují psychickou odolnost a adaptabilitu (obdobnou roli hraje také zvyšující se věk a involuční změny na funkčním potenciálu). Dochází ke krizovým situacím – ztráta partnera, umístění do ústavní péče, se kterými se jedinec není schopen adekvátně vyrovnat a působí negativně na psychickou stránku. Přidružuje se fakt osamělosti, což může přispět k celkové pasivitě jedince, depresivitě a pocitům úzkosti. Senior velmi negativně pociťuje ztrátu pozice ve společnosti, blízkost smrti a nulové vize budoucnosti. (Zavázalová et al., 2001)
- Sociálním faktorům je přikládána značná významnost. Častá je minimalizace sociálních sítí a neschopnost navázat nové, absence přirozeného, chápajícího a podpůrného sociálního prostředí. Toto prostředí by měla vytvářet hlavně rodina seniora, často však na toto nemá dostatek času, nebo finančních prostředků. V případě snížené soběstačnosti může dojít k umístění seniora do služeb institucionalizované péče. Ta může pomoci riziko exkluze zmenšit nebo naopak přispět k prohloubení vyloučení a tím, že je daný člověk vytržen ze svého prostředí, segregován do prostředí domovů pro seniory a uzavřen do podmínek, které jedinci přinášejí mnohé problémy z hlediska změny životního stylu. Někteří autoři v této souvislosti hovoří o tzv. sociálním stárnutí, kterým označují situaci, kdy u seniora dochází k úbytku samostatnosti a zvýšení závislosti, senior

omezuje svůj podíl v obvyklých sociálních vztazích a každodenních běžných činnostech, má sklon k izolaci.

Scharf a Smith (2004) poukazují na to, že senioři mají zkušenosti s jednou nebo více z následujících forem vyloučení. Autoři zmiňují pět oblastí, v nichž mohou být senioři ohroženi sociální exkluzí: materiální prostředky, sociální vztahy a kontakty, občanské aktivity, základní služby a prostorového vyloučení v rámci sousedství (přirozené prostředí).

Burchardt et al. (1999) in Mareš (2006) také poukazuje na řadu faktorů, na kterých je schopnost jedince vzdorovat sociální exkluzi závislá. Řadí mezi ně osobnostní charakteristiky (především pak úroveň vzdělání či kvalifikace, zdravotní stav), události v osobním životě (u starých lidí především ztráta zaměstnání, odchod do penze, nemoc či úmrtí partnera), sociální, občanské a politické instituce (diskriminace, ageismus¹⁵, legislativa, sociální stát) a charakteristika lokality, ve které žijí (dostupnost a kvalita veřejných služeb, dopravní dostupnost, životní prostředí). Všechny tyto faktory se vzájemně ovlivňují a mohou pro jedince, který zakouší nevýhodu v některém z těchto aspektů, znamenat riziko ohrožení sociální exkluzí. Nejrizikovější je tedy skupina seniorů osamělých, vážně nemocných, závislých na pomoci jiné osoby, žijících v nevyhovujících podmínkách či zažívajících diskriminaci.

Obdobného členění využívá i Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004-2006, který k nejvíce zranitelným a ohroženým skupinám obyvatelstva řadí seniory, zejména pak seniory osamělé, s nízkými příjmy, se sníženou soběstačností z důvodu chronické nemoci nebo vysokého věku a seniory se zdravotním postižením.

Kubalčíková (2005) shrnuje, že nejvíce rizikovou skupinou osob, které se mohou ocitnout mimo strukturu sociálních služeb, jsou staří lidé vyššími nároky na zajištění potřeb.

¹⁵ Ageismus – postoj, který vyjadřuje obecně sdílené přesvědčení a nízké hodnotě a nekompetentnosti stáří (Vágnerová, 2007)

3.3 Dílčí výzkumné otázky

V předchozích kapitolách jsem definovala pojetí a dimenze sociální exkluze jakožto problému převážně ve vztahu k sociální exkluzi seniorů. V praktické části této magisterské diplomové práce se budu ve vztahu k příslušným kapitolám snažit zjistit odpovědi na tyto dílčí výzkumné otázky:

- Jaké jsou kontakty seniora?
- Které své potřeby vnímá senior jako nedostatečně uspokojované?
- Jaký je pohled dobrovolníka na problematiku sociální exkluze seniorů?
- Jaký je vliv aktivit prováděných dobrovolníky na snižování sociální exkluze seniorů?

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 PŘÍPRAVA A REALIZACE VÝZKUMU

Předmětem teoretické části bylo vytyčit a co možná nejlépe popsat a definovat problematiku dobrovolnictví, seniorské skupiny obyvatelstva a problematiku sociální exkluze v možných souvislostech. Tyto pojmové celky a teoretická východiska se staly nezbytnými pro tvorbu konceptu výzkumného šetření.

Předmětem praktické části je prezentace vlastního výzkumu, vytvořeného pro účely mé diplomové práce. Tato kapitola se věnuje přípravě a plánování empirického výzkumu, popisují zde jeho tvorbu a realizaci. Je zde vytyčen cíl, dílčí výzkumné otázky, výzkumná strategie a technika sběru dat a také je zde charakterizován výzkumný vzorek.

Přípravě výzkumu předcházela tvorba výzkumného plánu (projektu výzkumu), jelikož tento by měl stát na počátku každé výzkumné studie. Výzkumný plán zahrnuje jak ideový, tak technický plán výzkumu. Je základním náčrtem toho, co se autor domnívá, že je třeba zkoumat (formulace výzkumného problému), a z jakého důvodu považuje výzkumný problém za významný. Na to úzce navazuje vymezení teoretických východisek, zdrojů dat a celkového metodologického rámce zamýšlené studie. (Miovský, 2006)

4.1 Cíl výzkumu

Cíl výzkumu úzce souvisí se stanoveným výzkumným problémem a se zodpovězením na výzkumné otázky. Cílem tedy bylo zjistit, **zda-li, a jak se dobrovolnická činnost podílí na řešení problematiky sociální exkluze seniorů**. Hlavními výzkumnými otázkami byly tyto: „Jakým způsobem napomáhá dobrovolnická činnost v řešení problematiky sociální exkluze seniorů?“ a také „jakým způsobem napomáhají dobrovolníci seniorům v boji¹⁶ proti sociální exkluzi.“

V průběhu hlubšího vhledu do problematiky vyvstanulo několik dalších dílčích (parciálních) výzkumných otázek, které uzavírají jednotlivé kapitoly teoretické části.

¹⁶ Formulaci je nutno chápat v nadneseném slova smyslu. Fakticky samozřejmě nedochází k žádnému boji, jakožto fyzickému konfliktu atp., boj zde chápeme jako praktické řešení jednotlivých problémů, které v rámci sociální exkluze vznikají.

Tyto otázky byly posléze sumarizovány a operacionalizovány a posloužili k tvorbě polostrukturovaných rozhovorů, které jsme vedla s vybranými dobrovolníky a seniory.

Stanovený cíl výzkumu jsme volila díky aktuálnosti a důležitosti, kterou problematice sociální exkluze přiřkládám. Senioři jak bylo dokázáno výše, patří do rizikové skupiny obyvatelstva ohrožené sociální exkluzí. Přesto je tento pojem častěji spojován s jinými skupinami obyvatelstva (nezaměstnanými, etnickými menšinami) a na seniory se zapomíná.

Jsem srozuměna s tím, že hlavní část řešení této problematiky spadá na bedra státu, ústavů sociální péče, sociálních pracovníků a v neposlední řadě rodiny a blízkých exkludovaných osob. Přesto, cílem práce je také dokázat, že nemalý vliv hraje dobrovolnická činnost, i kdyby měla napomoci jednotlivcům a ne celým skupinám.

4.2 Volba a specifikace výzkumného postupu

Volba výzkumného postupu přímo souvisí se zvoleným tématem a problematikou. Proto jsem zvolila pro výzkum formu kvalitativní strategie, která umožňuje blíže se zaměřit na problémy, které „*jsou úzce spjaty s vnitřním světem osobnosti*“ (Smékal, 1999), což problematika sociální exkluze seniorů splňuje. Současně kvalitativní metody napomáhají k získání detailních informací o zkoumaném jevu. (Strauss, Corbinová, 1999)

Kvalitativní výzkum používá induktivní logiku a induktivní formy vědeckých metod, neboť je orientován na explorování a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí (v kontaktu s terénem nebo situací jedince či skupiny). Zároveň má pružný charakter a využívá málo standardizované, nestrukturované a otevřené metody získávání dat, které umožňují přiblížit se všednímu životu zkoumaných lidí, získat integrovaný pohled na předmět výzkumu. (Hendl, 2005)

V neposlední řadě umožňuje kvalitativní analýza přistupovat k jednotlivci s respektem k celé jeho osobní historii a chápat jej v rovině kulturně-historické, sociální, sociálně-psychologické, psychologické a v rovině intersubjektivní. (Miovský, 2006)

Nízký počet výzkumného vzorku umožňuje jít do hloubky, pod povrch věci, kvalitativní analýza využívá principu otevřenosti, díky kterému se výzkumník snaží dopracovat k novým pohledům na zkoumané skutečnosti, zároveň si tato výzkumná strategie v žádném případě nenárokují ambice generalizovat výsledky výzkumu na celou populaci, ale spíše se

zaměřuje na detailní, hluboké a celistvé porozumění získané důkladným prozkoumáním několika případů, o což tato práce usiluje.

4.3 Metody a techniky sběru dat

V kvalitativní strategii se nejčastěji používají techniky sběru dat. Mezi ně patří podle Hendla rozhovor, pozorování, analýza dokumentů atp., které se mohou libovolně kombinovat.

4.3.1 Polostrukturované interview

Jako stěžejní techniku sběru dat jsem zvolila techniku rozhovoru, jelikož se mi zdál nejhodnější pro zkoumání jevů z osobního života respondentů.

Rozhovor představuje způsob, jímž jsou vyžadované informace získávány v přímé interakci s respondentem (Disman, 2002).

Miovský (2006) rozlišuje nestrukturované, polostrukturované a strukturované interview, obdobně jako Bartlová (2000) uvádí tři druhy rozhovorů: standardizovaný, nestandardizovaný a polostandardizovaný. V rámci svého výzkumu jsem se rozhodla pro polostrukturované interview. Při tomto druhu rozhovoru má výzkumník k dispozici seznam otázek nebo okruhů témat, jejichž pořadí může dle potřeby měnit. Výhodou tohoto typu interview je možnost kladení doplňujících otázek, které mohou sloužit k vysvětlení nebo upřesnění odpovědi účastníka rozhovoru. Doplňující otázky mohou sloužit také pro motivace účastníka, nebo pro rozpuštění jeho tenze. (Miovský, 2006)

4.3.2 Analýza dokumentů

Údaje, které se mi pomocí polostrukturovaných rozhovorů podařilo získat, jsem doplnila o data, které jsem zjistila díky analýze dokumentů.

„Za dokumenty se považují taková data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum.“ (Hendl, 2005)

„V širším pojetí lze analýzu dokumentů chápat jako analýzu jakéhokoliv materiálu, který je zdrojem informací relevantních cílům studie (text, videonahrávka, malba, soška atp.)... v užším pojetí tuto techniku chápeme jako analýzu již existujícího materiálu, případně materiálu, který vzniká interakcí mezi výzkumníkem a účastníky výzkumu.“ (Miovský, 2006)

Významnou předností dle Mayringa je, že otevírají přístup k informacím, které by se jiným způsobem těžko získaly. Druhou výhodou je okolnost, že data nejsou vystavena působení zdrojů chyb nebo zkreslení, jež vznikají při realizaci jiných technik. Jedná se tedy o nereaktivní způsob sběru dat (in Hendl, 2005)

Pro potřeby mého výzkumu byly využity převážně letáky a brožury dobrovolnických center, výroční zprávy a údaje o počtech a využití dobrovolníků vyslaných dobrovolnickým centrem.

4.4 Volba výzkumného vzorku

Zvolení si vhodného výzkumného vzorku hraje jak v kvalitativním tak v kvantitativním výzkumu významnou roli. Jeho výběr se však v obou případech výrazně liší. V kvalitativním výzkumu nejde o zjišťování frekvenčních rozložení určitých proměnných v populaci, pracuje se totiž s nespočtem proměnných a tak by jejich statistické podchycení bylo nereálné. (Hendl, 2005)

Vzhledem ke zvolené technice interview a znalosti místního prostředí mi k výběru výzkumného vzorku pomohla technika „sněhové koule“. Tato metoda výběru je typická tím, že *„výzkumník zvolí jednoho nebo několik málo jedinců k interview. Tyto osoby slouží pak jako informátoři pro doporučení dalších zajímavých členů populace.“* (Hendl, 2005)

Je založena na kombinaci účelového výběru a prostého náhodného výběru. Hartnoll (2003) upozorňuje na problematiku reprezentativnosti takto získaného výsledného souboru, z důvodů určitých vazeb, které mezi kandidáty takového vzorku vznikají, a také na obtíže které tímto mohou vzniknout při popisu vlastností základního souboru. (in Miovský, 2006)

Pro účely mého výzkumu jsem si vytyčila za cíl získat tři dobrovolníky, kteří pracují se seniory, a zároveň tři seniory, kteří služeb dobrovolníků využívají. Přestože byla využita metoda „sněhové koule“, myslím si že základní soubor (dobrovolníci i seniorská populace) je dostatečně vymezen jak díky teoretické části práce, tak díky analýze dokumentů dobrovolnického centra (výroční zprávy o počtu dobrovolníků a klientů v příloze).

Vzorek vypadal následovně. K rozhovoru byly přizvány tři dobrovolnice. První byla žena ve věku 45 let, ostatní dvě dobrovolnice byly studentky ve věku 21 a 24 let. V rámci zachování anonymity jim byla přidělena pracovní jména Věra, Kateřina, Zuzana, neboť se

domnívám, že označovat respondenty pouze číslicemi či písmeny, byť v odborné práci, je neetické.

Seniory zastupoval jeden muž ve věku 73 let (Josef), který žil v domově s pečovatelskou službou, stejně jako druhá, 74ti letá respondentka (Anežka). Třetí seniorka bydlela ve vlastní domácnosti a bylo jí 69 let (Marie).

4.5 Operacionalizace dílčích výzkumných otázek

V průběhu tvorby teoretické části jsem za každou kapitolou rozpracovala dílčí výzkumné otázky, které se vztahují k řešené terminologii i k hlavní výzkumné otázce. Tyto otázky byly sumarizovány a následně operacionalizovány do podoby, která následně sloužila jako scénář pro polostrukturované rozhovory.

Operacionalizace je nedílnou součástí každého empirického výzkumu. Během tohoto procesu se převádí rozpracované teoretické pojmy do jazyka reálného života. (Žižlavský, 2003)

Dle Dismana (1993) je operacionalizaci cesta od pojmů a teorie k údajům, které lze empiricky zjistit, přičemž cílem je získat validní zjištění. Petrussek (1993) upozorňuje, že osoba výzkumníka hraje důležitou úlohu v procesu operacionalizace a to tím, jakým způsobem ji uskutečňuje a z jakého pohledu, to znamená, že totožné otázky mohou být jiným výzkumníkem operacionalizovány odlišně.

Cílem operacionalizace tedy bylo, převést dílčí výzkumné otázky do měřitelné a porovnatelné podoby. Výsledné otázky pro rozhovory jsou strukturované dle témat, v průběhu rozhovoru však bylo možné měnit libovolně jejich pořadí dle potřeb výzkumníka (uzná-li to za vhodné z důvodů spontaneity, reakcí dotazovaného nebo dle vývoje rozhovoru). Převážné zaměření otázek bylo na zkušenosti, vlastní názory a pocity respondentů. Otázky byly otevřené, respondenti tak měli možnost vyjádřit myšlenky vlastními slovy.

4.6 Průběh sběru dat

Pro účely výzkumu byli vybráni dobrovolníci nejmenovaného dobrovolnického centra a seniory, z nichž jeden žije stále ve své domácnosti, zbývající dva ve stejném domově s pečovatelskou službou. Respondentům byla zaručena anonymita, proto nejsou uvedena

jejich pravá jména, ani město či konkrétní zařízení. Dobrovolníci, zvolení pro výzkum nikdy nepracovali s vybranými seniory, kteří byli respondenty.

Všech šest polostrukturovaných rozhovorů bylo provedeno v únoru a březnu roku 2009. Rozhovory s dobrovolníky byly provedeny v jejich domovském dobrovolnickém centru, kde jsme se setkali po předchozí telefonické domluvě. Rozhovory se seniory proběhly vzhledem k jejich zdravotnímu stavu buď v jejich domácnosti, nebo v domově s pečovatelskou službou, kde toho času setrvali. Dobrovolníky jsme kontaktovala sama, kontakt se seniory byl smluven v jednom případě díky dalšímu dobrovolníkovi, který k němu docházel a jako první se ho zeptal, zda-li by mu rozhovor se mnou nevadil, v dalších případech mi kontakt se seniory umožnily pracovnice domova s pečovatelskou službou.

Před rozhovorem jsem účastníky seznámila se záměrem využití rozhovoru pro svou diplomovou práci. Všechny rozhovory byly zaznamenávány na diktafon a během jejich průběhu jsem také zaznamenávala písemné poznámky a postřehy, tzv. terénní poznámky, které doplňovaly informace získané během rozhovorů a také se staly východiskem pro výsledná zjištění. Během rozhovorů byly použity předem připravené okruhy otázek, v případě potřeby byly připojeny doplňující otázky, převážně z důvodů doplnění odpovědí, dokončení myšlenek nebo povzbuzení respondentů. Záznamy z diktafonu byly posléze doslova přetřansformovány do písemné podoby.

Každý respondent měl možnost na jakoukoliv otázku nereagovat a neodpovídat. Této možnosti žádný z respondentů nevyužil.

Délka uskutečněných rozhovorů se pohybovala v rozmezí 30 až 50 minut, dle sdílnosti nebo tempa řeči klienta. Rozhovor probíhal za příjemné atmosféry, dobrovolníci byli velice sdílní, stejně tak senioři jevíli zájem o kontakt se mnou a odpovídat na mé otázky jim dle jejich slov nečinilo problém.

5 ZJIŠTĚNÍ A JEJICH INTERPRETACE

Následující kapitola se věnuje analýze a interpretaci dat zjištěných v průběhu výzkumu. Text této kapitoly je rozčleněn do tématických okruhů, odvozených od zaměření dílčích výzkumných otázek. Přestože byly otázky různě operacionalizovány zvlášť pro seniory a zvlášť pro dobrovolníky, tématicky se k sobě velmi blíží a často se i překrývají, proto jsem se rozhodla interpretovat získaná data od těchto dvou skupin respondentů společně, pro lepší návaznost textu i ucelenějším vyhodnocením jednotlivých témat. Současně je ke každému tématu připojen dílčí závěr, jejichž soubor mi poté pomůže k tvorbě celkového závěru a tím i odpovědi na hlavní výzkumné otázky.

5.1 Motivy, postoje a názory na dobrovolnou činnost

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, jaké jsou postoje dobrovolníků k jejich vlastní činnosti, jakým způsobem se k ní dostali a co je vedlo k tomu, aby se dobrovolnictví věnovali. Obdobné otázky byly položeny i seniorům.

Všechny dobrovolnice prošly odborným výcvikem dobrovolnického centra. K myšlence kontaktu s dobrovolnickým centrem a následnou dobrovolnickou činností přivedly každou jiné motivy. Studentka Zuzana zpočátku chtěla pouze absolvovat svou povinnou školní praxi a posléze už u dobrovolničení zůstala. *„Když jsem do domova začala docházet a zjistila jaké to tam je, tak už jsem tam zůstala.“* Paní Věra byla nezaměstnaná a tak v dobrovolnictví spatřovala výplň času, než si najde novou práci. *„Ztratila jsem práci a nemohla jsem najít novou, proto jsem se rozhodla být v době, než si najdu novou, aspoň trochu užitečná.“* Kateřina si připadala nevyužitá. *„Měla jsem pocit, že nedělám nic, co by mělo konkrétní výsledek...“*

Při dotazu na vnímání dobrovolnictví jako poslání jsem od Věry dostala zápornou odpověď. Svou dobrovolnickou činnost jako poslání nechápe. Kateřina částečně souhlasila, stavěla se ovšem do role spíše sobecké, jak ji sama označila. *„Dělám to pro svůj dobrý pocit, že jsem užitečná.“* Zuzana reagovala, že každý má v životě nějaké poslání. *„Pro mě je dobrovolnictví posláním této etapy mého života.“*

Na chápání dobrovolnictví jako poslání se neshodli ani senioři. Paní Marie v poslání vidí něco, co člověk dělá celý život a překonává přitom četné překážky, nevylučuje ovšem tuto variantu ani u dobrovolníků. *„...třeba lékař nebo nějaký učitel. U dobrovolníků je to asi*

něco jako laskavost nebo osobní pomoc, ale třeba se z toho stane pro někoho i celoživotní poslání.“

Všechny respondentky-dobrovolnice se shodly na tom, že v dobrovolnictví u seniorů vidí nějaký smysl, a proto se rozhodly s nimi pracovat. Obě studentky také spatřují své důvody, proč se rozhodly starat o seniory, v nezájmu majoritní společnosti o tuto skupinu obyvatel. *„Jsou úplně mimo okruh zájmu. O starých se mluví akorát když jim někdo ukradne peníze ,to jsou v televizi, jinak jejich život nikoho nezajímá.“* *„Myslím, že tato skupina znevýhodněných lidí je hodně přehlížená. A přitom do ní snad jednou budeme patřit všichni. Každému „rve srdce“ vidět trpět malé dítě, všichni automaticky vycházíme vstříc postiženým lidem, ale staří lidé? Těm se často posmíváme.“* Paní Věra také vyslovila obavu práce s jinou klientelou. *„Nevím, jestli bych zvládla práci třeba s dnešními dětmi, jsou přece jen jiné, než když jsem měla malé děti já.“*

Senioři si nejsou jistí motivy dobrovolníků k péči o ně samotné. Všichni ale vyjádřili radost, že k nim pravidelně dochází. *„ať už to dělají z jakéhokoliv důvodu, jsem za to rád...“* (Josef). Marie chápe jejich motivaci stejně, jako ji hodnotí sami dobrovolníci: *„asi chtějí pomáhat a být užiteční...“* Anežce dobrovolnice říkala, že ji činnosti s ní baví (*„takovému děvčeti jde ta péče přímo od srdce, to se vidí“*).

Dobrovolnictví přináší pro dobrovolníky také přínos. Paní Věře se díky praxi z dobrovolnického centra podařila sehnat práce přímo v oboru sociální péče. Také Zuzana vidí uplatnění v budoucím zaměstnání, opět ale směřuje své myšlenky k seniorům: *„můžu se seniory pracovat a i když budu v nějaké řídicí pozici, taková zkušenost, jako je práce přímo s klientem, je k nezaplacení. Budu už vědět co a jak, že je hlavně důležité poslouchat co ten klient říká a pak zjistím, jak se mu nejlíp zavděčit a jak to zařídit, aby byl spokojený.“* Zároveň s těmito výhodami uvedly všechny dotazované jako pozitivum *„hlavně ten dobrý pocit.“*

Žádná z respondentek u sebe nevidí žádné specifické předpoklady pro práci dobrovolníka, mluví o svých kladech jako o běžných dovednostech: *„snad jenom že si ráda vykládám a nevdám mi mluvit i s cizíma lidma.“* Zuzana se hodnotí takto: *„myslím si, že dokážu komunikovat, taky vyslechnout člověka, chovám se v rámci slušného chování, myslím že zrovna tohle starým lidem vyhovuje a úctu ke stáří mám...kolikrát stačí milé slovo a ty druhé to potěší, že snad ani žádné kompetence být nemusí.“*

Dílčí závěr:

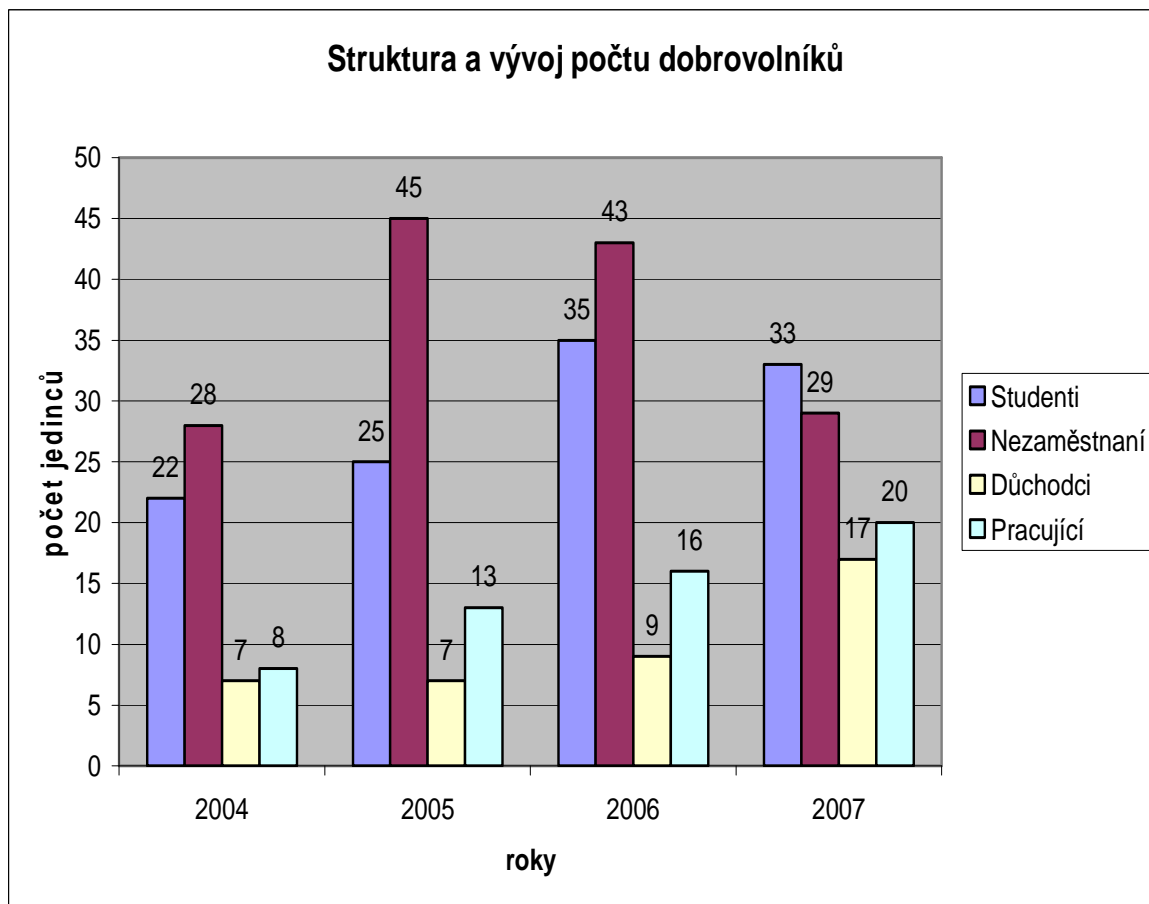
Díky otázkám tohoto dílčího výzkumného problému se mi podařilo zjistit, že dobrovolnice měly různé motivy pro to, stát se dobrovolníkem. Motiv neboli pohnutka je dle Slaměníka „základním vnitřním zdrojem motivace.“ Tu zde chápeme jako „hybnou sílu psychického charakteru“. (Slaměník, in Výrost, Slaměník, 2008) Objevily se jak motivy spojené s potřebou seberealizace, získání nových poznatků a zároveň také nezištná pomoc druhým. Základním motivem se stala samotná osoba klienta. („staly se z nás kamarádky...cítím, že jsem pro ni důležitá, těšíme se na sebe“)

Za důležitou pokládám volbu cílové skupiny klientů – seniorů. Důvodem byla označena faktická potřeba pomoci („sami už toho moc nezvládnou, nemají sílu“), smysluplnost práce s touto skupinou („jsou vděční za každé vlídné slovo, návštěvu...“) a také vyloučení této skupiny populace z majoritní společnosti. („na staré už nikdo nemyslí“). Sami senioři se takto nepřímou označili („myslela jsem, že dobrovolníci chodí jen za dětma, nebo postiženými. Že je něco takového i pro nás, mě překvapilo“).

Pozitivní dopad a svůj život díky postu dobrovolníka potvrdily všechny respondentky. Žádná z nich si nemyslí, že by měly pro dobrovolnickou činnost speciální kompetence. Vyzdvihují komunikační dovednosti, slušné chování, u každé z nich šlo vycítit silné prosociální chování. To je většinou vymezováno jako akt chování vykonaný ve prospěch druhého člověka, jeho cílem je přinést užitek jiným bez očekávání zisku a bez očekávání případných nákladů (ztát, obětí) pomáhajícího. (Slaměník, tamtéž)

5.1.1 Struktura a počty dobrovolníků ve zkoumaném dobrovolnickém centru

V níže uvedeném grafu je znázorněn nárůst počtu dobrovolníků v dobrovolnickém centru a jejich strukturu dle povolání. Údaje jsou získány analýzou dat daného centra. Slouží jako ilustrace pro nárůst počtu dobrovolníků ve městě, kde bylo prováděno výzkumné šetření. Z grafu je patrný nárůst počtu dobrovolníků-seniorů a také studentů. Kolísavé počty nezaměstnaných a pracujících lze přičíst aktuálnímu stavu hladiny nezaměstnanosti ve městě.



Obr. 2 Struktura a vývoj počtu dobrovolníků

5.2 Stáří: jak jej vnímají sami senioři?

Výzkumnému vzorku seniorů bylo v rámci této operacionalizované dílčí otázky položeny dotazy týkající se jejich vnímání a názorů na stáří, na to, jak sami sebe hodnotí, jak se posuzují vzhledem k jiným seniorům i jaké změny jim stáří přineslo.

Při pokusech charakterizovat sami sebe vlastními slovy převládaly charakteristiky z pohledu věku (Marie a Josef uváděli kalendářní věk), zaměstnání, kterému se věnovali v produktivním věku (učitelka, strojař), ale také z hlediska vazeb na rodinu („jsem dvojnásobný děda...“, nebo: „mám tři vnoučata“), čímž se potvrzuje velký význam rodiny a blízkých v životě seniorů.

Mají-li senioři popsat svůj současný stav a zhodnotit, jak jsou na tom v porovnání s ostatními seniory, všichni přiznávají úbytek svého funkčního potenciálu („už to není co

to bývalo...nohy už mi neslouží jako dřív“), zároveň připouští, že by se jejich stav mohl ještě zhoršit a z takového stavu vyjadřují své obavy (Anežka: „*Ještě nemusím jezdit na vozíku... Ostatní tady, ti leží třeba kolik roků v kuse, ti jsou na tom hůř. Ti z toho života nemají nic. A až lehnu, tak to už bude moje smrt.*“). Důležitým měřítkem pro jejich stav je míra autonomie. (Marie: „*v rámci možností jsem po operaci soběstačná*“, Josef: „*ještě se sám oblíknu*“). Dalším měřítkem pro srovnání se stalo zázemí seniorů, se stářím spojili možnost zůstat ve svém bydlišti, nebo naopak nutnost odejít do institucionalizované péče (Marie: „*jsem vděčná, že můžu bydlet doma*“, Anežka: „*bohužel, hlava zeslábla a já musela do domova [penzion pro důchodce]*“

Respondenti jsou nuceni přijímat určité změny, které jim stáří přináší. Nejčastěji tyto změny opět charakterizují skrze zdraví, zdravotní problémy a celkový úbytek sil. Tyto změny pokládají za negativní, současně jsou však s tímto stavem smíření. (Josef: „*už jsme holt starý, lepší už to nebude.*“ Anežka: „*zdravíčko už neslouží tak jako dřív.*“) Za velmi silnou a emotivní situaci je brána ztráta partnera. (Marie: „*Trápí mě myšlenky na mého manžela, který už tu není. Myslím na něj každý den.*“ Anežka: „*Obtíž je samota. Zůstala jsem tu bez něj [manžela] úplně sama.*“)

Tyto i jiné ztráty úzce souvisí s otázkou, zda-li je něco, co seniorům chybí z předchozího života. Jak už zaznělo, sami senioři si uvědomují úbytek svých sil a s tím spojená nutnost omezit, nebo zcela zanechat činností, které vykonávaly dříve („*býval jsem vášnivý modelář, teď už se můžu jenom dívat, co jsem vyrobil dřív*“). Nejpalčivěji vnímají ztrátu sociálních kontaktů (Marie: „*Chybí mi lidé, se kterými se už nemohu setkat. Můj muž, moje dcera a další lidé, kteří už mezi námi nejsou.*“ Anežka: „*dřív jsem chodila víc ven, s kamarádkama jsme si povídaly, co kdo koupil, co děcka a tak.*“) Anežka také vyjádřila jistou ztrátu kompetencí, z její výpovědi byl cítit pocit nevyužití: „*Taky jsem měla dřív víc práce: tady v domově mě k žádnému úklidu ani práci nepustí.*“

Respondenti pozitivně reagují na dotaz, co je dokáže potěšit. Z jejich výrazů i odpovědí je zřejmé, že na život nezanevřeli, stále na něm dokáží najít věci, které jim udělají radost, ať už jsou to maličkosti, kterých si všimnou, činnosti, které mohou vykonávat, nebo návštěva, která se na ně přijde podívat. (Anežka: „*Radost mám, když se něco podaří vnoučatům, nebo když za mnou přijdou.*“ Marie ukazuje na dárek, který dostala: „*takovou kytičku mi donesli, hned to tady mám hezčí*“). Opětovně je zdůrazňován a vyzdvihován kontakt se nejbližším okolím, všichni respondenti se při zmínce o lidech, kteří je navštíví, usmívají.

Dobry pocit přináší také (pro nás běžné) denní činnosti, které senior může vykonávat, spojené s pozitivním hodnocením vlastní osoby („*Mám radost z každého dne, když můžu jít ve na zahrádku nebo poslouchat rozhlas. Ven můžu ale jen když je dobrý tlak.*“).

Žádný z respondentů nevidí problém v oslovení senior, sami se dle svých slov staří cítí, nebo se tak vidí a spojují staří se změnami vzhledu (Anežka: „*však jsem stará babka, malá, samá vráska...*“ Marie, jakožto bývalá učitelka českého jazyka glosuje: „*Slovo senior pochází z latiny a znamená starší, a já jsem starší člověk. Takže je to přiléhavé slovo...*“).

Dílejší závěr:

Shrnu-li veškeré reakce na dotazy týkající se staří a zvyšujícího se věku, byly až na výjimky pozitivní. Senioři si jsou vědomi svého věku a smířili se s tím, jaké obtíže přináší. Všichni respondenti se shodli, že se za seniory považují a toto označení jim nepřijde jako urážlivé. Berou na vědomí, že přibývajících roky jim ubírají na síle, i přesto se snaží udržet si svou míru autonomie a soběstačnosti a tyto své výkony kladně hodnotí. Potvrdila se zvýšená potřeba sociálního kontaktu jakožto základní lidská potřeba. Komunikace s rodinou nebo blízkými je řazena mezi ty věci, které respondentům přinášejí radost. Každý z respondentů si vzpomněl na nějakou radostnou událost, tyto byly individuální a zahrnovaly jak drobné dárky, tak vlastní úspěchy.

Na druhou stranu jsou senioři nuceni vyrovnávat se se ztrátami a s úbytkem možností vykonávat určité činnosti. V reakci na dotaz, zda-li jim něco z předchozího života chybí, byly individuální, všichni však nějakou ztrátu vyjádřili. Jednalo se o ztráty kontaktů (smrt partnera), dále ztráta původního bydlení (stresová a negativní zkušenost – nutnost změnit vlastní domácnost za penzion pro seniory) a také absence možnosti vykonávat určité činnosti, které byli zvyklí dělat (práce v domácnosti, praktické činnosti, které nemohou vykonávat kvůli svému zdravotnímu stavu nebo proto, že k nim nedostanou příležitost).

5.3 Jak vnímají postoj společnosti ke staří?

V této části rozhovoru se otázky stáčely k problematice majoritní společnosti, byly zaměřeny na subjektivní pocity týkající se věkové diskriminace a způsobům, jak se rodina a blízcí k seniorům chovají, zda-li respektují jejich přání a názory. Zaměřila jsem se také na to, jak staří lidé vnímají reakce okolí na svou osobu. Výpovědi respondentů – seniorů jsou konfrontovány s výpověďmi respondentů – dobrovolníků.

Obě seniorky reagovaly na dotaz, zaměřený na postoj mladých k seniorům, obdobným, nadneseným způsobem („*mladí si myslí že patří do šrotu... že jsme určeni do starého železa*“). Přestože by se odpovědi mohly zdát úsměvné a bagatelizované samotnými respondentkami, ony samy si jsou dobře vědomy svého nelehkého postavení ve společnosti. Marie doplňuje: „*člověk toho v televizi vidí, co všechno jsou mladí schopní provést...*“ a dotváří tak obraz naší společnosti, jak jej charakterizovala Vágnerová: „*stáří je chápáno jako období, kdy člověk může pouze chátrat... jeho zkušenosti a kompetence ztrácejí svůj význam, starý člověk není ničím přínosný. Hodnotový systém současné společnosti staré lidi silně znevýhodňuje.*“ (Vágnerová, 2008). Josef s odpovědí zasmušile váhal, posléze pouze konstatoval, že „*dnešním mladým moc nerozumí*“. Lze z toho usuzovat, že vidí podobnou propast mezi generacemi, jakou potvrdil výzkum, na který odkazuje Klevetová: na otázku „*myslíte si, že staří a mladí jsou dva zcela odlišné světy,*“ odpovídala populace ve věku 14–79 let. 42% odpovědělo spíše ano a 34% určitě ano (Klevetová, 2008). Také Marie zhodnotila posun celé společnosti: „*Lidé se starají víc o sebe a na druhé neberou takový ohled, ale to není jen ke starším, ale ke všem.*“

Všichni dobrovolníci hodnotí život seniorů v dnešní společnosti jako nelehký. Nemyslí si však, že by se všichni mladí ke starým lidem chovali špatně (Věra: „*jsou mladí lidé, kteří staré jen zneužívají nebo k nim jsou lhostejní, ale setkala jsem se také s tím, že se vnoučata pravidelně starala o staršího pána, upoutaného na vozík a jen díky nim se dostal občas ven*“). Zuzana přikládá význam vychování a vztahům v rodině („*ten kdo měl pěkný vztah s prarodiči, nebo byl vedený k úctě ke starším, by neměl mít problém.*“)

Všichni senioři se shodli, že dřív se mladí lidé chovali s větší úctou, starých lidí si společnost více vážila. (Anežka: „*svému tatínkovi jsem vykala a za mou babičkou si každý chodil pro radu. Dnes už ne, dnes je každý mladý chytřejší a starých už se nikdo na nic neptá.*“). Z jejich odpovědí je patrná mírná nejistota, tato může být spojená se ztrátou společenského statusu, který jim dříve zajišťoval jisté místo ve společnosti. Po odchodu do důchodu se stali sociální minoritou. (Vágnerová, 2008)

Individuální odpovědi se sešly při dotazu týkajícího se nepřátelských projevů společnosti vůči seniorům. Žádný z respondentů se nesetkal s přímým označením, že by byli někomu na obtíž, Josef vyjadřuje určitou obavu, že by tomu tak mohlo být („*vždyť já tu v domově jen zabírám místo, taky kolik to stojí peněz*“). Marie podotýká, že věk je na obtíž nejvíc jí samotné.

Dobrovolnice Věra poukazuje na obtížnou situaci, kdy je na bedra dětí seniorů kladena odpovědnost pečovat o své rodiče. Neberou to jako obtíž, jen je péče často vyčerpávající („*mladší generace se třeba stará o babičku a někdy je to opravdu hodně složité navzájem vycházet a mladí si potřebují občas i oddychnout.*“).

Při hodnocení míry respektu a pochopení, které projevuje k názorům a potřebám seniorů jejich rodina, pozitivně reaguje hlavně Marie, která žije stále ve své domácnosti a s péčí o samu sebe jí rodina pomáhá („*Chovají se ke mně velmi dobře a jsem jim za to vděčná. Když je o něco požádám, většinou mi vyhoví, nebo řeknou svůj názor.*“). Anežka s Josefem mají pocity smíšené, oba hodnotí péči rodiny (v Josefově případě pouze personálu) kladně, na druhou stranu jsou situace, kdy se plně respektováni necítí (Anežka: „*oni mi nakoupí a dovezou, co chci, ale já bych někdy chtěla jet s nima, sama si vybrat...*“ Josef: „*sestřička mi chce furt vyhazovat oblečení, že to mám rozhrané, ale mě to nevadí, já už nové nepotřebuju!*“)

Dílní závěr:

Z odpovědí vyplynulo, že senioři cítí jistý negativismus ze strany společnosti, objevily se i pocity nevyžitelnosti, zbytečnosti. Patrný je také odstup, který pocítují mezi nimi a mladší generací. Dle jejich názorů je patrná změna v chování dnešní mladé generace a doby, kdy byli mladí oni. Hlavní rozdíl je spatřován hlavně v nedostatku úcty. Nepřevládá však jednoznačný názor, že by byla dnešní společnost vysloveně nepřátelská, žádný z respondentů se nesetkal s přímými projevy hostility vůči své osobě. Nejednotnost v názorech je na míru respektování vlastních názorů. Objevila se nespokojenost s akceptováním vlastní osoby ze strany rodiny v určitých případech, jinak je rodina a její péče hodnocena kladně. Dobrovolníci zhodnotili život seniorů za nelehký, vyzdvihují pomoc rodiny a mladších při péči o seniory, přesto se objevil i názor, že dnešní společnost není k seniorům příliš přátelská.

5.4 Jaká je míra a kvalita společenských kontaktů seniorů?

Cílem této dílní výzkumné otázky bylo popsat vztahy a kontakty seniorů, zjistit, jak jsou s těmito kontakty spokojeni, trpí-li osamělostí nebo nedostatkem možností pro komunikaci. Obdobné penzum otázek obdrželi dobrovolníci, kteří odpovídali na základě zkušeností se svými klienty.

Obě respondentky udržují kontakty se svými rodinami, Josef se s rodinou nestýká. Marie kladně hodnotí svůj vztah s dcerou i vnoučaty, nejvíc si ovšem rozuměla se svým manželem („s vnoučaty si rozumíme, ale jako mladí nemůžou vědět, co starého člověka trápí“), který již zemřel a je tedy nevíce postrádaným z výčtu těch osob, které jí chybí. Mezi nové kontakty zařadila dobrovolnici, díky níž může udržovat i kontakty v kostele, jelikož ji tam dobrovolnice vozí („moji mladí do kostela nechodí, tak jsem pak nechodila taky a chodili za mnou z kostela domů, takhle je to ale lepší“). Frekvence rodinných návštěv v domově se u Marie pohybuje v intervalu přibližně jednou za čtrnáct dnů („jezdí syn se snachou, někdy i s vnuky, ale ne vždycky. Ti už mají lepší zájmy než tu se mnou vysedávat“). Kladně hodnotí především vztah se synem, se snachou dochází ke konfliktům, někdy i otevřeným hádkám. Návštěvy dobrovolnice jsou také hodnoceny kladně („těším se na ni už den dopředu“). Postrádá své bývalé sousedy, se kterými měla pěkný vztah („z baráku našeho, tam jsme se znali všichni, když jsem se stěhovala, moc mě to mrzelo, že už je třeba nikdy neuvidím“). Novým kontaktem se stala spolubydlící, vztah s ní si ještě netroufá hodnotit, přistěhoval se před několika málo dny. Opětovně se objevuje úbytek dřívějších činností, které byly současně příležitostí pro vytváření nových, nebo udržení stávajících kontaktů („chodila jsem s pejskem, to jsme vždycky někoho potkali, s kým jsme se zastavili“).

Pro Josefa je dobrovolník v domově jedinou návštěvou, rodina o něj dle jeho slov nejeví zájem. Pro Josefa se zdá být pobyt v domově dosti stresující záležitostí, pro navazování nových kontaktů nevyvíjí žádné úsilí, dle svých slov se „tu s nikým bavit nechce, nemá o čem“. Dobrovolník je tak pravděpodobně jedinou osobou, se kterou je ochoten komunikovat s chutí.

Odpovědi dobrovolnic se liší v závislosti na klientovi, ke kterému docházely. Věřin klient měl oporu rodiny, se kterou žil, tudíž měl i relativní dostatek kontaktů i příležitostí pro komunikaci. Společnost mu dělaly také pracovnice sociální péče a farář, který k němu docházel. Přesto jak sama říká „byla vítanou změnou a často s klientem hovořila“. Oproti tomu Zuzana s Kateřinou pečovaly o klientky, které žily v osamění a na své kontakty z dřívějšíka pouze vzpomínaly (Zuzana: „chodila tam jen pečovatelka, ale paní si nikdy nestěžovala, ona byla strašně skromná, tvářila se, že je se samotou smířená“). Kateřina se po dobu více než roku starala o seniorku zanedbávanou a týranou. Případ několikrát řešila policie bez valného výsledku. Domácnost sdílela se svým synem - alkoholikem, který ji systematicky týral. Další syn ji navštěvoval pouze za účelem finančních půjček. („myslím,

že paní byla velmi osamělá. Byla vždycky šťastná, když jsem ji přišla navštívit, vypovídala se a byla ráda, že tam u ní zrovna jsem. S takovou mírou pokory, skromnosti a vděčnosti jsem se nikdy nesetkala. Byla silně věřící, což jí zřejmě pomáhalo vyrovnávat se s její příšernou situací“).

Také senioři byli dotázáni, zda-li se cítí osamělí a také mají-li dostatek příležitostí ke komunikaci s ostatními. Součástí byl i dotaz na využívání jiných možností komunikace.

Respondentky otevřeně připustily, že pocit osamělosti v určitých situacích vnímají (*„snažím se si takové věci nepřipouštět, to bych se tu taky mohla zbláznit, víte, občas mě ale napadne, že by chtěl jít už za téma svýma, nahoru...“*; *„Když mě bolí hlava a nemůžu spát, tak je těžké, když je člověk večer sám doma a nemá nikoho u sebe. Takže se někdy cítím osamělá...“*). Josef se už v předchozích dotazech vyjadřoval ke svým kontaktům skepticky, z jeho vyhýbavých odpovědí však lze usuzovat, že mu jistý kontakt chybí, bohužel pravděpodobně je narušenými vztahy v rodině zklamán a nechce toto připustit (*„i kdybych se tak cítil, bylo by mi to k ničemu“*).

Když si chtějí senioři popovídat, většinou pro tuto činnost volí právě dobrovolníky. (*„vnoučata už ty moje historky mají naposlouchané... mluvím s mladýma [syn a vnoučata] i dobrovolničkou, se sestřičkama raději moc ne, ty mají moc práce“*). Paní Marie se díky rodině naučila zacházet s mobilním telefonem, který jí pořídili a tak je ve spojení se sestrou i přítelkyní. Naopak Anežka této možnosti komunikace nevyužívá, přestože telefon vlastní (*„s tím telefonem to já už tak dobře neslyším, já ho sice mám, ale leží mi tu, moc mi to s ním nejde“*). Občas napíše s cizí pomocí dopis, sama už pero neudrží. Josef reaguje v duchu předchozích odpovědí *„že se bavít nechce“*.

Dílčí závěr:

Díky odpovědím respondentů se potvrzuje fakt, že příležitostí pro navazování nových kontaktů u seniorů značně ubývá, sami k tomuto většinou nemají schopnosti, příležitosti nebo snahu. Snižuje se tak i okruh těch, se kterými mohou senioři komunikovat. Nejlépe byly hodnoceny kontakty s rodinou, dobrovolník v komunikaci však hraje také významnou roli. Personál zařízení není do sféry možností ke komunikaci příliš zahrnován, kvůli nedostatku času, který na klienty mají. Objevilo se jak otevřené tak nepřímě vyjádřené připuštění určité osamělosti klientů, nejčastěji postrádají své již zesnulé partnery, nebo přátele, se kterými se stýkali dříve. Nyní již ke kontaktům z důvodů snížení funkčního potenciálu nebo změ-

nou bydliště nedochází. Jiné formy komunikace nejsou příliš často využívány, telefonuje pouze jedna respondentka. U respondenta-seniora se projevuje značná uzavřenost, kterou můžeme přičítat nedostatku kontaktů, které má a také jeho celkové současné životní situaci. Dobrovolnice se při své praxi s opuštěnými klienty setkaly, tyto neměli příležitost k běžným kontaktům jednak z důvodů snížené mobility, dalším z důvodů byl nezájem rodiny o seniorku.

5.5 Vnímá senior některé své potřeby jako nedostatečně uspokojované?

Jak již bylo nastíněno v teoretické části, riziko sociálního vyloučení úzce souvisí s nedostatečným uspokojováním určitých potřeb seniorů. V této dílčí výzkumné otázce jsem se proto zaměřila na fyziologické, psychické i sociální potřeby seniorů (dle Langa in Vágnerová, 2008: být informován, náležet k nějaké skupině, cítit lásku druhých a mít možnost vyjádřit svůj názor) a na míru uspokojování těchto potřeb.

Dotazovaní senioři vyjádřili spokojenost se zdravotní péčí, která je jim poskytována ať už ze stany ušetřujícího lékaře, nebo terénní sociální péče.

Akceptace seniorských potřeb už není tak jednoznačná. Zatímco Marie je spokojená, její potřeby a názory jsou rodinou i okolím dle jejího mínění akceptovány, pan Josef se cítí stavěn do pasivní role příjemce jiných názorů („*všichni mi říkají, že něco musím nebo nesmím, domov je tu jak kriminál! Sestra mi přinese prádlo, já ji řeknu, ať ho dá tam a ona ho dá stejně jinam a já to pak musím přenášet*“). U pana Josefa je patrná silná potřeba autonomie, je znát, že institucionalizovaná péče se silně podepisuje na jeho psychickém stavu, není zde šťastný a citlivě vnímá ztrátu svého společenského statusu. V této situaci mu nepomáhá ani personál, který jeho roli pasivního příjemce v jeho očích ještě podtrhuje. Riziko sociálního vyloučení je u něj v této kombinaci značné.

Paní Marie s panem Josefem mají společný zájem o dění kolem nich i ve světě. Oba rádi poslouchají rozhlas i sledují televizi, Josef zmiňuje zájem o politické dění v republice, i když se o něm nevyjadřuje zrovna lichotivě. Paní Marie se od dění kolem sebe necítí odstrčená, je ráda, že se ho stále účastní („*ještě můžu dojít k volbám, je to moje povinnost tam jít a proto chodím ke všem volbám, abych si mohla říct, že za mě nerozhodují jiní, jako za komunistů*“). Anežka by se sice o dění kolem sebe zajímat mohla, ale nemá zájem („*zprávy nám tu pouštějí, ale vždyť je to samý mord, to já vidět nechci*“). Také podotýká, že v do-

mově se toho moc neděje a jiné příležitosti k zapojení nemá, ale pokud v domově probíhá nějaká akce, beseda atp., účastní se jí.

Všichni senioři se vyjádřili, že mají dostatek informací, které potřebují a mají se na koho obrátit, kdyby něčemu nerozuměli. Některé informace si získávají sami (televize, noviny), jiné jsou zprostředkované rodinou, personálem, nebo dobrovolníky. Zároveň byla vyjádřena nespokojenost s určitými typy informací týkajících se finančních dávek či nároků (Anežka *„až sestřička mi řkala, že bych to [kompenzační pomůcku] mohla mít za míň peněz, jinak já bych to zaplatila celé! Kdybych si takové věci měla zjišťovat sama, nemám nic“*).

V současné chvíli všichni senioři potvrdili subjektivní pocit bezpečí, i když tomu tak nebylo vždy. Paní Anežka se cítí dobře až po přestěhování do domova. Předtím ji trápil strach, když si vyzvedávala důchod (*„že by mě po cestě mohl někdo klepnout“*), zároveň cítila strach z vlastního selhání (*„párkrát jsem zapomněla zamknout, nebo jsem si myslela, že jsem nevypla šporák, tak jsem se musela vracet“*). Prozatím se také nikdo nesetkal s tím, že by se je někdo snažil vzhledem k jejich věku využít, zdá se, že na své bezpečí dbají (Josef: *„nestalo se mi nic podobného, já jsem ale taky pořád ostražitý, ty jejich fígle znám“*; Anežka: *„nikoho cizího bych do bytu nepustila“*).

Pan Josef si nemyslí, že by měl problém s pochopením informací, které se k němu dostávají. Paní Marie uznává, že občas některé informace pochopí, ale zapomíná a tak si pro tyto příležitosti dělá poznámky do bločku, aby se k nim v případě potřeby mohla vrátit a požádat o pomoc druhé. Paní Anežka nemá s pochopením informací problém, pokud ovšem používá své naslouchátko (*„špatně slyším a bez sluchadla jsem úplně nahraná. Tak se snažím ho nosit, ale zas mě pak bolí hlava třeba“*).

Také dobrovolnice měly za úkol se vyjádřit, vnímají-li seniory jako osoby se sníženou možností participace. Při dotazu na omezení možností v účasti na společenských aktivitách, všichni dobrovolníci vyjádřili svůj názor, že jejich možnosti jsou omezené do značné míry. Jako nejčastější důvody uváděli zdravotní stav klientů (sníženou mobilitu), nedostatečnou dopravní obslužnost ve městě, nebo psychické problémy klientů. Jako příklad byl uveden nezájem seniorky o aktivizační program (Zuzana: *„první byla nadšená, že něco takového v domově bude, ale po první návštěvě už tam nechtěla jít. Když jsem se ptala, řkala, že se cítí nesvá a že jí činnosti nejdu, že je neohrabaná. Na příští kurz jsem šla*

s ní, různě jsem ji povzbuzovala a chválila. Pak už jsme si zvykly chodit společně a myslím, že jí to moc prospívá. Potřebovala jen povzbudit.“). Problematika motivace seniorů je důležitým prvkem při snižování rizika sociální exkluze a v tomto případě bylo motivace a podpory velmi umně použito. Dobrovolnice potvrdily také častou neinformovanost svých klientek (Kateřina: „byla jsem ve spojení se sociální službou, která tam docházela a termíny plateb jsem paní zaznamenávala já, syn se o to nestaral a paní už na takové věci paměť nesloužila“). V rámci tohoto okruhu otázek byla dobrovolnicím položena otázka, vnímají-li seniory jako skupinu ohroženou sociálním vyloučením. Odpovědi se tak částečně překrývaly s odpověďmi tykajícími se snížené participace, což dobrovolnice vnímají jako velmi blízké termíny. Všechny se shodly na tom, že senioři patří do ohrožené skupiny, hlavně ti se zhoršenou mobilitou, nebo ti, kteří nemají dostatečné zázemí v podobě vlastní, pečující rodiny. Kateřina nepovažuje seniory za skupinu ohroženou, ale přímo postiženou sociální exkluzí: „Myslím, že starý člověk, který má ještě dostatek rozumu, má často pocit, že je ostatním na obtíž a přiznejme si, že často to tak lidé v produktivním věku či mladí lidé skutečně berou.“

Dílčí závěr:

Úhrnem lze konstatovat, že ačkoliv některé potřeby jsou uspokojovány dostatečně, jsou takové, u kterých toto říct nelze a v důsledku tohoto se u seniorů riziko sociálního vyloučení zvyšuje. Všichni senioři se cítí zabezpečeni po fyziologické stránce svých potřeb. Jedna z respondentek už dříve vyjádřila lítost nad ztrátou kontaktů a absencí některých činností po přestěhování se do domova důchodců, stejně jako pan Josef. Tyto faktory ve spojení s osamělostí narušují psychickou odolnost a adaptabilitu (projevující se zejména u pana Josefa) a přispívá k pasivitě jedinců (Zavázalová, 2008). Současně se objevila absence chápajícího podpůrného sociálního prostředí, opět hlavně u pana Josefa. Ten se z trojice respondentů jeví jako nejvíce ohrožen sociální exkluzí. Pozitivním faktem zůstává, že i ve vysokém věku jeví zájem o dění kolem sebe a ve společnosti, stejně jako paní Marie; paní Anežka se více soustředí na lokální dění v domově. Pocit bezpečí u všech respondentů hraje významnou úlohu, naštěstí se nikdo z nich zatím v žádném ohrožení neocítl, necítí se být nijak využíváni vzhledem ke svému věku. Projevuje se strach z vlastního selhání. Výše jejich věku (a hlavně zdravotní stav) ovlivňuje jejich schopnost přijímat a uchovávat informace, zatím na to jsou schopni se vhodně adaptovat (užívání kompenzačních pomůcek,

zápisků). Lze říct, že vzhledem k nedostatečnému uspokojení určitých individuálních potřeb jsou všichni dotazovaní senioři ohroženi sociálním vyloučením.

Dobrovolnice vnímají možnost seniorů na participaci ve společenském životě značně omezenou, převážně u seniorů se zhoršeným zdravím. Seniorsy považují za ohrožené sociálním vyloučením, některé přímo za exkludované. Současně poukazují na nutnost motivace seniorů jakožto důležitý prvek pro snížení rizika sociální exkluze.

5.6 Jaký mají senioři pohled na dobrovolníky a na činnosti společně prováděné?

Okruh otázek, zaměřující se na tuto dílčí výzkumnou otázku obsahoval dotazy na vztah dobrovolníků a seniorů, na hodnocení činností, které spolu provádí i na to, jaký význam mají dobrovolníci pro seniory.

Senioři se dozvěděli o činnosti dobrovolníků jednak díky pracovnícím terénní sociální práce, jednak díky zaměstnankyním domova důchodců. Uvedeni byli nejprve neformálně, jako někdo, kdo projevil zájem si s nimi popovídat.

Všichni senioři projevili pozitivní reakci na dotaz na „jejich“ dobrovolníky, nejvíce znatelná změna byla u pana Josefa, při vzpomínce na něj se usmál. Jejich návštěvy všichni hodnotí kladně (Marie: *„Návštěvy se mi líbí, je to pro mě zpestření dne a vždycky se na ně těším“*... Anežka: *„já se na to vždycky těším jak malá! Líbí se mi to moc!“*... Josef: *„jsem vděčný, že o mě jeví zájem“*).

Nejčastěji zmiňovanými aktivitami jsou rozhovory, předčítání, společná procházka. Objevují se i neobvyklejší činnosti. Pan Josef našel se svým dobrovolníkem společný koníček, který pravděpodobně vysvětluje nezvyklou silnou vazbu, která mezi nimi vznikla. Za celý průběh rozhovoru nebyl Josef tak optimistický, jako právě při zmínce o společných chvílích strávených s dobrovolníkem (*„já už modelařit nemůžu, mám třes [ukazuje třesoucí se ruce], ale on staví a pak mi chodí ty svoje výtvary ukazovat a já mu radím co a jak. Máme o zábavu postaráno.“*).

Pro Anežku je nejoblíbenější činností procházka, zmiňuje jejich pozitivní vliv na své zdraví (*„když je pěkně a jedeme ven, to je zážrak, chvílky na sluníčku mi dělají moc dobře“*). Marie je spokojená se všemi činnosti, nejvíce ji těší samotná přítomnost dobrovolnice (*„nejlepší je, že člověk není celý den sám“*).

Z odpovědí respondentů se podařilo zjistit, že jsou činnosti, které už senioři sami nezvládnou, ale s pomocí dobrovolníků (nebo jiných mladších osob) je mohou stále vykonávat. Paní Anežka má silně sníženou pohyblivost a tak jsou vycházky ven pro ni nemyslitelné. Dobrovolnice ji pomocí kolečkového křesla vozí do blízkého parku. Také jí píše již výše zmiňované dopisy, které jí paní Anežka diktuje, a má tak možnost udržovat kontakt se svou známou. Obdobně je na tom paní Marie, dobrovolnice ji pravidelně doprovází do kostela, čímž je umožněn kontakt s dalšími návštěvníky mše. Dobrovolnice paní Marie je dobrým příkladem tzv. respitní péče (odlehčovací služby), která je určena rodinám dlouhodobě pečujícím o seniora. Dobrovolnice zajišťuje péči v době, kdy si pečující osoba potřebuje vyřídit své záležitosti, nebo si „jen“ odpočinout.

V závěru jsem poprosila seniory, aby mi popsali vztah, který s dobrovolníkem mají. Všichni se shodli, že jejich vztah by se dal popsat jako přátelský. Pan Josef připouští důležitost svého dobrovolníka (*„je to takový můj jediný blízký kontakt s vnějším světem“*). Paní Marie popsala i vývoj jejich vztahu (*„Ze začátku jsme se jen tak seznamovaly, ale teď jí můžu říct, co mě trápí a jak se cítím a беру ji jako by byla z rodiny.“*)

Dílní závěr:

Objevila se všeobecná spokojenost s návštěvami dobrovolníků u seniorů. Ti si na jejich návštěvy velice brzy zvykli a velmi se na ně těší. Můžeme konstatovat, že se z dobrovolníků stali jejich rovnocenní partneři, ke kterým si postupem času vypěstovali silný vztah a hlavně v životě osamělejších seniorů hrají důležitou úlohu. Ke svým dobrovolníkům cítí senioři důvěru a lze říct, že alespoň částečně pokrývají jejich potřebu sociálního kontaktu.

Senioři s dobrovolníky rádi vykonávají činnosti, jako jsou procházky, společné čtení knihy atp., nejvíce však všichni tráví společný čas v rozhovorech, jejichž témata se individuálně mění. Převládají vzpomínky na minulost, ale i novinky ze života jak seniora, tak dobrovolníka. Oblíbeným tématem jsou i společné koníčky a zájmy, které zjistili, že mohou mít, případně novinky o lidech, které oba znají.

Senioři společně prováděné aktivity hodnotí velmi pozitivně, potvrdili žádoucí vliv na jejich psychiku, v jednom případě i na rodinné vztahy.

5.7 Jaký je vliv těchto aktivit na sociální exkluzi seniorů?

Odpovědi dobrovolnic na dotaz na nejčastěji prováděné činnosti korespondovaly s odpověďmi respondentů – seniorů. Zmiňovali se o předčítání, vycházkách, hraní her, ale i jiných aktivizačních aktivitách procvičujících např. paměť, nebo jemnou motoriku klientů (Věra: *„kolegyně z dobrovolnického centra mi doporučila takovou knížku s testy, vystřihovánkami a tak podobně. Když měl klient chuť, některé věci jsme z tama dělali“*). Nejčastější náplní stráveného času jsou však rozhovory. Témata jsou individuální (Kateřina: *„Nejraději mi vyprávěla o svém životě, o svých synech, chaloupce, ve které bydlela, když byla mladá, o zvycích ve své rodné vesnici a o tom, kdo jí třeba poslal pohled nebo kdo ji navštívil...“* Věra: *„nejčastějším tématem byla jeho minulost nebo lidé, které znal“*... Zuzana: *„o jejich dětech. Taky moc ráda vzpomíná na to, jak se seznámila se svým mužem, ten jí taky chybí hodně, umřel před rokem. Hodně se ale zajímá i o mě, co zrovna dělám, jak dopadly zkoušky a taky co chlapci, tak ona se ptá vždycky. To mi ale nevadí, vždycky se u takových rozhovorů zasmějeme.“*).

Dobrovolnice zodpovídaly dotaz, zda-li si klienti někdy stěžovali, že nemohou vykonávat určité činnosti a jaké pro to měli důvody. Následně byly dotázány, jestli se snažily toto nějak řešit. Zde se mi dostalo velmi individuálních odpovědí, jelikož klienti nejčastěji zmiňovali své koníčky, které se jednotlivě lišily. Samotná jsem však byla překvapena důmyslností a péčí dobrovolnic. Věra vzpomíná, že její klient měl v oblíbenosti folklór a tak jej potěšila společnými půlhodinami (*„přinesla jsme mu přehrávač, jeho dcera mi našla oblíbené pásky a společně jsme poslouchali. Klient tak poslouchal svou zamilovanou cimbálovou muziku. Sám už hrát nemohl a tak ho poslech občas rozplakal, sám ale říkal, že je to v pořádku...“*) Zuzana překvapila svoji klientku pozváním na výstavu (*„zmiňovala jsem se, že jsem na jedné byla a klientka si posteskla, že na žádnou nebyla víc jak dvacet let. Naplánovaly jsme si tak vyjížďku až do muzea, kde ta výstava byla. Měla z toho ohromnou radost, taky se na to celá upravila, oblékla do svátečního...“*). Kateřinina klientka často vzpomínala na dům, ve kterém vyrůstala. Teď jakožto nepohyblivá a obývající panelový byt žila zcela jiným životem než dříve a to ji velmi mrzelo. Kateřina se jí snažila ulevit alespoň prohlížením starých fotografií z té doby, její klientku těšilo také prohlížení si knih se zvířaty.

Respondentky hodnotily také zvláštní prosby svých klientů, žádná však nějakou obzvlášť neobvyklou prosbu nikdy nevyslechla. Zuzana hodnotí svou klientku jako velmi skromnou, většinou obdržela jen prosby o drobnou pomoc (*„občas chtěla jen něco podat, nebo třeba*

pomoct v chůzi, většinu takových věcí jsem dělala automaticky“), obdobně Kateřina nevnímala v prosbách své klienty žádnou neobvyklost („Když chtěla třeba namazat záda, považovala jsem to za samozřejmé, protože neměl kdo jiný to pro ni udělat.“), Věra zdůrazňovala ohleduplnost s jakou se její klient choval jak k ní, tak k celé své rodině („žádal mě jen o to, abychom při mých návštěvách byli o samotě. Chtěl, aby si v té době jeho rodina odpočinula. Byla v tom vidět snaha být co nejméně na obtíž, ale nechtěl to říct přímo, tak o to požádal mě, abych to rodině nějak sdělila. Bylo příjemné vidět, že mu na jeho rodině velmi záleží.“).

Na dobrovolnicích bylo, aby zhodnotili vliv aktivit, prováděných s klientem, na jejich psychiku. Zde většinou tlumočily názory rodiny, personálu domova, ale i vlastní postřehy. (Věra: „nejčastěji to hodnotila manželka klienta. Přesně si pamatoval, kdy mám zase přijít a často o tom prý mluvil, jeho nálada byla po návštěvách údajně výrazně zlepšená.“... Zuzana „No, paní je veselejší tak asi jo. Dřív bývala ještě taková nesyvá, když jsem k ní začala chodit, teď ale myslím že se na naše setkání teší, i sestřičky mi říkaly, že o mě vždycky mluví a že celkově je taková komunikativnější.“ Kateřina mluvila o své týrané klientce: „Nechci si přehnaně věřit, ale myslím, že skutečnost, že jsme já a má kamarádka tuto paní navštěvovaly, jí velice zpříjemnila poslední léta života. Ona byla vždycky tak nadšená, když jsme přišly, vlévalo jí to novou naději do života, který už byl naprosto bez jakýchkoliv barev, upoutaný na jedno lůžko. A k tomu to bití a opilectví jejího syna...byla silně věřící a sama říkala, že my jsme naděje, že Bůh nestvořil všechny lidi špatné, že jsou ještě mladí lidé, kteří pomůžou...“).

V závěru rozhovoru jsem požádala dobrovolnice, aby posoudili, zda-li a jakou měrou se svou činností podílely na snižování rizika sociální exkluze u svých klientů. Každá z nich uznala alespoň částečnou pomoc, kterou svým klientům poskytly. Některé odpovědi nebyly specifikovány přímo na sociální exkluzi, z jejich obsahu však šlo vyvodit závěr, že tomu tak bylo (Věra: „pomáhaly mu [návštěvy dobrovolnice a aktivity] uvolňovat napětí, které se občas vytvořilo mezi ním a členy rodiny, kteří se o něj starali. Když se o někoho ve dne i v noci musíte starat, krmit jej a podobně, tak už zbývá člověku málo sil, aby si se seniorem jen tak povídal o minulosti nebo mu četl noviny. Jako dobrovolnice jsem přece jen byla člověk „z venčí“ a to měl rád“... Zuzana: „asi to tak trošku je, přece jenom než jsem tam začala pravidelně docházet, nechodil za ní na návštěvu skoro nikdo, jen rodina dost zřídkka. Takhle si pěkně popovídáme, vyjedeme si i ven a co paní chce, to jí řeknu, myslím že se víc

zajímá o dění kolem.“ Kateřina: „pro lidi takto upoutané na lůžko, nevycházející z domu, je jakýkoliv pozitivní kontakt s okolním světem přínosem“).

Dílčí závěr:

Dobrovolnice potvrdily, že klienti, se kterými pracovaly, měli v oblibě obdobné činnosti jako naši respondenti – senioři. Výsledky se tedy shodují s Vágnerovou (2008): *„jejich záliby jsou jiné, než byli dřív, když žili aktivním životem, musí se přizpůsobit aktuálním podmínkám. Nejoblíbenější činností obyvatel domova důchodců je četba, poslech rozhlasu, sledování televize a procházky, mají-li dostatek sil. K jiné aktivitě obvykle není příležitost, leckdy chybí i motivace.“* Přesto, vykonávané činnosti přinášeli jejich klientům radost (zlepšení po emoční stránce), potvrdil se pozitivní dopad i na psychiku klientů, který byl ve vztahu k těmto činnostem a návštěvám dobrovolníků. Poskytovaná respitní péče měla pozitivní vliv i na vztahy mezi seniorem a jeho pečující rodinou.

Z odpovědí respondentek lze vyvodit, že se cítí být faktorem, který může ovlivnit (a v jejich případě také snížit) riziko sociálního vyloučení svých klientů. Nemohou na sebe samozřejmě pojmout celé břemeno osamělosti klienta, jistou pomoc mu však poskytnout mohou. Svou roli chápou především v poskytování informací a nových vjemů pro seniora, svůj pozitivní vliv vidí také v dobré náladě, kterou se snaží přinášet.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se zabývá fenoménem dobrovolnictví v kontextu řešení problematiky sociální exkluze seniorů. Hlavní snahou je podat odpověď na otázku, jakým způsobem dobrovolníci napomáhají v řešení problematiky sociální exkluze seniorů. Pro účely zodpovězení této otázky je práce rozčleněna na část teoretickou a praktickou, přičemž tyto jsou dále děleny v jednotlivé kapitoly. Teoretická část vymezuje jednotlivé pojmy vztahující se k tématu a přibližuje čtenáři řešenou problematiku. Zároveň vyvozuje dílčí výzkumné otázky, které jsou v praktické části operacionalizovány a slouží jako podklad pro tvorbu konkrétních otázek pro polostrukturované rozhovory, jakožto hlavní výzkumné metody. Praktická část současně popisuje přípravu výzkumu i jeho realizaci. Vysvětluje důvody volby kvalitativní strategie i metody a techniky výzkumu, stejně jako zvolený výzkumný vzorek. Poslední část se věnuje interpretaci a analýze získaných dat, z nichž vyvozuje dílčí závěry, které slouží k formulaci odpovědi na základní výzkumnou otázku.

Z výzkumu, který byl proveden formou polostrukturovaných rozhovorů se třemi dobrovolnicemi a třemi seniory vyplynuly motivy dobrovolnic pro jejich rozhodnutí provádět dobrovolnou činnost i důvody volby seniorů jakožto příjemců jejich pomoci. Tyto motivy byly charakterizovány jako potřeba seberealizace, zisk zkušeností i samotná osoba klienta. Dobrovolnice považují seniory za sociální skupinu, která potřebuje jejich pomoc z důvodů jejich vyloučení z majoritní společnosti. Důležitým prvkem ve zjištěních je fakt, že dobrovolnice na základě svých předchozích zkušeností pokládají seniory za skupinu ohroženou sociálním vyloučením, některou přímo postiženou sociální exkluzí. Na základě těchto zkušeností tak ke svým klientům přistupovaly a snažili se toto ohrožení zmírnit. Dále z výzkumu vyplynulo, že dobrovolnická činnost má pozitivní dopad i na jejich životy (radost, pocit uspokojení, atp.), žádná z nich ovšem neshledala, že by měla pro dobrovolnictví nějaké zvláštní předpoklady.

Z výzkumu dále vyplynulo, že všichni senioři jsou se svým stářím více méně smířeni, jsou si vědomi svého věku a potíží, které stáří přináší. Potvrdil se teoretický předpoklad, že si senioři snaží udržet alespoň určitou míru autonomie a také, že v seniorském věku se zvyšuje potřeba sociálního kontaktu, hlavně s rodinou a blízkým okolím. Všichni z respondentů seniorů se už byli nuceni v důsledku úbytku funkčního potenciálu nebo sociální situace vyrovnat s určitými ztrátami (partner, původní sociální zázemí), nebo s nutností přestat vykonávat určité činnosti, na které byli dříve zvyklí. To lze považovat za další silně ohro-

žující faktor zvyšující riziko sociální exkluze. Výzkum také pomohl odhalit jistou propast mezi generacemi, kterou si uvědomují jak senioři, tak dobrovolníci, kteří uznávají, že dnešní společnost není k seniorům příliš přátelská. Sami senioři se však nesetkali s vyslovenými projevy nepřátelskosti či hostility vůči své osobě. Přesto, ne vždy se seniorům dostává dostatečné akceptace jejich názorů a postojů, což je jeden z možných faktorů pro ohrožení sociální exkluzí.

Zjištěním, které pokládám za velmi důležité je fakt, týkající se míry kontaktů seniorů. Ti připustili jak subjektivní pocit osamělosti, tak objektivní úbytek možností pro společenský kontakt a zároveň faktické uskutečňování společenských kontaktů. Vzhledem k věku jim ubyla možnost navazovat nové kontakty, stejně tak udržovat ty stávající. K nejčastěji zmiňovaným stykům patří rodina a blízcí, vyzdvihováni jsou však také dobrovolníci, kteří za seniory dochází. Z toho lze usoudit, že hrají významnou úlohu v sociálních kontaktech seniora a mohou tak do jisté míry ovlivňovat jeho stávající situaci a také riziko sociální exkluze. Toto se potvrdilo při zjištění, že existují aktivity, které by senioři nebyli schopni bez účasti dobrovolníka vykonávat (ať už vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, nebo sociální situaci – např. nezájem rodiny). K těmto aktivitám patří například vycházky, přístup k informacím, umožnění kontaktu s okolním světem.

Z výzkumu dále vyplynulo, že dobrovolníci mají z dlouhodobého hlediska pozitivní vliv na psychiku seniorů, pomáhají jim s aktivizací, podporují jejich kladné sebehodnocení, vnášejí do jejich života nové informace i vjemy. Senioři sami kladně hodnotí činnosti s dobrovolníky prováděné a jsou vděční, že služba, jakou je dobrovolná činnost, existuje.

Tímto lze konstatovat, že dobrovolníci v boji proti sociální exkluzi seniorům pomáhají. Sami se cítí být faktorem, který může riziko sociální exkluze snížit a to hned několika činnostmi a přístupy. K nejvýznamnějším můžeme počítat hlavně podporu seniorů v činnostech, které rádi vykonávají, uspokojováním jejich potřeb (hlavně potřeby kontaktu, bezpečí i pochopení), to, že mu umožňují přístup k informacím a novým událostem v jeho životě a také v dobré náladě, kterou se snaží přinášet. Důležitým prvkem je také podpurné sociální prostředí, které svou přítomností pomáhají vytvářet.

Na základě zjištěných skutečností, které potvrzují příznivý vliv dobrovolníků na situaci seniorů vzhledem k sociální exkluzi, bych ráda vyslovila naději, že se dobrovolná práce se seniory bude v České republice více a více rozšiřovat a že pro toto rozšiřování budou

všechny zainteresované složky, ať už státní či nestátní, vytvářet podpůrné prostředí. Je už pak zejména na dobrovolnických organizacích a centrech, aby vytvářeli na stát takový tlak a podávali vhodné podněty, aby legislativa a obecně podmínky pro vykonávání takové činnosti byly pro všechny strany co nejpříjemnější, protože co největší rozšíření dobrovolné činnosti v oblasti péče o seniory je v zájmu celé společnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ARNOLDOVÁ, A. *Slovník sociálního zabezpečení*. Praha: Galén, 2002.
- [2] BURCHARDT, T., LE GRAND, J., PIACHAUD, D. *Degrees of exclusion: developing a dynamic, multidimensional measure*. In *Understanding Social Exclusion*. Oxford: Oxford University Press, 2002.
- [3] DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 2002.
- [4] DUBEN, R. *Neziskový sektor v ekonomice a společnosti*. Praha: CODEX Bohemia s.r.o., 1996.
- [5] FROMM, E. *Mít nebo být?* Praha: Naše vojsko, 1992.
- [6] GEIST, B. *Psychologický slovník*. Praha: Vodnář, 2000.
- [7] GIDDENS, A. *Třetí cesta: Obnova sociální demokracie*. Praha: Mladá fronta, 2001.
- [8] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005.
- [9] JUNG, C. G. *Člověk a duše*. Praha: Academia, 1995.
- [10] KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008.
- [11] KOTÝNKOVÁ, M. *Rozsah a průběh sociálního vyloučení v České společnosti*. In *Sociální studia 5*, Brno: Masarykova univerzita, 2000.
- [12] KUBALČÍKOVÁ, K. *Expertíza pro cílovou skupinu „senioři“: Podkladový materiál pro proces komunitního plánování sociálních služeb ve městě Brně*. Brno: Centrum pro komunitní plánování, 2005.
- [13] LANGMEIER, J. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada Publishing, 2006.
- [14] MAREŠ, P. *Sociální exkluze a inkluze*. In Sirovátka, T. ed. *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: Masarykova univerzita a Georgetown, 2004.
- [15] MAREŠ, P. *Faktory sociálního vyloučení*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006.
- [16] MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

- [17] MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds) *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005.
- [18] MIDDLETON, S. *Transition into retirement*. In Barnes, M. et al. *Poverty and Social Exclusion in Europe*. Cheltenham: Edward Elgar, 2002.
- [19] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006.
- [20] MPSV. *Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004–2006*. Praha: MPSV, 2004.
- [21] MUSIL, L. *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. Sociální práce 1/2004. Brno: ASVSP, 2004.
- [22] MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K. *Kvalifikační potřeby pracovníků v sociálních službách pro seniory: závěrečná práce z výzkumu*. Praha: VÚPSV, 2006.
- [23] PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 1990.
- [24] PERCY-SMITH, J. *Introduction: The Contours of Social Exclusion* in: *Policy Responses to Social Exclusion. Towards Inclusions?* Buckingham: Open University Press, 2000.
- [25] PETRUSEK, M. *Teorie a metoda v moderní sociologii*. Praha: Karolinum, 1993.
- [26] PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. Praha: Portál, 1998.
- [27] PIERSON, J. *Tackling Social Exclusion*. London: Routledge, 2002.
- [28] ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998.
- [29] ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. Praha: Portál, 2004.
- [30] SIROVÁTKA, T. (ed.) *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Georgetown, 2004.
- [31] SMÉKAL, V. *Kvalitativní přístup jako metodologie nové psychologie*. In: D. Keller, M. Sedláková & L. Vodičková (Eds). *Kvantitativní a kvalitativní výzkum v psychologii*, Psychologický ústav AV ČR Praha: Českomoravská psychologická společnost, 1999.

- [32] STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. Praha: Portál, 1994.
- [33] TOŠNER J., SOZÁNOVÁ, O. *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2002.
- [34] VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2008.
- [35] VAVROŇ, J. *Češi žijí déle než Slováci*. *Právo*, 16, (2006, 28. 12.).
- [36] VÝROST J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*. Praha: Grada, 2008.
- [37] WINKLER, J., PETRUSEK, M. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum Praha, 1997.
- [38] WOLF J. a kol. *Umění žít a stárnout*. Praha: Svoboda, 1982.
- [39] ZAVÁZALOVÁ, H. *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*. Praha: Karolinum, 2001.
- [40] ŽIŽLAVSKÝ, M. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2003.

Elektronické zdroje:

- [1] Dobrovolnictví. *Eurodesk* [online], 2009 [cit. 13-2-2009] Dostupné z WWW: <http://www.eurodesk.cz/download/Brozura_Dobrovolnictvi.pdf>
- [2] Dobrovolnictví organizované v České republice. *Ministerstvo vnitra* [online], 2003 [cit. 12-3-2009] Dostupné z WWW: <http://web.mvcr.cz/archiv2008/2003/casopisy/pol/0407/polic1_info.html>
- [3] Dobrovolnictví není amaterismus. *Ministerstvo vnitra* [online], 2007 [cit. 20-3-2009] Dostupné z WWW: <www.mvcr.cz/soubor/kromeriz-pdf.aspx>
- [4] Dobrovolník ze zákona? *Econnect* [online], 2003 [cit. 10-4-2009] Dostupné z WWW: <<http://nno.ecn.cz/index.stm?apc=nP2x1--&x=114970>>
- [5] Dobrovolníci versus profesionálové. *Hestia* [online], 2007 [cit. 6-4-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/media.shtml?x=2058280>>

- [6] Druhy dobrovolnictví. *Dobrovolník* [online], 2008 [cit. 13-2-2009] Dostupné z WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_druhy.shtml>
- [7] GOLA, P., *Kdy skutečně odchází Evropané do důchodu?* Finexpert [online] 2008 [cit. 13-3-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.finexpert.cz/Rubriky/sc-17-a-24678/default.aspx>>
- [8] KOUCKÁ, P., *Dobrovolnictví v médiích*. Hestia [online], 2007 [cit. 25-3-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/media.shtml?x=2008114> >
- [9] Pohled do historie dobrovolnictví. *Dobrovolník* [online], 2008 [cit. 13-2-2009] Dostupné z WWW: <http://www.dobrovolnik.cz/d_hist.shtml >
- [10] Sociální politika v Evropě. *Bussinesinfo* [online] 2005 [cit. 11-3-2009] Dostupné z: WWW <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/politiky-eu/socialni-politika-v-evropske-unii/1000521/19269/>>
- [11] Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online], 2008 [cit. 1-3-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9> >
- [12] TOŠNER, J., *Dobrovolnictví v sociálních službách jako test kvality péče* [online], 2007 [cit. 18-3-2009] Dostupné z WWW:
<<http://www.phil.muni.cz/wupv/home/Documents/SocPeceClanek.pdf>>
- [13] TOŠNER, J. *10 let rozvoje dobrovolnictví*. Hestia [online], 2008 [cit. 16-2-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/media.shtml?x=2091558>>
- [14] TUTR, V., *Dobrovolní hasiči – konec nebo budoucnost?* Dobrovolník [online], 2003 [cit. 2-4-2009] Dostupné z WWW:
<http://www.dobrovolnik.cz/nazory.shtml?restrict=number1&res_val=27>
- [15] Zákon o dobrovolnické službě. *Zákony.cz* [online], 2003 [cit. 12-4-2009] Dostupné z WWW: <<http://www.zakony.cz/?sekce=zakony&odkaz=198/2002>>
- [16] Zákon o sociálním zabezpečení. *Business center* [online] 2005 [cit. 13-3-2009] Dostupné z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/socialzab/>>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- ČR Česká republika
- OSN Organizace spojených národů
- WHO Světová zdravotnická organizace
- NNO Nestátní neziskové organizace
- EU Evropská unie

SEZNAM OBRÁZKŮ

- Obr. 1 Naděje dožití mužů a žen v ČR v letech 1950–2000 (MPSV, 2005) str. 30
- Obr. 2 Struktura a vývoj počtu dobrovolníků str. 60

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Operacionalizace dílčích výzkumných otázek

PŘÍLOHA 1: OPERACIONALIZACE DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH OTÁZEK

DVO Č. 1 Stáří: jak jej vnímají sami senioři?	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Jak vnímá senior sám sebe?	Jak byste se popsala někomu, kdo vás vůbec nezná?
	Jak si myslíte, že na tom jste v porovnání s jinými vrstevníky?
Jaké obtíže nebo radosti stáří přináší?	Jaké obtíže vám váš věk přináší?
	Je něco, co vám chybí z dřívějšího života?
	Co vám v současnosti přináší největší radost, potěšení?
Jaký je postoj k označení senior?	Vadí vám, že vás lidé označují jako seniora? A cítíte se jako senior?
Postrádají něco z dřívějšího života?	Je něco, co vám chybí z dřívějšího života?

DVO Č. 2 Jaký je postoj společnosti ke stáří z pohledu seniora?	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Jaké jsou změny v postojích a chování k seniorům?	Co si podle Vás dnes mladší lidé myslí o seniorech?
	Myslíte si, že se dnes mladí lidé chovají k seniorům jinak, než za vašich mladých let?
Jak se blízcí a okolí k seniorům chová?	Dal vám někdy někdo najevo, že jste mu vzhledem k věku nebo své situaci na obtíž?
	Jak se k vám chová vaše rodina a blízcí? Respektují vaše názory a přání?

DVO Č. 3 Jaké jsou kontakty seniora?	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Jaká je intenzita a kvalita kontaktů?	S jakými lidmi jste v kontaktu? A jak často?
	S kým si nejvíce rozumíte a proč?
Jaká je spokojenost s mírou kontaktů?	Chybí vám kontakt s někým v minulosti?
Cítí se osamělí?	Cítíte se někdy osamělí?
Navazují senioři nové kontakty?	Seznámili jste se v poslední době s někým novým?
S kým mohou senioři komunikovat? Jaké jsou důvody absence komunikace?	Máte ve svém okolí lidi, se kterými si můžete povídat, když chcete?
	Myslíte si, že nejste v dostatečném kontaktu proto, že ONI nevyvinou dostatečné úsilí?
Využívají senioři různé formy komunikace?	Jste s někým v kontaktu přes telefon nebo dopisy? (A jak často?)

DVO Č. 4 Které své potřeby vnímá senior jako nedostatečně uspokojované?	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Jaká je spokojenost s lékařskou péčí?	Jak jste spokojeni s lékařskou péčí, která je vám poskytována?
Akceptuje okolí seniorovy přání a potřeby?	Myslíte si, že se lidé kolem Vás starají o to, co si myslíte, a o vaše potřeby a zájmy?
Jaký je zájem seniora o okolní dění?	Zajímáte se o dění ve vašem okolí a ve světě?
	Cítíte se odstrčeni od dění kolem vás?
	Máte někdy pocit, že nejste dostatečně využiti?
Jak hodnotí senioři míru své informovanosti?	Máte dostatek informací nebo máte se na koho obrátit, když potřebujete s něčím poradit nebo pomoci?
	Odkud berete informace o tom, na jaké služby nebo finanční příspěvky máte nárok?
Jaká je situace seniora v oblasti pocitu bezpečí?	Setkali jste se s tím, že se někdo snažil zneužít vašeho věku nebo situace ve vlastní prospěch?
	Máte někdy pocity strachu, bojíte se některých situací nebo lidí?
Jak vnímají senioři míru své schopnosti vnímaní a porozumění věcem?	Myslíte si, že máte někdy problém s pochopením a porozuměním, co vám druzí říkají nebo vysvětlují?

DVO Č. 5 Jaký mají senioři pohled na dobrovolníky a aktivity společně vykonávané?	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Odkud přišel impuls o možnosti využití dobrovolníků?	Jak jste se dozvěděli o možnosti využití služeb dobrovolníků?
Jak vnímají návštěvy dobrovolníků?	Co dobrovolníci, kteří za vámi dochází? Líbí se vám jejich návštěvy?
Jaké jsou činnosti, které s dobrovolníky provádí a které kladně hodnotí?	Co spolu nejčastěji děláte?
	Co se vám z těchto činností líbí nejvíce?
Jsou činnosti, ke kterým jsou dobrovolníci nezbytní?	Je něco, co byste bez dobrovolníků dělat nemohli?
Jaký je vztah seniora k dobrovolníkovi?	Jaký je váš vztah s dobrovolníkem? Cítíte k němu důvěru?
Jaké si myslí, že jsou motivy pro dobrovolnictví?	Co si myslíte, že dobrovolníky vede k tomu, aby vás navštěvovali?
	Vnímáte dobrovolnickou činnost jako poslání?

DVO č.6: Jaké jsou postoje k dobrovolnictví, názory a motivy pro tuto činnost z pohledu dobrovolníků?	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Jaké byly motivy pro dobrovolnou činnost a jak se k ní dostali?	Kde jste se dozvěděli o možnosti dobrovolnické činnosti?
	Co vás přimělo zapojit se do dobrovolnického programu?
Absolvovali výcvik v DC?	Absolvovali jste výcvik v DC?
Myslí si, že je dobrovolnictví poslání?	Hodnotili byste dobrovolnictví jako poslání?
Jaké motivy je vedly k péči o seniory?	Pracovali jste i s jinými klienty? (děti, handicapovaní?)
	Proč jste se rozhodli pracovat se seniory?
Co jim dobrovolnictví dává?	Vidíte ve své dobrovolnické činnosti nějaký přínos pro sebe samého?
	Jak byste charakterizovali své pozitivní nebo negativní pocity?
Jsou nějaké dovednosti, které by měl dobrovolník mít?	Myslíte si, že máte pro pomáhání nějaké vloh, předpoklady?

DVO Č. 7 Jaký je postoj společnosti ke stáří z pohledu dobrovolníka?	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Jaký je názor dobrovolníků na život seniora?	Co si myslíte o dnešním životě seniorů?
Jaký je názor dobrovolníků na současný postoj k seniorské skupině obyvatelstva?	Myslíte si, že se dnes mladí lidé chovají k seniorům jinak než dříve?
	Setkali jste se někdy s postojem v tom smyslu, že by někomu byli senioři na obtíž?

DVO Č. 8 Jaký je pohled dobrovolníka na problematiku a vliv sociálního vyloučení.	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Jaký je postoj dobrovolníků k sociální exkluzi seniorů?	Považujete seniory za skupinu ohroženou sociálním vyloučením?
Jaká je intenzita styku klientů s okolím? Jaký mají vliv na klienta?	Jak časté byly kontakty s jinými osobami?
	Stěžoval si někdy váš klienta na to, že je osamělý?
	Myslíte si, že byl váš klient skutečně osamělý?
Vnímají dobrovolníci seniory jako osoby se sníženou možností participace?	Měla tato osamělost vliv na jeho psychologický stav?
	Myslíte si, že senioři trpí nedostatkem možností a příležitostí ke společenským kontaktům? Proč tomu tak je?
Myslíte si, že senioři trpí nedostatkem možností a příležitostí k různým aktivitám? Proč tomu tak je?	Myslíte si, že senioři trpí nedostatkem možností a příležitostí k různým aktivitám? Proč tomu tak je?
	Myslíte si, že senioři trpí nedostatkem možností a příležitostí k různým aktivitám? Proč tomu tak je?
Jaké byly změny v činnostech klienta a jaké byly důvody změny?	Zmínila se někdy klientka o činnostech, které dřív vykonávala ale teď už tak nečiní? Jaké byly důvody?

DVO Č. 9 Jaký je vliv aktivit prováděných dobrovolníky na snižování ohrožení sociální exkluzí?	
<i>Operacionalizovaná podoba DVO:</i>	<i>Podoba otázek pro rozhovor:</i>
Jaké aktivity vykonávali dobrovolníci se seniory?	Jaké činnosti jste s klienty vykonával/a?
	Jaké aktivity vykonával senior nejraději?
	Jaká byla nejčastější témata vašich hovorů?
Jaké byly přání seniorů?	Přišel klient s návrhem nějaké vlastní činnosti, kterou by rád vykonával, ale neměl k ní příležitost?
	Setkali jste se s nějakou neobvyklou prosbou, kterou by klient vyslovil?
Jaký byl vliv aktivit na seniory?	Pozorovali jste vy sami pozitivní nebo negativní změny v seniorově situaci z dlouhodobého pohledu?
	Myslíte si, že tyto činnosti pomáhaly snižovat riziko ohrožení sociální exkluzí?

