

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Bakalářská práce

Adéla Míčková

Motivace dobrovolníků v domovech pro seniory na území Prahy

Motivation of volunteers in homes for the elderly in Prague

Praha 2015

Vedoucí práce: PhDr. Jaroslava Šťastná, Ph.D.

Poděkování

Na tomto místě bych velice ráda poděkovala vedoucí mé práce PhDr. Jaroslavě Šťastné, PhD., za její cenné rady, odborné připomínky a vstřícnost při vedení práce. Dále bych ráda poděkovala dobrovolnicím z domovů pro seniory, s nimiž byly uskutečněny rozhovory.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů. Práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze 1. 8. 2015

.....
Adéla Míčková

Anotace

Dobrovolníci jsou důležitou součástí každodenního života v domovech pro seniory. Cílem této práce je zjistit, jakým způsobem jsou dobrovolníci oceňováni, jak jsou k dobrovolnictví motivováni a jakou mají zpětnou vazbu ke své činnosti. Součástí práce jsou závěry týkající se příčin, které mohou vést až k eventuálnímu ukončení dobrovolné činnosti.

V teoretické části se práce zabývá seniory jako skupinou, která je významnou součástí naší společnosti. Dále vysvětluje pojmy týkající se dobrovolnictví a vymezuje prosociální chování. Dalším důležitým objasněným pojmem je motivace. S motivací je dále pracováno v kontextu dobrovolnictví.

Praktická část je založena na rozhovorech s dobrovolníky z vybraných domovů, a to konkrétně na území Prahy. Tyto rozhovory jsou dále analyzovány, zvláště s důrazem na otázky, jak se dobrovolníci ke své činnosti dostali, jaké příčiny je k ní vedly a co je u činnosti drží. Je nahlíženo také na negativní stránky dobrovolnické činnosti. V neposlední řadě jsou vlivy, které mají dopad na činnost dobrovolníků, zanalyzovány.

Závěr práce mapuje nezbytnosti, které je nutné vykonat ve prospěch kvality dobrovolnického programu ze strany pracovníků a rovněž ze strany dobrovolníků.

Klíčová slova:

Stáří, senior, domov pro seniory, dobrovolník, altruismus, prosociální chování, motivace.

Annotation

Volunteers are an important part of everyday life in homes for the elderly. The aim of this thesis is to determine how the volunteers are appreciated, as are volunteers motivated and what is the feedback to their activities. The thesis also mentions the causes that may lead to the eventual termination of volunteering.

The theoretical part deals with seniors as a social group, which is an important part of our society. It further explains the concepts related to volunteering and defines prosocial behavior. Another important term, which the thesis explains is motivation. The term „motivation“ is later used in the relation to volunteering.

The research is based on interviews with volunteers from selected homes, specifically in Prague. These interviews are then analyzed, with particular emphasis on what lead volunteers to their activity and what are the important things that persuade them to volunteer in the future. Furthermore there are mentioned negative aspects of volunteering. Finally, there are analyzed factors that have an impact on volunteering activities.

Finally, the work follows necessities that must be done to improve the quality of the volunteer program by workers as well as by volunteers.

Key words:

Age, senior, retirement home, volunteer, altruism, prosocial behavior, motivation.

Obsah

ÚVOD	8
1 DOBROVOLNICTVÍ.....	10
1.1 HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ	11
1.2 DÁRCOVSTVÍ VERSUS DOBROVOLNICTVÍ.....	11
1.3 DOBROVOLNÍK	12
1.4 DĚLENÍ DOBROVOLNICTVÍ.....	13
1.5 OBLASTI, V NICHŽ DOBROVOLNÍCI PRACUJÍ	15
1.6 LEGISLATIVA DOBROVOLNICTVÍ	15
2 MOTIVACE	17
2.1 TEORIE MOTIVACE	18
2.2 MOTIVACE JAKO PROSTŘEDEK K USPOKOJOVÁNÍ POTŘEB	18
2.3 ANALÝZA MOTIVŮ A NÁSLEDNÉ MOTIVACE	19
3 SENIOŘI	23
3.1 STÁŘÍ	23
3.2 DEMOGRAFICKÝ VÝVOJ	24
3.3 DOMOV PRO SENIORY.....	25
3.3.1 Domovy pro seniory, ve kterých výzkum probíhal	26
4 PRAKTICKÁ ČÁST	28
4.1 METODY VÝZKUMU	28
4.2 KDE A S KÝM VÝZKUM PROBÍHAL.....	29
4.3 KATEGORIZACE OTÁZEK	32
4.3.1 Kategorie č. 1: PRVOTNÍ IMPULS.....	34
4.3.2 Kategorie č. 2: OČEKÁVÁNÍ.....	35
4.3.3 Kategorie č. 3: POZITIVA	36
4.3.4 Kategorie č. 4: NEGATIVA.....	36
4.3.5 Kategorie č. 5: SUPERVIZE A JEJÍ PŘÍNOS	39
4.3.6 Kategorie č. 6: ZPĚTNÁ VAZBA A PODPORA	40
4.3.7 Kategorie č. 7: MOŽNÉ DŮVODY UKONČENÍ DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI.....	41

5	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ PRAKTICKÉ ČÁSTI	43
6	ZÁVĚR	46
7	SEZNAM ZDROJŮ	48
8	PŘÍLOHA	51

ÚVOD

Téma práce bylo zvoleno na základě mého zájmu o problematiku dobrovolnictví. První setkání s dobrovolnickou činností u mne proběhlo na střední škole v rámci zorganizovaných sbírek pro obecně prospěšnou společnost Pomocné tlapky a mezinárodní agenturu ADRA. Po těchto zkušenostech jsem se rozhodla docházet jako dobrovolnice do Thomayerovy nemocnice, kde působí dobrovolnické centrum Lékořice. Tehdejší volba působit jako dobrovolník na oddělení dětské psychiatrie byla výsledkem rozhodování se mezi geriatrií, pediatrií a již zmíněným dětským psychiatrickým oddělením. Dětská cílová skupina byla u mě v popředí několik let a k seniorům jsem se rozhodla vrátit, když mi umírala prababička, a problematika seniorů mě tak opět přitáhla. V tomto období jsem se zároveň rozhodla vykonat praxi v domově pro seniory a dostat se k cílové skupině seniorů co nejlíže. V domově pro seniory na Praze 3, kde jsem praxi vykonávala, dobrovolnický program neprobíhal, a tak bylo možné zmapovat i terén bez dobrovolníků. Během práce tak byla příležitost ke srovnání domovů, kam dobrovolníci za seniory docházejí a kde dobrovolnický program není.

Cílová skupina seniorů je dle mého názoru mnohdy opomíjena, ač již historicky byli senioři zdrojem moudrosti a zkušeností. Staří lidé jsou často přesouváni do domovů pro seniory i v případech, kdy mají své blízké, kteří by se byli schopni o ně postarat. Rodinní příslušníci se ovšem z různých důvodů svým seniorům často nevěnují. Mnohdy jen proto, že se o ně starat nechtějí. Ať už se jedná o jakýkoliv důvod, senioři jsou tak umístěni do zařízení, kde jsou často místo přítomnosti a zájmu druhých obklopeni samotou. Pracovní náplň personálu je obstarat klienty z hygienického, zdravotního a materiálního hlediska a psychická stránka je mnohdy opomíjena. Součástí chodu některých zařízení jsou skupinové aktivity pro seniory. Pro část klientů je tato činnost dostačující, ovšem někteří o ni zájem z různých důvodů nemají, a zůstávají tak na pokojích sami. Zvláštní skupinou jsou nepohybliví klienti, z nichž některé je možné přesunout pomocí invalidního vozíku. U některých klientů to však bohužel možné není, a tak jsou odkázáni pouze na lůžko a jejich den spočívá pouze v řídkém kontaktu s personálem, případně podle míry schopností mohou sledovat televizi, poslouchat rádio nebo si číst či například luštit křížovky. V některých domovech pro seniory se snaží této situaci čelit dobrovolnickým programem. Programy pokrývají „poptávku“ klientů, k nimž jsou dobrovolníci vytipováni koordinátory. Celá tato práce se tudíž věnuje oblasti

dobrovolnictví, jehož úlohou je reagovat na výše zmíněnou situaci v domovech pro seniory.

Teoretická část práce vymezuje tuto problematiku a objasňuje nezbytné pojmy. Výklad se nejprve zabývá dobrovolnictvím jako altruistickou činností. Popisuje a dělí dobrovolnictví do jednotlivých kategorií a vysvětluje pojmy spojené s dobrovolnickou činností. Dále je v práci analyzována motivace. Práce se zabývá motivací v kontextu dobrovolnictví a pokouší se zhodnotit, co by motivací u dobrovolníků být nemělo. Následně je v teoretické části objasněna problematika stáří a seniorů. Na seniory je nahlédnuto jak z hlediska sociologického s přihlédnutím k demografickému vývoji, tak z hlediska sociální práce.

Na teoretickou část navazuje část praktická, ve které jsou uskutečněny a analyzovány rozhovory s dobrovolníky z domovů pro seniory na území Prahy. Je zde vyhodnoceno, co dobrovolníky k jejich činnosti vedlo a dále pozitiva a negativa jejich aktivity. Dále je zmíněna a rozebrána zpětná vazba k dobrovolnickému programu a případné příčiny ukončení dobrovolnické činnosti.

Cílem této práce je tedy zmapovat motivaci dobrovolníků v domovech pro seniory na území Prahy a následně v závěru navrhnout, jakým způsobem mají tato zařízení dobrovolníkům poskytovat zpětnou vazbu, případně jak s dobrovolníky pracovat, aby jim motivace vydržela.

1 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví je altruistickou činností. Při výkonu dobrovolnické činnosti se jedinec chová prosociálně, a projevuje tak druhým lidskost.

Altruismus je definován jednak v Psychologickém slovníku (2000), kde podle Hartla a Hartlové jde o myšlení, cítění a jednání, které bere ohled na ostatní lidi. Altruisticky jednajícímu člověku jde především o blaho druhých. Podobným způsobem pojednává o altruismu Saul Kassin, v jehož Psychologii je altruismus definován jako „tendence pomáhat druhým, jejíž motivací je především snaha být prospěšný druhým, nikoli vlastní prospěch.“ (Kassin, 2007, str. 498)

Kassin dále zmiňuje Batsonovu hypotézu empatie – altruismu, která říká, že „lidé vykazují dvě emoční reakce při pohledu na někoho v nouzi: osobní tíseň (vina, úzkost, rozpaky a neklid) a empatii (vhled, solidarita, pochopení a soucit s druhým člověkem). Jestliže převládne první reakce, pomůžeme především proto, abychom se zbavili vlastních nepříjemných pocitů – sebestředná „sobecká“ motivace. Jestliže však převládne druhá reakce, lidé pomohou proto, aby ulehčili druhému v utrpení – altruistická motivace. Jinými slovy, říká Batson, pomáhání může často uspokojit jak sobecké, tak ušlechtilé motivy.“ (Kassin, 2007, str. 499)

Na příčiny, které k dobrovolnictví vedou, tedy na motivy prosociálního chování, je později také zaměřena podkapitola **2.3 Analýza motivů a následné motivace**.

Dobrovolnictví je forma pomoci, kde nezáleží na vnějších, ale záleží na vnitřních charakteristikách jedince, tedy dobrovolníka, který pomáhá. Pomáhat může člověk téměř jakéhokoli věku, barvy pleti, náboženského vyznání či pohlaví. Pomáhat mohou malé děti, které přijdou zaspívat do domova pro seniory, a naopak i senioři se mohou zapojit v různých oblastech pomáhání. O pomáhání seniorů informuje například Arcidiecézní charita Praha: „Seniorští dobrovolníci se zapojují do práce Arcidiecézní charity Praha. Pomáhají v administrativě, v provozu azylového domu i třeba formou předčítání klientům.“ (Seniorští dobrovolníci pomáhají pražské Charitě, 2012)

Dobrovolnickou činnost může vykonávat kdokoli, kdo má co nabídnout. Mnozí dobrovolníci se obávají toho, že něco nevědí, či neumějí, ale každý člověk má nějaké záliby, dělá něco, co ho baví a co může následně ukázat jiným. Mohou to být i drobnosti, se kterými je možné seznámit klienta, a podílet se tak na dobrovolnické činnosti. Hlavním prvkem pomáhání je motivace, která dobrovolníka k pomoci dovede a také ho u činnosti většinou drží. O té bude více pojednáno v další kapitole, tj. **2 Motivace**.

Touha někomu pomoci může být realizována různými způsoby, ovšem ne vždy lze hovořit o dobrovolnictví.

1.1 Historie dobrovolnictví

Dobrovolnictví se přes různá historická období dostalo do dnešní podoby na poměrně vysokou úroveň. V některých státech je na úrovni vyšší a v některých zase ještě na nižší než v České republice, stejně jako se liší například ekonomické poměry a celková vyspělost zemí. Některé země jsou vyspělejší, a na tom závisí i vyspělost dobrovolnictví jako takového.

Například ve Spojených státech amerických je dobrovolnictví považováno za samozřejmost a občanskou sounáležitost. V České republice, převážně kvůli brigádám socialistické práce za minulého režimu, bylo dlouhou dobu „dobrovolnictví“ považováno za povinnost nikoli dobrovolnou činnost. Hovoří o tom například Tošner a Sozanská: „Dobrovolná práce za socialismu byla vnímána spíše jako práce pro režim.“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 50)

Jako dobrovolné bychom mohli označit i rané počátky sociální práce. „Od doby, kdy se křesťanství stalo státním náboženstvím v Římě (císař Konstantin I. vystupoval jako příznivec Kristův od roku 312 n. l.), spočívala v evropském prostoru dobročinnost na křesťanském světonázoru a převážně na křesťanské církvi.“ (Matoušek, Šustová in Matoušek a kol., 2012, str. 87)

Vykonávání práce ovšem nebylo nijak systematické a do roku 313, kdy byl vydán edikt milánský, jak uvádí Matoušek a Šustová (2012, str. 88), nebyla dobročinnost navíc vynutitelná, a finance tak „mohly mít jen lokální záběr a nutně mizely v dobách válek, moru či neúrody.“ Po příchodu tohoto mezníku by se dala dobročinnost již označit za systematictější. „Postupně se začínalo s budováním zvláštních ústavů, protože přibývalo osob, které potřebovaly pomoc, a bylo nesnadné o ně pečovat rozptýleně. Navíc bylo v ústavech možno odborně vyškolit personál a opatřit různé pomůcky.“ (Matoušek, Šustová, 2012, str. 88)

1.2 Dárcovství versus dobrovolnictví

Dárcovství není totéž co dobrovolnictví. Hlavním rozdílem je přímé setkání s klientem či cílovou skupinou.

Dárcovství se odehrává na rovině věnování finančních či materiálních prostředků. Na rozdíl od toho je dobrovolnictví přímé setkávání se s klientem nebo cílovou skupinou

či konání, které má pozitivní dopad na jejich životy. Frekvence, se kterou je dobrovolnická činnost vykonávána, je dále zmíněna a dělena níže v části **1.4 Dělení dobrovolnictví**. Dárcovství lze provádět například formou dárcovských SMS či zasíláním určitého obnosu na bankovní účet nebo fyzickým věnováním určité sumy peněz. Dále lze darovat například materiální dar.

Jak vyplývá z výše uvedeného, dobrovolník pomáhá svou aktivitou a přímou činností. Oproti tomu dárci někomu něco věnuje a nestává se z něj automaticky dobrovolník.

1.3 Dobrovolník

Dobrovolník zpravidla věnuje svůj čas. Jak uvádí Tošner a Sozanská: „Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 35)

Dobrovolníci mohou působit v rámci ochrany životního prostředí, humanitárních organizací a organizací na ochranu lidských práv nebo v sociální či zdravotní oblasti. Dále se dobrovolníci zapojují při kulturních akcích, při sportech a vzdělávacích činnostech, popřípadě vykonávají zahraniční dobrovolnou službu. (Tošner, Sozanská, 2006)

Dobrovolnictví je rovněž nezbytné nějakým způsobem organizovat. Za předpokladu výkonu dobrovolnické činnosti mimo přímou práci s klienty může dobrovolníkovi zadat úkol personál zařízení, ve kterém dobrovolník činnost koná, a není také často nezbytně nutné dobrovolnictví organizovaně řídit. V případě přímého kontaktu dobrovolníka s klientem je vhodné, aby se v zařízení nacházel koordinátor dobrovolníků, který slouží jako kontaktní osoba, na kterou se může dobrovolník kdykoli s čímkoli obrátit. Při fungování koordinátora je také velice důležitá spolupráce s ostatními pracovníky zařízení. „Koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou dobrovolnického managementu. Koordinuje dobrovolnictví v organizaci, od výběru dobrovolníků spojeného s propagací činnosti organizace, přes výcvik dobrovolníků včetně zpracování metodiky a vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky až k zařazování dobrovolníků do chodu organizace.“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 76) Je třeba, aby koordinátor měl přehled o celém chodu organizace. Díky tomu jsou pak dobrovolníci na místech, kde jsou skutečně zapotřebí, a zároveň mají k dobrovolnictví vhodnou kvalifikaci a motivaci. Koordinátor většinou také zpravidla zajišťuje možnost supervize.

Supervize je setkání, které přispívá ke zkvalitnění sociálních služeb. Hlavním cílem supervize by měl být rozvoj dovedností jejich účastníků. Zároveň je vhodné, aby docházelo k hledání řešení vyvstalých situací, které vznikly během výkonu činnosti. Supervize také podporuje fungování vztahů ať už na pracovišti, či například mezi dobrovolníky samotnými, kteří nemají mnohdy jinou příležitost k setkání a sdílení situací či problémů. Supervize většinou probíhá jako rozhovor. Jsou v něm účastny dvě strany, a to jednak supervizor, který supervizi vede, a supervidovaný, který přináší témata k řešení. Je nezbytné, aby supervizor byl kvalifikovanou osobou s psychologickým vzděláním. Měl by být schopen se na danou situaci podívat z nadhledu a objektivně posoudit možná řešení. Předpokládá se, že se hodnoty koordinátora a jeho profesní etika budou slučovat s oblastí a cílovou skupinou, u které supervizi provádí. V průběhu konkrétní supervize je pak výhodou, když samotná řešení hledají přímo účastníci sezení. Navíc by v případě nutnosti měla být dobrovolníkům, kteří jsou součástí kvalitního dobrovolnického programu, poskytnuta možnost individuálního sezení s psychologem-supervizorem.

1.4 Dělení dobrovolnictví

Je třeba rozlišit, v jakém rozsahu se dobrovolník v organizaci pohybuje a jaké činnosti vykonává. Koordinátorka dobrovolníků z domova pro seniory Sue Ryder dobrovolnictví dělí na níže zmíněné druhy:

Jednorázové a dlouhodobé dobrovolnictví

Jednorázový dobrovolník se účastní dobrovolnictví pouze několikrát do roka. Je přítomen například na „sezónních“ akcích. Například se může jednat o Mikulášskou, zdobení vajíček na Velikonoce či vyrábění věnců na Vánoce nebo doprovod při výletu.

Práce ve skupině či s jednotlivci

Dobrovolník může pravidelně docházet do zařízení, ale liší se počet klientů, se kterými tráví čas. Někteří dobrovolníci vykonávají svou činnost pouze u konkrétního klienta a někteří naopak například pracují s klienty ve skupině. Rozdíl je zde také v přítomnosti personálu zařízení. U skupinových činností může být například ergoterapeut, který dohlíží na danou aktivitu, i když aktivitu samotnou vede dobrovolník.

Práce u klienta nebo bez klienta

V tomto případě je rozlišeno, zda dobrovolník dochází za klientem nebo skupinou klientů či zda například pomáhá na některých akcích s přípravou. Dále se také může

podílet na chodu zařízení jiným způsobem, např. prací v administrativě, prodejem reklamních předmětů atd.

Dle přístupu k dobrovolníkům je také nutné, dle slov koordinátorky, uvědomit si dobu, po kterou do zařízení docházejí. Je nutné k dobrovolníkům přistupovat individuálně a brát v potaz, zda jsou v dobrovolnictví „nováčci“ (činnost vykonávají například jen pár měsíců) nebo zda do zařízení chodí již několik let. (koordinátorka dobrovolníků z domova pro seniory Sue Ryder)

V knize Tošnera a Sozanské je také uvedeno dělení podle Friče. Dělení je rozvrženo podle role, kterou dobrovolník a jeho činnost hrají v zařízení.

První variantou jsou dobrovolníci, na kterých chod organizace závisí. Ti se podílejí spolu s profesionály na plnění hlavních činností a cílů organizace. Dobrovolníci často nad profesionály převažují.

Dalším druhem je vykonávání dobrovolnictví, které je na stejné úrovni jako práce profesionálů, ale „dobrovolná činnost není základem provozu organizace. Tento typ se nejčastěji objevuje u zařízení sociálních a zdravotních ... Znamená to, že kdyby tuto činnost nevykonávali dobrovolníci, musela by být zajištěna profesionálně.“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 40)

Posledním druhem může být aktivita, která není pro chod zařízení nezbytná. Činnost dobrovolníka tak pouze zvyšuje kvalitu dané služby. „Jedná se o aktivity, jako jsou vycházky s klienty, výtvarné či jazykové kroužky a další volnočasové aktivity.“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 40)

Zároveň je možné dobrovolnictví specifikovat podle časové angažovanosti, jak uvádí Tošner a Sozanská. Za prvé se dobrovolníci mohou zapojit jednorázově. Tento způsob je možné uvést na příkladu pomoci při různých kampaních či benefičních koncertech anebo při sbírkách. Dalším druhem je dlouhodobá dobrovolná pomoc, „která je poskytována opakovaně a pravidelně – například tři hodiny jedenkrát týdně po dobu celého roku.“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 40) V tomto případě organizace s dobrovolníkem sepisuje dohodu, která obsahuje práva a povinnosti obou stran. U tohoto druhu pomoci probíhá pro dobrovolníky většinou několikadenní vstupní školení, či například i psychotesty. Dále Tošner se Sozanskou uvádějí také dobrovolnou službu, která může být otázkou několika měsíců, nebo i let. „Dobrovolná služba je profesionálně organizována a náklady na její realizaci mohou být dost vysoké.“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 40) Do dobrovolné služby může být zařazena například i zahraniční dobrovolná služba.

1.5 Oblasti, v nichž dobrovolníci pracují

Tošner a Sozanská ve své publikaci uvádějí různé oblasti, ve kterých může dobrovolnictví probíhat. Jedná se o následující sektory:

1. Ochrana životního prostředí
2. Humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv
3. Sociální a zdravotní oblast
4. Kultura
5. Sport a vzdělávání
6. Zahraniční dobrovolná služba

(Tošner, Sozanská, 2006)

1.6 Legislativa dobrovolnictví

Dobrovolnictví v oblasti sociálních služeb, kterému se tato práce s přihlédnutím k domovům pro seniory věnuje, je upraveno dvěma zákony. V první řadě se jedná o zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a dále pak o zákon o dobrovolnické službě 198/2002 Sb.

Novelizovaný zákon o sociálních službách, který nabyl účinnosti 16. 10. 2007, definuje v § 115 odstavci 2, že: „Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem“ (z. č. 108/2006 Sb., § 115, odst. 2). Tímto zvláštním právním předpisem je zmíněný zákon o dobrovolnické službě.

Zákon o dobrovolnické službě vstoupil v platnost 1. 1. 2003 a v České republice šlo o první legislativní normu, která vymezila pojem dobrovolnické činnosti. A to konkrétně v § 2 v odstavci 1 a 2: „Dobrovolnickou službou je 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.

(2) Za dobrovolnickou službu uvedenou v odstavci 1 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.“ (z. č. 198/2002 Sb., § 2, odst. 1–2).

Zároveň je důležitý § 3, ve kterém je uvedeno, že se dobrovolníkem může stát fyzická osoba starší 15 let v případě dobrovolnické činnosti v ČR a od 18 let v případě výkonu v zahraničí. Ve čtvrtém paragrafu je pak bližší specifikace dobrovolnické činnosti a jejího zřízení:

„(1) Vysílající organizací podle tohoto zákona je veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci.“ (z. č. 198/2002 Sb., § 4, odst. 1).

2 Motivace

Motivaci je možné vysvětlit několika způsoby. Zaprvé, jak uvádí Hartl a Hartlová, je motivace procesem udržování, usměrňování a energetizace chování, které vychází z biologické podstaty člověka. „Smyslem motivace je nenásilné vytvoření pozitivního přístupu k něčemu – často k nějakému výkonu či typu chování. Smyslem motivace se obvykle označuje jak proces, tak jeho výsledek – tedy skutečnost, že se něco děje (někdo na někoho nějak působí), stejně jako fakt, že něco existuje (konkrétně onen zmíněný pozitivní přístup).“ (Plamínek, 2007, str. 14)

Dále je vhodné odlišit motivaci od stimulace. V případě motivace hovoříme, jak již bylo výše zmíněno, o podnětu neboli motivu, který vychází z nitra člověka. Jde tedy o vnitřní pohnutky jedince. Neboli „člověk vykonává úlohu, protože jej to baví nebo protože to považuje za významné a důležité.“ (Plamínek, 2007, str. 15) Plamínek zároveň uvádí zlaté pravidlo motivace, které říká, že nemáme přizpůsobovat lidi úkolům, ale úkoly lidem. Tedy neměli bychom měnit podstatu člověka, ale stanovit cíle tak, aby byly v souladu s jeho myšlením, hodnotami, přesvědčením a způsoby chování. Nevýhodou motivace oproti stimulaci je náročnost samotného procesu, který na člověka působí. Výhodou naopak je, že v případě příznivých podmínek je motivace dlouhodobá a může pokračovat prakticky neomezeně i bez dalších vnějších podnětů.

Oproti tomu je stimulace krátkodobým jevem, který je snazší vyvolat. Vychází tedy ze stimulů, které působí na člověka z okolního prostředí. Výsledkem stimulace je rovněž aktivita člověka. Ovšem u stimulace je nezbytné vzít v potaz její hranice. Člověka mnohdy nelze stimulovat trvale a navíc stimulace probíhá pouze po dobu, po kterou na osobu působí stimul. V určitém okamžiku navíc hodnota stimulu ztratí pro člověka smysl, a tudíž jej neposouvá v aktivitách dále. Tento jev je možné demonstrovat i na příkladu návykových látek, kde dochází k přísunu látky, kterou lze označit za již zmíněný stimul. V případě dlouhodobějšího přísunu tohoto stimulu si organismus jedince na látku navyká a dávku je nutné zvyšovat. Bez přísunu látky a jejího zvyšování nastávají abstinенční příznaky, a na látku se tak vytváří závislost. Podobné je to se stimulem, který je většinou v materiální či finanční podobě. Stimulace je hojně využívána v komerčním pracovním prostředí z důvodů snadného vyvolání a rychlého nástupu bezprostřední reakce. Oproti tomu u dobrovolníků se jedná o přirozenou motivaci, která vzniká v nitru jedince.

2.1 Teorie motivace

Na motivaci bylo v minulosti nahlíženo různými způsoby. Během let vznikaly různé náhledy na motivaci, které se následně přetransformovaly a byly definovány v několika teoriích. Dle Nakonečného se jedná o níže uvedené klíčové teorie:

1. Psychoanalýzu
2. Behaviorismus
3. Humanistické, kam lze zařadit A. H. Maslowa a C. R. Rogerse
4. Evoluční teorii motivace
5. Kognitivní teorii motivace
6. Teorii determinujícího sebejá
7. Teorii volní regulace jednání

(Nakonečný, 2014)

2.2 Motivace jako prostředek k uspokojování potřeb

Motivace týkající se psychické stránky člověka je nezbytná k uspokojování i těch nejzákladnějších tělesných a fyziologických potřeb. Tyto potřeby hierarchizuje Abraham Maslow ve své pětiúrovňové pyramidě, v níž se jedinec dostává od již zmíněných základních fyziologických a tělesných potřeb přes potřeby vyšší (jsou jimi: bezpečí, jistota, láska, přijetí, spolupatříčnost, uznání a úcta) až k potřebě nejvyšší. Touto nejvyšší potřebou, která je někdy označována jako metapotřeba, je seberealizace. (Atkinson, 2003) Každý jedinec dosahuje seberealizace jiným způsobem. Některým lidem stačí například běžné každodenní zaměstnání či studium nebo domácí činnosti. Jiní lidé v „obyčejných“ aktivitách seberealizaci nespátřují. Uspokojení této metapotřeby nacházejí například právě v dobrovolnické činnosti.

Motivace je základním prvkem, díky kterému dobrovolníci vykonávají svou činnost. Je důležitá jak v prvním kroku, který je k dobrovolnictví dovede, tak v průběhu celé dobrovolnické činnosti. Atkinson motivaci definuje jako „stav, který aktivizuje chování a dává mu směr. Subjektivně je vnímán jako vědomá touha“ (Atkinson, 2003, str. 348). „Lidé se vždy zajímali o pohnutky vlastního chování i chování druhých. Ptali se, proč člověk jedná tak či onak, proč se zaměřuje na dosahování těch či oněch cílů.“ (Homola, 1972, str. 10) Motivace je tím, co jedince posouvá vpřed. A motivaci vytváří víze úspěchu či uspokojení z dané činnosti. Homola dále uvádí, že „motivační činitelé jsou nevydělitelnou součástí osobnosti, pouze osobnost jako celek může být motivována.“

(Homola, 1972, str. 21) Nakonečný uvádí konkrétní příklad motivace u člověka, který má hlad. Původem hladu je pokles glukózy v krvi, což je fyziologická změna, která zapříčiňuje nedostatek, a vzniká tak potřeba příjmu potravy. Konkrétním příkladem může být jednání hladového člověka, který chce dosáhnout cílového objektu (stravy) k dosažení uspokojení (tedy nasycení) potřeby.

Nakonečný dále vymezuje motiv, který je oproti motivaci obsahem uspokojení, „které vede k redukci původního motivačního stavu, potřeby. Vlastní psychologickou příčinou chování jsou tedy motivy“ (Nakonečný, 1999, str. 98).

Motiv je jednáním jedince, které je zaměřené na uspokojení určité potřeby. Motivů bývají různě klasifikovány, nejčastěji v souvislosti s dělením potřeb. Rozdíl mezi motivem a motivací vyjasňují Hartl a Hartlová (2000) tím, že motivace je proces jako takový, naproti tomu motiv je určitá počáteční pohnutka nebo příčina činnosti.

„Propojení emocí s procesy motivace má přirozený základ v prožívání motivačních tendencí, jako jsou přání, touhy, snahy, chtění, úsilí a další. Emoce také akcentují apetenční a averzivní dimenze motivace, tj. maximalizace příjemného a minimalizace nepříjemného. Motivace je bez emocionálního obsahu nepředstavitelná.“ (Nakonečný, 2012, str. 109) Nakonečný také uvádí, že veškeré chování je nějakým způsobem motivováno, ať již kladně či záporně.

2.3 Analýza motivů a následné motivace

Jedinec může být motivován k činnostem, které jsou prospěšné jak pro něj samotného, tak pro společnost. Zároveň se jeho motivace může v důsledku nepříznivých faktorů ubírat směrem nevhodným. Dále bude nahlédnuto na motivy, které Tošner a Sozanská (2006) označují pro dobrovolnictví jako špatné. Na tyto motivy je však třeba nahlédnout i z jiného úhlu a měla by být zvažena i další stránka těchto motivů, která může vést k motivaci s pozitivními společenskými důsledky.

Jako špatné motivy uvádí Tošner a Sozanská tyto:

1. soucit vedoucí k degradaci klienta,
2. nepřiměřená a zbytečná zvědavost,
3. služba pramenící z pocitu povinnosti,
4. skutkaření, snaha něco si zasloužit,
5. touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu,

6. osamělost a z ní pramenící touha po přátelství,
7. pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti,
8. nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi,
9. panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv.

(Tošner, Sozanská, 2006)

Výše uvedené motivy mohou na jedné straně vyústit ve fatální situaci. Špatný motiv, který dobrovolníka k dobrovolnické činnosti vede, dále ovlivňuje přítomností a činností dobrovolníka celou strukturu (počínaje klientem). Výše uvedené může mít negativní vliv na veškerý personál a chod celého zařízení.

Na straně druhé je ovšem nezbytné si uvědomit, že i špatné motivy mohou následně působit na motivaci a výkon činnosti pozitivně. Prostřednictvím těchto motivů se mohou realizovat činnosti, které následně mohou velice dobře plnit sociální úlohu.

Například podle bodu č. 1 **soucit, vedoucí k degradaci klienta** je motivem nevhodným, ale soucit s klientem může být i hybatelem, který jedince dovede k dobrovolnické činnosti. V případě, že dobrovolník dále s klientem soucítí a je schopen si empaticky představit jeho situaci, je takový soucit v pořádku.

Dalším bodem, který Tošner a Sozanská uvádí jako nevhodný, je **nepřiměřená a zbytečná zvědavost**. V případě, že dobrovolník informace zjišťuje pro svůj zájem a v momentě, kdy má klient tendenci hovořit o tom, o čem chce, dobrovolník klienta přestává poslouchat, či ho dokonce slovně odbývá a umlčuje, je situace v nepořádku. Mnohé dobrovolníky však zajímá, jak staří lidé vyrůstali, jaké měli dětství a jak poté prožili období dospělosti. Je nezbytné, aby projevíli zájem a klientů se doptávali, a mohli je tak navést na správnou vlnu vyprávění. Vyprávění je pro staré lidi mnohdy očištné. Senioři se rádi svěří s životními zkušenostmi, a kdyby dobrovolníci nebyli zvědaví, tak by také mohlo dojít v rámci setkání ke dvouhodinovému společnému mlčení, přestože by obě strany třeba rády mluvily, jen by nevěděly, jak si k sobě najít cestu.

Bod číslo 3 **služba pramenící z pocitu povinnosti** je opět možné nazírat ze dvou pohledů. Jedinci, kteří by se do dobrovolnictví nutili a vykonávali ho později lhostejně, jsou pro tuto činnost nevhodní. Ale například ve Spojených státech amerických, jak již bylo výše zmíněno podle Tošnera a Sozanské (2006), je běžné, že lidé pociťují vztah k dobrovolnictví jako svou občanskou povinnost. Jsou společnosti vděční za to, že mohou být její součástí a že jim poskytuje určité benefity. Prokazují tak svým dobrovolnictvím vděk a vykonávají prospěšné aktivity.

Další bod se týká **skutkaření a snahy si něco zasloužit**, což úzce souvisí s předchozím bodem. Jedinci, například věřící, mohou mít pocit, že skrze dobrovolnictví dosáhnou spasení. Touha těchto lidí vykonat něco „jen tak“ často nemůže být odměněna dobrými pocity. Ovšem touha vykonat dobrý skutek, a zasloužit si pak úsměv klienta je motivací, ve které se projevuje lidskost a dobré srdce.

Páté tvrzení, které zdůrazňuje **touhu obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu**, se může projevit opět dvěma způsoby. Na tomto místě jsou schopnosti profesionála, který dobrovolníka vybírá z výše zmíněných bodů nejvíce na místě. V případě, že by si dobrovolník ke klientům chodil pouze léčit své bolesti a klientům energii spíše odčerpával, je jeho přítomnost naprosto nevhodná. Ale dobrovolník s určitou zkušeností bolestivé situace a se schopností se s takovou situací vypořádat může být touto situací posílen a později se projevit daleko stabilněji než „nováček“, který danou zkušenost nemá. Zmíněná duševní rovnováha by ovšem měla být nalezena již před nástupem do dobrovolnického programu.

Na šesté místo zařazená **osamělost a z ní pramenící touha po přátelství** může vést k pouhému uspokojování potřeb dobrovolníka a neohleduplnost ke klientovi. Každý dobrovolník by však měl projevit náklonnost k budoucí cílové skupině a není ojedinělým jevem, že se z dobrovolnického vztahu stane vztah přátelský. Dobrovolník, který s touto situací počítá a do dobrovolnictví s tímto vědomím vstupuje, je tak pro klienta někým, kdo o něj opravdu stojí.

Jak již bylo zmíněno, každý může ze sebe něco nabídnout. Každý jedinec má určité schopnosti a o něco se zajímá, něco ho baví. Každá lidská bytost je originální, a proto je bod číslo 7 **pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti** spíše něčím, co se v dobrovolnictví očekává a je hodnoceno pozitivně. Originalita je pro klienty zpestřením a postava dobrovolníka je v jejich životech často nenahraditelná. Ovšem je možné na tento bod nahlédnout i jako na fakt, kdy se dobrovolník snaží svou osobností zastínit osoby kolem sebe a je natolik nevnímavý, že nevidí důležité situace, jednání ostatních a nenaslouchá jejich potřebám.

Osmý bod **nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi** lze klasifikovat vedle bodu pátého jako druhý nejdůležitější pro profesionála, který dobrovolníka do programu přijímá. Profesionál musí v tomto místě identifikovat míru sebezpyjetí dobrovolníka jako jedince a jeho postoj k ostatním lidem. Na tento bod

je obtížné nazírat pozitivně, protože by muselo dojít k jeho přesunu do naprosto odlišné dimenze. Toto tvrzení by vyznělo pozitivně pouze v případě, že by bylo blíže specifikováno jako touha pomoci lidem, kteří jsou v ubohé životní situaci, nikoli pro růst vlastní osobnosti, ale pro možnost předání vlastních zkušeností těmto osobám a poskytnutí prostoru pro zlepšení jejich situace.

Poslední (deváté) tvrzení dobře vysvětlit prostřednictvím rozčleněním bodu na tři jeho části. **Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv** je rozdělena na:

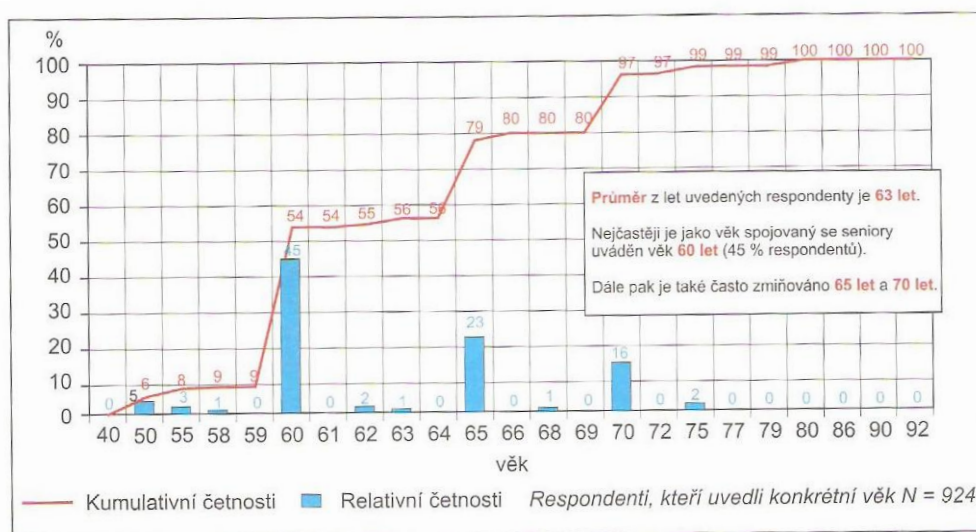
1) panovačnost – kdy je opět v rukou profesionálního pracovníka tuto vlastnost rozeznat a dále s ní pracovat a v extrémním případě kandidáta na dobrovolníka z přijímacího řízení vyřadit, dále 2) touha ovládat jiné – tato touha by mohla bez včasného zásahu profesionála nechat vzniknout nevyrovnanému vztahu dobrovolník - klient, kdy by se dobrovolník pouze vyvyšoval nad klienty, a ti by pod jeho vlivem mohli následně dlouhodobě strádat po psychické stránce, 3) uplatnění vlastního vlivu.

Třetí část tvrzení je buď pouze završením prvních dvou výše zmíněných částí devátého konstatování, nebo naopak pozitivní vlastností dobrovolníka. Ten může díky svým schopnostem ovlivnit klienta a posunout jeho život do zcela jiné roviny. Vhodnými cestami a nenuceným způsobem může však dobrovolník klientovi ukázat, že například určitá klientem negativně viděná situace může mít i světlé stránky. Z těchto míst, která klient přijme, pak dobrovolník vychází směrem, který klienta posouvá. Mohou tak společně kráčet po cestě, jež vznikla z jejich kvalitního vztahu.

Z výše uvedeného vyplývá, že je nutností, aby dobrovolníky vybíral schopný koordinátor či psycholog, který dovede posoudit, jakým směrem se dobrovolnická činnost daného jedince může ubírat, a jaké může mít důsledky.

3 Senioři

Tato kapitola se věnuje seniorům neboli starým lidem a problematikou, která se jich týká. Kdo je ale podle současného pojetí senior? Sak a Kolesárová se rovněž touto otázkou zabývají a definují seniora jako člověka „v završující životní fázi se specifickým postavením ve společnosti“ (Sak, Kolesárová, 2012, str. 25). Dále tito autoři uvádějí, že v České republice není jednotné pojetí seniorského věku a přikládají graf, jak populace vnímá seniorský věk.



Graf 1 Věk seniora (pramen: Výzkum 13. Názory a postoje české populace k seniorům)

Otázka: „S jakým věkem si spojujete seniory? Od kolika let je podle vás člověk seniorem?“

Čím blíže je věku 60 let, tím více je rozhodující jeho zdravotní stav, kondice, individuální sociální status, tedy individuální znaky. Čím blíže 70 letům, tím jsou více rozhodující objektivní charakteristiky seniora.

Graf 1 Od kolika let je podle veřejnosti člověk seniorem a komentář grafu (Sak, Kolesárová, 2012, str. 26)

Senior je osoba „starší 60 let; v ČR tvoří 18 % populace (1998), ve větších městech i více, v některých částech Prahy až čtvrtinu obyvatel; jde o celonárodně i světově vzrůstající trend“ (Hartl, Hartlová 2000, str. 530).

3.1 Stáří

„Stáří je životní fáze člověka ohraničená dvěma časovými body. Horní věková hranice stáří je ostře vymezena smrtí. Spodní věková hranice je rozmazána tím, že jevy a procesy, které tvoří stáří, do života člověka vstupují postupně.“ (Sak, Kolesárová, 2012, str. 14) Dále také autoři této publikace uvádějí, že příchod stáří záleží na průběhu a stylu

života a na individuálních vlastnostech každého jedince. To, co si pod pojmem stáří můžeme představit, je také otázkou chápání tohoto pojmu společností jako celku.

„Starý člověk bývá charakterizován svou příslušností k věkové skupině definované dosažením 60, resp. 65 let. Je spojován se sociálním statutem důchodce, je považován za neaktivního či neproduktivního a předpokládány jsou i zdravotní charakteristiky spojené s involucí – ztrátou funkčních schopností, multimorbiditou, postupnou ztrátou soběstačnosti.“ (Janečková in Matoušek a kol., 2010, str. 163)

A zároveň také Janečková dodává, že tento názor na starého člověka je pouze stereotypem. Ten, kdo pohlíží na staré lidi takovýmto způsobem, nebere v potaz jejich odlišnost a nutnost přistupovat k nim individuálně. (Janečková in Matoušek a kol., 2010, str. 163)

Je důležité, aby život byl nejen dlouhý, ale také kvalitní. Všechny fáze života jsou velice důležité a v každé fázi je nutné splnit určité životní úkoly. Přes tyto úkoly se dostáváme do další etapy a při ohlédnutí se za životem pak člověk cítí uspokojení z prožitého. I v poslední fázi života člověk potřebuje lásku, pochopení a pocit sounáležitosti. Je nutné, aby potřeby u každého člověka byly naplněny bez ohledu na to, kolik mu je let a jakého je náboženství, pohlaví, rasy apod. „Život jednotlivce bez ohledu na typ společnosti spočívá v postupném přecházení od jednoho věku k dalšímu a od jednoho zaměstnání k jinému. Tam, kde jsou věkové kategorie i zaměstnání oddělené, provázejí tento přechod zvláštní úkony, které například u našich řemesel představuje učednictví a které u polocivilizovaných národů spočívají v obřadech, neboť žádné jednání u nich není zcela nezávislé na posvátnu.“ (Gennep, 1997, str. 12)

„Stáří je součástí našeho života. Občas přemýšlíme, jak a s kým bychom ho chtěli strávit. Nebo spíš nechtěli. Medicína umožňuje prodloužit život mnoha lidem, kteří trpí různými nemocemi. Teprve v posledních letech se i u nás mluví o kvalitě života a nejen o jeho délce. Právě samostatnost, rozumná míra finančního zajištění a možnost spolurozhodovat o sobě je ve stáří vysokou hodnotou.“ (Venglářová, 2007, str. 11)

3.2 Demografický vývoj

V médiích se často objevují informace o stárnutí populace. Zároveň je ve sdělovacích prostředcích uváděno, že se rodí méně dětí. „Stárnutí populace je výrazným fenoménem současné české společnosti. Každý rok se ve společnosti zvyšuje

podíl seniorů, klesá podíl dětí a mládeže a zvyšuje se průměrný věk. V tomto procesu stárnutí není česká společnost osamocená, s demografickým stárnutím populace se potýká většina vyspělých zemí.“ (Sak, Kolesárová, 2012, str. 86)

„Věková struktura české společnosti není pouze náhodnou či biologickou záležitostí, ale také silně závisí na sociálních procesech. Podíváme-li se na zastoupení jednotlivých věkových skupin a generací, zjistíme, že česká společnost má značně nepravidelnou věkovou strukturu, pro niž je typické časté střídání populačně silných a slabých generací.“ (Sak, Kolesárová, 2012, str. 86)

Mnoho lidí také nemůže nebo nechce o „své“ seniory pečovat. O seniory, o které se nemohou starat blízcí, pečuje stát nebo organizace soukromého sektoru. V České republice jsou podle zákona o sociálních službách z roku 2006 pro seniory poskytovány následující služby: hospice, denní centra pro seniory a domovy pro seniory.

3.3 Domov pro seniory

Dle Matouška (2007) bylo možné služby rezidenčního typu pro staré lidi rozdělit na domovy důchodců, domovy s pečovatelskou službou a domovy-penziony pro důchodce. Zákon o sociálních službách z roku 2006 však tyto jednotlivé druhy zařízení skloubil do skupiny *domov pro seniory*.

„Domovy pro seniory jsou formou náhradního/ alternativního bydlení starých lidí, kteří z různých důvodů nemohou či nechtějí žít ve svém původním domácím prostředí a v přirozené komunitě a volí bydlení ve společenství vrstevníků podpořené nejrozličnějšími službami, jež jsou snadno dostupné a odpovídají jejich specifickým potřebám.“ (Janečková in Matoušek a kol., 2013, str. 434) Jak uvádí Matoušek a Šustová, již ve 4. st. n. l. vznikaly takzvaná Gerontotrofia, neboli starobince. (Matoušek a kol., 2012)

Jak již bylo výše zmíněno podle Matouška (2007), Janečková (2013) shodně uvádí, že pojem domova pro seniory se v českém názvosloví objevuje v roce 2006, kdy vyšel zákon o sociálních službách. Tento zákon definuje domovy pro seniory jako zařízení, která poskytují pobytové služby osobám se sníženou soběstačností, zejména z důvodu věku. Situace těchto osob vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. „Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,

- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

(z. č. 108/2006 Sb. § 49, odst. 1)

„Domovy pro seniory mají být koncipovány jako součást systému dlouhodobé zdravotně – sociální péče. Mají přispívat k zachování a rozvíjení kvality života seniorů, k jejich soběstačnosti, autonomii a začlenění do života společnosti.“ (Janečková in Matoušek a kol., 2013, str. 434)

Janečková (2013) ovšem uvádí, že v pojetí zákona o sociálních službách nejsou domovy pro seniory v ČR určeny seniorům zdravým a soběstačným. Jsou určeny osobám, které ztrácí soběstačnost a jsou odkázané na druhé osoby. (Janečková in Matoušek a kol., 2013) Dle Matouška je domov pro seniory vhodný pro osoby, které „kvůli trvalým změnám zdravotního stavu potřebují komplexní péči, jež jim nemůže být zajištěna členy rodiny, pečovatelskou službou ani jinými typy služeb pro staré občany.“ (Matoušek, 2008, str. 51–52)

3.3.1 Domovy pro seniory, ve kterých výzkum probíhal

V této části jsou stručně popsány vybrané domovy pro seniory, které byly vybrány pro výzkum v rámci této práce. Metoda výběru těchto domovů je popsána níže v části **4.2 Kde a s kým výzkum probíhal**. Detaily o jednotlivých domovech byly zjišťovány z internetových stránek konkrétních domovů.

Prvním zařízením je Domov Sue Ryder. Tento domov pro seniory vznikl v roce 1994, kdy se sestry Novákové setkaly s Tomem Noelem ze Sue Ryder Foundation. Jméno tohoto domova je převzato po baronce Sue Ryder. Dobrovolnický program má za cíl poskytnout dobrovolníka každému klientovi, který o něj bude mít zájem. Přítomnost dobrovolníka by zároveň měla vést ke zkvalitnění pobytu klienta v zařízení. Program v tomto domově je na velice vysoké úrovni.

Druhým domovem je Domov pro seniory Elišky Purkyňové. Ten v současné době sídlí na Praze 6. Zřizovatelem tohoto zařízení je Hlavní město Praha. Historie zmíněného domova sahá až do 20. let 20. století. Jak je na stránkách zařízení uvedeno, nejprve

sloužilo jako „Útulný Domov osamělým ženám“, ale v roce 1951 byl přejmenován na domov pro seniory.

Dalším domovem, s jehož dobrovolnicemi byly uskutečněny rozhovory, je Domov sociální péče Hagibor. Toto zařízení bylo založeno již v roce 1911 židovskou obcí v Praze. V současné době tento domov poskytuje i odlehčovací služby a denní stacionář. Zajímavostí tohoto domova je, že se zde na dobrovolnickém programu podílejí převážně senioři a malé množství studentů.

Posledním domovem je Domov pro seniory Praha 2 - Máchova, který je provozován Městskou částí Praha 2. Dobrovolnického programu se v tomto domově účastní především studenti, a jak je na internetových stránkách tohoto domova uvedeno, jedná se často o studenty Arcibiskupského gymnázia v Praze 2.

4 Praktická část

Praktická část této práce vychází z rozhovorů, které byly uskutečněny s dobrovolníky z vybraných domovů pro seniory na území Prahy. Cílem této kapitoly je zmapovat motivaci dobrovolníků při práci se seniory a dále (dle dohody) poskytnout koordinátorce Domova Sue Ryder zpětnou vazbu od dobrovolníků, působících v tomto domově.

4.1 Metody výzkumu

K provedení výzkumné části jsem zvolila metodu rozhovoru. Vzhledem k tomu, že se motivace týká převážně pocitů, vnímání a postojů, považuji rozhovor neboli interview za vhodnější metodu než dotazník. Díky kladení otevřených otázek má dotazovaný možnost více se o věci rozhovořit a sdělit své skutečné emoce a vnitřní cítění. Respondenti tak sdělují to, co opravdu cítí a nejsou omezovali předem formulovanými variantami odpovědí.

V této práci byl zvolen způsob kvalitativního výzkumu, jež je definován jako „proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému“ (Hendl, 2008, str. 48). Dále můžeme ve slovníku sociální práce nalézt, že kvalitativní výzkum preferuje data v podobě vyprávění, nikoli čísel. „Kvalitativní výzkum se hodí na popis těch stránek programu, které se obtížně kvantifikují, např. angažovanost pracovníků.“ (Matoušek, 2008, str. 93) Z uvedených důvodů jsem vybrala k analýze motivace a k mapování zapojení dobrovolníků zmíněnou metodu.

Jako metoda byl zvolen strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami. Hendl definuje tento typ rozhovoru takto: „Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami sestává z řady pečlivě formulovaných otázek, na něž mají jednotliví respondenti odpovědět. Pružnost sondování v kontextu situace je omezenější než v jiných typech rozhovorů. Tento typ rozhovoru se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Redukuje se tak pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit.“ (Hendl, 2008, str. 173)

Hendl dále uvádí, že „záznam informací má zahrnout všechny detaily. Každá zkušenost může být důležitá“ (Hendl, 2008, str. 197). K záznamu dat této práce byl využit diktafon a rozhovory byly následně přepsány do počítače. Tyto písemně zachycené rozhovory jsou součástí dokumentace z výzkumu, na vyžádání je možné tyto dokumenty předložit.

Dále byly rozhovory rozčleněny do kategorií podle otázek, které spolu tematicky a druhově souvisely. Jak Hendl uvádí, Patton člení otázky na šest druhů. Jedná se o otázky, které se vztahují:

1. ke zkušenostem nebo chování,
2. k názorům,
3. k pocitům,
4. ke znalostem,
5. k vnímání,
6. k demografickým a kontextovým faktům.

(Hendl, 2008)

Z těchto šesti druhů byly vybrány otázky vztahující se ke zkušenostem nebo chování, dále otázky vztahující se k názorům, pocitům a vnímání. Tyto otázky nejlépe odpovídají zkoumanému tématu motivace. Rovněž byly použity otázky demografické a kontextové, díky kterým bylo následně možné vytvořit závěry o profilech respondentů.

4.2 Kde a s kým výzkum probíhal

Tato podkapitola je rozdělena do tří částí. Nejprve je pojednáno o výběru domovů, které byly do výzkumu zařazeny. Dále je objasněno, jak probíhal proces získávání respondentů, respektive respondentek k jednotlivým rozhovorům. A poslední část tohoto oddílu poskytuje profil jednotlivých respondentek.

Výběr domovů pro seniory

Na základě registru poskytovatelů sociálních služeb, který spadá pod Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. Při hledání na jejich internetových stránkách www.mpsv.cz bylo nalezeno 25 zařízení, spadajících do kategorie domov pro seniory.

Některé domovy byly automaticky vyřazeny na základě faktu, že v nich dobrovolnický program vůbec neprobíhá. Jednalo se například o ošetřovatelský domov Praha 3 či domov pro seniory Vršovický zámeček. Dále bylo zjištěno, že v některých domovech je dobrovolnický program zaveden nově nebo že mají málo dobrovolníků. Některé oslovené domovy se do výzkumu zapojit nechtěly. Uvedenou selekcí byly nakonec vybrány čtyři domovy, které měly zájem se do výzkumu zapojit. Jedná se o domov Sue Ryder, domov pro seniory Elišky Purkyňové, domov pro seniory Hagibor a domov pro seniory Praha 2 - Máchova.

Získávání a výběr respondentů

V první fázi byli osloveni koordinátoři vybraných domovů pro seniory, kteří žádost o rozhovor přeposílali prostřednictvím e-mailu samotným dobrovolníkům. V této etapě se přihlásilo k rozhovoru celkem osm respondentek. Nejvíce z nich vykonává dobrovolnickou činnost v domově Sue Ryder, a to konkrétně 3. Dále se přihlásily dvě dobrovolnice z Domova pro seniory Elišky Purkyňové a stejný počet z Domova pro seniory Hagibor. Navíc odpověděla jedna respondentka z Domova pro seniory Praha 2 - Máchova.

Při uskutečňování rozhovorů s výše zmíněnými dobrovolnicemi se osvědčila metoda sněhové koule, se kterou jsem byla seznámena na přednášce doc. Ing. Dalibora Holdy, CSc. (11. 3. 2014). Tato metoda funguje na bázi získávání kontaktů na další osoby důležité pro uskutečnění výzkumu skrze již získané kontakty. Díky této metodě byly získány další čtyři osoby, a to konkrétně z domova Sue Ryder. Pro další fázi bylo tedy z domova Sue Ryder získáno celkem sedm respondentek a celkový počet dotazovaných stoupl na 12.

Souběžně s touto fází byli znovu kontaktováni koordinátoři dobrovolnických programů v jednotlivých domovech a byli požádáni o opětovné kontaktování dobrovolníků. Výsledkem bylo získání dalších tří kontaktů na dobrovolnice z Domova Sue Ryder. Již při prvním kontaktu se projevila vysoká angažovanost a zájem koordinátorky právě z domova Sue Ryder. Tato koordinátorka měla zájem o výsledky výzkumu, které by mohly zvýšit již tak vysokou kvalitu dobrovolnického programu v tomto zařízení.

Zjišťování informací o respondentkách a jejich profily

Z patnácti dotazovaných respondentů se účastnilo výzkumu patnáct žen, nepřihlásili se žádní muži. Lze obecně usoudit, že ženy mají větší tendenci k prosociálnímu chování, což vychází z jejich přirozených rolí v životě. Už základní ženská role matky předurčuje ženy k většímu sklonu pečovat o druhé. Jsou to také většinou ženy, které v případě nutnosti pečují o ostatní členy rodiny, kteří v danou chvíli potřebují něčí asistenci. Tyto role vycházejí z tendencí, které jsou u dívek odmala pěstovány. Dívky jsou vedeny k větší emotivnosti než chlapci, kteří jsou oproti dívkám označováni spíše za klidnější. U mužů jsou emoce potlačovány například i tím, že jsou vedeni k tomu, aby neprojevovali pláč. Navzdory tomuto modelu, který je v některých rodinách mnohdy silně upevňován, jsou

i muži, kteří jsou schopni své emoce projevit ve vhodnou chvíli na správném místě, což dokazuje například přítomnost mužů v řadách dobrovolníků.

Muži jsou mnohdy velice dobrým zpestřením pro klienty. Muži velice dobře pracují s dětmi a vymýšlejí pro ně zajímavé aktivity. Stejným způsobem se angažují například i u seniorů. Zde může být výhodou jejich přítomnost u mužských klientů, kteří jsou například vytípaní pracovníky domova jako ti, kteří nevyhledávají ženy a nevědí například, jak by s dobrovolnicemi ženami navazovali kontakt a jak by s nimi komunikovali. Toto dobrovolnictví by je mohlo dostávat do rozpaků či by mohly vznikat nepříjemné situace, a proto je vhodné na tomto místě volit dobrovolníka muže. Muži do dobrovolnictví a do sociálních služeb celkově mnohdy přinášejí jiný styl práce než ženy a rovněž přinášejí klientům nová témata k diskusi a přístup, který může být pro klienty i pro zařízení celkově velice obohacující. Z uvedených důvodů bych považovala vyšší účast mužů v programech dobrovolnictví za přínosnou.

Na počátku jsem se respondentek ptala, zda by mohly sdělit něco o sobě, svůj věk a zaměstnání. Respondentky byly také požádány o specifikaci své činnosti v zařízení. Jednak se jednalo o specifikaci výkonu jejich činnosti z pohledu, zda pracují v individuálním kontaktu s klientem či se skupinou. Dále jsem se ptala na to, jak dlouho dobrovolnickou činnost vykonávají. Tato specifikace byla nutná z důvodu možnosti odlišné motivovanosti na počátku výkonu činnosti, kdy je zpravidla nadšení do aktivity největší. Je nutné také brát v potaz to, že naopak delší výkon činnosti může vést ke zlepšení přístupu dobrovolníka – v jakési zdokonalení, vypracování sebe sama a vybalancování možných počátečních nejistot.

Profily respondentek jsou tyto:

Respondentka č. 1: 28 let, administrativní pracovnice v auditorské firmě, vystudovala humanitně zaměřenou školu

Respondentka č. 2: 62 let, důchodkyně, celý život pracovala v sociální sféře, vystudovala humanitně zaměřenou školu

Respondentka č. 3: 40 let, terénní osobní asistentka

Respondentka č. 4: 52 let, personalistka v soukromé firmě

Respondentka č. 5: 35 let, rozpočtářka ve stavebnictví

Respondentka č. 6: 22 let, studentka humanitně zaměřené školy

Respondentka č. 7: 27 let, pracuje na české správě sociálního zabezpečení, vystudovala humanitně zaměřenou školu

Respondentka č. 8: 23 let, studentka humanitně zaměřené školy

Respondentka č. 9: 25 let, studentka humanitně zaměřené školy, personalistka v advokátní kanceláři

Respondentka č. 10: 57 let, učitelka na střední průmyslové škole

Respondentka č. 11: 24 let, studentka humanitně zaměřené školy

Respondentka č. 12: 26 let, studentka humanitně zaměřené školy

Respondentka č. 13: 47 let, žena v domácnosti

Respondentka č. 14: 22 let, studentka humanitně zaměřené školy

Respondentka č. 15: 24 let, studentka humanitně zaměřené školy

Dobrovolnice v tomto výzkumu jsou převážně studentky humanitně zaměřených škol, případně ženy, které pracují v sociální sféře. Dále několik respondentek pracuje v komerčním prostředí. Zajímavostí je respondentka č. 13, která je ženou v domácnosti. Ta by mohla být modelovým příkladem a ženy v domácnosti by mohly touto činností naplnit svůj život zajímavými zážitky a zkušenostmi a zároveň obohatit klienty dané cílové skupiny.

Z patnácti respondentek pouze tři docházejí do domova méně než 6 měsíců. U některých otázek je tento rozdíl znát. Konkrétní rozdíly jsou analyzovány v části výzkumu.

Co se týče práce s klienty, dvě respondentky, které se šetření účastnily, do domova docházejí vykonávat skupinovou práci s klienty a zbylé respondentky pracují v individuálním kontaktu s klientem, což bylo také u některých odpovědí patrné a v rozboru rozhovorů je to rovněž uvedeno. Dále se dvě dotazované, které se účastní individuálních setkání s klienty, také zapojují do jednorázových akcí pořádaných domovem (konkrétně v Domově Sue Ryder). Jedná se o akce k oslavám určitých svátků – například MDŽ nebo výlety. Všechny oslovené respondentky docházejí do domovů pravidelně.

4.3 Kategorizace otázek

Z otázek, které rozhovor obsahoval, bylo vytvořeno sedm kategorií, přičemž tyto kategorie měly mapovat dobrovolnictví v domovech pro seniory z pohledu dobrovolníků a jejich motivace. Každá kategorie je pak blíže popsána v části, ve které probíhá analýza rozhovorů. V této části je pouze seznam otázek a u každé je uvedeno, do které kategorie

byla otázka přiřazena. Zároveň je otázka klasifikována dle Pattona podle druhu, co má zjišťovat.

Jednotlivé kategorie:

Kategorie č. 1: PRVOTNÍ IMPULS

Kategorie č. 2: OČEKÁVÁNÍ

Kategorie č. 3: POZITIVA

Kategorie č. 4: NEGATIVA

Kategorie č. 5: SUPERVIZE A JEJÍ PŘÍNOS

Kategorie č. 6: ZPĚTNÁ VAZBA A PODPORA

Kategorie č. 7: MOŽNÉ DŮVODY UKONČENÍ DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI

- 1) Co vás přivedlo k tomu stát se dobrovolníkem/ dobrovolnicí? Jaký byl prvotní impuls? **K1, Otázka, vztahující se k chování**
- 2) Co vás na dobrovolnictví těší, co vás u něj drží? **K3, Otázka, vztahující se k pocitům**
- 3) Co považujete v dobrovolnictví za obtížné? **K4, Otázka, vztahující se k pocitům**
- 4) Jaká jste měla očekávání? Naplnila se očekávání, která jste od dobrovolnictví měl/ a? Která ano? Která ne? **K2, Otázka, vztahující se k pocitům**
- 5) Co děláte, když vám při dobrovolnictví dochází energie? **K4, Otázka, vztahující se ke zkušenostem nebo chování**
- 6) Co děláte v případě, když se vás v rámci setkání s klientem/ klienty něco dotkne nebo vás to dojme? **K4, Otázka, vztahující se ke zkušenostem nebo chování**
- 7) Jak reagujete na skepsi nebo negativismus u klientů? **K4, Otázka, vztahující se ke zkušenostem nebo chování**

- 8) Využíváte supervizi? V čem vám pomáhají? V čem vám supervize již pomohla? Co vám přinášejí? **K5, Otázka, vztahující se k vnímání**
- 9) O jakých dalších způsobech podpory pro svou dobrovolnickou činnost v Domově víte? Které z nich využíváte? Co nebo kdo vám pomůže, pokud si nevíte rady, něco potřebujete, ať už odborného či technického? **K6, Otázka, vztahující se ke zkušenostem nebo chování**
- 10) Jaké způsoby podpory nebo spolupráce vám chybějí nebo nefungují tak, jak byste potřeboval/ a? Jak by měly ideálně vypadat? Uveďte na příkladech. **K6, Otázka, vztahující se ke vnímání**
- 11) Jaký způsob poděkování, ocenění, zpětné vazby vás nejvíce potěší, motivuje k další práci? (od koho, jakou formou) **K6, Otázka, vztahující se ke vnímání**
- 12) Co může/ by mohlo způsobit, že byste se dobrovolnictví vzdala? Negativní faktory, které mohou způsobit ukončení. (společenské, institucionální) **K7, Otázka, vztahující se k názorům**

4.3.1 Kategorie č. 1: PRVOTNÍ IMPULS

Kategorie prvotní impuls byla utvořena z otázky číslo 1) **Co vás přivedlo k tomu stát se dobrovolníkem/ dobrovolnicí? Jaký byl prvotní impuls?**

Tato otázka měla za cíl sledovat cestu jedince k dobrovolnictví a motivy, které jej vedly k vykonání prvního kroku kontaktování vybraného zařízení. Respondentky popisovaly, co bylo příčinou volby dané cílové skupiny, konkrétního domova pro seniory a které faktory je přesvědčily k výkonu dobrovolnické činnosti.

Nejprve se zaměřím na to, co bylo impulsem k vykonávání dobrovolnictví. Celkem osm respondentek odpovědělo, že cítily potřebu užitečnosti. Další tři dobrovolnice uvedly, že je k dobrovolnictví vedlo studium na humanitně zaměřené škole. Poté dvě respondentky na dobrovolnictví narazily úplnou náhodou a to jedna při pročitání novin a druhá přes vyprávění známého. Dále dotazovaná číslo 2 uvedla, že celý život pracovala v sociálních službách, a to po většinu času se seniory. Poslední dobrovolnice o dobrovolnictví

přemýšlela dlouho, jen si nebyla jistá cílovou skupinou a po náhodném nalezení internetových stránek domova Sue Ryder, se k činnosti odhodlala.

V rámci této otázky se rovněž podařilo zjistit, co dobrovolnice vedlo k práci s cílovou skupinou seniorů. Konkrétně jedenáct respondentek odpovědělo, že k seniorům měly vždy blízko a i při zamýšlení se nad prací s jinou cílovou skupinou je senioři přitahovali nejvíce. Dvě dobrovolnice dále uvádějí blízký kontakt se seniory v rodině, kterým se aktivně věnovaly a po jejich smrti se rozhodly se seniory pracovat dále. U dvou respondentek vedla k práci s touto konkrétní skupinou naprostá náhoda nalezení inzerátů, po jejichž přečtení jim přišla nabídka natolik zajímavá, že se ji rozhodly vyzkoušet.

Závěrem se dobrovolnice v rozhovorech zmiňovaly, jak se dostaly ke konkrétnímu domovu, ve kterém činnost vykonávají. Pět dotazovaných získalo kontakt na konkrétní domov skrze doporučení známých lidí ze svého okolí a další čtyři pročetly internetové stránky. Tři respondentky na domov narazily z důvodu jeho blízkosti v místě bydliště. Dvě dobrovolnice na domov i dobrovolnictví narazily náhodou, jak bylo výše zmíněno. Jedna dotazovaná poté uvedla, že domov měla vytipovaný již dříve, když se zajímala o to, kam by mohla umístit člena rodiny.

4.3.2 Kategorie č. 2: OČEKÁVÁNÍ

Druhá kategorie, která se snažila zmapovat očekávání jednotlivých dobrovolnic od činnosti jako takové a zjistit, zda tato očekávání byla naplněna. Pro zjištění těchto informací posloužila otázka číslo 4) **Jaká jste měla očekávání? Naplnila se očekávání, která jste od dobrovolnictví měl/ a? Která ano? Která ne?**

V této kategorii sedm respondentek uvedlo, že měly touhu po užitečnosti, což se u všech naplnilo. Další tři pak řekly, že do dobrovolnictví vstupovaly s obavami, jestli výkon této činnosti zvládnou, ale zároveň doufaly, že ucítí užitečnost, což se naplnilo a obavy zmizely se započítáním výkonu činnosti. Další tři dobrovolnice nevěděly, co od dobrovolnictví čekat a byly spíše zvědavé, jak bude činnost probíhat. Jedna respondentka uvádí: „Doufala jsem, že se alespoň trochu projeví přínos celostní muzikoterapie, a to mám pocit, že se stalo.“ Tato odpověď je patrně důsledkem toho, že respondentka pracuje se skupinou, nikoli s jednotlivými klienty. Již když do dobrovolnictví vstupovala, měla představu, co konkrétně bude vykonávat. Poslední respondentka doufala, že bude mít klientku, což se jí vyplnilo, dále neměla zcela konkrétní představy, ale vše jí extrémně mile překvapilo a z celého dobrovolnického programu je nadšená.

4.3.3 Kategorie č. 3: POZITIVA

Tato kategorie sleduje pozitiva výkonu dobrovolnické činnosti u jednotlivých respondentek. Otázka číslo 2) **Co vás na dobrovolnictví těší, co vás u něj drží?**, má za cíl zjistit, jaká jsou pozitiva dobrovolnické činnosti a co je pro respondentky rozhodujícím faktorem, který je vede k tomu, že v činnosti pokračují.

Osm dobrovolnic během vyprávění popisuje, že si během dobrovolnické činnosti vytvořily s klienty a klientkami v podstatě vztah a u dobrovolnictví je drží převážně spojitost s těmito lidmi. Tuto odpověď zmínila například respondentka číslo 1: „... a ve chvíli, kdy jste v tom procesu a máte toho člověka, za kterým chodíte, tak samozřejmě je to ten člověk samotnej. Pak už se přetaví taková ta snaha nebo ta obecná touha pomoci do toho konkrétního vztahu...“ Podobně reaguje respondentka číslo 3: „... já jsem se hodně skamarádila s tou klientkou, co k ní chodím, a už ji považuju za svoji kamarádku...“

Dalších sedm se pak shodlo, že když vidí radost lidí z jejich přítomnosti, je to skutečně krásný pocit. Navíc se pět dotazovaných vyjádřilo, že je u dobrovolnictví udržuje uspokojení z aktivity, kterou vykonávají a pocit, že jsou opravdu užitečné. A tři dobrovolnice ještě doplnily, že jim na dobrovolnictví přijde úžasná možnost poslouchat životní příběhy klientů, a získávat tak nové životní zkušenosti, které jim mnohdy otevírají oči a jsou pro ně kontrastem k dnešní uspěchané době.

4.3.4 Kategorie č. 4: NEGATIVA

Tato kategorie se skládá ze čtyř otázek. Má za cíl zjistit, jestli jsou součástí výkonu činnosti nějaká negativa, případně jaká, a zda se tato negativa mohou v případě nahromadění změnit v uvažování o ukončení dobrovolnické činnosti, což pak mapuje kategorie č. 7. Otázky, které kategorii číslo 4 tvoří, jsou:

- 3) **Co považujete v dobrovolnictví za obtížné?**
- 5) **Co děláte, když vám při dobrovolnictví dochází energie?**
- 6) **Co děláte v případě, když se vás v rámci setkání s klientem/klienty něco dotkne nebo vás to dojde?**
- 7) **Jak reagujete na skepsi nebo negativismus u klientů?**

Jako první, respondentky odpovídaly na otázku číslo tři, tedy **Co považujete v dobrovolnictví za obtížné?**

Odpovědi na tuto otázku se hodně rozcházejí. Shodu našly tři dotazované pouze v tom, že se jim po pracovní době někdy do domova nechtělo. Dále se dvě respondentky shodly, že je pro ně občas problém časově skloubit soukromé aktivity a dobrovolnickou činnost. Další dvě poukazují na obtížnost vědomí toho, že situace člověka v domově není úplně veselá, že stáří má určitá úskalí a kromě dobrovolnické činnosti by rády ještě nějakým dalším způsobem ovlivnily kvalitu pobytu klientek v domovech. Ostatní odpovědi již byly různé.

Respondentka, která pracuje se skupinou lidí s demencí, vnímá malou odezvu u těchto lidí, což ji občas připadá obtížné. Další dobrovolnice vyprávěla o konkrétní situaci, při příležitosti, kdy recitovala na akci k MDŽ a viděla dojetí u klientek, čímž byla zaskočena a uvědomila si, že toto téma či další určitá témata, která se jiným lidem mohou zdát běžná, tito lidé v domovech mohou vnímat mnohem citlivěji. Další dotazovaná popisovala, že ji přijde obtížné někdy klientku ubezpečit, že se nemusí cítit rozpačitě v momentech, kdy ji například sestřička obléká nebo pomáhá s jídlem.

Zajímavým zpestřením této sekce je dobrovolnice, která pracuje s klienty se zkušeností s holocaustem. Ta uvádí: „Já se třeba jenom zeptám, jestli byli na vysoký škole, a oni řeknou: *No, to jsem neměl příležitost, to jsem byl v koncentráku a tam vyvraždili celou moji rodinu a já jsem jedinej přežil a pak jsem byl bezdomovec. Jako teď už jsem tak jako, že mi to nějak nevadí, ale ze začátku jsem s tím měla strašnej problém ... Takže třeba jako někdy se vyrovnat s tím, jak řeknou ty příběhy...*“

Následující respondentka si uvědomuje, že by mohla vzniknout závislost u vztahu dobrovolník – klient. Jedna dobrovolnice pak považuje za komplikované najít si cestu k lidem, což ale objasňuje i tím, že je velice stydlivá. Další pak popisuje něco podobného, ale spíše ve smyslu ze strany seniorů a získání si jejich důvěry. Poslední respondentka uvedla, že ji na tuto otázku nenapadá žádná odpověď, protože zatím neměla možnost shledat něco obtížným.

Druhou otázkou v této kategorii je otázka v rozhovoru **pátá**, a to **Co děláte, když vám při dobrovolnictví dochází energie?**

Osm respondentek k této otázce odpovědělo, že se jim nic takového nestává a dobrovolnictví je spíše dobří. Jedna respondentka řekla doslova: „To se mi nemůže stát, ... vlastně ani nemám čas, aby se něco takového přihodilo, protože furt se to vlastně musí otáčet kolem těch lidí, co tam jsou.“ Další z těchto osmi pak řekla, že někdy se jí do domova nechce, ale pak je ráda, že šla, protože jí setkání skutečně energii spíše

dobilo. Dvě respondentky poté řekly, že v momentě, kdyby mělo něco podobného nastat, se snaží skutečně zbystřit a být přítomny. Další dvě respondentky uvedly, že situaci řeší s někým dalším, a to buď s koordinátorkou, na supervizi nebo s někým z okolí. Jiná respondentka uváděla konkrétní situaci, kdy při individuální práci s klientkou v počátcích její dobrovolnické činnosti klientka začala být nepříjemná a vyloženě její stav označila jako hysterický, a tak po několika minutách, kdy se pokoušela s klientkou nějak domluvit a „uklidnit“ ji, vyhledala raději pomoc sestřičky. Ta situaci uklidnila a doporučila setkání ukončit. Jedna z dobrovolnic přiznala, že si zpětně uvědomila chybu, kterou udělala, když dala klientce telefonní kontakt na sebe, a ta jí pak jednu dobu velice často volala. V tuto chvíli dobrovolnice nevěděla, co má dělat, a docházela jí energie, když si jí klientka v telefonátech stále stěžovala a neustále se jí ptala, kdy za ní opět přijde. Poslední respondentka uvedla, že je někdy unavená z práce, a cení si tak toho, když za klientkou přijde, a ta se sama rozovídá, což jí pak dodá energii a je schopná vymýšlet další témata ke konverzaci a klientce se plně věnovat.

Třetí otázkou této kategorie je otázka číslo šest Co děláte v případě, když se vás v rámci setkání s klientem/ klienty něco dotkne nebo vás to dojde?

Šest respondentek se v této oblasti shodlo na tom, že se při dojetí nestydí za své slzy. Většinou situaci okomentují jako dojemnou, ale snaží se poté například přejít pozvolna a chápavě k jinému tématu, aby se do situace zbytečně nenořily, a klienty tak nedostávaly do žalostných stavů. Jedna respondentka říká, že v momentě, kdy se dostanou s klientkou na smutné téma, snaží se ji navést na jiné téma. „Jednou jsme se s paní dostaly k tématu smrti jejích blízkých, a tak říkala, že jí to došlo. Já jsem se pak snažila otočit list, aby se zbytečně nedojímala ještě víc, když si poplakala a viděla jsem, že by se to mohlo zbytečně zvrhnout.“ Dvě respondentky popisují jímavé situace, které je ovšem nedovedly k slzám, jen se v danou chvíli nad věcí pozastavily a zamyslely se nad tím. Jedna uvádí, že klientka začala přicházet o zrak, až o něj zcela přišla, a druhá, když byla klientka dehydratovaná a převáželi jí do nemocnice a dobrovolnice viděla, že v tu chvíli nemůže nic dělat, a že je klientka opravdu ve špatném stavu. Dvě respondentky pak popisují, že situace sama o sobě není příliš veselá, ale setkání je prý k slzám nikdy nedovedlo. Jedna respondentka uvádí, že dojemná situace je téma pro supervizi. Jedna z respondentek pak říká, že ji situace někdy dojmou, když klientka vypráví své příběhy, a dobrovolnice tak vidí, jak těžký život klientka měla a jak je vděčná,

že za ní dobrovolnice přijde. V tu chvíli si dobrovolnice uvědomuje, že ve svém životě někdy řeší malichernosti. Další dvě říkají, že se jim nic takového nestalo.

Poslední otázkou této kategorie je otázka **7) Jak reagujete na skepsi nebo negativismus u klientů?**

Na tu to otázku odpovědělo stejně pět respondentek, které uvedly, že jejich klientky jsou pozitivní a nic takového se jim nestává. Dále čtyři respondentky reagovaly podobně a snaží se v tu chvíli nabídnout jiný úhel pohledu, ale člověka nepřesvědčovat o opaku. Respondentka č. 3 říká: „Snažím se jim nabídnout ten druhý pohled, kterej není tak negativní.“ Dále respondentky č. 12 a 14 uvádějí, že se snaží dávat pozitivní příklady a ukázat, že vše není jen černé. Respondentka č. 15 také doplňuje, že záleží na situaci, někdy prý lze nabídnout jiné úhly pohledu, ale někdy je důležité, aby se klient mohl vyvídat, a pak se teprve snaží nějak reagovat. Respondentka č. 2, která pracuje se skupinou lidí s demencí, odpovídá, že má pocit, že to sice lidé nevyjádří slovně, ale z jejich chování má pocit, že reagují spíše pozitivně. Další dobrovolnice jen zmínila, že se jí jednou stalo, že jí klient požádal, aby odešla. Respondentka č. 7 uvádí, že byla klientka negativně naladěna vůči personálu: „Tak to jsem se je jako snažila omlouvat nebo se snažit najít střed, kde je pravda.“ Dobrovolnice, pracující se skupinkou a praktikující muzikoterapii odpověděla: „Snažím se zařadit veselé písničky.“ Další dobrovolnice uvádí: „Pokud se s ním setkám, hledám jeho příčinu a snažím se ho odvrátit.“ Podobně reaguje i respondentka č. 13: „Snažím se odehnat trudné myšlenky a přejít na veselejší vlnu.“

4.3.5 Kategorie č. 5: SUPERVIZE A JEJÍ PŘÍNOS

Tato kategorie měla za cíl sledovat, zda v zařízení funguje pro dobrovolníky supervize, zda jí dobrovolníci (dobrovolnice) využívají a její případné přínosy. Kategorii vytvořila otázka č. **8) Využíváte supervizi? V čem vám pomáhají? V čem vám supervize již pomohla? Co vám přináší?**

Šest respondentek hovoří o supervizi jako o velice důležité. Dobrovolnice uvádějí výhody supervize, kdy se mohou setkat s ostatními dobrovolníky, se kterými se jinak v domově míjejí. Dále vypichují pozitiva sdílení zážitků a zkušeností a to, že zjišťují, že v situaci nejsou samy. Jedna z respondentek uvádí také, že jí supervize velice pomohla při úmrtí minulého klienta. Jedna respondentka říká, že vidí pozitiva supervize, ale zároveň dodává, že její klientka je tak úžasná, že neví, co by na supervizi měla zmiňovat a následně probírat. Tři respondentky uvedly, že jsou na počátku dobrovolnické činnosti a supervize se účastnily jen jednou. Respondentka č. 4 rozvíjí odpověď takto: „Zatím jsem opravdu

na začátku, takže jsem využila jen jednou a neměla žádná témata, ale už mě napadlo, co bych tam ráda vzala, takže příště až půjdu, tak to určitě nadnesu.“ Tři respondentky pak uvádějí, že supervize nepovažují za důležité. Jedna z těchto tří říká, že ani neví, co by tam řešila, další spíše konzultuje situace s terapeutkami na oddělení a situaci řeší rovnou, když vyvstane a poslední z těchto tří supervizi absolvuje jen z důvodu, že to požaduje systém.

Další dvě dobrovolnice využily zatím pouze sezení s koordinátorkou, protože se z časových důvodů nemohly supervize účastnit.

4.3.6 Kategorie č. 6: ZPĚTNÁ VAZBA A PODPORA

Tato kategorie vznikla z následujících tří otázek:

9) O jakých dalších způsobech podpory pro svou dobrovolnickou činnost v Domově víte? Které z nich využíváte? Co nebo kdo vám pomůže, pokud si nevíte rady, něco potřebujete, ať už odborného či technického?

10) Jaké způsoby podpory nebo spolupráce vám chybějí nebo nefungují tak, jak byste potřeboval/a? Jak by měly ideálně vypadat? Uveďte na příkladech.

11) Jaký způsob poděkování, ocenění, zpětné vazby vás nejvíce potěší, motivuje k další práci? (od koho, jakou formou)

Tyto otázky měly za cíl zjistit, co je pro dobrovolníky, respektive dobrovolnice v programu důležité a jakou mají v domově podporu či zpětnou vazbu na výkon jejich činnosti. Odpovědi na tyto otázky se prolínaly a mnohdy byly velice podobné, proto jsem se rozhodla odpovědi sloučit.

Z této kategorie vyplynulo, že v domovech funguje podle všech patnácti dobrovolnic vše, jak má. Čtyři respondentky se zcela shodly na odpovědích na všechny tři otázky, že pakliže potřebují pomoci, mohou se obrátit na koordinátorku či kohokoli z personálu a všichni jsou velice ochotní. Dále neví, co by bylo potřeba zlepšit, protože vše funguje a nejvíce je povzbudí úsměv klienta a pocit, že je klient vděčný za čas strávený s dobrovolníkem. Rovněž je těší slova chvály a povzbuzení ze strany personálu.

Dalších pět respondentek uvedlo, že je těší reakce klientek, které považují za nejlepší zpětnou vazbu. Další dvě respondentky uvedly, že mají zpětnou vazbu od personálu. Dvě respondentky pak uvedly konkrétní příklady. Respondentka č. 6 popisovala situaci, kdy docházela za klientkou a pečovatelka jí pak sdělila, že stav klientky a její nálada se dlouhodobě zlepšuje patrně v důsledku jejích návštěv. Respondentka č. 10, která pracuje v domově se skupinkou lidí a poskytuje jim muzikoterapii, uvádí: „Zpětnou

vazbou a zároveň motivací pro mě je, když se klienti připojí ke zpěvu, vyjádří, že se jim líbí zvuk nástrojů, když vyjádří, že se jim na aktivitě líbilo, i když se kladně vyjádří ergoterapeutka.“

Tři dobrovolnice dále uvádějí, že v případě potřeby vědí, že se mohou obrátit na koordinátorku, která je vždy milá, pomůže jim a je velice otevřená. Další tři říkají, že se obracejí na personál, který je vždy také milý a vstřícný a poradí jim s tím, co potřebují. Jedna z dobrovolnic popisuje, že v případě potřeby se někdy obrací na koordinátora, ale většinou jí nejvíce pomáhají terapeutky. Jedna dobrovolnice popisuje, že nejčastěji se obrací na ergoterapeutku (vzhledem ke skupinové muzikoterapii). Dvě dobrovolnice uvádějí, že nikdy nic nepotřebovaly. Respondentka č. 5 pak uvádí, že se obrací na koordinátorku a trochu má obavy z možné smrti klientky, kdy doufá, že se bude moci obrátit na psycholožku, která v zařízení je.

4.3.7 Kategorie č. 7: MOŽNÉ DŮVODY UKONČENÍ DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI

Poslední kategorie vznikla z poslední otázky tohoto rozhovoru, tedy otázky č. 12) **Co může/ by mohlo způsobit, že byste se dobrovolnictví vzdala? Negativní faktory, které mohou způsobit ukončení. (společenské, institucionální)**

Otázka v podstatě mapuje možné důsledky, které byly zodpovězeny v otázkách kategorie č. 4: negativa. Dobrovolnice hypoteticky rozvažovaly situace, které by mohly vést k ukončení dobrovolnictví.

V této otázce se dvě respondentky zamýšlely nad smrtí klienta, ale nakonec odpověděly, že by to vedlo (u jedné momentálně vede) pouze k přerušení dobrovolnictví. Respondentka č. 1, které nedávno zemřela klientka, považuje, že by nebylo „košer“ hned si najít jiného klienta po několikaletém „vztahu“ s minulou paní.

Nejvíce respondentek, a to deset, uvádí, že by uvažovaly nad zanecháním činnosti z časových důvodů. Vzápětí také pět z nich zmiňovalo možnou neslučitelnost s prací. Čtyři dobrovolnice také uvedly, že by je mrzelo, kdyby se někdo z personálu začal projevovat tak, že je činnost dobrovolníků špatná či zbytečná. V tomto případě by se jim do zařízení špatně vracelo. Tři respondentky uvádějí, že by je k ukončení činnosti mohla vést vážná událost u nich v rodině. Dále dvě respondentky poukazují na své zdraví, kdy uvádějí, že z tohoto důvodu by do domova nemohly chodit. Jedna respondentka pak říká, že by se muselo stát něco, co by jí vedlo k tomu, že by jí činnost nebavila

a přestala naplňovat, a musela by se tak poté do dobrovolnické činnosti v domově nutit, což by jí vedlo k zanechání dobrovolnictví. A respondentka číslo čtyři říká: „To by muselo být opravdu něco fatálního, třeba možná smrt blízkých...“ Uvádí, že by ji asi cokoli jiného k zanechání dobrovolnictví nevedlo.

5 Shrnutí výsledků praktické části

Z praktické části vyplývá, že v případě dobrovolníků v domovech pro seniory je jejich motivací k započítí dobrovolnické činnosti převážně touha po užitečnosti. V této kategorii můžeme spatřit zajímavost u dobrovolnice, která zvažovala umístění člena rodiny do daného domova. Po jeho smrti se rozhodla, že by se v tomto domově ráda podílela na dobrovolnickém programu.

Očekávání, se kterými ženy do dobrovolnického programu vstupovaly, byla různá. Po nastoupení většinou odpadly všechny obavy, které dobrovolnice před započítím měly. Jedna dobrovolnice uvádí nápad, který je dle mého názoru hodný zamyšlení. V úvahu by ho měli vzít koordinátoři dobrovolnických programů. Respondentka uvádí, že by dle jejího názoru nebylo špatné cosi jako „dobrovolnictví na zkoušku“. Někteří lidé mají dle jejích slov z dobrovolnictví obavy a bojí se, že se zavazují k něčemu, z čehož pak nebude možné vystoupit a nebudou se v tom cítit komfortně. Říká tedy, že neví, jak by se něco takového dalo zrealizovat, ale bylo by podle ní dobré dostat dobrovolnictví více do povědomí, aby nezodpovězené otázky ohledně dobrovolnictví nebyly příčinou obav. Podle ní by pak dobrovolníků bylo více.

Dobrovolnice se dále shodovaly v tom, že u činnosti samotné je pak drží vztah s konkrétním klientem a dobrý pocit z vykonané aktivity v domově. Myslím, že je opravdu hezké, že dobrovolnictví dává vzniknout vztahům mezi lidmi, kteří by se třeba na ulici běžně ani nepotkali. Vznikají tak vazby jednak mezi klienty, ale také mezi dobrovolníky. Dobrovolnictví tak neplní jen předem určený cíl pomáhat klientům, ale obohacuje také dobrovolníky. Ti někdy získají zkušenosti a zážitky, které od dobrovolnictví ani neočekávají, a ty pak předávají dál. Jsou nabití energií, kterou přenášejí do svých životů, a tak pozitivně ovlivňují celou společnost.

Negativa, která se v dobrovolnické činnosti vyskytují, jsou spíše drobnostmi. Je překvapující, že dobrovolníky činnost spíše energeticky nabíjí a nikoli jim energii bere. Dobrovolnice si uvědomují úskalí, které stáří přináší. Příběhy, které během své činnosti v domovech vyslechnou, jsou různé. V této části je nezbytné zmínit zejména dobu, kdy současní senioři žili. Prošli mnohdy válkou a ztratili své blízké. Dvě respondentky, které se rozhovorů účastnily, docházejí do domova pro seniory Hagibor. Dobrovolnice pracují s potomky Židů. Rodiny těchto lidí mnohdy zemřely v koncentračních táborech, tito lidé prošli situacemi, které je velice obtížné si z pohledu dnešního mladého člověka představit. Zažili něco, co zanechalo následky na jejich těle

i duši, a přesto jsou dle slov dobrovolnic tito lidé často odhodláni dále naplno žít a užívat si tuto fázi života. Tito senioři si váží přítomnosti a ochoty pracovníků a dobrovolníků. Dobrovolnice popisují příběhy, které jim klienti vyprávějí, a shodují se s dobrovolnicemi z jiných domovů, že je tyto příběhy mnohdy dojmou. Některé se k situaci stavějí tak, že by nerady před klienty projevily svůj smutek. Jiné dobrovolnice ovšem popisují, že se nebojí slzy projevít a mají pocit, že je tato situace s klienty spíše sblížuje. S klienty o slzách i mluví, a není to něco, co by přispívalo k jejich negativnímu pohledu na dobrovolnictví.

Tématem, které je s dobrovolnictvím spjaté, je téma supervize. Tato setkání jsou některými dobrovolnicemi hodnocena jako nepostradatelná a vyzdvihují jejich úlohu. Zmiňují možnost setkat se s jinými dobrovolníky a sdílet zkušenosti a vyvstálé situace. Jiné dobrovolnice mají na supervize neutrální pohled. Překvapující je, že některé respondentky uváděly, že supervize vůbec nevyžadují a ani je nenavštěvují. Mnohdy si ale vůbec neuvědomují, o co přicházejí a proč je supervize tak důležitá. Na tomto místě je vhodné se zamyslet, jakým způsobem by bylo možné dobrovolníky o důležitosti supervize přesvědčit. Tento fakt konstatovala i koordinátorka dobrovolníků z domova Sue Ryder, která říkala, že sama neví, jak dobrovolníky na supervize přilákat.

K „přilákání“ dobrovolníků na supervizní setkání by bylo možné využít spojení samotné supervize s jinou aktivitou. Mohlo by jít o setkání, která by byla konána například o víkendu a byla by doplněna o nějakou zajímavou aktivitu, která by měla podobu tembuildingové akce. V závislosti na počasí by se mohlo jednat o venkovní setkání či sezení v prostorách domova. Jednotliví dobrovolníci by si mohli dle svých zájmů připravit buď jednotlivě či ve skupinkách aktivity pro ostatní dobrovolníky. Například by se mohlo jednat o prezentaci muzikoterapie a její následné aktivní vyzkoušení. Muzikoterapii v domově provádí jedna z respondentek. Dále by mohly být voleny aktivity tematické k ročnímu období nebo k určitým svátkům. Tak jako v Domově Sue Ryder k některým svátkům probíhají akce pro klienty, tak by mohla být sezení pro dobrovolníky, kteří by se v tomto čase věnovali sobě navzájem. Mohli by také například před Vánoci společně péci cukroví či vyrábět určité předměty, adventní věnce nebo také zpívat a tančit.

Respondentky usuzují, že v domovech funguje vše, jak má a pakliže potřebují, mohou se na kohokoli obrátit. Jako nejdůležitější postavu v domově většinou vnímají koordinátorku. Například v domově Sue Ryder je skutečně nutné vyzdvihnout vysokou angažovanost koordinátorky, kterou popisují jednak dobrovolnice. O tomtéž jsem se mohla

z komunikace s ní přesvědčit i sama. Koordinátorka dobrovolnický program obohacuje svým nasazením pro práci, kterou vykonává kvalitně a s ohledem na okolí. Bere v potaz to, co je důležité a naslouchá požadavkům a jakýmkoli připomínkám, které jsou vzneseny.

Dobrovolnice se vyjadřují ke zpětné vazbě, kterou v domovech mají a kromě personálu, který jim tuto zpětnou vazbu přináší, jsou to dle jejich slov především klienti. U klientů vidí úsměv a slyší, že jsou rádi za jejich přítomnost. Dobrovolníci to považují za nejdůležitější věc ve výkonu své činnosti. Radost klientů je pro dobrovolnice něčím, co je zcela naplňuje, a pocit, který z této činnosti vyplývá, popisují jako nenahraditelný. Jedna dobrovolnice dokonce uvádí, že má pocit, že je na činnosti v dobrém slova smyslu závislá. Říká, že si svůj život nedovede bez dobrovolnictví představit.

Přestože z výzkumu vyplynulo, že dobrovolnice jsou v domovech při výkonu své činnosti spokojené, v následující otázce uváděly příklady situací, které by mohly potencionálně vést k zanechání činnosti. Respondentky si uvědomují, že dobrovolnická činnost, která je velice naplňuje, jim bohužel nepřináší to, co jim umožňuje běžné zaměstnání, a to vydělat si peníze. Dobrovolnice tedy uvádějí, že pakliže by se dobrovolnictví časově neslučovalo s jejich prací, byly by (ač nerady) nuceny dobrovolnické činnosti zanechat. Další respondentky uvádějí, že si dovedou představit situaci, kdyby jim někdo z personálu sdělil či dával najevo, že jsou v domově zbytečné či že tam nemají chodit. V takovém případě by se nejprve ohlížely na klienty, za kterými tam chodí a mají pro ně prioritu, ale nad ukončením činnosti by prý uvažovaly. Další respondentky uvádějí závažné rodinné důvody, kdy by dobrovolnictví s životem rodiny nebylo možné skloubit. Dobrovolnice uvádějí i rozvažování nad smrtí klienta, kde hovoří o pouhém přerušení činnosti, nikoli jejím ukončení.

6 Závěr

Cílem této práce bylo nejprve teoreticky definovat dobrovolnictví a pojmy s ním spojené. Kapitola číslo 1 byla zaměřena na osoby, které dobrovolnictví vykonávají, tedy dobrovolníky, a jejich činnost byla odlišena od dárcovství. Na dobrovolnictví bylo nahlédnuto z historického pohledu a byly uvedeny oblasti, ve kterých je možné dobrovolnictví vykonávat. Rovněž bylo v této kapitole rozděleno, jak se může dobrovolník angažovat v oblasti sociálních služeb. Byla také uvedena relevantní legislativa.

Dále byl objasněn pojem motivace a odlišen od pojmů, které s ním souvisejí, tj. motiv, stimulace. Byly zmíněny teorie motivace, z nichž byla vybrána Maslowova hierarchie potřeb, kterou je možno použít v kontextu dobrovolnictví. V závislosti na této části byla dále pojata motivace jako prostředek k uspokojování potřeb. Proběhla analýza motivů a následné motivace. Byly zváženy pozitivní a negativní faktory psychiky dobrovolníků, které mohou ovlivnit dobrovolnickou činnost.

Teoretická část dále popisuje demografický vývoj populace. Je naznačen vývoj, kdy populace stárne, a je objasněno pojetí stáří. Tato kapitola rovněž obsahuje pojem senior, který je zde vysvětlen a dále je s ním operováno v podkapitole, která se zabývá domovy pro seniory.

V praktické části byly vybrány podle uvedeného způsobu domovy pro seniory na území Prahy. S dobrovolníky, respektive dobrovolnicemi z těchto domovů, byly následně uskutečněny rozhovory. V této části je popsána metoda získávání sběru dat prostřednictvím rozhovorů a následná kategorizace shromážděných dat. Rozhovory byly dále analyzovány a byly z nich vyvozeny závěry, které jsou prezentovány v jednotlivých kategoriích.

Výsledkem bakalářské práce je zjištění, že dobrovolnice jsou s touto činností velice spokojeny a vykonávají ji z důvodu touhy po užitečnosti. Nedovedou si mnohdy svůj život bez této činnosti představit a veškerá jejich očekávání, se kterými do dobrovolnictví vstupovaly, byla naplněna. Zajímavou myšlenkou vycházející z této bakalářské práce je návrh jedné respondentky „dobrovolnictví na zkoušku“, při němž by si uchazeči mohli vyzkoušet dobrovolnickou činnost a byly by také odstraněny jejich obavy a odpovězeny otázky, které je mnohdy od dobrovolnictví mohou odrážet.

Z rozhovorů rovněž vyplývá, že dobrovolnice u činnosti drží především vztah s konkrétním klientem a dobrý pocit z vykonávané aktivity. Samostatnou kapitolou

je supervize, kterou některé dobrovolnice nepovažují za příliš důležitou. Nezáměr o supervizi potvrdila i koordinátorka Domova Sue Ryder. Způsoby, jak dobrovolníky na supervizi nalákat, by mohla být popsána víkendová setkání. Dobrovolnice zároveň říkají, že by se muselo stát něco opravdu zlomového, aby se rozhodly zanechat dobrovolnické činnosti.

Dalším doporučením vycházejícím z této bakalářské práce je zaměření se na ženy v domácnosti, které by touto činností mohly získat zajímavé obohacení svého života, a měly by tak možnost seberealizace ve zcela jiné podobě.

Cíl bakalářské práce byl splněn navrženými doporučeními, která vycházejí z uskutečněných rozhovorů týkajících se motivace. Tato práce by mohla být přínosem pro domovy pro seniory a pro zlepšení probíhajících dobrovolnických programů.

7 Seznam zdrojů

LITERÁRNÍ

ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., v Portálu 1. Praha: Portál, 2003, xxiii, 751 s. ISBN 80-7178-640-3.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-717-8303-X.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HOMOLA, Miloslav. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1972, 356 s.

JANEČKOVÁ Hana In MATOUŠEK a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0 (váz.).

KASSIN, Saul M. *Psychologie*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2007, xxiii, 771 s. ISBN 978-80-251-1716-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012, 312 s. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1999, 287 s. ISBN 80-200-0690-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Emoce*. Vyd. 1. V Praze: Triton, 2012, 501 s. ISBN 978-80-7387-614-2.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014, 599 s. ISBN 978-80-7387-830-6.

PLAMÍNEK, Jiří. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 127 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-1991-7.

SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Vydání 1. Praha: Grada, 2012, 225 s. ISBN 978-80-247-3850-5.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006, 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

VAN GENNEP, Arnold. *Přechodové rituály. Systematické studium rituálů* (přel. Beguinvinová, Helena). Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 1997, 201 s. ISBN 80-7106-178-6.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.

ZÁKONY

Zákon o sociálních službách. 108/2006 Sb. 2006.

Zákon o dobrovolnické službě. 198/2002 Sb. 2002.

ELEKTRONICKÉ

Centrum sociálních služeb Praha 2: Domov pro seniory [online]. 2014 [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: http://www.cssp2.cz/kdyz-pomoc-doma-nejstaci/18_domov-pro-seniory

Domov pro seniory Elišky Purkyňové: Historie [online]. 2013 [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <http://www.dsepurkynove.cz/historie.html>

Domov Sue Ryder: Historie [online]. 2015 [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <http://www.sue-ryder.cz/historie.html>

DSP Hagibor: O nás [online]. 2015 [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: <http://www.dsphagibor.cz/cs/o-nas/>

Registr poskytovatelů sociálních služeb: Hledání poskytovatele sociální služby [online]. 2015 [cit. 2015-08-01]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1438422396850_1

Seniorští dobrovolníci pomáhají pražské Charitě. Arcidiecézní charita Praha [online]. 22. 6. 2012 [cit. 2015-04-26]. Dostupné z: <http://praha.charita.cz/aktualne-z-adch/seniorsti-dobrovolnici-pomahaji-v-prazske-charite/>

ROZHOVOR

24. 3. 2015 Koordinátorka dobrovolníků z domova pro seniory Sue Ryder

PŘEDNÁŠKA

11. 3. 2014 doc. Ing. Dalibor Holda CSc. - Metody výzkumu

8 Příloha

Otázky k rozhovoru s dobrovolníky

- 1) Co vás přivedlo k tomu stát se dobrovolníkem/ dobrovolnicí? Jaký byl prvotní impuls?
- 2) Co vás na dobrovolnictví těší, co vás u něj drží?
- 3) Co považujete v dobrovolnictví za obtížné?
- 4) Jaká jste měla očekávání? Naplnila se očekávání, která jste od dobrovolnictví měl/a? Která ano? Která ne?
- 5) Co děláte, když vám při dobrovolnictví dochází energie?
- 6) Co děláte v případě, když se vás v rámci setkání s klientem/ klienty něco dotkne nebo vás to dojde?
- 7) Jak reagujete na skepsi nebo negativismus u klientů?
- 8) Využíváte supervizi? V čem vám pomáhají? V čem vám supervize již pomohla? Co vám přinášejí?
- 9) O jakých dalších způsobech podpory pro svou dobrovolnickou činnost v Domově víte? Které z nich využíváte? Co nebo kdo vám pomůže, pokud si nevíte rady, něco potřebujete, ať už odborného či technického?
- 10) Jaké způsoby podpory nebo spolupráce vám chybějí nebo nefungují tak, jak byste potřeboval/ a? Jak by měly ideálně vypadat? Uveďte na příkladech.
- 11) Jaký způsob poděkování, ocenění, zpětné vazby vás nejvíce potěší, motivuje k další práci? (od koho, jakou formou)
- 12) Co může/ by mohlo způsobit, že byste se dobrovolnictví vzdala? Negativní faktory, které mohou způsobit ukončení. (společenské, institucionální)