

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Bakalářská práce

Zátěžové faktory dobrovolnictví v domovech pro seniory

Autor práce: Sára Bala

Vedoucí práce: Mgr. Hana Donéeová

Studijní program: Sociální práce

Ročník: 2022/2023

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

30.03.2023

.....

Sára Bala

Děkuji vedoucí práce Mgr. Haně Donéové za cenné rady a připomínky. Děkuji také všem respondentům za ochotu participovat na výzkumu a jejich přínosné odpovědi.

Obsah

Úvod.....	5
1. Dobrovolnictví	6
1.1. Typologie dobrovolnictví	6
1.2. Legislativní ukotvení a rozvoj dobrovolnictví.....	8
1.3. Motivy k výkonu dobrovolnické činnosti.....	10
2. Stárnutí a stáří.....	12
2.1. Stáří a lidské potřeby	12
2.2. Adaptace na stárnutí a stáří.....	13
2.3. Domov pro seniory	14
3. Zátěžové faktory	16
3.1. Neadekvátní očekávání.....	16
3.2. Nedostatek času	17
3.3. Nedostatečná podpora.....	17
3.4. Nedostatečná kvalifikace	18
3.5. Bariéry komunikace.....	19
3.6. Nenastavené hranice ve vztahu.....	20
3.7. Syndrom vyhoření	21
4. Metodika práce	22
4.1. Způsob výběru výzkumného vzorku	22
4.2. Způsob sběru dat.....	23
4.3. Limitace a etika výzkumu.....	26
5. Interpretace dat	27
5.1. Shrnutí interpretace dat.....	41
6. Diskuse.....	44
Závěr.....	45
Seznam použitých zdrojů.....	46
Abstrakt.....	55
Abstract	56

Úvod

Neoptimální zátěž dobrovolnictví představuje dle autora velice problematickou oblast, které se v rámci výzkumů nevěnovalo tolik pozornosti, což negativně reflektuje současný stav jejího poznání. Předkládaná práce tak nabízí aktuální pohled na výše zmíněnou problematiku a usiluje o prohloubení a přiblížení obtížných situací, kterým jsou dobrovolníci vystavováni. V práci se autor zaměřuje na zátěžové faktory dobrovolnictví v domovech pro seniory a k jejich identifikaci využívá zkušenosti a postřehy dobrovolníků působících v dobrovolnických centrech Diecézní charita České Budějovice a ADRA České Budějovice. Toto konkrétní zaměření vychází do značné míry i z osobní zkušenosti autora s dobrovolnictvím se seniory, díky které si uvědomuje náročnost práce s touto cílovou skupinou. Cílem této práce je tedy identifikovat zátěžové faktory dobrovolnictví v domovech pro seniory a výzkumná otázka je pak následující: „Které faktory vidí respondenti jako zátěžové?“.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. První kapitola teoretické části přináší pohled na dobrovolnictví a jeho paradigmaty, dále se autor věnuje legislativnímu ukotvení a rozvoji dobrovolnictví v České republice, které pomáhají pochopit aktuální postavení dobrovolníků ve společnosti. V kapitole se autor také zmiňuje o motivech k výkonu dobrovolnictví a o možných přístupech k jejich identifikaci. Druhá kapitola pojednává o stárnutí a stáří, strategiích adaptace na tento proces a o změně potřeb seniorů. Autor v kapitole popisuje i domovy pro seniory a jak se pobyt v tomto zařízení promítá do života seniorů. Ve třetí kapitole autor na základě odborné literatury identifikoval sedm zátěžových faktorů, kterým se více věnuje, aby si na jejich základě připravil oblasti zkoumání do praktické části práce.

Praktická část poté popisuje vybranou metodu kvalitativního výzkumu a techniku hloubkových polostrukturovaných rozhovorů. Autor dále interpretuje data získaná prostřednictvím rozhovorů s dobrovolníky, kteří byli ochotni se výzkumu účastnit. Jsou popsány i určité limitace a etika výzkumu, v diskusi se pak autor mimo jiné věnuje dalším možnostem doplnění či rozšíření tohoto výzkumu. V závěru autor odpovídá na cíl práce a výzkumnou otázku a shrnuje dosažené výsledky.

1. Dobrovolnictví

Dobrovolnictví nemá mezi odborníky jednotnou definici, ale většinou je vnímáno tak, že daný jedinec je ochotný nabídnout ostatním lidem svou pomoc, a to v mnoha podobách. Každá taková pomoc je vykonávána za účelem zlepšit životy druhých bez nároku na hmotnou odměnu, a to prostřednictvím určité organizace či nikoli (Hruška et al., 2018, s. 17). Dobrovolnictví je založeno na prosociálním chování, jehož základem je kladení potřeb a zájmů druhých před své vlastní. Člověk ze své podstaty rád dělá radost druhým a mezilidská působení mají velmi příznivý vliv na jeho celkovou psychiku (Kopecká, 2011, s. 53-55). Projevy prosociálního chování jsou staré jako člověk sám a v oblasti dobrovolnictví představují velmi důležitý aspekt. Je však ale třeba zmínit, že k naplnění plného potenciálu musí být zahrnuty i další aspekty jako jsou plánování, stanovení priorit a hranic a koordinaci (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 41).

Sociální práce je již od samého počátku spojována s výkonem dobrovolnictví. I přes profesionalizaci sociální práce je dodnes možné pozorovat velký význam dobrovolnictví v tomto oboru, a to jak v samotné osobnosti sociálního pracovníka, tak ve vzájemné spolupráci s dobrovolníky (Brozmanová Gregorová, 2011, s. 50). Při takové spolupráci přináší dobrovolníci do sociálních služeb novou energii a jiný pohled na řešení problémů. Dochází tak k obohacení všech zúčastněných stran, čímž se rozumí nejen samotný dobrovolník a sociální pracovník, ale také dotýčný klient (Baláž, 2011, s. 4). Dle Garland et al. (2008) mají dobrovolníci většinou vyšší vzdělání, které zvyšuje jejich pozitivní kontribuci v mnoha směrech. S tímto faktorem je také asociován vyšší disponibilní příjem, díky kterému mohou dobrovolnictví alokovat vyšší časovou dotaci. Dobrovolníci také více reflektují společenské problémy, což jen potvrzuje jejich prosociální chování (McAllum, 2017, s. 2). Mnohé výzkumy ale potvrzují, že nejen altruistické jednání má vliv na činnost dobrovolníků. Vidina vlastního prospěchu a získání výhod pro dobrovolníky samotné je též velmi často přítomná (Cornelis et al., 2013, s. 456).

1.1. Typologie dobrovolnictví

Dobrovolnictví lze diferencovat dle jeho formálnosti. **Formálnímu dobrovolnictví** je věnována hlavní pozornost z pohledu výzkumů a ocenění, jedná se tak o způsob vykonávání dobrovolnické činnosti prostřednictvím určité organizace. **Neformální dobrovolnictví** je naopak přímá pomoc lidem, ke kterým nemá dobrovolník již z principu

povinnost pomáhat, jelikož samotné dobrovolnictví je založeno na aspektu svobodné volby (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9-12). Z pohledu výzkumu existuje ale příliš málo informací o oblasti neformálního dobrovolnictví (Lee, Brudney, 2012, s. 160). Tento typ dobrovolnictví tak bývá často opomíjen a nedoceněn, ačkoli se mnoho lidí na určité neformální pomoci druhým běžně podílí (Martinez et al., 2011, s. 25). Této neformální pomoci se dle průzkumu většinou věnují lidé méně vzdělaní oproti formálnímu typu pomoci (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 12). Rochester et al. (2010) rozeznává ještě další typ dobrovolnictví, a to občanskou participaci, díky které jedinci prosazují své názory ve společnosti.

Role dobrovolníka byla teprve nedávno institucionalizována a není tak snadné rozhodnout o tom, ve kterých případech se jedná o dobrovolnictví či nikoli (Musick, Wilson, 2008, s. 11). Na tuto problematiku nahlíží Frič a Pospíšilová (2010), kteří vymezují dobrovolnictví do tří paradigmat, která jsou popsána níže. Tento model tří perspektiv ovšem nevylučuje jejich vzájemné prolínání.

První kategorii představuje **nezisková perspektiva**, která zahrnuje dobrovolnictví jakožto neplacenou práci ve veřejně prospěšných službách neziskového sektoru i veřejné správy (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 13). Oblasti působení jsou různá sociální zařízení, ve kterých mohou dobrovolníci pomáhat formou péče nebo podpory a týká se to například činností s dětmi, se seniory nebo s osobami sociálně vyloučenými. Z organizačního hlediska jsou příležitosti k dobrovolnictví poskytovány pomocí proškoleného personálu určitých organizací (Rochester et al., 2010, s. 11).

Druhou perspektivou je **paradigma občanské společnosti**, zvané též jako občanský aktivismus, které souvisí s občanskou participací jakožto formou dobrovolnictví (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 13). Jedná se o vzájemnou pomoc, která je uskutečňována v rámci komunit nebo svépomocných skupin. Dobrovolníci zde nezastupují specifické role jako tomu je u předchozí perspektivy, ale jsou spíše členy určitého sdružení s cílem naplnit sdílené potřeby a řešit společné problémy. Zaměřují se převážně na zlepšení veřejného pořádku, dopravy či životního prostředí (Rochester et al., 2010, s. 12).

Volnočasová perspektiva je třetím uchopením dobrovolnictví jakožto způsobu trávení volného času. Záleží ovšem na přístupu daných dobrovolníků, kteří to mohou pojmout buď jako příležitostní či projektové aktivity, anebo jako seriózní záležitost (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 19-20). Nejčastějšími oblastmi, kde tito dobrovolníci působí, jsou

aktivity z oblasti kultury, umění či sportu. V těchto oblastech tak mohou zastávat například role performerů, koučů či vyučujících (Rochester et al., 2010, s. 14).

1.2. Legislativní ukotvení a rozvoj dobrovolnictví

Dobrovolnictví se v České republice řídí Zákonem č. 198/2002 Sb., *o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)*. Zákon vymezuje dobrovolnickou službu a upravuje právní vztahy mezi dobrovolníkem a vysílající a přijímací organizací. Mezi dobrovolníkem a vysílající organizací je uzavírána smlouva, a to jak u dlouhodobé dobrovolnické služby, tak i u krátkodobé. Ministerstvo vnitra na základě tohoto zákona uděluje neziskovým organizacím akreditace pro oblast dobrovolnické služby. Vysílající organizace zodpovídá za pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu na majetku nebo na zdraví, kterou by mohl dobrovolník při výkonu služby způsobit sám sobě nebo druhým.

Role dobrovolníka byla také ukotvena v Zákoně č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, a to konkrétně v § 100, odst. 2, který pojednává o povinnosti mlčenlivosti dobrovolníků a dále pak v § 115, odst. 2, kde jsou dobrovolníci uvedeni v okruhu pracovníků působících při poskytování sociálních služeb.

V roce 2014 byl předložen Věcný záměr zákona o dobrovolnictví v souladu s návrhem Plánu legislativních prací vlády na rok 2015, který předkládal důvody pro vytvoření nové právní úpravy. Tato úprava měla posílit význam dobrovolnických činností v rámci společnosti a zároveň rozšířit podporu pro všechny formy dobrovolnictví, jelikož aktuální zákon upravuje pouze malou část dobrovolnictví v České republice (Ministerstvo vnitra České republiky, 2014). V průběhu příprav nového zákona se ovšem dospělo k názoru, že převládaly spíše snahy o regulaci dobrovolnictví, než o samotnou podporu (Barbořík, Diatková, 2018, s. 13). Ačkoli se nakonec odborníci shodli, že nový zákon o dobrovolnictví by z vícero důvodů nebyl v té době vhodným řešením, rozhodli se usilovat o nové výhody nelegislativní cestou (Tošner, 2016).

Pod Ministerstvem vnitra, odborem prevence kriminality, tak vznikl projekt „Koncepte rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“, který probíhal od roku 2016 do roku 2022, a vytyčil si celkem tři dílčí cíle. Prvním cílem bylo jednak **zvýšit dostupnost dobrovolnictví a docílit širšího zapojení dobrovolníků**, a zlepšit

koordinaci, profesionalizaci a zefektivnit poskytování služeb dobrovolnictví. Druhým dílčím cílem bylo pak **zkvalitnění práce s dobrovolníky a pracovníky dobrovolnických organizací a center,** a poskytnout tak vzdělávání a odbornou, profesionální a koordinovanou podporu. Třetí cíl představovalo **sjednocení metodiky dobrovolnických center a zvýšení tím kvality a dostupnosti poskytovaných služeb neziskových organizací.** Díky tomuto projektu došlo například k rozvoji a využití webové platformy dobrovolnictvi.net a vznikla regionální dobrovolnická centra, na která se mohou obrátit jak samotní dobrovolníci, tak pracovníci dobrovolnických organizací (Ministerstvo vnitra České republiky, 2023).

V roce 2018 byl v rámci tohoto projektu vydán první výstup s názvem „Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR“, která pomáhá pochopit situaci dobrovolnictví v sousedních zemích a v Nizozemí a Itálii a zároveň mapuje situaci v českém prostředí v rámci čtrnácti krajů i na celostátní úrovni. Tato analýza posloužila k načerpání pozitivních inspirací a k vytvoření lepšího prostředí pro dobrovolnictví bez zásahů do autonomie dobrovolníků a dobrovolnických organizací (Barbořík, Diatková, 2018, s. 14).

V rámci evaluační zprávy z roku 2022 došlo k vyhodnocení užitečnosti tohoto projektu jako velmi vysoké. Díky projektu vznikla regionální infrastruktura dobrovolnictví, na jejíž podpoře se významně podílely i jednotlivé kraje. Regionální dobrovolnická centra (dále jen RDC) se v rámci České republiky velmi liší, ale celkově RDC nabízí velký potenciál v oblasti propagace dobrovolnictví v rámci kraje, které tak může postupně vést k uznání dobrovolnictví jako celospolečenského zájmu. Žádný z krajů ovšem nepotvrdil, že by měl zájem o převzetí zodpovědnosti za fungování RDC, ačkoli většina krajů je ochotná se na tomto konceptu organizačně podílet za podmínky odborné a metodické podpory ze strany Ministerstva vnitra (Hruška, 2022, s. 258-261). Překážkou projektu byla i slabá spolupráce ze strany lokálních dobrovolnických center, které se obávaly, že RDC pro ně představuje konkurenci či je má úplně nahradit (Ministerstvo vnitra České republiky, 2021, s. 21). Co se týče situace v Jihočeském kraji, z RDC se bohužel nepodařilo vytvořit pevnou organizaci, která by měla vliv na krajské úrovni (Regionální dobrovolnické centrum pro Jihočeský kraj, 2022).

1.3. Motivy k výkonu dobrovolnické činnosti

Dobrovolníci v průzkumech rádi uvádí, že motivací k jejich činnosti je altruistický zájem o druhé, ovšem nakolik je tato odpověď pravdou, a ne pouhou společensky přijatelnou odpovědí, nemusí být na první pohled zřejmé ani pro samotné dobrovolníky (Rochester et al., 2010, s. 120-121). Ze studií vyplývá, že motivy dobrovolníků nemusí být vždy na základě jejich hodnot, ale mohou být naopak podporovány vidinou vlastního prospěchu a získáním určitého osobního přínosu (Yanay, Yanay, 2008, s. 65). Psychologický a sociální přístup představují dva dominantní přístupy, díky kterým je možné identifikovat formy motivace dobrovolníků (Musick, Wilson, 2008, s. 55).

Psychologický přístup se zaměřuje na vnitřní pohnutky jedinců, které je vedou k výkonu určité činnosti (Matulayová, 2012, s. 79). Dobrovolníková motivace je vnímána jako nezištný záměr pomoci druhým, který je posílen prosociálním cítěním. Vědci ale apelují, že myšlenka čisté altruistické motivace nemusí být zdaleka reálná. Dobrovolníci mohou ze své činnosti profitovat různými způsoby, a tudíž i přidaná hodnota kvalitně stráveného času představuje odměnu (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 105-106). Tuto teorii podporuje funkcionální přístup, který je založen na tom, že daný jedinec prostřednictvím určité činnosti uspokojuje svou potřebou (Mlčák, Zášková, 2013, s. 81-82). Díky tomuto přístupu se podařilo identifikovat šest kategorií motivací. Vlastní **hodnoty** reprezentují první kategorii, prostřednictvím kterých mohou dobrovolníci uplatnit své prosociální cítění. Podle Stukas et al. (2016) představují hodnoty jedinou čistou altruistickou motivaci. Dále se jedná o kategorii **porozumění**, která značí snahu zlepšit chápání světa a druhých lidí, ale také nabízí možnosti získání nových či zlepšení již osvojených dovedností právě díky dobrovolnictví (Stukas et al., 2016, s. 248). Další motivací dobrovolnictví může být zajištění **kariéry** pomocí zlepšení svých pracovních zkušeností a tím i postavení na trhu práce. Motivací může být i **sociální funkce**, která dobrovolníkům nabízí možnost navazování nových či upevňování stávajících mezilidských vztahů, ale týká se také snahy uspokojit očekávání od okolí. Dobrovolníci také mohou být motivováni **protektivní funkcí**, která napomáhá odpoutat se od negativních pocitů, i třeba díky tomu, že vidí více nešťastné jedince, než jsou oni sami. Opakem té předchozí je motivace **posílením**, čímž se rozumí rozvoj vlastní osobnosti dobrovolníka. Tato motivace představuje významný osobnostní růst, zatímco protektivní funkce pouze usměrňuje pochybnosti o sobě samém (Rochester et al., 2010, s. 123).

Sociologický přístup oproti psychologickému nepředpokládá, že naplnění potřeb daného dobrovolníka je objektivním způsobem, jak zhodnotit jeho motivaci. Figurují zde i nevědomé motivy, které jedinci nedokážou zvážit, což může mít za následek nepravdivé výsledky výzkumů. Někteří sociologové proto zastávají názor, že samotné motivy nemohou být objektivní odpovědí pro výkon dobrovolnické činnosti (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 88). Dostatečně silnou motivaci k dobrovolnictví je možné nalézt tak, že budou včetně potřeb zahrnuty i překážky, které musí daný dobrovolník k jejich naplnění překonávat (Rochester et al., 2010, s. 125). Sociologický přístup vyzdvihuje sociální kontext dobrovolníků, který pomáhá k dokreslení celkové situace daného dobrovolníka a pak je možné pochopit, z jakých důvodů má daný dobrovolník určité potřeby a proč zrovna tyto konkrétní (Musick, Wilson, 2008, s. 55).

2. Stárnutí a stáří

Stárnutí a stáří je nedílnou součástí každého života. Samotné stáří završuje celý proces stárnutí, který počíná již narozením (Ondrušová, Krahulcová, 2019, s. 17). Tato životní etapa je souhrn mnoha změn, které mohou být na první pohled vnímány negativně a představovat jakýsi soubor ztrát, ovšem stáří nabízí nový pohled na život a přináší zážitky, které až do této fáze života nebylo možné uskutečnit (Vostrý, Veteška, 2021, s. 31-32).

Stárnutí je vyjádřeno biologickými, psychologickými a sociálními změnami. I přes to, že se stárnutí může u každého jedince projevovat různými způsoby, tyto dimenze změn jsou neměnné (Zenevicz et al., 2013, s. 428). Brzáková Beksová (2013) doplňuje zmíněné oblasti také o proměny duchovní a vyzdvihuje důležitost o jejich péči. Stárnutí je třeba chápat v kontextu celého života daného jedince a také společnosti, ve které žije, jelikož na sebe vzájemně působí (Sak, Kolesárová, 2012, s. 22). Světová populace stárne, a to především z důvodů snižování míry porodnosti a zvyšování průměrné délky života (WHO, 2015, s. 3), na povrch tak vyplývá mnoho nových výzev a otázek, které se týkají například prodloužení nebo naopak ukončení života (Brzáková Beksová, 2013, s. 10).

S příchodem stáří je pohledem Křivohlavého (2011) objevováno mnoho příjemných skutečností. Až ve třetí fázi života je osobnost člověka natolik zralá a nabytá moudrostí z životních zkušeností, že se lidé právě ve stáří cítí nejšťastnější za svůj život (Křivohlavý, 2011, s. 19-21). Za touto skutečností stojí fakt, že v tomto životním období dokáže jedinec vědomě prožívat přítomný okamžik, s čímž se pojí větší duševní pohoda (Wilson et al., 2019, s. 724). Haškovcová (2012) upozorňuje na pokles počtu diskusí na témata stárnutí, stáří a senioři, a zdůrazňuje nutnost kladného uchopení termínu stáří ve společnosti a vyzývá k mezigenerační spolupráci.

2.1. Stáří a lidské potřeby

Lidské potřeby se mění v souvislosti s věkem a ačkoli se může zdát, že pro seniory jsou prioritní pouze potřeby fyziologické, opak je pravdou. Biologické potřeby představují pouhou nástavbu pro naplnění potřeb vyšších a duchovních, což ačkoli platí pro všechny životní fáze, ve stáří je možné se setkat s jinými způsoby naplnění těchto potřeb. Důvodem je pokles soběstačnosti a ztráta vlastních možností uspokojení potřeb, důležitým aspektem pro zlepšení kvality životů seniorů je proto pomoc druhých

(Čeledová et al., 2016, s. 108-109). Vyšší potřeby mají pro seniory jak podoby jistoty a bezpečí, tak seberealizace a uznání druhých lidí (Vostrý, Veteška, 2021, s. 83). Starší lidé jsou ohroženi osamělostí a sociální izolací, pro zachování duševního zdraví je tak důležité pečovat o jejich společenské potřeby, tedy pocity lásky, přijetí a sounáležitosti. Samotní senioři přikládají společenskému životu velkou váhu v případě hodnocení úspěšného stárnutí (Bruggencate et al., 2018, s. 2). Jestliže nedojde k uspokojení společenských potřeb, jsou vytvářeny predispozice pro rychlý pokles fyziologických i psychických funkcí (Steinman et al., 2020, s. 1).

Ve stáří jsou významné i potřeby duchovní. Spiritualita či religiozita jedince bývá ke konci života primárně niterní záležitostí a mysl jedince se začíná celkově vzdalovat od pozemského světa (Ondrušová, Krahulcová, 2019, s. 19). Lidé hledající smysl života pomocí spirituality zažívají jak silné pozitivní, tak negativními emoce (Lepherd et al., 2020, s. 8), ale prožívání spirituality obecně u starších lidí snižuje osamělost, nemocnost a úmrtnost (Toivonen et al., 2018, s. 1). Čím dál více studií potvrzují příznivé účinky duchovních a náboženských aktivit na mnoho oblastí lidského zdraví (Zimmer et al., 2016, s. 2).

2.2. Adaptace na stárnutí a stáří

Každý jedinec své stárnutí vnímá jiným způsobem a daný přístup je ovlivňován mnoha faktory formujícími se v průběhu celého života. Důležitým faktorem je jistě míra celkové schopnosti adaptace jedince na různé životní situace (Cho et al., 2015, s. 2). Zastávané přístupy k adaptaci byly rozděleny do tří teorií. Jedinec může zastávat takový postoj, kterým se bude snažit dosáhnout minimálních změn a udržet si veškeré zvyky ze středního věku i nadále, hovoří se tak o **teorii aktivního stáří**. **Teorií substituční** je myšlena taková situace, kdy se daný jedinec snaží pokračovat alespoň v části dosavadních aktivit a ty náročnější je ochoten nahradit jinými (Čeledová et al., 2016, s. 109-110). Jestliže je daný jedinec ochoten se naprosto odevzdat nastalé změně životní situace a začne chápat pozitiva samotného stáří i s vědomím ztráty aktivního života, nazývá se takový případ **teorií uvolnění** (Vosečková, 2014, s. 32).

Existuje pět strategií, jak se vyrovnat se stářím. První strategii představuje **konstruktivní přístup**, v takovém případě jedinec disponuje vyrovnaností se všemi aspekty svého života včetně možného příchodu smrti. Uvědomuje si svou konečnost, ale

nepřestává si udržovat kladný vztah k životu i blízkým lidem (Čeledová et al., 2016, s. 108). Dalším postojem je **strategie závislosti**, Malíková (2020) u této oblasti upozorňuje na schopnosti manipulace a citového vydírání svého okolí, ke kterým je tendence se uchýlovat za účelem získání dostatečné péče a vlastního pohodlí. Vosečková (2014) oproti tomu zdůrazňuje pasivitu těchto jedinců, jejich nevědomost v tom, co je pro ně nejlepší, a naopak jejich snadnou ovlivnitelnost druhými. **Obrannou strategií** jedinec odmítá přijmout své stárnutí a nechce si připustit blízkost smrti. Tento postoj se zároveň váže i k odmítavému přístupu k pomoci druhých lidí a jedinec se tak snaží být co nejdéle soběstačným. V případě, že daný jedinec připisuje své neúspěchy druhým lidem, je velice konfliktní vůči svému okolí a uchyluje se k samotářskému stylu života, nazývá se to jako nepřátelský postoj nebo také **hostilita** (Mlýnková, 2011, s. 21). Poslední strategií je **sebenenávist**, kdy jedinec negativně přistupuje jak k vlastní osobě, tak k celému svému životu a příchod smrti vnímá jako osvobození (Vosečková, 2014, s. 31).

2.3. Domov pro seniory

§ 49, odst. 2, Zákona 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, vymezuje domovy pro seniory jako zařízení sociálních služeb a také všechny oblasti jeho péče. Kromě poskytnutí ubytování, stravy a pomoci při běžných úkonech či hygieně se jedná také o zajištění kontaktu se společenským prostředím a sociálně terapeutických a aktivizačních činností. Neméně důležitou součástí poskytovaných služeb je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Senioři, kteří nemohou či nechtějí zůstat ve svém původním prostředí, mají možnost využít služeb domovů pro seniory. Toto rozhodnutí může být například na základě nepříznivé sociální situace, která se může týkat nevhodného bydlení, špatného zacházení nebo sociální izolace. Na rozhodnutí může mít dále dopad celkové zhoršení zdravotního stavu, zvláště se jedná o případy, kdy o sebe senior nezvládá pečovat ani s pomocí rodiny či terénní péče (Matoušek, Křišťan, 2013, s. 434). Přejít do domova pro seniory představuje významnou životní událost, která před seniory staví mnohé překážky. Senioři jsou zranitelnější při změně prostředí a svých návyků, kvůli stěhování do zařízení tak mohou vnímat stres, nejistotu a pocit ztráty autonomie (Sun et al., 2021, s. 1-2). Pokud se k už tak znepokojivým změnám přidají další skutečnosti, které mohou také souviset se stěhováním, jako je například ovdovění či zhoršení soběstačnosti při běžných aktivitách, mohou se objevovat i sklony k sebevražednému chování (Mezuk et al., 2019, s. 8).

Přestěhování se do domova pro seniory může negativně ovlivňovat i spiritualitu seniorů. Neopouští totiž jenom rodinu a známé prostředí, dochází také k přetržení psychosociálních a společenských vazeb s přáteli, příbuznými i společností. Senioři jsou tak nuceni navázat nová spojení s obyvateli a zaměstnanci zařízení, nalézt nový smysl života a přizpůsobit se novému prostředí, což může být emocionálně velmi náročné (Gautam et al., 2019, s. 3). Mezi nejčastější duchovní potřeby seniorů obývajících domovy pro seniory patří dle výzkumu autorů Man-Ging et al. (2015) potřeba modlitby, vnitřní reflexe, účast na náboženských aktivitách a hledání spojení s vyššími bytostmi. Autoři Erichsen a Bussing (2013) dále pak vyzdvihují významné aspekty pro spiritualitu seniorů jako jsou pobyt v přírodě, udržení silných vazeb s rodinou a přáteli, čas na přemýšlení o své minulosti, cítit pocit bezpečí a pomáhat ostatním. Gautam et al. (2019) pak dodávají, že naplnění spirituálních potřeb představuje významný faktor pro snazší přijetí života v institucionálním prostředí, rozvíjení sounáležitosti s institucí a pomáhání seniorům nalézt smysl života.

3. Zátěžové faktory

Bratská (2001) definuje zátěž jako „*nadřazený pojem pro různé psychické stavy, s projevy zátěžových faktorů v oblasti somatických a psychických funkcí a ve změnách struktury i dynamiky činnosti, které vyvolávají zátěžové situace.*“ Únosnou míru zátěže daného jedince ovlivňují expoziční a dispoziční faktory. Expozice tedy přímo reflektuje požadavky, jimž je daný jedinec vystaven, a se kterými se musí vypořádat. Aby toho daný jedinec mohl docílit, využívá své vlastní osobnostní předpoklady, adaptivní dispozice osobnosti nebo pracovní kapacity organismu, souhrnně dispozice, které slouží k překonání těchto nároků (Paulík, 2017, s. 194). V případě, že dojde ke zřetelnějšímu rozporu mezi expozičními a dispozičními faktory, vzniká neoptimální zátěž, která může mít příčinu jak v přetížení organismu, tak i v nedostatečné míře požadavků (Boyer et al., 2018, s. 1).

V následujících podkapitolách jsou popsány zátěžové faktory, které byly identifikovány na základě odborné literatury.

3.1. Neadekvátní očekávání

Současný trend v dobrovolnictví ukazuje, že dobrovolníci jsou více než kdy dříve motivováni uspokojováním vlastních očekávání a více se zajímají o to, co jim dobrovolnictví vlastně přinese a jak bude užitečné pro ně samotné (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 21). Neadekvátní očekávání ovšem mohou dobrovolníkovi negativně ovlivnit celý průběh jeho činnosti a tím tak může ztratit motivaci pokračovat (Novotný, Stará, 2002, s. 33). U očekávání dobrovolníků převládá touha po zlepšení vnímání vlastní hodnoty a sounáležitosti a posílení sebedůvěry. Dobrovolnictví mohou jednotlivci vnímat také jako prostředek k osobnímu potěšení a naplnění, očekávají tak únik od rutiny a rozmanitost aktivit. Zároveň mohou dobrovolníci předpokládat získání nových životních a profesních zkušeností a dovedností, a tím posílit jejich celkový osobní a kariérní rozvoj (Krutina, 2004, s. 5). Výsledky výzkumu autorů Černochové et al. (2016) potvrdily tuto myšlenku tím, že druhým nejčastějším motivem u dobrovolníků v sociálních službách byla právě touha rozvíjet své pracovní zkušenosti a osobnost. Dále se může jednat o předpoklad toho, že bude jejich dobrovolnická činnost jednoho dne významně oceněna a vykonané činy se obrátí v jejich vlastní prospěch. Dalším

předpoklad může představovat vytvoření nových pozitivních vazeb a následná využitelnost těchto vztahů v budoucnosti (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 21-22, 108).

3.2. Nedostatek času

Ačkoli dnes existuje nepřeberné množství způsobů trávení volného času, lidé ho mají čím dál méně, například z důvodu pracovních povinností i mimo pracovní dobu. V případě, že volný čas lidé mají, preferují ho trávit spíše pasivním způsobem, přičemž ekonomické faktory značně ovlivňují možnosti trávení volného času (Janiš, Skopalová, 2016, s. 41). Dobrovolnictví tak může představovat nejen časově velmi náročnou aktivitu a záleží vždy na daném jedinci, jak zvládne dobrovolnictví skloubit s dalšími povinnostmi (Vecina, Fernando, 2013, s. 871). Statistické údaje dokonce ukazují, že mnohem častěji se dobrovolníky stávají právě lidé v produktivním věku, pracující na plný úvazek, v porovnání s lidmi pracujícími na částečný úvazek či nezaměstnanými (Ramos et al., 2015, s. 792). Pokud ovšem dobrovolnictví příliš zasahuje do času vyhrazeného na práci, rodinu či odpočinek, nutí to dobrovolníky zvažovat, zda činnost ukončit či pokračovat na úkor jiných aktivit (Willems, Dury, 2017, s. 3). Z toho důvodu, že lidé obecně pocítují určitý nedostatek času, je pro dobrovolníky tato situace o to náročnější, a proto například v poslední době vyvíjí tlak na organizace, aby byly flexibilnější a vycházely vstříc dle časových možností samotných dobrovolníků (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 23).

3.3. Nedostatečná podpora

S postupnou modernizací ve společnosti dochází k čím dál lepšímu přijetí dobrovolnických činností. Tradiční představy o tom, že si lidé pomáhají výhradně v rámci rodiny a jsou povinni s ní trávit čas jako symbol uznání, postupně ustupují a lidé jsou čím dál více závislí na méně tradičních formách sociální pomoci. Zároveň je ale pro dobrovolníky důležitá podpora od rodiny v tom, co dělají, a dobrovolnictví jim pak díky tomu přináší větší míru spokojenosti (Wilson, 2012, s. 194). V případě, že se jim nedostává dostatečná podpora od rodiny, můžou se potýkat s emočním přetížením z důvodu vysokých nároků na péči o svou rodinu, která nemá pro dobrovolnickou činnost pochopení. Pro dobrovolníky je klíčové, aby jejich rodiny porozuměli aktivitám, které vykonávají a aby je v tom podporovali. V případě podpory netrpí pocitu viny, že o rodinu nepečují v dostatečné míře a zároveň jim rodina více pomáhá zvládat každodenní

záležitosti, díky čemuž si mohou vyhradit čas na dobrovolnictví a nepociťovat kvůli tomu neoptimální zátěž (Murayama et al., 2009, s. 274, 284). Dále pak dobrovolníci potřebují získávat podporu od dalších dobrovolníků a od zaměstnanců zařízení, ve kterém působí (Wilson, 2012, s. 197).

Co se týče podpory ze strany zaměstnavatelů, společnosti v rámci svých CSR aktivit začínají začleňovat firemní dobrovolnictví, které zaměstnancům dovoluje stát se dobrovolníky v rámci pracovní doby a zaměstnavatel tak bez nároku na náhradu poskytuje čas vymezený na práci pro veřejně prospěšné účely (Sekar, Dyaram, 2017, s. 665). Zůstává ovšem diskutabilní, nakolik je tato podpora motivována na základě skutečných hodnot dané společnosti, jelikož firemní dobrovolnictví může pro společnost představovat pouze způsob, jak zlepšit firemní image a veřejné mínění (Basil et al., 2008, s. 387).

Frič a Pospíšilová (2010) zmiňují nedostatečnou podporu dobrovolnictví ze strany vlády a veřejné správy, a to jak materiální, tak symbolickou, čímž je myšleno šíření významnosti a prestiže práce dobrovolníků. I přes značné pokroky si Česká republika zatím plně neosvojila trend v institucionalizaci role dobrovolníka a jeho ukotvení v legislativě, jelikož Zákon č. 198/2002 Sb., *o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)*, směřuje podporu primárně k vysílacím organizacím. Ve výzkumu autorů Frič a Pospíšilová (2010) je také možné si všimnout, že značná část české veřejnosti má na dobrovolnictví negativní pohled a čtvrtina dokonce zastává názor, že dobrovolníci jsou naivní a neuvědomují si, že jsou zneužíváni. Společenské uznání dobrovolníků je tak stále aktuálním problémem a jejich hodnota zůstává nedoceněna (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 195-196, 199).

3.4. Nedostatečná kvalifikace

Přijímání dobrovolníků se může odlišovat tím, že se u nich buď nepředpokládá žádná znalost a dobrovolníkovi je poskytováno školení od dané organizace, nebo se může jednat o tzv. znalostní dobrovolnictví, které naopak předpokládá znalost problematiky nebo zároveň i aktivní kariéru v dané oblasti. Dobrovolníci se mohou ve své činnosti cítit mnohem jistější a vnímat větší přínos pro druhé v případě, že mají hlubší znalost oblasti, ve které působí. Pokud jsou dobrovolníci přijati jako neodborníci, ale v praxi jsou vystaveni situacím, které vyžadují určité znalosti, mohou být frustrováni a vnímat

neefektivitu své činnosti (Steimel, 2018, s. 11). Díky profesionalizaci dobrovolnictví je možné předcházet vyskytujícím se sklonům na základě, kterých se dobrovolníci rozhodují výhradně dle své intuice a bez hlubšího poznání dané situace.

Cílem tohoto procesu není z dobrovolníků vytvořit profesionály, ale aby se tyto dvě odlišné pozice dokázaly vzájemně doplňovat (Balogová et al., 2011, s. 17-18). Profesionálové totiž nemusí mít jasnou představu o náplni práce dobrovolníka a ani si nemusí uvědomovat důležitost jeho role. Z důvodu nedostatečné komunikace jak ze strany koordinátora dobrovolníků, tak ze strany profesionálů, často vznikají zbytečná nedorozumění (Novotný, Stará, 2002, s. 48). Školení dobrovolníků nemusí být vždy prisuzována dostatečná váha a neplnohodnotné zaškolení může dobrovolníkům snižovat pocit uspokojení z vykonávané činnosti nebo také kvůli tomu nemusí být využit jejich plný potenciál, přičemž tyto důvody mohou vést i k rozhodnutí dobrovolnictví ukončit. Vstupní školení nemusí být dostatečné pro potřeby dobrovolníků, které se v průběhu času a s prožitými zkušenostmi mohou měnit. Průběžné kurzy a další školení dobrovolníků by jim mohlo pomoci nejen při samotné činnosti, ale také dobrovolníky motivovat v dalším vzdělávání nejen na osobnostní rovině, což pro ně může přinášet mnohé další výhody i v jejich osobním životě (Skoglund, 2006, s. 218-119).

3.5. Bariéry komunikace

Při komunikaci se seniorem je většinou nutné překonávat mnohé překážky. U seniorů se vyskytuje celkový úbytek kognitivních funkcí, zejména dochází ke zhoršení pozornosti a paměti, což může velmi komplikovat veškeré sociální interakce. Smyslové poruchy, jež narušují nejen efektivitu komunikace, například z důvodu nedoslýchavosti, s sebou také přináší další rizika spojená i při manipulaci se seniorem, pokud zohledníme například zhoršení zraku či úplnou nevidomost (Malíková, 2020, s. 1271-1273). Dále je u starší populace znatelné zpomalení psychomotorického tempa, které má za následek snížení schopnosti rychle zpracovávat okolní informace. Rozhovor tak může být narušen různými nedorozuměními či delší dobou adaptace seniora na danou situaci. Pokud se zároveň seniora zmocňuje podezřívavost a raději se uzavírá do svého světa, může být nadmíru složité snažit se proniknout do života takového jedince a navázat s ním kontakt. Senior nemusí být z dosavadních zkušeností zvyklý se druhým svěřovat a je proto nezbytné nejdříve vytvořit důvěryhodný vztah. Ve chvíli, kdy je senior již ochotný komunikovat, může být další překážkou skutečnost často vyskytovaných depresivních

poruch či tendence k pocitům sklíčenosti, beznaděje a celkové mrzutosti (Vostrý, Veteška, 2021, s. 210, 218-220). Při komunikaci tak může být značně náročné pracovat s uvedenými pocity seniora a o to složitější to může být v případě, že se u jedince, snažícího se seniorem navázat kontakt, vyskytuje strach z citlivých či náročných témat (Mlýnková, 2011, s. 103).

3.6. Nenastavené hranice ve vztahu

Po vytvoření pevného vztahu s daným seniorem je třeba určit si hranice, které vymezují, co vlastně je v tomto vztahu možné poskytnout. Stanovení si hranic ve vztahu umožňuje zvážit veškeré možnosti a nastavit tak reálná očekávání. Například zlepšit seniorovu rodinnou situaci není v dané kompetenci a senior se může uchýlovat i k manipulativnímu chování a vzbuzovat lítost, aby využil ochoty druhých zařizovat za něj a jeho rodinu i nesplnitelné požadavky (Mlýnková, 2011, s. 114). Po vybudování důvěrného vztahu se seniorem může dobrovolník nabírat dojem, že je povinen seniorovu celkovou situaci více řešit a starat se o něj ve více oblastech, než by mohl zvládnout a začne sám sebe touto péčí zatěžovat. Senior také může překračovat určité hranice ve vztahu s dobrovolníkem a nahrazovat si tímto vztahem nedostatečný kontakt s rodinou. Je důležité, aby si dobrovolník uvědomil, že nemůže pomoci každému za všech okolností a je proto potřeba si od druhých lidí udržovat určitý odstup. Tento odstup dobrovolníkovi napomáhá zvládat svou činnost v přiměřené míře, aniž by trpěl po fyzické a psychické stránce (Benedíková, 2012, s. 19, 22) Téma umírání a smrti je také třeba zmínit ve vztahu se seniorem. Kutnohorská (2007) hovoří „moderním modelem umírání“, tedy umírání, které je odsunuto do institucí, kde ačkoli je umírajícímu poskytnuta odborná péče, nachází se v naprostém osamění. Lidé mají tendence popírat smrt druhého člověka jako obrannou formu popírání smrti vlastní. Dnes více než kdy jindy je téma smrti tabuizováno a takové vytlačení způsobuje, že poslední fáze života nemůže být plně naplněna (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 215-216). V období truchlení se pak jedinec potýká s velmi náročnými procesy, které musí dlouhou dobu postupně zpracovávat. Smíření se s tím, co se stalo přichází běžně až po roce nebo i mnohem delší době (Kupka, 2014, s. 533-534).

3.7. Syndrom vyhoření

Tento stav představuje mentální, emocionální a fyzické vyčerpání, který rozvíjí negativní postoje k dané činnosti a vyskytuje se jak u zaměstnanců, tak i dobrovolníků. Syndrom vyhoření způsobuje výrazný pokles v produktivitě a zvyšuje pocity neustálé únavy. Například nepřátelská atmosféra na pracovišti může přispívat k rozvoji tohoto syndromu a taková atmosféra může být způsobena tím, že placený personál pociťuje určité ohrožení své pracovní pozice od dobrovolníků (Trent, Allen, 2019, s. 70-71). K syndromu vyhoření může dále docházet z důvodu nedostatečného pocitu samostatnosti. Jestliže není jedinci dopřávána dostatečná míra volnosti, snižuje se tím jeho motivace v pokračování činnosti. Nedostatek uznání představuje další předpoklad. Potřeba pocitu, že si činnosti jedinců někdo váží a cení si jejich snahy, je značný předpoklad pro míru spokojenosti (Stock, 2010, s. 60-62). Empatie, která je nápomocná při práci s druhými lidmi a umožňuje lepší pochopení situace druhých, může mít zároveň negativní účinky na psychický stav daného jedince. Díky zrcadlovým neuronům se totiž přenáší emoce z jednoho člověka na druhého jako kdyby je sám prožíval, a to v případě negativních emocí zanechává určité následky i na druhém jedinci (Wagaman et al., 2015, s. 3).

4. Metodika práce

Cílem této bakalářské práce je identifikovat zátěžové faktory dobrovolnictví v domovech pro seniory. Zároveň je pro dosažení tohoto cíle stanovena tato výzkumná otázka: „Které faktory vidí respondenti jako zátěžové?“.

K naplnění cíle práce je použito metody kvalitativního výzkum, která umožňuje autorovi hlouběji porozumět zkušenostem, chování a vnitřnímu prožívání daných jedinců a může tak pomoci nalézt odpovědi na mnohem komplexnější problémy (Fossey et al., 2002, s. 718). Kvalita získaných dat ovšem velmi záleží na metodologických dovednostech a také vnímavosti daného výzkumníka. Samotné pokládání otázek totiž není dostačující, výzkumník musí předkládat určitou míru znalostí a zkušeností, aby dokázal získat užitečná a důvěryhodná kvalitativní data (Patton, 2005, s. 1).

Vzhledem k povaze tématu je použito techniky hloubkového polostrukturovaného rozhovor, která poskytuje dostatečně flexibilní strukturu, aby mohl výzkumník přímo reagovat na danou situaci a uzpůsobit jí konkrétní otázky. Je proto vhodné nastínit pouze oblasti, kterých je třeba se v rámci rozhovoru dotknout a dále je žádoucí reagovat na odpovědi respondenta k obsáhlejšímu prozkoumání dané oblasti (Ritchie, Lewis, 2003, s. 141). Díky této metodě je totiž velmi pravděpodobné, že během rozhovoru dojde na témata, která výzkumník vůbec nepředpokládal. Správně formulovaná otázka v kvalitativním rozhovoru je otevřená, dává respondentovi svobodu ve vyjádření svého názoru, aniž by cokoli podsouvala, a slova jsou vybrána tak, aby jim respondent dokázal porozumět. Během rozhovoru je také důležitá navázaná důvěra a motivace respondenta, kterou výzkumník aktivně udržuje, zatímco zůstává k obsahu sdělení neutrální (Hendl, 2005, s. 169-171).

Hloubkové polostrukturované rozhovory byly následně analyzovány na základě vytyčených oblastí vycházejících z teoreticko-metodologického východiska práce. Tato analýza má za cíl zodpovědět výzkumnou otázku a vést k naplnění cíle práce.

4.1. Způsob výběru výzkumného vzorku

Pro výzkum byli vybráni dobrovolníci, kteří působí pod dobrovolnickými centry Diecézní charita České Budějovice (dále jen DCHČB) a ADRA České Budějovice (dále jen ADRA ČB) a zároveň dochází do spolupracujících domovů pro seniory. Dobrovolníci z dobrovolnických center byli vybráni na základě autorovy snahy zmapovat situaci

neoptimální zátěže, která může souviset právě se spoluprací s pracovníky daných center. Dobrovolnické centrum DCHČB své dobrovolníky vysílá do domova pro seniory Centra sociálních služeb (dále jen CSS) Staroměstská, Dobrovolnické centrum ADRA ČB poté do Domova pro seniory Dobrá Voda, Domova pro seniory Máj a také Domova pro seniory Hvízdal. Tato kritéria byla stanovena pro zmapování situace dobrovolníků v dobrovolnických centrech a jejich následného působení přímo v domovech pro seniory. Aby došlo k rozmanitým výsledkům, nebylo cíleno na žádnou věkovou kategorii ani jinak více specifikovanou skupinu.

Pro získání kontaktů na dobrovolníky bylo nutné se nejprve spojit s koordinátory dobrovolníků zmíněných dobrovolnických center. V DCHČB zajišťuje jeden koordinátor veškeré dobrovolnické aktivity, v ADRA ČB pak byli kontaktováni koordinátoři dobrovolníků pro jednotlivé domovy pro seniory. Na základě získaných kontaktů byli dobrovolníci telefonicky či emailem požádáni o potvrzení jejich zájmu provést rozhovor. Podařilo se získat celkem tři dobrovolníky z Domova pro seniory CSS Staroměstská, dva dobrovolníky z Domova pro seniory Dobrá Voda a jednoho dobrovolníka z Domova pro seniory Máj. Z Domova pro seniory Hvízdal se bohužel nepodařilo sehnat žádného z dobrovolníků z důvodu nedostatečné spolupráce odpovědného koordinátora dobrovolníků i přes četné pokusy o komunikaci ze strany autora.

4.2. Způsob sběru dat

S dobrovolníky (dále jen s respondenty) bylo domluveno datum a místo setkání dle jejich preferencí. Rozhovory byly uskutečněny během ledna a února roku 2023 a část rozhovorů proběhla v kavárnách v centru Českých Budějovic a část online. Při online setkáních měl autor zapnutou kameru po celou dobu rozhovoru, aby respondentům poskytl důvěryhodný prostor. Délky jednotlivých rozhovorů se lišily od 25 minut do 1 hodiny a 10 minut. Před zahájením rozhovoru byli respondenti seznámeni se záměrem výzkumu, s osobou autora a s předpokládanou délkou rozhovoru, která byla autorem stanovena přibližně na 45 minut. Autor respondenty požádal, aby odpovídali co nejvíce otevřeně a zmínili vše co je v průběhu napadne. Autor se dále respondentů zeptal, zda budou mít zájem o zaslání hotové práce.

Respondenti byli dotázáni na souhlas s nahráváním rozhovoru za účelem následného zpracování dat pro účelné naplnění cíle práce¹ a následně autor zapnul nahrávání rozhovoru na mobilním telefonu. Autor respondenty informoval o anonymitě výzkumu a možnosti zdržet se odpovědi, pokud by se během rozhovoru vyskytla otázka, na kterou by nechtěli odpovídat. Dále je autor požádal o výslovný souhlas s účastí na výzkumu. Následovaly otázky na demografické údaje, které jsou společně s popisem respondentů zpracovány níže.

Respondent č. 1 – zkratka **Dr1** – Domov pro seniory Dobrá Voda, ADRA ČB, žena, 18 let, studentka gymnázia, která je v maturitním ročníku a je uchazečkou oboru psychologie. Délka rozhovoru byla 38 minut.

Respondent č. 2 – zkratka **Dr2** – Domov pro seniory Dobrá Voda, ADRA ČB, žena, 58 let, ekonomka. Délka rozhovoru byla 57 minut.

Respondent č. 3 – zkratka **Sr1** – Domov pro seniory CSS Staroměstská, DCHČB, žena, 50 let, pracovnice ve výrobě. Délka rozhovoru byla 1 hodina a 10 minut.

Respondent č. 4 – zkratka **Sr2** – Domov pro seniory CSS Staroměstská, DCHČB, žena, 17 let, studentka gymnázia, v budoucnu se chce ucházet o studium psychologie. Délka rozhovoru byla 25 minut.

Respondent č. 5 – zkratka **Sr3** – Domov pro seniory CSS Staroměstská, DCHČB, žena, 32 let, pracovnice v sociálních službách – osobní asistentka. Délka rozhovoru byla 34 minut.

Respondent č. 6 – zkratka **Mr** – Domov pro seniory Máj, ADRA ČB, muž, 19 let, student vysoké školy – pedagogické fakulty. Délka rozhovoru byla 30 minut.

Identifikované zátěžové faktory na základě odborné literatury posloužily k vytvoření oblastí, na které byli respondenti dotazováni. Díky zvolené metodě polostrukturovaného rozhovoru se autor nemusel držet konkrétně stanovených otázek a rozhovor mohl vždy vhodně přizpůsobit danému respondentovi. Také pořadí oblastí bylo použito relevantně v daném rozhovoru, tak aby autor mohl adekvátně reagovat na respondentova slova. Pro snazší vedení rozhovoru si autor raději dopředu připravil soubor otázek ke každé oblasti, ovšem striktně se jich nedržel, a proto nebyly všechny použity v každém rozhovoru.

Oblast 1 – Neadekvátní očekávání

- Při jaké příležitosti jste se dostal s dobrovolnictvím poprvé do kontaktu?
- Jak jste na dobrovolnictví nahlížel předtím, než jste jej začal vykonávat?

¹ Přepisy rozhovorů z tohoto důvodu nebudou zveřejněny.

- Proč jste si vybral práci se seniory?

Oblast 2 – Nedostatek času

- Jak trávíte svůj volný čas?
- Jak zvládáte dobrovolnictví skloubit s osobním životem a studiem/kariérou?
- Jak flexibilní jsou Vaše dobrovolnické hodiny?
- Dobrovolnictví v dobrovolnickém centru je jedinou formou dobrovolnictví, kterou vykonáváte, nebo jste dobrovolníkem i v jiných oblastech?

Oblast 3 – Nedostatečná podpora

- Jak si myslíte, že Vaše dobrovolnictví vnímá rodina a blízké okolí?
- Jak si myslíte, že se Vaše rodina a blízcí vyrovnávají s tím, že s nimi kvůli dobrovolnictví trávíte méně času?
- Jak si myslíte, že na Vaše dobrovolnictví nahlíží cizí lidé, když tuto informaci zmíníte?

Oblast 4 – Nedostatečná kvalifikace

- Jak jste se ze začátku připravoval na výkon dobrovolnictví?
- Jak jste byl spokojený se vstupním školením v dobrovolnickém centru?
- Jak Vám Vaše studium/profese pomáhá při výkonu dobrovolnictví?

Oblast 5 – Bariéry komunikace

- Jak se seniorem nacházíte společnou řeč?
- Jak vybíráte témata k diskusi?
- Čeho se témata týkají?
- Jak strávený čas se seniorem ovlivňuje jeho zdravotní obtíže?

Oblast 6 – Nenastavené hranice ve vztahu

- Jak byste popsal Váš vztah se seniorem?
- Hovoříte o seniorovi se svou rodinou nebo blízkými?
- Jak vnímáte skutečnost, že senior, kterého navštěvujete, jednoho dne zemře?

Oblast 7 – Syndrom vyhoření

- Cítíte se jako dobrovolník dostatečně oceněný?
- Obracíte se na druhé s potřebou promluvit si o Vaší dobrovolnické zkušenosti?
- Pociťujete někdy z dobrovolnictví stres nebo únavu?

4.3. Limitace a etika výzkumu

Z důvodu detailních a citlivých informací, které byly získány díky kvalitativní metodě výzkumu, jsou výsledky anonymizovány. Cílem této práce není poškodit samotné respondenty, zmíněná dobrovolnická centra, domovy pro seniory ani jejich zaměstnance či klienty. Respondenti byli předem informováni o záměru výzkumu a byli ujištěni o anonymizaci svých dat. Autor se při interpretaci dat snažil o maximální objektivitu, ačkoli kvalitativní data s sebou vždy nesou určitou míru subjektivity. Jelikož sám autor byl v minulosti dobrovolníkem jednoho ze zmíněných dobrovolnických center a domovů pro seniory, mohou být i tímto způsobem subjektivně data ovlivněna. Také velikost výzkumného vzorku by pro vytvoření určitých závěrů mohla být větší, ovšem tímto způsobem bude zaručen hlubší vhled do kvalitativních dat. Limitaci výzkumu může představovat místo setkání s respondenty. Autor bohužel neměl k dispozici prostory, které by poskytovaly dostatečné soukromí, aby se respondenti mohli svěřit s maximálním pocitem důvěrnosti. Setkání v kavárně tak představuje riziko nevytvoření bezpečného prostoru pro sdílení citlivých zkušeností respondentů. Online prostor s sebou také nese rizika a to taková, že hůře vzniká určitý vztah mezi autorem a respondentem než při osobním setkání.

5. Interpretace dat

Získaná data si autor rozdělil do vymezených oblastí na základě identifikovaných zátěžových faktorů.

Oblast 1 – Neadekvátní očekávání

Každý z respondentů se k dobrovolnictví dostal na základě toho, ve které životní fázi se zrovna nacházel. Dr1 a Sr2 jsou studenti gymnázia, kteří sdílejí zájem o studium psychologie, a určité hodiny strávené dobrovolnictvím jsou v přijímacím řízení buď přímo povinné či to alespoň zvyšuje uchazečovu šanci. Dr1 uvedl: *„...jelikož jsem se původně chtěla hlásit na filozofickou fakultu a dostat se na psychologii právě tam tak jsem potřebovala nějaké potvrzení o dobrovolnictví takže jsem se spojila s (jméno koordinátora dobrovolníků) která má právě na starosti ty dobrovolníky a společně jsme mi našly paní, za kterou jsem teda nejdřív myslela že budu docházet čistě z donucení, ale nakonec se z toho vlastně vyvinula obrovská příležitost poznat spoustu nových věcí.“* Toto tvrzení podpořil Sr2: *„...jednak je to teda dobrý na přihlášku na psychologii, vypadá to hezky, ale zároveň jsem si říkala že je to super náplň času a dost často jsem měla pocit že ten čas úplně nevyužívám, a ráda takhle pomáhám lidem a mám nějakou smyslnou náplň, tak jsem se o to začla zajímat a skončila jsem vlastně u dobrovolničení.“* Ačkoli je k dobrovolnictví vedly studijní záměry, oba potvrdili že jim tato činnost může přinést do života mnohem více. Dále v rozhovoru to Sr2 znovu potvrdil tímto výrokem: *„První záměr byl vyloženě zjistit si o tom něco a mít nějakou praxi potom k přijímačkám na vysokou, ale vlastně už při první návštěvě jsem věděla že tohle bude fungovat a že tohle chci dělat dál...“* Mr, který je studentem vysoké školy, zmínil, že ho k dobrovolnictví přivedlo též jeho studium: *„Dostal jsem se k tomu vlastně přes myslim že povinně volitelný předmět s názvem dobrovolnická praxe kterej jsem měl ted'ka v prvním ročníku v zimním semestru kdy vlastně jsme museli si vybrat nějaký dobrovolničení abychom vlastně dostali, splnili ty požadavky...“* Na základě zmíněných motivací respondentů, které přímo souvisí s jejich očekáváními, je možné uvažovat nad tím, jak dlouho budou ochotni dobrovolnictví vykonávat. Otázkou tedy je, zda budou respondenti vykonávat dobrovolnictví pouze dokud nesplní své požadavky, nebo zda jim tato činnost natolik změní život, že v ní budou pokračovat i nadále.

Dr2, Sr1 a Sr3 se již nacházeli v jiné fázi života a každý z nich zmínil hledání naplňujícího způsobu trávení volného času. Dr2: *„Já už jsem trochu dýl přemýšlela, poté*

co odešly děti, co tak budu dělat, protože jsem měla hodně času...“ Dr2 pak dále popsal, jak chce zároveň využít svou zkušenost s péčí o seniora. Sr1 měl původní záměr ve vytvoření komunitní zahrady na pozemku domova pro seniory, přičemž se zároveň s touto aktivitou zapojil do čtení pro seniory. Sr3 uvedl: *„Protože jsem chtěla nějak užitečně využít svůj volnej čas...”*

Mr na otázku, proč upřednostnil dobrovolnictví před placenou brigádou, odpověděl následovně: *„No vlastně jakoby kvůli tomu předmětu protože já si taky říkám celkově ohledně toho dobrovolničení, vlastně podle mě třeba jako spousta lidí si říká když už do něčeho mam vložit ten čas tak proč za to nebýt zaplacen a jako kdybych si nevybral ten předmět tak jinak bych do toho dobrovolničení asi taky nešel, já se jako na to dívám tak že když už budu někam chodit a vykonávat nějakou činnost tak bych za to měl já být nějak odměněn, což v tomhle případě jako to byla odměna žejo kredity.“* Jako jediný z respondentů tak Mr uvedl, že by upřednostňoval trávit čas takovým způsobem, aby za něj byl finančně odměněn. Ostatní respondenti uvedli, že svou finanční situaci řešit nemusí, a to buď díky finanční podpoře ze strany rodičů nebo naspořeným financím ze zaměstnání. Uvedli, že díky tomu se mohou věnovat dobrovolnictví, které vnímají jako velmi potřebné a mnohem důležitější než třeba vidinu peněz jako odměny.

Důvod pro výběr konkrétně práce se seniory zmínil Dr1 následující skutečnost: *„...můj vztah s mýma prarodičema není vždycky úplně adekvátní a jsou mezi náma obrovský mezigenerační rozdíly takže já jsem si přála najít nějakou cestu k tomu abych našla cestu i k nim...”* Sr3 se tématu svých prarodičů také dotkl při zdůvodnění výběru práce se seniory: *„V té době co jsem začínala už jsem neměla prarodiče, tak jsem chtěla jakoby je trochu nahradit.“* Sr1 při stejné otázce uvedl: *„...když jsem tam poprvé šla tak jsem, je pravda že jsem čekala že tam najdu svojí mamku, jako ne že tam bude, ale že nějak tam najdu mamku...”* Všechna tato zdůvodnění přímo poukazují na to, že respondenti skrze seniory uplatňují své vlastní zájmy, a tím může být myšlen právě jakýsi způsob náhrady jejich prarodičů nebo rodičů. Tato skutečnost by mohla mít značný vliv na nastavené hranice ve vztahu s daným seniorem. Respondenti by tak mohli vztah vnímat na velmi osobní rovině a mohlo by dojít i k určité závislosti. Dr2 situaci vnímá s větším odstupem díky získaným zkušenostem se seniory v rámci svého okolí: *„...je to pro mě takový doopravdy přirozený, a taky jsem možná už s těma staršíma lidma měla už nějakou zkušenost, mi přišlo že to třeba zvládnou si s nima nějak povídat...”* Zbylí dva respondenti, Sr2 a Mr, uvedli, že práce se seniory pro ně představuje menší zodpovědnost

než například práce s dětmi, na kterou by se zatím necílili připraveni, a proto si raději vybrali práci se seniory.

Oblast 2 – Nedostatek času

Dr1, Sr2 a Mr zmínili, že jim časovou alokaci na dobrovolnictví ve velké míře komplikují jejich studijní povinnosti. Dr1: „...dobrovolnictví na které ted' nemám tolik času jako jsem měla dřív, což se na tom podepsalo i maturitní ročník, úplně jinej rozvrh a i větší míra učení...“ Mr: „...ted'ka jsem měl zkouškový tak jsme se s tím klientem prostě domluvili tak že bohužel na to asi nejspíš čas mít nebudu...“ Škola pro tyto respondenty představuje hlavní prioritu a pokud vnímají, že by jim dobrovolnictví mohlo nějakým způsobem ohrozit jejich studium, na určitou dobu činnost odkládají. Z výpovědí celkově vyplývá, že respondenti nestaví dobrovolnictví jako svou hlavní prioritu, a tak v případě že se v jejich životě odehrává něco, co si podle nich zaslouží větší pozornost, staví dobrovolnictví na stranu a případně i celou činnost přeruší. Dr2: „...když jsme my začli mít problémy s tou naší babičkou, a do toho se nám narodilo vnouče, tak já jsem tohle vůbec nestíhala, a tak jsme se potom domluvili že tam budu chodit podle toho jak to budu zvládat takže já tam jdu jednou za čtrnáct dní a myslím si že je lepší když tam jdu takhle než kdybych tam nešla vůbec a nebo kdybych to měla jako vyloženě za úkol... to bylo vlastně v době kdy naše babička umírala, tak jsem tam byla třeba jenom jednou za měsíc, nebo asi jsem tam v té době nebyla ani jednou za měsíc, a ona mi právě (jméno koordinátora dobrovolníků) psala že za mě odvádějí nějaký pojištění a že jestli tam nechci chodit ať to prostě nedělám a tak...“ Určitý nátlak ze strany dobrovolnického centra na vykazování hodin pak může u dobrovolníků způsobovat nechuť v činnosti pokračovat, pokud nenaleznou žádné pochopení pro změnu v jejich vlastní životní situaci a pokud není možné tomu dobrovolnictví přizpůsobit. Na nutnosti flexibility dobrovolnických hodin se shodují všichni respondenti. Sr3 na otázku, kdy může za seniory docházet odpověděl následovně: „Kdykoliv můžu, vlastně to není nijak daný no, někdy mi to třeba nevyjde delší dobu...já vlastně jakoby jsem v terénu jako osobní asistentka, že chodím jakoby po lidech, takže když třeba mám mezi klienty volno tak tam zajdu.“ Mr: „...tím že je to takhle flexibilní tak to opravdu moc nestojí a žádný problémy z toho nejsou.“ Význam toho, že mohou respondenti za seniory docházet tak, jak oni potřebují, je pro ně velmi důležité. Ve výpovědích se opakuje skutečnost, že na začátku dobrovolnické činnosti se domlouvali na konkrétní dny a časy, které ale postupem času přestaly respondentům vyhovovat, a proto je nyní u všech docházka dle jejich potřeb a uvážení.

Dr1: „Domluva je čistě na mně, původně to bylo stanovený, domluvili jsme si den a hodinu v týdnu, což bylo při starým rozvrhu které se teďkon změnil a stal se prakticky nepoužitelný, takže je to teďkon nárazový ale jelikož moje paní je vlastně bez rodinných příslušníků kteří by za ní jezdili a jejich program není nějak náročněj tak to dát dohromady a potkat se tam není vůbec problém...“ Sr2: „...vzhledem k tomu že ta moje paní většinu času, ona je na vozíčku, a většinu času stráví právě v tom pokoji takže jí je to docela jedno kdy přicházím...“

Co se týče schopnosti skloubit dobrovolnictví s dalšími aktivitami, všichni respondenti se víceméně shodují na tom, že bez větších problémů mají zároveň dostatek času na volnočasové aktivity. Sr2: „...stíhat se to dá akorát když třeba je nějaká akce tak pak je složitější trošku domluva, protože občas nemám čas v ty pátky kdy tam chodím, právě protože se nemusím učit na další den, ale stíhat se to dá... občas je to trochu těžší si to zařídit a srovnat si to.“ Dr1: „Hodně cestuji takže i to se stíhá a kulturně si myslím, že teď jelikož je období plesů tak i to stíhám, takže myslím že člověk pokud vyloženě to jako chce tak si ten čas najde.“ Respondenti vlastně potvrzují, že dobrovolnictvím netráví tolik času, aby je jako takové mohlo více omezovat v dalších aktivitách. Mr: „...ono vlastně s tím klientem netrávím zas až tak času, jak říkám jednou tejdne třeba hodinu maximálně dvě...“ Dr2: „...tak si vezme na druhou stranu co to je hodina, hodinu si vezmete z každýho dne, nějakým způsobem ukrojit, vždycky si člověk seřadí nějaký priority a podle těch priorit si dělí ten svůj čas když si to člověk nějak nastaví, tak jak vidíte když tam jdu jednou za čtrnáct dní na hodinu tak zas to úplně tak velká priorita není, ale jako i malinko stačí.“

Dr2 zároveň uvedl svou dobrovolnickou aktivitu i mimo dobrovolnické centrum: „...jsme jako vesnice takže my tam máme nějaký výbor, tak prostě se scházíme v tom výboru, co by se mělo zlepšit a děláme dětský dny a prostě tam já nějak patřím a funguju v té komunitě... možná bych se v té ADŘE angažovala i v nějakých jiných činnostech, ale já se v těch jiných angažuju prostě tam kde bydlím, se svedma sousedama, známejma.“ I ostatní respondenti se shodují v tom, že jsou aktivní i mimo dobrovolnické centrum a to ať už se jedná o jiný druh formálního dobrovolnictví, nebo pomáhají v rámci svého okolí. Dr1 zmínil, že kromě práce se seniory je jeho dobrovolnická působnost rozšířena o vězeňskou korespondenci, Sr1 dále vyprávěl o svém nadšení i pro jiné dobrovolnické projekty, které se například zajímají o ekologii. Z těchto výroků je možné nabrat dojem, že dobrovolníci jsou velmi aktivními občany v různých oblastech společnosti, proto se

jim můžou jejich aktivity vzájemně prolínat a ve výsledku musí vždy upřednostnit jednu na úkor druhé.

Oblast 3 – Nedostatečná podpora

V rámci rodiny se respondenti často potýkali s různou formou nepochopení jejich dobrovolnických aktivit. Dr1: „*Starší články rodiny to vzali trošku uraženě s tím že na ně si čas neudělám a na cizího ano, což teda je trošku těžký tam s nima po všech stránkách, oni jsou takový zahořklý takže byl trochu problém vysvětlit ten můj původní záměr že to není že bych si jako chtěla najít novou babičku a takhle, ale vlastně jelikož jsem jim pak vysvětlila že je to v rámci studia tak to samozřejmě přijali.*“ Dr1 se potýkal s nepochopením ze strany prarodičů, kteří to svým způsobem vnímali jako křivdu, a byl nucen si před prarodiči svou dobrovolnickou činnost obhájit tím, že je to v zájmu jeho studia. Sr2 svou dobrovolnickou činnost před prarodiči dokonce utahuje, jelikož předpokládá nepochopení z jejich strany: „*...prarodiče to neví, před těma to tajíme, protože myslím že pro ně by to bylo hodně těžký vzhledem k tomu že se s nima tak často nevidám, tak myslím že by nebrali úplně dobře že jejich vnučka chodí za někým cizím, takže ty nic neví...*“ Výroky respondentů navozují pocit jako kdyby si nesli určitou vinu za to, že místo dobrovolnictví se seniory netráví svůj čas se svými prarodiči.

Dr2 a Sr1 se naopak potýkali s nepochopením ze strany svých manželů. Dr2 rozvinul téma, zda s manželem hovoří o svém dobrovolnictví: „*No s manželem to moc ne, tam je to pořád takový tabu tohle...no tak to přijímá, jako přijímá to, tak jako kdyby v tom nějak nepoletovala ta jeho maminka...*“ Sr1 okomentoval pohled manžela na své dobrovolnictví takto: „*Manžel, můj muž to napřed jako, to nechápal, nebo prostě, on je takovej že chce mít klid a tak, a ještě je o dvanáct let starší než já, tak třeba to vnímá jinak, ale dneska už jo, vidí že to jakoby, že jsem spokojená...*“ Dr2 svou situaci popsal podrobněji tak, že se musel zároveň s dobrovolnictvím starat i o manželovu maminku, kvůli čemuž ale často vznikaly konflikty, jelikož manžel neschvaloval trávení času dobrovolnictvím: „*...v té době byl i problém, že já jsem se chodila starat o nějakou jinou babičku a můj manžel měl dojem že bych se měla starat jenom o jeho babičku, jako o jeho maminku...*“ Dr2 nebylo toto téma moc příjemné, ale snažil se nad tím celkově zamyslet: „*...víte co, možná že ten problém je na mé straně a ne na jeho, my máme s manželem moc hezkej vztah, zrovna tohleto je takový bolavý místo a do toho tyhle moje aktivity s dalšíma seniorama jsou spíš jako že možná já cítím tu vinu jeho maminky.*“ V tomto případě byla situace

značně komplikovaná a Dr2 nechtěl opomíjet ani jednu stranu, přičemž ale zřejmě dodnes cítí vinu, že se možná nezvládl postarat, tak jak by si přál.

Všichni respondenti se shodli v názoru, že dobrovolnictví není ve společnosti dostatečně prezentováno. Sr2 zmínil svůj pohled na dobrovolnictví předtím, než ho začal sám vykonávat takto: *„Přišlo mi to možná jako něco zbytečného a často složitýho, protože jsem upřímně dobrovolnictví znala třeba jenom z článků z angličtiny a podobných věcí, a tam je to podáno jako tak nudně a suše, takže asi tak no.“* V návaznosti na to okomentoval situaci povědomí o dobrovolnictví v rámci společnosti: *„...když už se o tom mluví tak je to podávané takovou obecnou a vlastně nudnou formou, myslím že kdyby si někdo mohl prožít ten pocit co získáte když odcházíte od toho seniora a vidíte tu jeho radost a vděčnost tak že by mnohem víc lidí začalo dobrovolničit.“* Mr více popsál svůj pohled na probl: *„Záleží na odvětví, v některých odvětvích ve kterých se dá dobrovolničit se podle mě mluví dostatečně a v některých třeba míň bych řekl, že například kdyby vlastně ta moje přítelkyně nějak nezjišťovala informace o takhle těch domovech pro seniory tak já bych vlastně ani nevěděl že vůbec existuje nějaká možnost chodit přímo do těch domovů pro seniory, jako věděl jsem například že o dobrovolnictví jako úklid přírody a takovýhle nebo nějaký humanitární dobrovolnictví při katastrofách, ale co se týče takhle nějakýho dlouhodobýho dobrovolničení který vyloženě není jako nárazově tak o tom by se možná mohlo mluvit trochu víc.“* Dr2: *„No možná že by se to dobrovolnictví mělo nějak víc veřejně prezentovat... třeba že by v televizi, tak by třeba mohla ADRA nebo Charita něco co by se tam dalo, většinou jsou to nějaký sbírky a peníze, že lidi posílají peníze, ale tak jako peníze, vlastně říkám že největší dar co můžete někomu dát je váš čas, možná to i takhle nějak vlastně ukazovat, já neříkám, peníze jsou dobrý, za to ty lidi který jsou za to placený tak za ty peníze něco pořídí a všechno se to sune jak má, ale zase si myslím že v cizině je těch dobrovolníků je mnohem víc než v Čechách, že by se prostě měla tomu dělat nějaká větší publicita.“*

Respondenti, kteří měli možnost zúčastnit se supervizi, vyzdvihují její důležitost a celkově podporu od dalších dobrovolníků. Dr1: *„...celkově to prostředí lidí který pomáhaj je fakt jako úžasný, já vždycky odtad' odcházím, když máme třeba nějakou supervizi, úplně jako naměkko a vždycky hrozně hřejivý to je...“* Dr2: *„...představí se co se všechno dělá, povídáme si, no a tak to je fajn, tak to cejtim z těch lidí vychází neskutečná energie a tohle si myslím že je strašně důležitý.“* Sr3: *„...díky těm supervizím, vždycky ta koordinátorka nám strašně děkuje že si toho strašně váží že tohle děláme...“*

Oblast 4 – Nedostatečná kvalifikace

Respondenti sdíleli spokojenost se vstupním školením dobrovolnického centra a celková podpora je podle nich dostatečná. Podle Dr2 vždy záleží na konkrétní koordinátorovi dobrovolníků a podělil se tak o své kladné i záporné zkušenosti: *„Je to zase o lidech, když ta pani (jméno koordinátora dobrovolníků 1) odešla, teďka tam je (jméno koordinátora dobrovolníků 2), tu já prostě až tak neznám, měly jsme spolu pohovor jeden, to jsme si spolu popovídaly, ale jak bych to řekla, takovou nějakou velikou empatii, jako z její strany, necítím, ale vlastně mi to nevadí protože když něco potřebuju tak vím že zavolám té předchozí koordinátorce a domluvím se s ní. Nevím jak by to bylo kdybych nastupovala teďka a měla bych ty pohovory s aktuální koordinátorkou, nevím, ale prostě se to stmelilo jinak.“* Tento výrok vyzývá k otázce, jak velký vliv mají na dobrovolníky jejich koordinátoři a jak velkou roli hrají v setrvání dobrovolníků v činnosti. Ostatní respondenti ale takovou zkušenost nepopisovali a s koordinátory byli spokojeni. Respondenti zdůraznili, že školení nabízené dobrovolnickým centrem představuje pouze úplný základ. Mr: *„Já si myslím že rozhodně bylo dostatečný a vlastně potom mě, když jsem potom byl na těch akcích tak jsem fakt jako viděl že každý ten klient v tom domově je vlastně jinej, každý má nějaký jiný problémy, zdravotní například, každý člověk je jiný takže aby se ten dobrovolník dal připravit úplně přesně na to co se po něm bude chtít je podle mě nemožné.“* Dr1, Sr2 a Mr potvrdili i vlastní přípravu pro výkon dobrovolnictví. Nijak nepodceňují kvalitu vstupního školení dobrovolnického centra, nicméně zmiňují důležitost získávání dalších informací i z vlastních zdrojů. Dr1: *„...ze začátku jsem byla nervózní ale půjčila jsem si pak knížku jak na lidi s Alzheimerem, přece jenom jsou na to nějaký vychytávky, nějaký jako rady a do hlavy těm lidem nevidíme, takže jsem tam tak jako prolistovávala co se těm lidem jako může líbit, co je naopak nemusí úplně jako, v čem se nemusí cítit úplně komfortně, a jak jim vlastně dát ten pocit že mezi náma ten rozdíl žádnéj není...“* Sr2: *„...pak jsem si spíš sama snažila tak nějak připravit různé témata a zamyslet se nad tím co třeba ten člověk prožívá, o čem by chtěl mluvit, o čem by asi úplně nechtěl mluvit a tak.“* Mr: *„...snažil jsem se na to nějak psychicky připravit, vlastně nevěděl jsem pořádně přesně co od toho mám čekat, jaký to bude, takže jakoby ta příprava byla v tomhle ohledu těžká když jsem nevěděl občas co čekat, takže jsem si v hlavě smýšlel nějaký témata o kterých bych se třeba s tím mým klientem mohl bavit.“* Dr2 i přes vlastní zkušenosti zmínil obavu z neznámého: *„...úplně jsem přesně nevěděla do čeho jdu, že když si takhle s někým povídáte, sama si ho vyberete, tak ten člověk je vám buď sympatický*

nebo není, tak pak víte že si s ním už třeba povídat nebudete nebo tak, ale takhle když vlastně dostanete v tom domově nějakou babičku tak vám jí třeba dají protože není komunikativní, no a to už jsem třeba trochu narazila.“ Sr3 vyzdvihl, že těží ze znalostí, které získává díky své pracovní pozici osobní asistentky a také z dalšího vzdělávání: *„...máme v práci různé školení a takhle, takže si myslím že tohle využiju, já jsem si dělala i různé kurzy, jakoby nebylo to přímo na seniora, ale třeba ohledně pedagogiky, i na asistenta pedagoga... díky těm školením co máme v práci se pořád vzdělávám.“* Ostatní respondenti nemají přístup k takovému typu školení a nedokázali přijít na žádný aspekt jejich pracovní pozice či aktuálního studia, který by jim ve výkonu dobrovolnictví mohl nějak pomoci. Respondenti, kteří se zajímají o obor psychologie (Dr1, Sr2) se zaměřují pouze na dětskou psychologii, a Mr, jelikož je studentem pedagogické fakulty, tak předměty psychologie se také zaměřovaly na práci s dětmi. Dr2 a Sr1 svou pracovní pozici v této souvislosti okomentovali tak, že mají v zaměstnání málo lidského kontaktu, a proto i vyhledali možnost dobrovolnictví.

Oblast 5 – Bariéry komunikace

Výpovědi respondentů se velmi liší na základě toho, s jakým seniorem zrovna pracovali. Dr1 uvedl náročnost situace seniora s Alzheimerovou chorobou: *„...já jsem s tím měla ze začátku hrozný problém protože přece jenom bylo těžký navázat řeč s někým kdo se hodně opakuje, přece jenom o tom ta choroba je, takže naše rozhovory byly ze začátku takový že já jsem se na něco ptala a vždycky jsme skončily u věty kterou jsme začaly, takže ze začátku jsem z toho byla opravdu hodně zmatená a nevěděla jsem jak na to...“* Postupně ale Dr1 našel svou vlastní cestu jak se seniorem komunikovat: *„...její nejoblíbenější činnost je když právě přinesu knížku a jenom jí jako čtu a ona poslouchá, takže i když můj původní záměr byl vlastně povídat si s druhým člověkem a přijít na to jak je, tak tohle je hrozně fajn způsob jak my spolu mluvíme aniž bychom spolu vyloženě mluvily.“* Dr2 zmínil náročnost komunikace z hlediska seniorovo negativního postoje k životu a zároveň situaci připodobňuje ke zkušenosti v rámci rodiny: *„...mě to vždycky strašně připomíná tu manželovu maminku, prostě je negativní, ale zas na druhou stranu když je potom těžký si najít nějaký předmět hovoru, vždycky to je taková jako loterie, že tam přijdu a teď tam vymejším co jako spolu budeme dělat ale někdy se mi podaří ji nadchnout...“* Dr2 ale také zmínil, že s předchozím seniorem, za kterým docházel, byla situace diametrálně jiná: *„...ta první babička, ta vlastně byla taková moje babička, taková hodná, hodná pani se kterou vlastně vůbec nebyl problém najít nějaký téma, bylo to*

hrozně fajn.“ I u Dr2 je v tomto výroku možné si všimnout, jak do vztahu vkládá připodobnění s vlastní babičkou, což poté velmi ovlivňuje, na jaké rovině se jejich vztah odehrává. Co se týče celkově komunikace se seniory se respondenti většinou shodují, že oni jsou iniciátoři, kteří se pokouší nadnést různá témata a čekají na zpětnou vazbu od seniora. Mr2 zmínil problém velkého věkového rozdílu při nacházení společné řeči se seniorem: *„No, vyloženě jednoduchý to nebylo, ta věková bariéra rozhodně byla jako citelná, bych řek, ale vždycky jsme se tak nějak našli, nějaký téma který nás oba zajímalo.“* Respondenti, u kterých je se seniory menší věkový rozdíl, ovšem nepocíťovali žádnou výhodu, komunikace byla v určitých případech obdobně náročná. Dr2 zmínil psychickou náročnost komunikace a potřebu předem se na ni připravit: *„...třeba s tou první babičkou jsem nemusela být připravená, tam jsem prostě přišla, a tady k týhle babičce když jdu tak já na to musím být připravená, abych prostě měla sílu jí nějak povzbudit a na všechno, není to jako jen tak.“* Časté opakování se, zapomínání nebo negativní postoj k životu zmínili všichni respondenti jako náročné aspekty při komunikaci. Respondenti také zdůraznili časté stěžování si na život celkově a také na personál a podmínky zařízení, dále se při komunikaci potýkají s tím, že se seniorům po něčem stýská, ať už je to domov, rodina nebo nějaké koníčky, a nejsou si v těchto situacích jisti, jak na tyto výroky mají reagovat. Sr2: *„...ona teda hlavně dost často třeba zmiňuje to, že špatně mluví, že už má opotřebovaný hlasivky nebo že z jejího pohledu je třeba neschopná tím že je na vozíčku a tak, já se jí snažím ukazovat že pořád ten její život má smysl, ona se mě snaží poslouchat, takže určitě jsou tam občas situace kdy ona si třeba stěžuje nebo říká že už je jako neschopná a tak... takže občas nevím co na to tak jako říct když mi vypráví různě ty její situace co všechno se jí stalo a v čem všem měla smůlu, tak se vždycky tomu snažíme jako zasmát, ona taky, ale jsou situace kdy úplně nevím jak na to reagovat a co bych jí na to měla odpovědět.“* Sr1: *„...občas člověk neví jak na to má reagovat, jsme se bavily o skalkách a tak, a teď jak je v paní tom domovu důchodců že dcera jí to úplně zrušila tu skalku, a že tam prostě je louka, tak v tu chvíli jako jsem nevěděla co mám říct.“* Snahy respondentů tak směřují k tomu převést téma na nějaké lehčí, veselejší a obecně seniora nějakým způsobem povzbudit. Sr2 okomentoval výběr témat k diskusi takto: *„Ty lehčí témata určitě, většinou teda začínáme počasím, a pak se dostáváme různě dál, takže jak říkám třeba o klucích, o škole, že toho je tedka hodně, nebo že nevím co si vzít na sebe na ples a tak, ale nějakými jako temnějšími a vážnějšími tématy jí úplně nezatěžuju.“* Dr2 na těžkosti v komunikaci navázal tak, že díky zkušenosti s péčí o manželovu maminku může nějak reflektovat aktuální situaci: *„Je to pro mě výzva, normálně si lidi se kterými*

se stykám vybírám, jsou to takový lidi který mi jsou prostě příjemní a takhle, nejsem si vůbec jistá jestli s touhle babičkou, jestli bych si ji nějak vybrala, a byla mi přidělená a já ji chci když tam jdu nějak jako rozveselit, nějakým způsobem ji zabavit a možná si říkám že to je i něco takovýho že to mělo přijít v souvislosti s tím co jsem zažívala s tou manželovo maminkou, že to třeba pro mě byla před tím nějaká zkušenost a teďka já tu zkušenost mám nějak využít, a je to, já nevím co se odehrálo v její rodině takže to беру tak že já tam chodím a pomáhám jí, nebo jak bych to řekla, ne že bych jí tu rodinu měla nahradit, to určitě ne, ale že vlastně já mám nějakou zkušenost s takovýmhle typem osoby a teďka právě že si to neberu osobně, a že já ji vlastně poskytuju nějakou formu komunikace...“ Díky získané zkušenosti v rámci rodiny tak může Dr2 se seniorem lépe pracovat a snadněji komunikovat, jelikož to pro něj nepředstavuje tak neznámé prostředí. Ostatní respondenti takovou zkušenost nemají a výrazně se to projevuje i na jejich schopnostech reagovat na takové situace.

Oblast 6 – Nenastavené hranice ve vztahu

Respondenti mají často k seniorům vztah, který je na velmi osobní úrovni. Jak již bylo zmíněno, značná část respondentů vnímá seniory jako určitý způsob náhrady jejich vlastních prarodičů nebo rodičů. Vztahy se seniory se tedy odehrávají na velmi intimní rovině a respondenti i senioři se vzájemně svěřují s různými osobními záležitostmi. Sr2: „...já jí fakt říkám všechno, ona taky je se mnou velmi otevřená, i třeba s rodinnými záležitostmi, s jejím zdravotním stavem i s těma méně příjemnýma věcmama...“ Sr2 dál popsal význam jejich vztahu: „...jednou svým dětem o ní budu vyprávět, protože ona teďka v mém životě figuruje hodně a vlastně funguje jako taková moje skoro nejlepší kámoška, my si z toho vždycky děláme srandu, že je to taková moje nejlepší kamarádka.“ Všichni respondenti se nějakým způsobem snažili seniorům zajistit pomoc na dalších úrovních a nevnímali strávený čas jako jedinou formu možné pomoci. Sr3 zmínil tyto příklady: „...to jsem si s ní i jako telefonovala jakože když třeba něco, že bych jí třeba něco koupila, když by chtěla, tak ona mi někdy zavolala... jednou jsem jí vzala s pomoci mojí mamky, chtěla hrozně na hřbitov, se tam podívat že už tam nebyla dlouho, tak jsme jí vzaly na hřbitov se kouknout, a jednou jsme jí vzali na vánoční trhy, že se tam chtěla kouknout, my jsme jí tam vlastně vzaly autem aby nemusela nějak se tam dostávat, takže mamka jí tam dovezla, na vozičku jsme jí tam vozily a tak.“ Dr2 potvrdil, že seniorovi pravidelně peče dorty a nosí ovoce, a také uvedl situace, kdy zasahoval do toho, jakým způsobem je o seniora pečováno: „...byl problém že jí třeba docházely gely na to mazání

na ty popáleniny... tak vlastně jsem několikrát říkala sestřičkám že jí dochází ten gel a aby jí ho předešly, a když jsem tam potom šla brzo abych se tam potkala se sestřičkou která nějak komunikuje s lékařem... no a třeba měsíc nebo vůbec nebyly schopný jí tu mastičku dodat takže ona si to potom mazala něčím jiným, a já mám kamarádku lékárnici tak jsem jí řekla o čem to je, tak vlastně jsem koupila takovej sud nějakýho toho gelu z té lékárny a to jsme pak jako měli v lednici a vždycky jsme to přendali do nějakýho kelímku... ta druhá babička špatně viděla a já jsem si myslela že ten čas, kterej by se jí jakoby ukrátil, tak že by mohla si něco číst... no a ona že nevidí tak jsem se jí zeptala kolik má dioptrií a ona že tak asi dvě nebo tak nějak, tak jsem vlastně koupila troje brýle v drogerii...“ Dr2 dále okomentoval péči ze strany zaměstnanců domova pro seniory v určitých oblastech jako nedostatečnou, ačkoli si plně uvědomuje její náročnost i díky své zkušenosti. Péči komentoval i Sr3: *„...docela mě jako mrzelo že ona byla docela dehydratovaná, jakože pořád když jsem se jí ptala jestli nechce napít tak jako pořád jako kejvala hlavou, ona už teda nemluvila... ale když jsem jí jako dávala napít tak pila hodně a pořád chtěla přidávat takže mi přišlo jako jestli vůbec maj čas tam jí dávat napít ale jako nechtěla jsem se ptát.“* Tento výrok Sr3 poukazuje i na značné zapojení rodičů respondenta, což dále potvrdil i Sr2: *„...rodiče se vždycky ptaj jak se má a vymejšleli jsme dárky na Vánoce pro ní, a kupovaly jsme jí s mamkou kalendář adventní aby měla se na co každé den tak nějak těšit...“* Všichni respondenti uvedli, že ačkoli mají povinnost mlčenlivosti, své zážitky se seniory aktivně probírají v rámci své rodiny nebo s přáteli, což potvrzuje myšlenku toho, jak je pro ně tento vztah významný. Respondenti projevili neskutečný zájem o celou osobnost daného seniora a přáli si pro něj tu nejlepší péči, a proto do ní také v určitých případech zasahovali. To, že se respondenti ze své vlastní iniciativy více zapojovali do péče o seniory, je možné vnímat jako určitý přesah dané dobrovolnické činnosti, jejíž prvotním záměrem bylo pouze povídání, a také jako přesah i samotného vztahu mezi dobrovolníkem a seniorem.

Sr1 popsal své pocity ohledně toho, že by si přál navázat s nějakým seniorem hlubším vztah, ale bohužel se mu to zatím nedaří a cítí ze seniorů určitou nedůvěru: *„Po tom toužím navázat nějaký hlubší vztah s nějakou babičkou, je pravda že jsem od toho čekala drobet víc, v té důvěrnosti, ale co jsme se bavili i na té charitě tak jsme si říkali že to prostě chce čas.“* Tato skutečnost může být způsobena tím, že Sr1 ještě neměl příležitost se pravidelně setkávat pouze s jedním seniorem.

V případě, že respondenti již mají zkušenost s úmrtím seniora, za kterým jako dobrovolníci docházeli, což se týká Dr2 a Sr3, dokázali reflektovat, že jim velmi chybí a dodnes na ně vzpomínají. Dr2 se seniorem navázal velmi blízký vztah: „...u ty první babičky, ta byla tak hodná a milá a bylo mi líto že odešla ale zároveň jsem viděla že ona tady prostě nebyla, nebyla vůbec zbytečná, což ale nemyslim že by tady byl někdo zbytečně.“ Na otázku, při kterých příležitostech na seniora vzpomíná, odpověděl následovně: „No tak já vlastně každé den jezdím kolem obchodu kde pracuje její vnučka tak mě to tak vždycky napadne když se tam zastavím a ta vnučka tam je nebo tak, nebo i když jdu do toho domova za tou druhou babičkou tak si vzpomenu tady na tu, že to byla taková milá, milá pani která přijímala život tak jak přichází a uměla se z něho radovat.“ Sr3 zároveň vyzdvihl i význam školení ze zaměstnání na téma umírání, které mu v těchto otázkách pomáhají.

Ostatní respondenti uvedli obavy, jak budou smrt seniora zvládat. Sr2: „Bojim se toho, dost často třeba když to nestihám nějakou tu návštěvu nebo když se loučíme, tak si říkám že se bojím aby to nebylo naposled...“ Zároveň ale všichni respondenti uvedli, že je pro ně smrt přirozenou součástí života a více než na blízkost smrti se zaměřují na to, jak seniorům jejich život zpříjemnit.

Oblast 7 – Syndrom vyhoření

Dr2 uvedl své negativní pocity, které zažil ve chvíli, kdy zjistil, že daný senior má rodinu, která za ním dochází: „...co mě úplně zarazilo poprvé tak jsem si myslela, že budu prostě takovej záchranář, že ta babička nikoho nemá a tak, a teďka asi na druhý schůzce najednou jsem tam potkala mladou paní s děckem... ta reakce ode mě byla úplně nepřirozená, tak jsem tak jako od té paní úplně vycouvala mlčky a pak jsem teda volala koordinátorce, no a vlastně to byla její vnučka, ona ta paní tu má rodinu, ale přesto ten domov jako usoudil, že ta babička by ještě někoho potřebovala... ale jako na poprvý jsem si říkala, jak jako mrhají, jak bych to řekla, já jsem se přihlásila, abych pomáhala někomu, kdo vůbec nikoho nemá a tak...“ Dr2 pociťoval, že jeho dobrovolnická činnost nemá takový vliv a jeho pomoc nemůže být natolik doceněna, jelikož senior měl i svou vlastní rodinu, která za ním docházela. Sr3 také zmínil své negativní pocity spojené s docházením rodiny za seniorem: „...za ní často chodí jakoby rodina a někdy se mi stalo že, víckrát, že tam třeba nebyla, že jí vzali na vozíčku ven na procházku... takže poprosim jestli by mi nedali nějakou jinou paní, jako abych tam nešla zbytečně... ona prostě mi

přijde že o to nemá tolik zájem, že vlastně tam má návštěvy rodiny a právě jsem přemýšlela, že bych byla u někoho komu tam ta rodina nechodí abych tam byla užitečnější.“ Oba respondenti se tak shodli, že by jim jejich dobrovolnická činnost připadal přínosnější u seniorů, za kterými rodina nedochází nebo žádnou nemají.

Respondenti Dr2 a Mr vyzdvihli psychickou náročnost práce se seniory a ocenili, že zaměstnanci domova pro seniory zvládají tuto práci vydržet dlouhodobě v mnohem větším rozsahu hodin. Mr: *„...rozhodně by se našli lidi co by se z toho mohli jako psychicky tak nějak sesypat, rozhodně to tam není práce pro každého, a obdivuju i ten personál toho domova pro seniory protože jako být každý den v takovémto prostředí rozhodně není nijak lehký, hlavně teda psychicky.“* Dr2: *„...vlastně si strašně vážím těch ošetřovatelek který tam jsou a na který třeba ta pani občas nadává, nebo podle toho jak má náladu, vidím že to není vůbec jednoduchý, že ta práce s těma starejma lidma je vlastně hrozně složitá, já tam jsem vždycky hodinu a pak odejdu ale oni tam s nima jsou pořád a nezavdělá se.“* Respondenti svými výpověďmi zpochybňují, jak moc by byli schopni se dobrovolnictvím se seniory věnovat na více než nyní, což představuje jednu hodinu za jeden nebo dva týdny. Je možné, že by pro ně tato činnost byla natolik náročná, že by v ní nebyli schopni pokračovat ve větším měřítku. Ačkoli má Dr2 zkušenosti z péče o seniora v rámci rodiny, bylo by pro něj zřejmě nad jeho síly pokračovat v něčem takovém znovu, a proto jsou jeho dobrovolnické hodiny v takové míře, které ho nepřetěžují: *„...to byl takovej rok a půl života v neustálém napětí a stresu a to když člověk zažije jaký to je s takovýmhle člověkem, kterej za a je nemohoucí a za b je negativní, jo a když to máte vydržet a ustát všechno, není to vůbec jednoduchý, že i z tohoto pohledu se dívám na ty lidi co v těch domovech pracují...“*

Únavu z činnosti pociťuje nadpoloviční většina respondentů a tato únava pochází například z negativních témat, na které se seniory naráží, jak uvedl Sr2 na otázku, zda pociťuje z dobrovolnictví únavu: *„Únavu občas, když tam přicházím tak vlastně vést ten rozhovor a občas třeba když já sama se nemám nejlíp tak reagovat právě na nějaký ty smutnější témata je občas těžký...“* Mr uvedl, že pociťoval psychickou náročnost poté, co měl díky dobrovolnictví možnost nahlédnout do života seniorů v domovech pro seniory: *„...nějaká jako mentální únava, přece jenom vidět jak na tom někteří ty lidé jsou, není to rozhodně pro každého.“* Na tu samou otázku odpověděl Dr1 následovně: *„Musím říct že jo, přece jenom je to občas náročný se vlastně přepnout do toho módu kdy člověk musí mluvit s někým kdo mu neodpoví nebo mu odpoví na něco úplně jinýho, je to hodně velká*

zkouška trpělivosti, takže já jakožto trošku náladovej člověk jsem s tím ze začátku měla trochu problém...“ Respondenti uvedli, že do značné míry se projevuje i jejich vlastní osobnost a nálada v tom, jak dobrovolnictví zvládají. Dr1 v této souvislosti zmínil, že o své zdraví pečuje společně s psychologkou: „*Já mám psychologku už několik let takže tím se snažím vlastně tohle ventilovat a nějakým způsobem s ní o tom taky mluvit... vlastně na základě těch rozhovorů s ní kdy ona mi jako připomene ty benefity toho proč to jako dělám a co z toho jako můžu mít a jak je to vlastně jako fajn, pak mě to nakopne.*“ Skutečnost toho, že respondent potřebuje druhého člověka, aby mu připomněl, z jakého důvodu dobrovolnictví vykonává, značí že je pro něj samotná aktivita náročná, ale i přes všechny překážky si uvědomuje její význam. Naopak respondenti Sr1 a Sr3 argumentovali, že je dobrovolnictví pouze naplňuje energií a nikdy z něho nepocítují žádnou únavu.

Každý respondent uvedl, že ho při dobrovolnictví povzbuzuje pocit ocenění ze strany seniora a jeho poděkování. Dr1: „*Nejvíc člověku dává ten člověk se kterým tráví ten čas což když mi paní řekne že mě má ráda tak to je největší poděkování za všechno.*“ Sr3: „*...tadyta paní ke který chodím ta to moc neocení, ale když jsem chodila k tý první tak ta se vždycky těšila na tu návštěvu a vždycky poděkovala když jsem přišla, tak to mě vždycky potěšilo.*“ Sr2: „*...vždycky vidět tu její vděčnost a radost že jsem tam za ní přišla je něco krásnýho... ta seniorka mi aspoň pětkrát poděkuje a je vidět že fakt za každou, každou minutu co tam jsem je vděčná...*“ Dr2 a Sr1 také zmínili, že ocenění u dalších lidí nevyhledávají, jelikož činnost dělají zároveň i kvůli sobě.

Respondenti se shodují v tom, že se cítí spokojeně v prostředí dobrovolnického centra i dalších dobrovolníků. Sr2 vyzdvihl pocit sounáležitosti: „*...ty lidé v tom domově důchodců jsou na mě neskutečně milí, zaměstnanci jsou úplně skvělý, a u všech vidím že si mě váží a že jsou rádi že tam chodím, a stejně tak i komunikace s dobrovolnickým centrem nebo supervize, tak vlastně jsem v tom našla takovou skupinu lidí kam mam pocit že patřím, takže se to pro mě stalo neskutečnou součástí mého života.*“ Vstřícnost zaměstnanců potvrzuje i Dr1: „*...v domově důchodců jsou hrozně ochotný lidi který vlastně si vás váží a chtějí aby si vás tam udrželi a abyste byli spokojený, můžete se na ně obrátit s čímkoli ať už prostě se změnou, s nějakým nápadem nebo nějakou radou, takže musím říct že rozhodně to není tak že by si z nás tam dělali nějaký jako sluhy a úkolovali nás něčím, to vůbec.*“ Z výroků respondentů lze vyvodit, že určitá hlubší spolupráce mezi

zaměstnanci zařízení a dobrovolníky sice nefunguje, ale zaměstnanci jsou vůči dobrovolníkům vstřícní.

5.1. Shrnutí interpretace dat

Autor si na základě interpretace dat vytvořil shrnutí ke každé z oblastí.

Oblast 1 – Neadekvátní očekávání

Pokud jsou pominuty specifika životních fází respondentů a jejich původní záměry, všichni se shodují v tom, že je k dobrovolnictví přivedla touha po smysluplnějším trávení času, přičemž se jim toto očekávání dle jejich výpovědí podařilo splnit. Zvláště u studujících respondentů (Dr1, Sr2, Mr) je otázka, jak se bude jejich dobrovolnictví vyvíjet do budoucna a zda u něj zůstanou i poté, co si splní své prvotní záměry. U Mr je zřejmě nejnižší pravděpodobnost, že by s dobrovolnictvím dlouhodobě pokračoval na základě jeho výroku, kde zmiňuje, že by se do dobrovolnictví sám nezapojil, pokud by to nebylo v rámci studia nutné, a jeho potřebu být za svůj čas hodnotně odměněn. Nakolik se ale jeho názor postupně s výkonem činnosti změní, není jisté. Očekávání nalezení hlubokého vztahu se seniory, a i nějakým způsobem nalézt náhradu rodičů či prarodičů, které se týkaly celkem čtyř respondentů, může být velmi nebezpečné, a to buď kvůli možnému zklamání z nenaplnění hlubšího vztahu nebo naopak v přílišné angažovanosti v rámci vztahu se seniorem, která může vést třeba i k syndromu vyhoření.

Oblast 2 – Nedostatek času

Studující respondenti (Dr1, Sr2, Mr) zmínili náročnost skloubení dobrovolnictví s jejich studijními povinnostmi. Jelikož uvedli, že v případě zvýšené studijní zátěže dobrovolnictví odkládají nebo dokonce na určitou dobu přerušují, je otázkou, jak dlouho se dobrovolnictví budou věnovat, pokud se jejich studium stane ještě o něco náročnější nebo do jejich života vstoupí další faktory. Dobrovolnická centra vychází respondentům dle jejich výpovědí většinou vstříc a hodiny si flexibilně domlouvají přímo s danými seniory, což jim velice vyhovuje. Tato míra flexibility ovšem respondentům může dávat pocit menší zodpovědnosti za pravidelnou docházku. Ačkoli nalézt správnou míru dobrovolnických povinností a zároveň brát důsledný zřetel na potřeby samotného dobrovolníka není vůbec snadné. Respondenti totiž uvedli, že je vlastně dobrovolnictví omezovat tolik ani nemůže, když jím vlastně netráví tolik času, protože si hodiny korigují

dle své libosti. Všichni respondenti uvedli nějakou formu dobrovolnického zapojení i mimo dobrovolnické centrum. To může značit, že množství zájmů, které mají se bude ve výsledku podepisovat na kvalitě jednotlivých aktivit.

Oblast 3 – Nedostatečná podpora

S nepochopením ve své rodině uvedli, že se potýkali všichni respondenti kromě Mr a Sr3. Mr dovysvětlil, že se vyloženě nejednalo ani o pozitivní názor. Jedná se tedy o problém, který může běžně nastat a způsobovat tak vyhrocené vztahy a konflikty v rámci rodiny. Všichni respondenti se shodli, že se dobrovolnictví veřejně dostatečně neprezentuje, mnoho lidí o něm tak neví a možná z toho důvodu ho ani nechápou, protože se s ním vlastně nikdy nesetkali. Zda respondenti věděli, že existuje možnost docházet přímo do domova pro seniory ještě předtím, než zkontaktovali dobrovolnické centrum, není patrné, kromě výroku Mr, který potvrdil, že do té doby ani nevěděl, že taková možnost existuje. Není tedy jisté, zda se o této oblasti dobrovolnictví v široké veřejnosti vůbec ví.

Oblast 4 – Nedostatečná kvalifikace

Přestože všichni respondenti uvedli, že byli s úvodním školením v dobrovolnickém centru spokojeni, shodli se, že pokrývá pouze úplný základ. A ačkoli si polovina respondentů získávala doplňující informace z dalších zdrojů nebo alespoň se sami více zamýšleli nad tím, jak samotné návštěvy u seniora koncipovat, nepopisovali to jako něco zatěžujícího. Bylo by zajímavé vidět, jak by respondenti reagovali na možnost rozšiřujícího vzdělávání v této oblasti, pokud by taková nabídka přišla. Všichni respondenti se totiž nějakým způsobem dále vzdělávají, a to tak, že se buď jedná přímo o studenty nebo uvedli, že navštěvují různé přednášky a snaží se neustále vzdělávat. Sr3 totiž popsal významnost svých znalostí díky školením v rámci svého zaměstnání. Je ovšem možné, že místo přínosu by to znamenalo vyšší náročnost a nutnost vyšší časové alokace na dobrovolnictví, přičemž by tento čas ani nestrávili s daným seniorem.

Oblast 5 – Bariéry komunikace

Všichni respondenti uvedli náročnost komunikace se seniory a situace byla o to komplikovanější, pokud se senior nacházel ve vážnějším stavu demence. Zmínili, že v určitých situacích nevěděli, jak na slova seniorů zareagovat. Respondenti se také shodli, že je pro ně náročné zvládat seniorův negativní přístup k životu. Dále celkovou

degeneraci kognitivních schopností či nástup demence chápou respondenti jako velmi zátěžové. Mezi respondenty a seniory také docházelo k vzájemnému nepochopení, které si pak mohou brát osobně, pak ovšem záleželo, jak se konkrétní respondent dokázal povznést nad témata, se kterými buď nesouhlasil nebo je nedokázal pochopit.

Oblast 6 – Nenastavené hranice ve vztahu

Vztahy se seniory pro respondenty představují významný aspekt jejich života. Dle jejich výroků jsou pro ně tyto vztahy důležité i v jejich soukromém životě a své zážitky probírají s rodinou a přáteli. Smrt seniorů vnímají všichni respondenti jako přirozenou součást života, ačkoli se s ní zatím během dobrovolnictví setkali pouze Dr1 a Sr3, kteří dodnes na zesnulé seniory velmi vzpomínají. Přesah vztahů se seniory nebo alespoň touha po něm byl patrný u všech respondentů. Na základě toho se respondenti aktivně zajímali o celkový stav seniora a o jeho péči v zařízení a snažili se seniorům zajistit pomoc i na dalších úrovních.

Oblast 7 – Syndrom vyhoření

Pro každého z respondentů je nesmírně důležité cítit se oceněn daným seniorem, kterého navštěvují, a tak je velmi povzbuzuje, pokud přímo od seniora zaznamenají určitý výraz vděku. V případě, že jim chybí pocit ocenění ze strany seniora, jako v případě Sr3, nemají chuť pokračovat nebo alespoň chtějí změnit seniora, za kterým by docházeli. Dva respondenti (Dr2, Sr1) také zdůraznili význam toho, že dobrovolnictví dělají zároveň sami pro sebe, a proto další ocenění nevyhledávají. Situaci může zvláště komplikovat, pokud mají seniori rodiny, které je také navštěvují. Dr2 a Sr3 pak uvedli, že necítí tak velký přínos své činnosti, jako v případě úplně osamělého seniora. Určitou únavu z dobrovolnictví přiznali celkem čtyři respondenti, zbylí dva (Sr1, Sr3) argumentovali tím, že je dobrovolnictví naopak vždy pouze naplňuje energií.

6. Diskuse

Díky zvolené kvalitativní metodě výzkum zaručuje hluboký vhled do vnímání respondentů problematiky zátěžových faktorů dobrovolnictví v domovech pro seniory. O těžkých tématech není snadné hovořit, proto kvalitativní výzkum může zajistit bezpečné prostředí pro svěření se v rámci vybudovaného vztahu s autorem v průběhu rozhovoru. Na druhou stranu kvantitativní výzkum přináší vyšší míru anonymity, která by určité skupině lidí mohla vyhovovat více a byla by ochotnější odpovídat otevřeněji. Proto by bylo vhodné tento výzkum podpořit ještě určitou kvantitativní metodou na větším vzorku například v rámci dalších dobrovolnických center v České republice. Zároveň by bylo vhodné využít i metodu zúčastněného pozorování, případně nezúčastněného pozorování, pro hodnotnější ověření tvrzení respondentů.

Bylo by zajímavé se případně dále zaměřit pouze na jednu určitou oblast výzkumu, kterou by mohla představovat například nedostatečná podpora. Získat odpovědi na otázky ohledně mínění společnosti na dobrovolnictví mohou pomoci odpovědět na to, jakým způsobem se bude dobrovolnictví rozvíjet do budoucna. Autor považuje za klíčové, aby se zvýšilo nejen společenské uznání dobrovolníků, ale také celkové povědomí o možnostech dobrovolnictví a jeho přínosech jak pro jednotlivce, tak pro celou společnost.

Polovina rozhovorů se uskutečnila v kavárně a druhá polovina online. Na výzkum práce měla vliv skutečnost, že při osobním setkání trvaly rozhovory znatelně déle a respondenti byli více ochotní se autorovi svěřit s detailnějšími a citlivějšími informacemi. I přestože rozhovory proběhly v kavárně, respondenti neměli obavy odpovídat otevřeně a neskrývat emoce. Jisté otázky tedy jsou, zda by se výpovědi lišily, pokud by rozhovory probíhaly na diskrétnějším místě a zda by respondenti, se kterými proběhl rozhovor online, byli sdílnější při osobním setkání.

Výpovědi respondentů přinesly významný vhled do jejich životů a bylo by velmi zajímavé sledovat budoucí vývoj. Výroky respondentů mohly být také ovlivněny nadmírou optimismu, aniž by si své výroky důkladně promysleli se všemi aspekty, nebo naopak mohly být zbytečně skeptické. S respondenty by bylo vhodné provést rozhovory po určité době znovu a sledovat, jak se jejich názory vyvinuly a jaký vliv na ně jejich dobrovolnická činnost má. Pomohlo by to tak odpovědět na otázky zátěžových faktorů z dlouhodobého hlediska a v proměnách v čase.

Závěr

Cílem práce bylo identifikovat zátěžové faktory dobrovolnictví v domovech pro seniory, přičemž byla stanovena následující výzkumná otázka: „Které faktory vidí respondenti jako zátěžové?“.

V rámci výzkumné otázky bylo možné specifikovat, že nejvíce respondentů vnímá zátěžové faktory v následujících oblastech: bariéry komunikace, přičemž uvedli problémy, které s sebou přináší stárnutí těla a mysli, a syndrom vyhoření, jakožto častou únavu z činnosti a její psychickou náročnost, a dále potřebu ocenění od daného seniora.

Podařilo se identifikovat zátěžové faktory dobrovolnictví v domovech pro seniory, které se primárně objevují v těchto oblastech: neadekvátní očekávání, nenastavení hranic ve vztahu a nedostatečná podpora. Jelikož byla polovina respondentů studenty, kterým mělo dobrovolnictví přinést užitek v jejich studiu, není zřejmé, jak se bude u nich situace vyvíjet do budoucna, ačkoli dva z těchto tří respondentů uvedli, že jim dobrovolnictví více změnilo život a chtějí v něm pokračovat. Neadekvátní očekávání dále úzce souviselo i s nenastavenými hranicemi ve vztahu, přičemž respondenti uvedli, že od vztahu se seniorem očekávají určitý hlubší přesah. Tento přesah jim ve výsledku ale způsoboval mnohé další starosti, které by eventuelně mohly vyústit ve vyčerpání, nebo by naopak mohlo dojít ke zklamání z nenaplnění důvěrnějšího kontaktu. Podpora ze strany rodiny respondentů byla téměř vždy nedostatečná a dobrovolníkům to tak vytváří náročnější prostředí pro uskutečnění činnosti. Co se týče podpory ze strany společnosti, dle respondentů nedochází k hlubšímu pochopení těchto aktivit a nedochází ani k dostatečnému sdílení informací o dobrovolnictví v rámci veřejnosti, a tak je pro mnohé lidi stále velkou neznámou a z toho důvodu pak na něj možná mohou reagovat spíše negativně.

Ačkoli výsledky práce nepřináší široce aplikovatelná tvrzení, pomohla nastínit situaci menší skupiny respondentů a jejich vnímání této problematiky. I přestože je každá odpověď natolik odlišná jako je každý člověk jedinečný, autorovi se podařilo zanalyzovat veškeré jejich zkušenosti a vyvodit z ní určité závěry, které mohou pomoci více proniknout do chápání jednotlivců této oblasti.

Seznam použitých zdrojů

BALÁŽ, Roman, 2011. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca* [online]. Dobrovolnictví a sociální práce. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, **11**(4), 4 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2011-4.pdf

BALOGOVÁ, Beata, Alžbeta MRAČKOVÁ a Kvetoslava REPKOVÁ. Dobrovolnictvo v dlhodobej starostlivosti o starších ľudí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca* [online]. Dobrovolnictví a sociální práce. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, **11**(4), 16-19 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2011-4.pdf

BARBOŘÍK, Michal a Nataša DIATKOVÁ, 2018. In: HRUŠKA, L., A. HRUŠKOVÁ, J. TOŠNER a M. PILÁT. *Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR* [online]. Ostrava: ACCENDO [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: mvcr.cz/soubor/01-rozvoj-dobrovolnictvi-v-cr-analyza-pdf.aspx

BASIL, Debra Z., Mary S. RUNTE, M. EASWARAMOORTHY a Cathy BARR, 2009. Company Support for Employee Volunteering: A National Survey of Companies in Canada. *Journal of Business Ethics* [online]. **85**(S2), 387-398 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0167-4544. DOI:10.1007/s10551-008-9741-0

BENEDÍKOVÁ, Luisa, 2012. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora* [online]. Praha: Hestia – národní dobrovolnické centrum [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: hest.cz/cdn/public/rukovet-dobrovolnika-pro-seniory.pdf

BOYER, Stanislas, Pierre-Vincent PAUBEL, Robert RUIZ, Radouane EL YAGOUBI a Agnès DAURAT, 2018. Human Voice as a Measure of Mental Load Level. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research* [online]. **61**(11), 2722-2734 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1092-4388. DOI:10.1044/2018_JSLHR-S-18-0066

BRATSKÁ, Mária, 2001. *Zisky a straty v záťažových situáciách alebo príprava na život*. Bratislava: Práca. ISBN 80-7094-292-4.

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžběta, 2011. Dobrovolnictvo na Slovensku – reflexia nových trendov a výzvy pre sociálnu prácu. *Časopis Sociální práce / Sociálna práca* [online]. Dobrovolnictví a sociální práce. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální

práci, **11**(4), 49-61 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2011-4.pdf

BRUGGENCATE, Tina Ten, Katrien G. LUIJKX a Janienke STURM, 2018. Social needs of older people: a systematic literature review. *Ageing and Society* [online]. **38**(9), 1745-1770 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0144-686X. DOI:10.1017/S0144686X17000150

BRZÁKOVÁ BEKSOVÁ, Kateřina, 2013. *Geriatrická problematika v pastorální péči: Postulát křesťanské etiky v péči o seniory*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2296-5.

CORNELIS, Ilse, Alain VAN HIEL a David DE CREMER, 2013. Volunteer work in youth organizations: predicting distinct aspects of volunteering behavior from self- and other-oriented motives. *Journal of Applied Social Psychology* [online]. **43**(2), 456-466 [cit. 2023-03-10]. ISSN 00219029. DOI:10.1111/j.1559-1816.2013.01029.x

ČELEDOVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA, 2016. *Úvod do gerontologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3404-3.

ČERNOCHOVÁ, Barbora, Alžběta FALTOVÁ, Regina KIRKINGOVÁ, Veronika KNICHALOVÁ, Tereza KVAPIL POKORNÁ, Sandra SKALKOVÁ a Pavlína JURNÍČKOVÁ, 2016. Výzkum motivace studentů a zaměstnanců UP k formálnímu dobrovolnictví v sociálních službách. In: MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci Cyrilometodějská teologická fakulta, s. 61-73. ISBN 978-80-244-5110-7.

ERICHSEN, Nora-Beata a Arndt BÜSSING, 2013. Spiritual Needs of Elderly Living in Residential/Nursing Homes. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine* [online]. **2013**, 1-10 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1741-427X. DOI:10.1155/2013/913247

FOSSEY, Ellie, Carol HARVEY, Fiona MCDERMOTT a Larry DAVIDSON, 2002. Understanding and Evaluating Qualitative Research. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry* [online]. **36**(6), 717-732 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0004-8674. DOI:10.1046/j.1440-1614.2002.01100.x

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

GARLAND, D. R., D. M. MYERS a T. A. WOLFER, 2008. Social Work with Religious Volunteers: Activating and Sustaining Community Involvement. *Social Work* [online]. 53(3), 255-265 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0037-8046. DOI:10.1093/sw/53.3.255

GAUTAM, Sital, Stephen NEVILLE a Jed MONTAYRE, 2019. What is known about the spirituality in older adults living in residential care facilities? An Integrative review. *International Journal of Older People Nursing* [online]. 14(2) [cit. 2023-03-10]. ISSN 1748-3735. DOI:10.1111/opn.12228

HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2012. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-900-8.

HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

HRUŠKA, L., 2022. *Rozvoj dobrovolnictví v ČR: Evaluační zpráva* [online]. Ostrava: ACCENDO [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: mvcr.cz/soubor/20220831-accendo-rozvoj-dobrovolnictvi-v-cr-evaluacni-zprava-pdf.aspx

HRUŠKA, L., A. HRUŠKOVÁ, J. TOŠNER a M. PILÁT, 2018. *Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR* [online]. Ostrava: ACCENDO [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: mvcr.cz/soubor/01-rozvoj-dobrovolnictvi-v-cr-analyza-pdf.aspx

CHO, Jinmyoung, Peter MARTIN a Leonard W. POON, 2015. Successful Aging and Subjective Well-Being Among Oldest-Old Adults. *The Gerontologist* [online]. 55(1), 132-143 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0016-9013. DOI:10.1093/geront/gnu074

JANIŠ, Kamil a Jitka SKOPALOVÁ, 2016. *Volný čas seniorů*. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5535-9.

KOPECKÁ, Ilona, 2011. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3875-8.

KRUTINA, Miroslav, 2004. *Řízení lidských zdrojů - dobrovolnictví: Zkušenost z praxe Českého helsinského výboru* [online] [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: helcom.cz/download/sborniky/dobrovolnici.doc

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2011. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie: Možnosti, které čekají*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3604-4.

KUPKA, Martin, 2014. *Psychosociální aspekty paliativní péče*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4650-0.

KUTNOHORSKÁ, Jana, 2007. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2069-2.

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

LEE, Young-joo a Jeffrey L. BRUDNEY, 2012. Participation in formal and informal volunteering: Implications for volunteer recruitment. *Nonprofit Management and Leadership* [online]. **23**(2), 159-180 [cit. 2023-03-10]. ISSN 10486682. DOI:10.1002/nml.21060

LEPHERD, Laurence, Cath ROGERS, Richard EGAN, Helen TOWLER, Coralie GRAHAM, Andrea NAGLE a Ilsa HAMPTON, 2020. Exploring spirituality with older people: (1) rich experiences. *Journal of Religion, Spirituality & Aging* [online]. **32**(4), 306-340 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1552-8030. DOI:10.1080/15528030.2019.1651239

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

MAN-GING, Carlos Ignacio, Jülyet ÖVEN USLUCAN, Martin FEGG, Eckhard FRICK a Arndt BÜSSING, 2015. Reporting spiritual needs of older adults living in Bavarian residential and nursing homes. *Mental Health, Religion & Culture* [online]. **18**(10), 809-821 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1367-4676. DOI:10.1080/13674676.2015.1100159

MARTINEZ, Iveris L., Donneth CROOKS, Kristen S. KIM a Elizabeth TANNER, 2011. Invisible Civic Engagement among Older Adults: Valuing the Contributions of Informal Volunteering. *Journal of Cross-Cultural Gerontology* [online]. **26**(1), 23-37 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0169-3816. DOI:10.1007/s10823-011-9137-y

MATALAYOVÁ, Tatiana, 2012. Motivácia k formálnemu dobrovoľníctvu. In: BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžbeta, Tatiana MATULAYOVÁ, Alžbeta MRAČKOVÁ, Lenka VAVRINČÍKOVÁ, Jana VLAŠIČOVÁ a Samuel KORÓNY. *Dobrovoľníctvo na Slovensku: výskumné reflexie*. Bratislava: Iuventa – Slovenský inštitút mládeže. ISBN 978-80-8072-119-0.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 9788026203667.

MCALLUM, Kirsten, 2017. Volunteers/Volunteering. In: SCOTT, Craig R., James R. BARKER, Timothy KUHN, Joann KEYTON, Paaige K. TURNER a Laurie K. LEWIS, ed. *The International Encyclopedia of Organizational Communication* [online]. Wiley [cit. 2023-03-10]. ISBN 978-1-118-95560-4. DOI: 10.1002/9781118955567.wbieoc217

MEZUK, Briana, Tomohiro M. KO, Viktoryia A. KALESNIKAVA a David JURGENS, 2019. Suicide Among Older Adults Living in or Transitioning to Residential Long-term Care, 2003 to 2015. *JAMA Network Open* [online]. 2(6) [cit. 2023-03-10]. ISSN 2574-3805. DOI:10.1001/jamanetworkopen.2019.5627

Ministerstvo vnitra České republiky, 2014. *Věcný záměr zákona o dobrovolnictví* [online] [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: mvcr.cz/soubor/vecny-zamer-26-11-2014-pdf.aspx

Ministerstvo vnitra České republiky, 2021. *Evaluace projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“: 1. průběžná zpráva* [online] [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: mvcr.cz/soubor/evaluace-projektu-koncepce-rozvoje-dobrovolnictvi-v-cr-s-akcentem-na-zajisteni-regionalni-a-oborove-dostupnosti-dobrovolnictvi-v-podobe-dobrovolnickych-center-prubezna-zprava.aspx

Ministerstvo vnitra České republiky, 2023. *Rozvoj dobrovolnictví* [online] [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx

MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ, 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. ISBN 978-80-7464-462-7.

MLÝNKOVÁ, Jana, 2011. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3872-7.

MURAYAMA, Hiroshi, Atsuko TAGUCHI a Sachiyo MURASHIMA, 2010. The Relationships Between Feelings of Satisfaction and Burden With Respect to Activity and Social Support Among Health Promotion Volunteers in Japan. *Health Education & Behavior* [online]. 37(2), 275-287 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1090-1981. DOI:10.1177/1090198109341782

MUSICK, Marc A. a John WILSON, 2008. *Volunteers: a social profile*. Bloomington: Indiana University Press. Philanthropic and Nonprofit Studies. ISBN 978-0-253-34929-3.

NOVOTNÝ, Michal a Ivana STARÁ, 2002. *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Vyd. 2. dopl. Praha: Hestia. ISBN 80-238-8697-5.

ONDRUŠOVÁ, Jiřina a Beáta KRAHULCOVÁ, 2019. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4383-0.

PATTON, M. Q., 2005. Qualitative Research. In: EVERITT, Brian S. a David C. HOWELL, ed. *Encyclopedia of Statistics in Behavioral Science*. Chichester, UK: John Wiley. ISBN 0470860804.

PAULÍK, Karel, 2017. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.

RAMOS, Romualdo, Stefan GÜNTERT, Rebecca BRAUCHLI, Georg BAUER, Theo WEHNER a Oliver HÄMMIG, 2016. Exploring the Interaction Between Volunteering Status, Paid Job Characteristics and Quality of Volunteers' Motivation on Mental Health. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* [online]. 27(2), 790-809 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0957-8765. DOI:10.1007/s11266-015-9647-2

Regionální dobrovolnické centrum pro Jihočeský kraj, 2022. *Závěrečná konference projektu Rozvoj dobrovolnictví v ČR* [online] [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: mvr.cz/migrace/ViewFile.aspx?docid=22399145

RITCHIE, Jane a Jane LEWIS, 2003. *QUALITATIVE RESEARCH PRACTICE: A Guide for Social Science Students and Researchers*. London: SAGE Publications. ISBN 0761971106.

ROCHESTER, Colin, Angela Ellis PAINE, Steven HOWLETT a Meta ZIMMECK, 2010. *Volunteering and Society in the 21st Century*. London: Palgrave Macmillan UK. ISBN 978-1-349-30314-4.

SEKAR, Srinivasan a Lata DYARAM, 2017. What drives employees to participate in corporate volunteering programs?. *Social Responsibility Journal* [online]. **13**(4), 661-677 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1747-1117. DOI:10.1108/SRJ-06-2017-0097

SKOGLUND, A. G., 2006. Do Not Forget about Your Volunteers: A Qualitative Analysis of Factors Influencing Volunteer Turnover. *Health & Social Work* [online]. **31**(3), 217-220 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0360-7283. DOI:10.1093/hsw/31.3.217

STEIMEL, Sarah, 2018. Skills-Based Volunteering as Both Work and Not Work: A Tension-Centered Examination of Constructions of “Volunteer”. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* [online]. **29**(1), 133-143 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0957-8765. DOI:10.1007/s11266-017-9859-8

STEINMAN, Michael A., Laura PERRY a Carla M. PERISSINOTTO, 2020. Meeting the Care Needs of Older Adults Isolated at Home During the COVID-19 Pandemic. *JAMA Internal Medicine* [online]. **180**(6) [cit. 2023-03-10]. ISSN 2168-6106. DOI:10.1001/jamainternmed.2020.1661

STOCK, Christian, 2010. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

STUKAS, Arthur A., Mark SNYDER a E. Gil CLARY, 2016. Understanding and encouraging volunteerism and community involvement. *The Journal of Social Psychology* [online]. **156**(3), 243-255 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0022-4545. DOI:10.1080/00224545.2016.1153328

SUN, Changxian, Yaping DING, Yan CUI, Shuqin ZHU, Xianwen LI, Shen CHEN, Rong ZHOU a Yiting YU, 2021. The adaptation of older adults' transition to residential care facilities and cultural factors: a meta-synthesis. *BMC Geriatrics* [online]. **21**(1) [cit. 2023-03-10]. ISSN 1471-2318. DOI:10.1186/s12877-020-01987-w

TOIVONEN, Kristiina, Andreas CHARALAMBOUS a Riitta SUHONEN, 2018. Supporting spirituality in the care of older people living with dementia: a hermeneutic phenomenological inquiry into nurses' experiences. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* [online]. **32**(2), 880-888 [cit. 2023-03-10]. ISSN 02839318. DOI:10.1111/scs.12519

TOŠNER, Jiří, 2016. Kam se poděl zákon o dobrovolnictví?. In: *Svět neziskovek* [online] [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: svetneziskovek.cz/inovace/kam-se-podel-zakon-o-dobrovolnictvi

TRENT, Sheridan B. a Joseph A. ALLEN, 2019. Resilience Only Gets You So Far: Volunteer Incivility and Burnout. *Organization Management Journal* [online]. **16**(2), 69-80 [cit. 2023-03-10]. ISSN 1541-6518. DOI:10.1080/15416518.2019.1604199

VECINA, María L. a Chacón FERNANDO, 2013. Volunteering and well-being: is pleasure-based rather than pressure-based prosocial motivation that which is related to positive effects?. *Journal of Applied Social Psychology* [online]. **43**(4), 870-878 [cit. 2023-03-10]. ISSN 00219029. DOI:10.1111/jasp.12012

VOSEČKOVÁ, Alena, 2014. *Kapitoly z psychologie stáří pro studenty sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-376-5.

VOSTRÝ, Michal a Jaroslav VETEŠKA, 2021. *Kognitivní rehabilitace seniorů: psychosociální a edukační souvislosti*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2866-2.

WAGAMAN, M. A., J. M. GEIGER, C. SHOCKLEY a E. A. SEGAL, 2015. The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work* [online]. **60**(3), 201-209 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0037-8046. DOI:10.1093/sw/swv014

WILLEMS, Jurgen a Sarah DURY, 2017. Reasons for not volunteering: overcoming boundaries to attract volunteers. *The Service Industries Journal* [online]. **37**(11-12), 726-745 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0264-2069. DOI:10.1080/02642069.2017.1318381

WILSON, Jenna, JoNell STROUGH a Natalie SHOOK, 2019. The upside of getting old: Testing a model of older age and better emotional well-being. *Innovation in Aging* [online]. **3**(1), 723-724 [cit. 2023-03-10]. ISSN 2399-5300. DOI:10.1093/geroni/igz038.2652

WILSON, John, 2012. Volunteerism Research. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* [online]. **41**(2), 176-212 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0899-7640. DOI:10.1177/0899764011434558

YANAY, Galit Ventura a Niza YANAY, 2008. The decline of motivation?: From commitment to dropping out of volunteering. *Nonprofit Management and Leadership* [online]. **19**(1), 65-78 [cit. 2023-03-10]. ISSN 10486682. DOI:10.1002/nml.205

Zákon č. 108/2006 Sb. *Zákon o sociálních službách*. In: *Zákony pro lidi*, 2023 [online]. AION CS [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: zakonyprolidi.cz/cs/2006-108

Zákon č. 198/2002 Sb. *Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)*. In: *Zákony pro lidi*, 2023 [online]. AION CS [cit. 2023-03-10]. Dostupné z: zakonyprolidi.cz/cs/2002-198

ZENEVICZ, Leoni, Yukio MORIGUCHI a Valéria S. Faganello MADUREIRA, 2013. The religiosity in the process of living getting old. *Revista da Escola de Enfermagem da USP* [online]. **47**(2), 433-439 [cit. 2023-03-10]. ISSN 0080-6234. DOI:10.1590/S0080-62342013000200023

ZIMMER, Zachary, Carol JAGGER, Chi-Tsun CHIU, Mary Beth OFSTEDAL, Florencia ROJO a Yasuhiko SAITO, 2016. Spirituality, religiosity, aging and health in global perspective: A review. *SSM - Population Health* [online]. **2**, 373-381 [cit. 2023-03-10]. ISSN 23528273. DOI:10.1016/j.ssmph.2016.04.009

Abstrakt

BALA, S. *Zátěžové faktory dobrovolnictví v domovech pro seniory*. České Budějovice 2023. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce H. Donéecová.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolníci, senioři, domovy pro seniory, zátěžové faktory, neoptimální zátěž

Práce se zabývá zátěžovými faktory dobrovolnictví v domovech pro seniory. Teoretická část práce se zaměřuje na témata dobrovolnictví, stárnutí a stáří a identifikuje několik vybraných zátěžových faktorů.

Praktickou část práce představuje interpretace dat hloubkových polostrukturovaných rozhovorů s dobrovolníky, kteří jsou vedeni dobrovolnickými centry v Českých Budějovicích a zároveň působí ve spolupracujících domovech pro seniory.

Abstract

Stress Factors of Volunteering in Long-Term Residential Care

Key words: volunteering, volunteers, older people, long-term residential care, stress factors, overload

The bachelor's thesis considers stress factors of volunteering in long-term residential care. The theoretical part of the thesis focuses on the themes of volunteering, ageing and old age and identifies several selected stress factors.

The practical part of the thesis represents the data interpretation from in-depth semi-structured interviews with volunteers who are managed by volunteer centres in České Budějovice and who also visit older people in cooperating long-term residential care.