

# Západočeská univerzita v Plzni

FAKULTA PEDAGOGICKÁ  
KATEDRA PEDAGOGIKY

EVALUACE SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO SENIORY  
REALIZOVANÉ REGIONÁLNÍM DOBROVOLNICKÝM CENTREM  
TOTEM, o.s.  
BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

*Hana Křížová*  
*Sociální péče, obor Sociální práce*  
*(2009 - 2012)*

Vedoucí práce: *Mgr. Šárka Káňová*

Plzeň, 30. června 2012

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň, 30. června 2012

.....  
vlastnoruční podpis

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí práce Mgr. Šárce Káňové, za vedení mé bakalářské práce, za cenné rady a pomoc při jejím zpracování.

Dále bych ráda poděkovala respondentům za velkou ochotu a jejich volný čas a regionálnímu dobrovolnickému centru TOTEM za možnost realizace mého výzkumného šetření.

V neposlední řadě pak svým blízkým, za trpělivost, kterou se mnou během zpracování mé práce měli.

Hana Křížová

## OBSAH

ÚVOD .....	1
1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU .....	2
2 STÁŘÍ .....	3
2.1 STÁŘÍ JAKO SPOLEČENSKÝ FENOMÉN .....	3
2.1.1 Pohled společnosti na stáří dříve a dnes .....	4
2.2 VYMEZENÍ POJMU STÁŘÍ .....	5
2.2.1 Biologické stáří .....	7
2.2.2 Sociální stáří .....	7
2.3 VYMEZENÍ POJMU SENIOR .....	7
2.4 STÁRNUTÍ JEDINCE .....	8
2.4.1 Fyziologické změny .....	9
2.4.2 Psychické změny .....	10
2.4.3 Sociologické změny .....	11
3 AKTIVIZACE .....	13
3.1 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO SENIORY .....	14
3.1.1 Vzdělávací aktivity seniorů .....	15
3.1.2 Volnočasové aktivity .....	21
4 REGIONÁLNÍ DOBROVOLNICKÉ CENTRUM TOTEM .....	23
4.1 HISTORIE REGIONÁLNÍHO DOBROVOLNICKÉHO CENTRA TOTEM .....	23
4.2 POSLÁNÍ REGIONÁLNÍHO DOBROVOLNICKÉHO CENTRA TOTEM .....	26
4.3 ČINNOST REGIONÁLNÍHO DOBROVOLNICKÉHO CENTRA TOTEM .....	26
4.4 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO SENIORY .....	27
4.4.1 Podoba služby .....	28
4.4.2 Akademie třetího věku realizovaná regionálním dobrovolnickým centrem TOTEM .....	29
4.4.3 Kurzy a kluby .....	32
5 METODOLOGIE VÝZKUMU .....	35
5.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉ STRATEGIE A VÝZKUMNÉ METODY .....	35
5.2 KVALITATIVNÍ EVALUACE .....	35
5.3 POUŽITÍ VÝZKUMNÉ METODY .....	36
5.3.1 Polostrukturovaný rozhovor .....	37
5.3.2 Dotazník .....	38
5.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	38
5.5 OPERACIONALIZACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A CÍLŮ PRÁCE .....	39
5.6 SPOKOJENOST JAKO POJEM .....	39
5.7 SPOKOJENOST V OBLASTI KOMUNIKACE .....	40
5.8 ZMĚNY V ŽIVOTECH UŽIVATELŮ PROSTŘEDNICTVÍM SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY .....	40
5.9 SPOKOJENOST UŽIVATELŮ S ORGANIZAČNÍM ZAJIŠTĚNÍM SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY .....	42
5.10 POPIS VÝZKUMNÉ ČINNOSTI .....	42
5.11 PODMÍNKY SBĚRU DAT .....	43
6 ZPŮSOB VYHODNOCOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT .....	44
7 VÝSLEDKY .....	45
7.1 VYHODNOCENÍ ROZHovorŮ .....	45
7.1.1 Spojenost uživatelů sociálně aktivizační služby v oblasti komunikace s pracovníky a lektory organizace .....	45
7.1.2 Změny v životech uživatelů od navštěvování kurzů .....	47
7.1.3 Spokojenost s organizačním zajištěním .....	49
7.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ .....	50
7.2.1 První výzkumná oblast – Spokojenost uživatelů v oblasti komunikace s pracovníky a lektory .....	51
7.2.2 Druhá výzkumná oblast – změny v životech uživatelů .....	54
7.2.3 Třetí výzkumná oblast – spokojenost s organizačním zajištěním .....	57
SHRnutí .....	60
DOPORUČENÍ PRO PRAXI .....	63
ZÁVĚR .....	65
SEZNAM LITERATURY .....	67
RESUMÉ .....	71
SUMMARY .....	72
SEZNAM GRAFŮ A TABULEK .....	73
SEZNAM PŘÍLOH .....	74
PŘÍLOHY .....	1

## ÚVOD

Mojí inspirací pro vybrané téma byla jednak moje blízkost, k této cílově skupině, založená na mém osobním životě v domácnosti s prarodiči, jednak také zvědavost, jak vypadají aktivity zaměřené na seniory, a jak tyto aktivity senioři vnímají, neboť do té doby jsem o této problematice měla pouze mlhavé představy, respektive téměř žádné. Když jsem přemýšlela o konkrétním tematickém zaměření své práce na tuto cílovou skupinu, narazila jsem na webové stránky TOTEMU a myslím, že právě toto, bylo prvotním impulsem, který mě přivedl k nápadu zabývat se aktivizační službou pro seniory hlouběji, především z hlediska oboru, který studuji, tedy sociální práce. Senioři, stáří, stárnutí a jim podobné pojmy jsou v dnešní společnosti velmi aktuální a diskutované téma, za což má samozřejmě nemalé zásluhy momentální, nepříliš příznivá ekonomická situace a důchodová reforma. Literatury, zaměřené na tuto problematiku je celá řada, dle mého názoru více než dost, ovšem už méně z nich se zabývá aktivizací a aktivním životem v tomto životním údobí, které čeká dříve nebo později každého z nás.

V naší společnosti vnímám velké množství aktivit pro děti, pro rodiny s dětmi, potažmo pro studenty, dospívající, či ekonomicky vyspělé jedince, méně jich však vnímám, opomenuli velká města, aktivity pro seniory. Z hlediska výše uvedeného bych svojí prací ráda přispěla k „veřejné diskuzi o aktivizačních službách pro seniory“, ráda bych tyto pojmy vůbec dostala do většího podvědomí veřejnosti a snad někoho i obohatila o poznatky z praxe, či posloužila někomu svými výstupy z výzkumné činnosti ke vnuknutí podobného podnětu. Vzhledem k celkovému stárnutí populace a prodlužování věkové hranice, tuto problematiku považuji za maximálně důležitou, neboť náš současný „dlouhý“ život nestačí, je nutné, aby byla jeho délka také doprovázena jeho kvalitou. Svými výstupy z výzkumné činnosti bych mimo jiné také ráda pomohla samotnému Regionálnímu dobrovolnickému centru TOTEM, kterému výsledky z výzkumné činnosti mohou přispět ke zkvalitnění jimi poskytovaných služeb.

## 1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

Hlavním tématem mé bakalářské práce je problematika sociálně aktivizačních programů pro seniory, které realizuje Regionální dobrovolnické centrum TOTEM. Sociální aktivizace je dnes velice zmiňované téma, jak z pohledu organizací poskytující tyto aktivizační služby, tak z pohledu veřejnosti, která tyto služby vyhledává. Moje pozornost bude směřovaná především k aktivizaci seniorů, k jejich spokojenosti či nespokojenosti s touto službou, k celkovému zhodnocení této služby z jejich pohledu. Účel výzkumného šetření proto spočívá v evaluaci výše zmiňované aktivizační služby. Ruku v ruce s pojmem sociálně aktivizační služba pro seniory (v dalším textu jen SAS) jde pojem aktivizace, vzdělávání seniorů, samotné regionální dobrovolnické centrum TOTEM, jejich služby směřované k seniorům a samozřejmě stáří jako společenský fenomén a stárnutí jedince, jimž se budu věnovat ve své teoretické části.

Tato práce má stanovený hlavní výzkumný cíl, kterým je zjistit *jaká je míra spokojenosti uživatelů SAS se službou?* Z hlavního výzkumného cíle vychází tři dílčí výzkumné cíle, jejichž znění je následující:

dílčí cíl 1: *zjistit, do jaké míry jsou uživatelé SAS spokojeni v oblasti komunikace pracovníků a lektorů s klienty*

dílčí cíl 2: *zjistit, k jakým změnám v životech uživatelů prostřednictvím SAS došlo*

dílčí cíl 3: *zjistit, do jaké míry jsou uživatelé spokojeni s organizačním zajištěním SAS*

V dílčích cílech, především ve druhém a třetím, je možné nalézt obecnější témata, díky nimž bude možné celkově zmapovat efektivitu SAS, což také představuje cíl práce, který bude možno bezprostředně po jejím zpracování aplikovat v praxi.

## 2 STÁŘÍ

*„Vždyť teprve k stáru, máš o světě páru  
a sečteš – li příjmy místo ztrát,  
je tvůj život stále na úrovni krále,  
tak hled' ho jen žít a správně zrát  
i na konci léta zůstat mlád...“*

Úryvek z písně „To stárnutí zrádné“, autor Zdeněk Borovec

Stáří. Pro někoho období, které mu nahání hrůzu a straší ho ve snech, pro jiného doba klidná, moudrá, kdy už konečně nežije „jako o závod“ a může si užívat drobné radosti každého dne. V každém případě dnes velmi často probírané téma v médiích, odborné literatuře, společnosti. Všichni vnímáme, že populace celkově stárne a kontakt se stářím je pro každého jedince každodenností. Přesto velmi často o stáří neuvažujeme a nezajímáme se o ně, až do doby, než se nás začne buď osobně, nebo zprostředkovaně v našem blízkém okolí týkat.

### 2.1 STÁŘÍ JAKO SPOLEČENSKÝ FENOMÉN

Pichrtová (2009) uvádí, že stárnutí populace není jen problémem české společnosti a celé Evropy, ale vlastně celého světa, jde tedy o celosvětový fenomén. Populace však nestárne rovnoměrně, počet starých lidí narůstá v jednotlivých světadílech různým tempem, nejrychleji právě stárne Evropa, ve které počet starých lidí bude v budoucnosti výrazně vyšší, než v zemích afrického kontinentu.

Jak píše Mühlpachr (2004), dramatický demografický vývoj, který vrcholil v hospodářsky vyspělých státech na přelomu 20. a 21. století, učinil ze stáří dlouhou realitu, která významně ovlivňuje kvalitu a vyznění života každého jedince i rozvoj společnosti.

Dle toho, co zveřejňuje Český statistický úřad, jsou dnes nejpočetnější skupinou lidí těsně pod třicet let, za třicet let budou nejpočetnějšími ekonomicky aktivními osobami muži a ženy, které již překročily věk 50 let. K nejvýraznějším změnám potom dojde ve věkové kategorii 65 a víceletých. Dnes tvoří tyto osoby přibližně jednu sedminu populace, tedy 1, 4 mil., do roku 2050 se jejich podíl zvýší až k jedné třetině, tedy přibližně k 3 mil. osob (Dostupné z URL:

<[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori\\_demografie](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori_demografie)> [cit. 19. 6. 2012]). Stáří proto se svou problematikou překročilo rámec osobní a rodinné události a stalo se závažnou společenskou výzvou.

Důvodů ke stárnutí populace je několik. Můžeme mezi ně určitě řadit kvalitnější zdravotní péči, díky níž dnes lze mnohým dříve „těžce léčitelným, či neléčitelným“ chorobám předcházet, ruku v ruce s tímto jde i fakt, že stále méně lidí umírá předčasně, ať již v dětství, či dospělosti. Zkvalitňují se životní podmínky, lidé dnes více než dříve preferují zdravou výživu, lepší duševní hygienu. Velký vliv na stárnutí populace má i prodlužující se délka života a snižující se porodnost.

### **2.1.1 POHLED SPOLEČNOSTI NA STÁŘÍ DŘÍVE A DNES**

Starší a staří lidé žili v každé společnosti od pradávna. Ovšem počet starých lidí byl po celá staletí relativně nízký, ale v posledních 60 letech trvale a dramaticky roste. Lidé žijí déle a v souvislosti s tím odborníci hovoří o tzv. „inflaci stáří“ (Haškovcová, 2010). Jak píše Haškovcová (2010, s. 37) „*některé společenské systémy měly staré lidi v nesmírné úctě. Pro dávné Slovy byla tzv. rada starších formálně i neformálně uznávanou skupinou*“. V historii samozřejmě najdeme i negativní případy, kdy úcta k starším ve společnosti nepanovala, což zapříčinilo mnoho smutných konců starých lidí. V minulém století ale také lidé, zejména ti, kteří prožili útrapy první nebo druhé světové války, podali svědectví o vzájemné solidaritě a lidské ušlechtilosti, která byla uplatňována paradoxně též vůči bezmocným, chorým a opuštěným starým lidem (Haškovcová, 2010).

V šedesátých letech vznikl model stáří, který spatřoval úspěšné stárnutí v trávení volného času v klidu domova. I dnes v naší společnosti stále ještě mnohdy tento model přetrvává. Proto ani tehdejší společnost nepřipravovala s odchodem člověka do důchodu nějaké programy pro seniory, ti zkrátka dostali nálepku „důchodce“ a tím zmizel jejich životní příběh (Klvetová, Dlabalová, 2008).

Současná doba je také velmi charakteristická svým důrazem na mládí, fyzickou krásu a výkonnost. Haškovcová (2010) si myslí, že většina lidí mladé a střední generace přejímá obecně tradovaný názor, že stáří vlastně nestojí za nic. Logickým důsledkem takových postojů je odklon od všeho a všech, kteří jsou staří, nebo nějakým způsobem stáří připomínají.



V průběhu let a obzvláště ve stáří člověk nejen ztrácí výkonnost, ale často je také nucen měnit svoji sociální roli. Dle Dragomirecké (in Ondrušová, 2011, s. 35) závisí sociální status člověka na povaze a prestiži jeho profese, dosaženém vzdělání, podílu na moci a způsobu života. Opuštění profesní role přispívá často ke snížení společenské prestiže seniorské populace. Stáří je proto v očích veřejnosti mnohdy ztotožňováno s výrazným zhoršením zdraví, ztrátou soběstačnosti, tedy s „nemocným“ stářím. Klevetová a Dlabalová (2008) vnímají v naší společnosti společně s mýtem „nemocné“ stáří další mýty, jako „staří lidé jsou všichni stejní“, „stáří je ekonomická zátěž“, „staří nemají, čím by naši společnosti mohli prospět...“.

Mladá a střední generace současnosti dává proklamativně na vědomí všem, i sobě, že tradice úcty ke starším lidem rozvíjí a velkoryse „přehlíží“ jejich nedostatky (Haškovcová, 2010). V praxi to ovšem ne vždy takhle funguje. Přijímání seniorů je ve společnosti konfliktní, moudrá laskavost seniorů je opěvována, ačkoliv se v ní příliš nevěří, podobně jako v dobrotu starých lidí. Haškovcová (2010) vidí v dnešní produktivní a silné generaci jedince, kteří mají nadhled, z nichž každý ví, jak by se správně měl chovat k seniorům, ale v praxi skutečně jedná, jako kdyby neexistovali. Často se s přehlížením, nelibostí nebo odporem vůči seniorům setkáme v místech, kde senior jaksi „překáží“. Ať už se jedná o ulici, obchod, úřad, nebo hromadnou dopravu. „*On, senior, si v naší atomově rychlé době troufá zdržovat, v kontrastu k dokonalé hifi technice špatně slyšet a v praxi bleskových reakcí pomalu reagovat.*“ (Haškovcová, 2010, s. 36).

Současní senioři jsou však skupinou velice vnitřně heterogenní, stáří jednotlivce je velmi individuální, hluboce ovlivněné minulostí a současností. Jak uvádí Klevetová a Dlabalová (2008), většina současných seniorů prožila jednu nebo dvě světové války, padesátá léta, tři měnové reformy, normalizaci i politické změny po roce 1989. Jejich život proto přinesl mnoho ztrát a úzkostí, na vlastní kůži zažili nedostatek. Proměny doby tím pádem poznamenaly hluboce jejich lidské osudy, náhled na současnost i vizi jejich budoucnosti. Byli nuceni si hodně odříkat, naučili se žít skromně a jsou i dnes stále připraveni myslet na horší časy a šetřit.

## 2.2 VYMEZENÍ POJMU STÁŘÍ

Vymezit pojem stáří není snadné. Existuje několik desítek definic v mnohých publikacích, přičemž žádná z nich není zcela výstižná.

Pojem stáří je často spojován s postupným úbytkem fyzických, psychických i sociálních kompetencí. Tento úbytek zároveň doprovází řada proměn, jako jsou proměny osobnosti stárnoucího člověka, proměny v sociálním postavení, nebo v sociálním prostředí. Bývá také spojen s řadou předsudků a stereotypních očekávání.

Mühlpachr (2004) ke stáří uvádí, že je označením pozdních fází ontogeneze, neboli přirozeného průběhu života. Domnívá se, že je projevem a také důsledkem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných dalšími faktory – chorobami, životním způsobem a životními podmínkami. Mlýnková (2011) stáří definuje jako vyvrcholení stárnutí představující závěrečnou kapitolu života jedince.

Za nejdůležitější ukazatel toho, jak je kdo starý, je považován kalendářní věk, který je sice jednoznačně vymežitelný, ale naprosto nevyovídající např. o involučních změnách, pracovních schopnostech či změnách sociálních rolí v životě člověka (Ondrušová, 2011). Stuart-Hamilton (in Ondrušová, 2011, s. 16) vnímá kalendářní věk jako nespolehlivý prediktor životního stavu konkrétního jedince. Mühlpachr (2004) se přiklání k názoru, že jde jen o schematické naznačení věkových gradientů, jemuž se konkrétní jedinci mohou výrazně vymykat. Také kalendářní stáří nepřihlíží k jinak významným ontogenickým rozdílům mezi muži a ženami. Autorka předkládané práce se ztotožňuje s názorem Mühlpachra (2004), že význam kalendářního stáří tkví pouze v orientačním odhadu potřeb, rizik a nároků vůči společnosti u osob určitého věku, a jeho výhody jsou spatřovány v jednoduchosti a jednoznačnosti.

Světová organizace (World Health Organisation = WHO) akceptovala v šedesátých letech minulého století patnáctiletou periodizaci lidského života, jako hranici označila věk 60 let, tento věk byl rovněž akceptován OSN (Organizace Spojených Národů) v roce 1980 (Mühlpachr, 2004).

WHO dále klasifikovala vyšší věk na:

- 60 – 74 let: rané stáří (počínající stáří)
- 75 – 89 let: vlastní stáří (osoby pokročilého, vysokého věku)
- 90 a více let: období dlouhověkosti

Dnes je obvykle za počátek stáří považován věk 65 let a jako vlastním stářím bývá označován věk 75 let (Ondrušová, 2011).

V souvislosti s pojmem „stáří“ je také spojován pojem „biologické stáří“ a „sociální stáří“.

### **2.2.1 BIOLOGICKÉ STÁŘÍ**

Biologické stáří vypovídá o celkovém stavu organismu. Je podmíněné vitalitou seniora, jeho zdatností a samozřejmě zdravím. Mühlpachr (2004) uvádí, že biologické stáří označuje konkrétní míry involučních změn (atrofie, pokles funkční zdatnosti, změny regulačních a adaptačních mechanismů), obvykle těsně propojených se změnami, způsobenými těmi chorobami, jenž se vyskytuje s vysokou frekvencí převážně ve vyšším věku (např. ateroskleróza). Jak píše Kalvach (in Ondrušová, 2011, s. 17), řada změn pozorovaných u starého člověka může být způsobena spíše nemocemi, než stárnutím samotným. Zjevná je skutečnost, že lidé stejného kalendářního věku se výrazně liší mírou involučních změn a funkční zdatnosti.

### **2.2.2 SOCIÁLNÍ STÁŘÍ**

Sociální stáří je období symbolické pro kombinaci několika sociálních změn či splněním určitého kritéria – nejčastěji penzionování, tedy dosažení věku, v němž vzniká nárok na odchod do starobního důchodu (Mühlpachr, 2004). Díky tomuto, je sociální stáří často chápáno jako sociální událost. Jak uvádí Ondrušová (2011), v současné době dochází k velkému posunu sociální periodizace. Sociální stáří je určeno změnou rolí, ekonomickým zajištěním a životním způsobem. Kalvach (in Ondrušová, 2011, s. 17) píše, že oproti představě stařecké neužitečnosti je dnes zdůrazňován koncept celoživotního vzdělávání, seberealizace, osobnostního rozvoje, netradičních forem výdělečné činnosti a společenské participace seniorů.

Stářím a stárnutím se podrobně zabývá vědní disciplína gerontologie.

## **2.3 VYMEZENÍ POJMU SENIOR**

Pro člověka, který žije v období stáří je možné najít v početné literatuře různé pojmy. Gerontologie nejčastěji pracuje s pojmem „geront“, naproti tomu psychologická literatura používá pojem „senescent“. V naší společnosti se nejčastěji setkáváme s pojmem „důchodce“ nebo „starý“. Oba tyto pojmy jsou chápány spíše s negativním citovým nábojem, přičemž pojem „starý“ kritizovaly i materiály OSN při příležitosti Mezinárodního roku starších lidí (Petřková, Čornaničová, 2004).

Pojem „senior“ je oproti těm předešlým významově neutrální. Začal se používat v praxi právě pro jeho neutrálnost. Pro jeho kodifikaci ve vědách o výchově mluví i to, že neexistuje jiné emočně nezatížené obecné označení pro člověka v celém věkovém období stáří, systémově navazuje na pojem sénium, je chápán jako jasný a flexibilní, a také je příznivě přijímán a používán samotnými účastníky vzdělávacích aktivit (Petřková, Čornaničová, 2004).

Seniorský věk se z hlediska gerontagogiky rozděluje na:

- 60 – 74 let: mladí senioři
- 75 – 89 let: staří senioři
- 90 a více let: velmi staří senioři

Z ekonomické literatury se pro seniorské věkové období také ujal termín „postproduktivní věk“. Tento termín je však z hlediska gerontagogiky považován za neadekvátní. V naší společnosti se pro toto životní období vžilo spojení „třetí věk“, které souvisí např. s univerzitami třetího věku. Tento termín pochází ze zjednodušeného členění lidského života na tři základní životní etapy, totiž dětství a mládí, dospělost a stáří. Ujal se také proto, že je zjemňujícím označením starých lidí a stáří (Petřková, Čornaničová, 2004).

## 2.4 STÁRNUTÍ JEDINCE

Všichni lidé stárnou. Toto tvrzení, je všeobecně uznávané a známé. Je to proces, který je společností považován společně se smrtí za jedinou spravedlivou jistotu, kterou má každý člověk (Haškovcová, 2010).

Do procesu stárnutí vstupuje člověk celý život a v jeho průběhu dochází k četným psychickým, biologickým a sociálním změnám. Příčiny některých z nich jsou ovlivnitelné (např. životní způsob, léčba nemocí), jiné změnit nelze (genetické dispozice) (Ondrušová, 2011). K dalším faktorům, které ovlivňují proces stárnutí jedince, patří klima, místo bydliště, hustota obyvatelstva, sociální situace, povolání a výživa.

Průběh stárnutí je proto u každého jedince velmi rozdílný. Celoživotní aktivita, ať už psychická, nebo fyzická, dovede zpomalit funkční stárnutí (Wedlichová, Heřmanová, 2008). Stárnutí jedince se také dá chápat jako období bilancování, přijetí uplynulého života a rozmyšlení nad vším zažitým, pozitivním i negativním.

### 2.4.1 FYZIOLOGICKÉ ZMĚNY

Nejmarkantnější a nepatrnější jsou změny v oblasti biologické, které se odrážejí ve vzhledu, držení těla, kvalitě kůže a vlasů a v pohybové oblasti. Projevy fyziologických změn mohou mít za následek např. zmenšování odolnosti organismu vůči nepříznivým vlivům, úbytek svalové síly, hmoty a energie, poruchy činnosti jednotlivých orgánů, snižování senzorní kapacity a snižování motorické kapacity (Petřková, Čornaničová, 2004).

Postupně se zhoršuje také adaptace na výraznější změny teplot, mění se stav kostry, stav cév a přibývá mozkových příhod. Kalvach (in Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 19) jako obecný rys biologického stárnutí označuje atrofii, která postihuje všechny orgány a tkáně. Nejvíce ze všech orgánů je ohrožen mozek, jakožto centrální řídicí orgán.

V pohybovém systému se výška těla snižuje, ubývá kostní hmoty. Ztrácí se svalová hmota a dochází k poklesu svalové síly. Páteř se více ohýbá, starý člověk se hrbí, což je způsobeno především atrofií meziobratlových plotének a ochabováním kosterních svalů (Klevetová, Dlabalová, 2008).

V kardiopulmonálním systému se snižuje funkce plic, starší člověk přijímá z prostředí méně kyslíku, protože pohyby hrudního koše jsou menší. Klesá tak vitální kapacita plic a srdce tím pádem přečerpává menší množství krve (Klevetová, Dlabalová, 2008).

I na kůži jsou znát viditelné změny. Ztrácí pružnost a ztenčuje se. Tím se tvoří vrásky, vlasy šedivějí a řidnou. Na kůži se objevuje zvýšená pigmentace, kožní barvivo se ukládá do určitých okrsků kůže a způsobuje zhnědnutí (stařecké skvrny), nebo naopak pigmentace v určitých částech těla zcela chybí (Klevetová, Dlabalová, 2008).

Vyšší věk také přináší, jak už bylo zmíněno, změnu psychomotorického tempa, která se projevuje zpomalením pohybů především při chůzi. Může to přinášet opatrnost, nerozhodnost, váhavost, snižování koncentrace pozornosti.

Petřková a Čornaničová (2004) se domnívají, že subjektivní vnímání a hodnocení těchto změn je ovlivněno kulturou, což se týká také změn ve zpomalení pohybu a snížené rychlosti reakcí. Obecně lze konstatovat, že průměrný šedesátník reaguje asi o 20 % pomaleji než průměrný dvacetiletý jedinec. V kultuře, kde „čas jsou peníze“, kde je kladen důraz na vysoký pracovní výkon, jsou senioři znevýhodněni. V tomto současném ideálu

mládí, který v naší společnosti panuje, spatřuje neutěšenou situaci seniorů také Haškovcová (2010).

#### 2.4.2 PSYCHICKÉ ZMĚNY

Psychické změny v průběhu stárnutí nelze chápat jako izolované jevy, ale jako vývojový proces jedince žijícího v určité společnosti (Ondrušová, 2011).

Gruberová (in Ondrušová, 2011, s. 31) psychické změny vnímá jako stav, kdy „člověk teprve ve stáří ukáže, jakým byl na dně své duše. Přestane hrát svou naučenou roli.“. Podle Vágnerové (in Ondrušová, 2011, s. 31) proměny emočního prožívání v pozdním stáří nemusejí být příliš nápadné. Myslí si, že senioři mívají spíše tendenci k udržení přijatelného emočního ladění, vyhýbají se nepříjemným situacím a za velmi oblíbenou považuje ve stáří právě strategii zjednodušení a vyhýbání, kterou je možno dosáhnout udržení emoční pohody. Naproti tomu se však ve stáří zhoršuje emoční regulace, což sice nebývá nápadné v běžné situaci, ale většinou se to projeví při určité zátěži.

Mlýnková (2011) psychické změny vidí ve zhoršení kognitivních funkcí, tedy vnímání, paměti, představ, pozornosti a myšlení. Také může klesat pružnost a psychická vitalita. Naproti tomu slovní zásoba zůstává společně s jazykovými dovednostmi, intelektem a způsobem vyjadřování myšlenek často nezměněna. Některé psychické dovednosti ve stáří dokonce mohou zaznamenat zlepšení např. vytrvalost, trpělivost, schopnost úsudku, nebo rozvaha. Klevelandová s Dlabalovou (2008) se domnívají, že ačkoliv u některých starších lidí může docházet ke snížení nápaditosti, vynalézavosti, může se také zvyšovat vytrvalost ve fyzické i duševní činnosti, stupňovat se trpělivost a především pochopení.

Ve stáří klesá schopnost adaptace a snižuje se zájem o okolí. Získávají na intenzitě také osobnostní rozdíly. Mohou se měnit hodnoty a potřeby, ale i postoje k druhým lidem a ke společnosti (Ondrušová, 2011).

Křivohlavý (in Ondrušová, 2011, s. 32) k psychologickým změnám ve stáří říká, že „úkolem, který stojí před stárnoucím člověkem, je vyrovnat poměr mezi tzv. retrospektivním a prospektivním pohledem na život“. Autorka předkládané práce toto chápe tak, že stárnoucí člověk by neměl ztratit pohled dopředu, tedy měl by neustále mít před sebou něco, co dává smysl a pro co stojí za to žít. Autorce toto pojetí připomíná známý citát

Viktora Emanuela Frankla, který tvrdí „*Máme-li proč žít, dokážeme to skoro pokaždé nějak snášet.*“ (Dostupné z URL: <<http://citaty.net/citaty-ctenaru/>> [cit. 20. 6. 2012]).

### 2.4.3 SOCIOLOGICKÉ ZMĚNY

Stárnutí jedince provází především změna sociálních rolí. Jedná se o změny v partnerském vztahu – ztráta životního partnera, dochází i ke ztrátě rodičovské – výchovné role, kterou může částečně kompenzovat nadcházející role prarodiče (Ondrušová, 2011).

Vágnerová (in Ondrušová, 2011, s. 39) považuje ztrátu životního partnera za jednu z nejtěžších životních zkoušek. Ovdovění může vést až k pocitům opuštěnosti a osobní bezvýznamnosti.

Mlýnková (2011) vidí ve ztrátě životního partnera u seniora nevyhnutelný pocit nenahraditelné ztráty, prázdnoty, opuštění a samoty. Většina lidí se s touto ztrátou naučí žít, ačkoliv někteří lidé, takto emociálně náročnou situaci neunesou, což může nejednou urychlit jejich vlastní úmrtí. Míru osamělosti nejvíce ovlivňuje rodinný stav a s ním související forma rodinného soužití. Velkou zátěž pak pro seniory představuje osamocenosť znásobená postupným umíráním vrstevníků (Ondrušová, 2011).

Významným mezníkem v období stárnutí člověka je penziování, které se řadí k rizikovým situacím ve stáří. Díky němu dochází k zásadní změně dosavadního životního stylu, převažuje volný čas, chybí jasná struktura dne z minulosti, pravidelné kontakty se spolupracovníky, potažmo i profesní prestiž.

Penziování nepřináší pouze změny v sociálních rolích. Mění se díky němu i ekonomická stránka života seniorů. Nízká penze, poplatky u lékařů, či v lékárnách dnes velmi často nedovolují seniorům udržet dosavadní životní standard, na který byli ve středním věku zvyklí (Haškovcová, 2010).

Josef Charvát (in Haškovcová, 2010, s. 81), slavný internista a akademik, je autorem výroku „*Penzista získal roli nemít roli*“, se kterým by se asi převážná většina seniorů dle autorčina názoru ztotožnila. Naproti němu Kuchařová (in Ondrušová, 2008, s. 39) oponuje, že „*sociální vazby buď nebyly přechodem do důchodu poznamenány, nebo se spíše zlepšily. Nepříznivé dopady penziování byly nejčastěji zmiňovány u psychického stavu a celkové spokojenosti se životem*“. Haškovcová (2010) v penziování vidí akt, který člověka „*hází do starého železa*“.

Nešporová a kol. (in Ondrušová, 2011, s. 39) definuje jako velký problém stáří vedle osamělosti také obavu, aby se člověk nestal zátěží pro rodinu a přátele, což mnohdy může vyústit až v depresi. Vágnerová (in Ondrušová, 2011, s. 43) upozorňuje, že pocit nepotřebnosti pro starého člověka představuje silnou emoční zátěž a mnohokrát snižuje jeho sebevědomí. Tento názor je všeobecně známý a potvrzuje to i výpověď pacienta, který na otázku „*Co je jeho největší potřeba?*“ odpověděl Pacovskému (in Ondrušová, 2011, s. 43) „*Moje největší potřeba je být potřebován.*“.



### 3 AKTIVIZACE

*„Můj návod je jednoduchý: řekněte lidem, jak je důležité, aby našli něco, co je může přenést přes nemoci, stáří a smrt. Nebojte se jim ukázat vaši radost ze života. Řekněte jim, že mysl je jako prostor: otevřená, jasná a neomezená.“*

Nydahl Ole

Aktivitou se obecně rozumí činnost, nebo činnost. Považuje se za přirozenou sociální potřebu, která formuluje život jedince v každém věku (Vodáková et al, in Sýkorová, 2008, s. 20).

V naší společnosti aktivitou chápeme obvykle pohyb. Máme několik druhů aktivit, od každodenních aktivit (úklid domácnosti, domácí činnosti, vaření, práce na zahrádce, aj.), až po fyzické aktivity, mezi něž můžeme řadit například procházky nebo různé druhy sportu. Aktivita se však může projevit i v duševní oblasti, ve vnímání, například při absolvování různých terapií, jako je muzikoterapie, ergoterapie, aromaterapie, relaxační techniky, masáže, apod.

Pojem aktivizace autorka práce chápe jako určitý proces, ve kterém jsou lidé, ať už jedinci, či skupiny vedeni k činnosti. Vodáková (in Sýkorová, 2008, s. 24) v aktivizaci vidí stimulaci k činnosti. Nedostatek stimulace vede podle ní po delší době k apatii a zpomalení duševního vývoje.

Může jít o relaxační nebo pohybový program, který je velmi často určen osobám seniorského věku. Této cílové skupině se autorka práce chce věnovat v následujících řádcích. Hartl (in Hornová, 2012, s. 21) v aktivizaci vidí nespécifické navození úrovně aktivity, vybuzečnosti, založené na smyslové, žlázoové, hormonální a svalové připravenosti k činnosti.

Kalvach (in Hronová, 2012, s. 21) uvádí, že aktivity mohou u klienta zlepšit fyzickou zdatnost, posílit psychickou stránku a tím zároveň zlepšovat soběstačnost osobám seniorského věku.

Do oblastí aktivizace seniorů spadá dle Müllera (2006) rehabilitační péče ve zdravotnictví (jde např. o fyzioterapeutické postupy), podpora rovných příležitostí na trhu práce a podpora zaměstnávání seniorů, jako prodloužení si aktivní fáze života. Dále mezi ně lze dle něj řadit dostatečnou nabídku vedeného vzdělávání seniorů (kurzy, přednášky,

univerzity třetího věku, akademie třetího věku), zapojení se do veřejného života (např. seberealizace formou dobrovolnické práce s dětmi), dostatečné možnosti společenského života (centra pro seniory, kluby důchodců, spolky, knihovny, denní stacionáře, atp.) a v neposlední řadě také různorodou nabídku zájmových aktivit.

Mezi nejčastější možnosti aktivizace patří pohybová a taneční terapie, trénování paměti, arteterapie, muzikoterapie, canisterapie, reminiscence a relaxační terapie. Všechny výše zmiňované aktivizační činnosti může každý jedinec realizovat v prostředí svého domova, neformálně s lidmi s podobnými zájmy, může využít pestrou nabídku organizací, které mají registrovanou Sociálně aktivizační službu dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, nebo může na kterémkoliv místě k tomu určených začít navštěvovat vzdělávací aktivity a tím vést aktivnější život a získávat nové poznatky.

Aktivizace tvoří jednu ze složek prevence, přináší v ní značné hodnoty, může zlepšit kvalitu života, posílit integraci, soběstačnost a životní styl každého klienta, být přínosem pro upevnění jeho fyzických i psychických sil a v neposlední řadě přispět k rozvoji osobnosti, sebepoznání a seberealizaci.

Za žádných okolností by aktivizace neměla být násilná a měla by posilovat důstojnost každého klienta.

### 3.1 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO SENIORY

Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením je upravena v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně pak v paragrafu 66 tohoto zákona. Zákon definuje sociálně aktivizační služby jako ambulantní, případně terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006, § 66).

Sociálně aktivizační služby obsahují tyto základní činnosti a úkony:

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (Dostupné z URL:

<[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)> [cit. 15. 6. 2012]).

Pod zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím Gulová (2011) chápe zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity. Sociálně terapeutické činnosti vedou dle ní k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, což podporuje sociální interakci. V dalších kapitolách se autorka práce zaměří na vzdělávací a volnočasové aktivity seniorů.

Vostrovská (in Sýkorová, 2008, s. 25) uvádí sedm důvodů, proč je aktivizace u seniorů potřebná:

- 1) Aktivizace je součástí mentální hygieny a vytváří odolnost
- 2) Je optimální prevencí biologického procesu stárnutí
- 3) Senior si při ní sám určuje míru aktivity vlastním rozhodnutím
- 4) Je přirozeně lidská a ekonomicky nejméně nákladná
- 5) Přináší nemalé společenské úspory
- 6) Podpoří setrvání člověka v domácím prostředí co nejdéle
- 7) Umožňuje žít seniorům normální život.

### **3.1.1 VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY SENIORŮ**

Dříve byla v naší společnosti zakotvená představa vzdělávání pouze v dětství a mládí, dnes je toto stigma dávno překonané. Dnes je jedním z největších požadavků celoživotního vzdělávání, aby příležitost k němu dostali všichni.

V padesátých letech vznikla vědní disciplína Gerontopedagogika, která se zabývá výchovou a vzděláváním seniorů ve stáří a ke stáří. Tato disciplína se snaží hledat cesty, jakým způsobem připravit člověka na poslední etapu jeho života, jak navrátit důstojnost stáří a vymezit jeho úlohu (Klvetová, Dlabalová, 2008).

Mülpachr (2004) se ztotožňuje s psychologickou teorií aktivního stárnutí, která předpokládá, že ve stáří jsou v podstatě zachovány potřeby středního dospělého věku, tedy především potřeba být nadále aktivní a mít pocit užitečnosti. Proto jedním z důležitých kompenzačních mechanismů je rozvíjení systému vzdělávání pro starší populaci.

Livečka (in Mühlpachr, 2004, s. 138) definuje funkce vzdělávání v postproduktivním věku na čtyři oblasti:

- Preventivní – týká se opatření, která pokud jsou prováděny v určitém předstihu, můžou pozitivně ovlivnit průběh stárnutí a stáří.
- Anticipační – pozitivně připravují na budoucí změny ve stylu života, zejména po odchodu do důchodu.
- Rehabilitační – udržují fyzické a duševní síly.
- Posilovací – rozvíjí zájmy, potřeby a schopnosti, podporují aktivity lidí v postproduktivním věku.

Význam vzdělávacích aktivit tkví v tom, že naznačují stárnoucím občanům novou životní perspektivu. Vzdělávání pro ně představuje životní pomoc, kromě informací a vědění jim nabízí také životní orientaci na rozvoj a osobní růst v etapě života, která byla dříve považována za deficitní (Mühlpachr, 2004).

Mnohé výzkumy dokazují, že vzdělávací aktivity v postproduktivním věku, přispívají k pocitu důstojnosti, k začlenění do společnosti, k zlepšení fyzického zdraví, zachování duševní svěžesti a životnímu uspokojení.

### **HISTORIE VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ**

Dlouhou dobu byl v České republice zakotven model „násilného“ odtržení stáří od předchozích etap života. Jak uvádí Haškovcová (2010) mnozí senioři zaujímalí pozici jakéhosi očekávání, že teď nastanou ty pravé žně a zlaté časy „trvalé dovolené“. Toto očekávání však povětšinou vystřídalo zklamání.

V době socialismu byl dán důraz na individuální zájmy a koníčky. Svá hobby pěstovali především muži, i když řadě z nich byla překážkou finanční insolventnost. Ženy v důchodu se automaticky ujímaly svých prarodičovských rolí (Haškovcová, 2010).

Mimo jiné byly v té době organizovány pro seniory různé akce ekonomicky aktivnějšími občany, ovšem samotná aktivita seniorů do toho nebyla zapojená a senioři byli ve vymezené roli pasivních a vděčných příjemců cizí laskavosti (Haškovcová, 2010).

Prázdnota dnů v důchodu byla pro 70. léta minulého století typická. Zlom v této době přišel až po zrodu kvalitního životního programu – první univerzity třetího věku (dále jen U3V), která vznikla ve Francii, ve městě Toulouse v roce 1973. Založil ji profesor

Pierre Vellas na Fakultě práva a ekonomie. Tato univerzita byla často nazývána „Univerzita pro seniory“. Velmi záhy se vzdělávací aktivity tohoto typu vyskytly i na dalších evropských vysokých školách (v Belgii, Španělsku, Švýcarsku, Itálii, Německu, Polsku a Československu), také v USA a v zemích Jižní Ameriky a Asie. Na to konto profesor Pierre Vellas založil v roce 1977 Asociaci univerzit třetího věku (dále jen AU3V) (Univerzita třetího věku 1990 – 2010, 2010).

Vzdělávání v Československé socialistické republice se začalo rozvíjet nejprve formou přednášek v klubech důchodců a kulturních zařízeních. Na konci osmdesátých let nabídla speciální přednášky Univerzita Karlova. Podobné akce pořádaly i další, často humanitně zaměřené univerzity. Velmi často šlo ale pouze o izolované akce. Teprve s příchodem svobody se na vysokých školách v Československu začaly objevovat i organizované kurzy (Univerzita třetího věku 1990 – 2010, 2010).

#### UNIVERZITA TŘETÍHO VĚKU

Vůbec první U3V byla uspořádána v Olomouci ve školním roce 1986/7. Ačkoliv přednášky vedli vysokoškolští pedagogové tamní univerzity, garantem celé akce byl Československý červený kříž. Skutečným univerzitním zřizovatelem seniorského vzdělávání se stala olomoucká univerzita v roce 1991 z iniciativy profesora Jana Jařaba (Haškovská, 2010).

První U3V, která byla pod záštitou univerzity, nejen na její akademické půdě, byla otevřena ve školním roce 1987/8 v Praze na tehdejší Fakultě všeobecného lékařství UK profesorem Vladimírem Pacovským a její monotematický obor byla Biologie člověka (Haškovcová, 2010). Také Masarykova univerzita patřila mezi pionýrské školy, které již v roce 1990 zahájily pravidelné přednášky v tematických cyklech (Univerzita třetího věku 1990 – 2010, 2010).

Až do roku 2000 byly U3V v České republice zaměřeny většinou na témata vztahu člověka k přírodě, zdravého života, stravování a dalších humanistických odvětví. Výjimku tvořily kurzy práce s počítači. K významné změně došlo v roce 2000, kdy Vysoké učení technické v Brně otevřelo na U3V pravidelný základní tříletý program (Univerzita třetího věku 1990 – 2010, 2010).

Dle Mühlpachera (2004) jsou U3V součástí celoživotního vzdělávání. Jejich cílem je poskytovat seniorům vzdělávání na nejvyšší možné, tedy vysokoškolské úrovni, čímž se liší od jiných forem osvětové a vzdělávací činnosti, jejichž cílovou skupinou jsou také

senioři. Základní myšlenkou iniciátorů U3V bylo vytvořit životní program pro ty seniory, kteří se nechtěli spokojit jen se svými koníčky pěstovanými v ústraní života majoritní společnosti (Haškovcová, 2010).

Haškovcová (2010) také vidí v cíli seniorského vzdělávání smysluplně kultivovat čas stárnoucích lidí. V naší společnosti bylo vzdělání redukováno na převážně profesní přípravu, a tím mu byla odepřena hodnota vysoké lidské prestiže. Vzdělávání seniorů však není a nemůže být primárně zaměřené na profesní přípravu, ale plní celou řadu důležitých funkcí, mezi něž patří preventivní, rehabilitační, posilovací a komunikační.

Účastníkem U3V může být osoba, která dosáhla věku potřebného pro přiznání starobního důchodu a má úplné středoškolské vzdělání s maturitou. Studium bývá bezplatné, studenti si hradí pouze zápisné, o jehož výši rozhoduje prorektor (Univerzita třetího věku 1990 – 2010, 2010).

Zjednodušeně se dá říci, že U3V má dva základní přístupy při organizaci práce, které se obvykle v rozličném pořadí kombinují. Prvním přístupem je přístup preferující **intelektuální aktivitu** účastníků. Tento přístup vyžaduje individuální angažovanost, zdůrazňuje vysokoškolský charakter studijních aktivit, účast na výzkumných pracích a někdy i podíl na činnostech v jednotlivých oblastech „mateřské“ univerzity. Druhý přístup představuje **tradiční „osvětový“ pohled**, který klade důraz na výchovno-vzdělávací práce, snaží se rozvíjet masové akce s kompenzačními funkcemi (Petřková, Čornaničová, 2004).

Posláním U3V je otevření univerzitních poznatků, vědomostí a dovedností seniorům. Prohlubovat jejich dosavadní vědomosti, prezentovat nové poznatky, obory a technologie, které jim do té doby nebyly dostupné. K poslání U3V patří též stimulace k aktivitě a poskytnutí informací, usnadňujících praktické využívání dříve získaných poznatků. V neposlední řadě se výše zmiňovaným snaží U3V přispívat ke zlepšení kvality života ve stáří.

V současnosti se vzdělávání seniorů stalo standardní součástí výukových aktivit prakticky na všech českých veřejných vysokých školách. Podíl seniorů na celkové populaci stále stoupá (a bude stoupat i nadále), zájem o U3V v drtivé většině převyšuje kapacitu nabízených kurzů. Jenom v Evropě je dnes celkem 1232 U3V (Univerzita třetího věku 1990 – 2010, 2010).

## AKADEMIE TŘETÍHO VĚKU

Akademie třetího věku se těšily v Československu značné popularitě, vznikly historicky vzato dříve, než jejich „univerzitní“ kolegyně. Začaly v bývalém Československu vznikat v 80. letech se záměrem naplnit cíle závěrů Světového shromáždění o stárnutí v roce 1982 ve Vídni (Petřková, Čornaničová, 2004). A3V mohla pořádat jakákoliv složka Národní fronty, ale v praxi je organizoval především Československý červený kříž, Socialistická akademie, osvětové besedy a profesionální kulturní zařízení (tzv. kulturní domy), které měly na starost mj. vzdělávání dospělých (Haškovcová, 2010).

A3V jsou organizovány pod záštitou různých organizací (např. Červený Kříž) či institucí (Akademie J. A. Komenského, Domy kultury). Vyznačují se přístupností výkladu a přizpůsobováním obsahu místním potřebám a individuálním zájmům občanů (Mühlpachr, 2004).

Vzdělávací obsah A3V se přizpůsobuje možností, místním podmínkám a současně vychází vstříc skupinovým zájmům účastníků. Petřková a Čornaničová (2004) rozdělily obsahové zaměření A3V do několika základních linií:

- ***Medicínsko-gerontologická orientace*** – zaměřená na podporu zdravého stárnutí, životosprávu, prevenci chorob, organizaci pohybového režimu seniorů.
- ***Občansko – sociální vzdělávání*** – iniciují ho zejména seniorské společenské organizace, s cílem podporovat porozumění seniorů probíhajícím sociálním změnám a podporují aktivní zapojení do nich.
- ***Společenskovědní tematické okruhy*** jako kultura, historie, literatura, umění, ekologie, a pod.
- ***„Hobby – aktivity“*** – můžou představovat vhodné vzdělávání pro určitou zájmovou skupinu seniorů, spadá sem např. zahrádkářství, filatelistika, numizmatika, aj.
- ***„Příprava na starší věk“*** – může být přípravou pro nejmladší věkovou skupinu seniorů.

- ***Cvičení, rekondiční cvičení a jóga*** – zaměřen na pohybový systém a fyzické zdraví a duševní zdraví.

Organizační součástí programu A3V bývají příležitostné, jednorázové a doplňující akce. Nejčastěji mají charakter vycházkových - rekreačních, nebo přednáškových a přátelských aktivit.

Autorka předkládané práce je toho názoru, že A3V má často kreativní, různorodě zaměřené kurzy, jejichž nejzákladnějším cílem je podpořit kvalitu života ve stáří, poskytnout prostor pro „setkávání se“, podpořit snahu o znovuzískání role „někam patřit“, a kromě nově získaných poznatků a dovedností, je také prostředkem pro navazování sociálních kontaktů, přátelství a sdílení svých zkušeností.

#### **ROZDÍL MEZI AKADEMIÍ TŘETÍHO VĚKU A UNIVERZITOU TŘETÍHO VĚKU**

Rozdíl mezi U3V a A3V vidí v Haškovcová (2010) v tom, že zatímco A3V seniorům zpříjemňuje život a kultivuje volný čas, U3V vybízí účastníky k vysoké aktivitě a osobní angažovanosti. U3V i A3V mají většinou stejnou dvousemestrální strukturu. Účastník A3V vyslechne přednášku nebo celý cyklus, může vznést dotazy, diskutovat. Na U3V musí uživatel vyslechnuté přednášky doplnit samostudiem a jeho efektivitu prokázat na seminářích, v písemných pracích a při závěrečných zkouškách. Účastník U3V po absolvování získá osvědčení, které je mu předáno na slavnostní promoci.

#### **KLUBY AKTIVNÍHO STÁŘÍ**

Kluby aktivního stáří jsou třetím modelem v České republice ve vzdělávání seniorů. Patří mezi nejrozšířenější typ institucionalizovaného setkávání se seniory. Mají několika desetiletou tradici a nejvíce se rozšířili v 70. letech (Petřková, Čornaničová, 2004). Coufalová (2011) chápe kluby aktivního stáří jako místo s neformálními vztahy a nejrůznorodějším zaměřením. Může se podle ní jednat např. o zahrádkaření, divadelní kurzy, taneční kurzy, tvůrčí kurzy, aj. Je zde především potřeba vzájemného kontaktu s druhými lidmi.

Bývají organizované buď místně, lokálně, nebo podnikově (bývalí zaměstnanci stejné firmy). Vzdělávací činnost klubů má široký charakter a představuje stálou a významnou součást aktivit seniorů. Vzdělávací akce bývají buď jednorázové, nebo pravidelné. Mezi nejčastější aktivity patří společenské návštěvy kulturních akcí, vzdělávací aktivity, besedy s lékaři, výstavy ručních prací, sportovně – rekreační aktivity,



poznávací zájezdy, exkurze, společné vycházky a túry, ale také oslavy narozenin jednotlivých členů (Petřková, Čornaničová, 2004).

### 3.1.2 VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

Tento pojem je známý skrze všechny generace, nikoliv rezervovaný pouze pro „seniorskou“ populaci. Jde o aktivity, které zajišťují hodnotný způsob trávení volného času. Rozdíl však mezi mladou a stárnoucí populací vidí Haškovcová (2010, s. 179) v tom, *„že zatímco mladší generace „horko těžko“ vyšetří nějaký čas na své zájmové aktivity, senioři by z nich naopak mohli učinit „páteř“ svého života.“*

Velmi často odchodem do důchodu vzniká člověku množství volného času, které si do té doby jen těžko představoval. Tento čas je potřeba nahradit jinou aktivitou, aby se s nově vzniklou situací každý jedinec snáze vyrovnal. Naštěstí dnes existuje celá řada příležitostí, jak naplnit svůj volný čas ve stáří. Senioři si mohou vybrat z nepřeberné nabídky, dle svého druhu zájmů, či např. bývalého profesního zaměření, nebo se naopak mohou vrhnout zkoušet věci zcela nové, na které jim do té doby stále „nezbýval čas“. Ne nadarmo ve svém okolí stále slyšíme větu *„Jo, to až budu v důchodu, začnu konečně vyšívat, sázet květiny, cestovat...“*. Samo o sobě tyto věty dokládají, že sny a plány mají všechny generace průřezově celou společností.

Mezi tradiční volnočasové aktivity, které senioři realizují, patří chalupaření, sběratelství všeho druhu, to je oblíbené zvláště u mužů, dále pak kutilství, nebo zahradničení. V dnešní době je také stále oblíbená hudba, tanec nebo zpěv (Haškovcová, 2010). V mnoha menších městech existují různé spolky, nazývající se např. *„bábydou“*, které mají svoje kostýmy, secvičené taneční kroky a do puštěné či hrané muziky zpívají lidové písně. Tato aktivita přispívá nejen k jejich zdraví, ale obohacuje životy jejich, i kulturní dění téhož města či obce. To že senioři rádi tančí je všeobecně známá věc a v dnešní době nejsou výjimkou, jak uvádí Haškovcová (2010) ani taneční kurzy pro věkově pokročilé, či seniorské bály.

Významné jsou též aktivity turistické, společnosti jistě známé výlety, organizující seniorské skupinky, či obce. Trošku opomenutá je sportovní aktivita, neboť velká většina seniorů má pocit, že už pro sport nejsou věkově připravení, nebo se pro něj nehodí, nebo mají ostych. Někteří z nich samozřejmě sportují, ovšem velmi málo, ačkoliv o významu pohybu v každém věku není žádný pochyb. Aktuální údaje vypovídají, že záměrné fyzické aktivitě se věnují senioři jen okrajově. Statistiky dokazují, že 39% seniorů

sportuje jednou týdně a celých 48% nespportuje vůbec, přesto navzdory tomu vznikají fitness centra pro seniory, resp. pro osoby starší 50 let (Haškovcová, 2010).

## 4 REGIONÁLNÍ DOBROVOLNICKÉ CENTRUM TOTEM

*„Člověk se má zdokonalovat, i když mu je osmdesát.*

*Nevážím si starých lidí, kteří říkají: Jsem už takový.*

*Ach, starý blázne, buď tedy jiný!“*

Voltaire, vlastním jménem Francois Marie Arouet

Občanské sdružení TOTEM – regionální dobrovolnické centrum (dále jen RDC) vzniklo registrací u Ministerstva vnitra ČR dne 27.7.1999 pod č.j. VS/1-1/40853/99-R , dle zákona č.83/1990 Sb., o sdružování občanů (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/o-nas/kdo-jsme.htm>> [cit. 21.6.2012]).

### 4.1 HISTORIE REGIONÁLNÍHO DOBROVOLNICKÉHO CENTRA TOTEM

Po založení OS TOTEM v roce 1999 byl v roce 2000 realizován projekt Pro nezaměstnané, na jehož spolupráci se podílel Úřad práce Plzeň město, dále projekt Pět P (česká varianta celosvětového hnutí Big brother, Big sister), Nízkoprahový klub - určen pro děti a mládež, poskytující ambulantní, příp. terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem je zlepšit kvalitu jejich života, předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik, umožněním lepší orientace v jejich sociálním prostředí a vytvářením podmínek k řešení jejich nepříznivých sociálních situací (Dostupné z URL: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/> [cit. 22. 6. 2012]). V témže roce proběhlo otevření nových prostor. Také v roce 2000 pojem „dobrovolnictví“ začal nabývat reálných rozměrů (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2001).

**V roce 2001** se TOTEM stal členem Koalice dobrovolnických iniciativ, Evropská dobrovolná služba (dále jen EDS) byla akreditována v Bruselu, proběhla účast na Volenteurope 2000, díky EDS bylo možné přijetí prvních zahraničních dobrovolníků. TOTEM získával více dobrovolníků, sám je školil a vysílal do Nestátních neziskových organizací (dále jen NNO) (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2002).

**V roce 2002** byla ustavena funkce ředitelky TOTEM RDC. Vznikl projekt vysílání dobrovolníků do NNO zaměřený na praxi nezaměstnaných absolventů a dobrovolníky v nemocnicích. Také vznikla činnost mateřského klubu a dobrovolnického cvičení jógy pro

seniory. V tomto roce realizoval TOTEM masivní propagaci dobrovolnictví, což způsobilo první odezvu u státních organizací (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2003).

**V roce 2003** se více rozvinul projekt Pět P, projekt Nezaměstnaní, Dobrovolnictví v nemocnicích, mateřské centrum, EDS a také vzdělávací kluby aktivních seniorů. TOTEMU byla udělena akreditace MVČR (Ministerstvo vnitra České republiky) k vysílání dobrovolníků dle Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Byl zahájen projekt „Aktivitou proti závislému stáří“ (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2004).

**V roce 2004** pokračovaly projekty Pět P, Nizkoprahový klub, Mateřské centrum a přijímání a vysílání dobrovolníků dle Akreditace MVČR. V témže roce byla akreditace EDS rozšířena na větší počet dobrovolníků včetně znevýhodněných. Rozvinul se projekt Aktivitou proti závislému stáří, který podpořil MPSV (Ministerstvo práce a sociálních věcí), KÚ PK (Krajský úřad plzeňského kraje) a NROS (Nadace rozvoje občanské společnosti) – PHARE (Poland and Hungary Aid for Restructuring of the Economy) a US Embassy (Výroční zpráva TOTEM RDC 2005).

**V roce 2005** bylo vybudování a otevření nových bezbariérových prostor Denního vzdělávacího centra seniorů a dalších znevýhodněných osob, včetně vybavení bezdrátové počítačové učebny a nákupu prvního osobního vozu, pro dopravu méně pohyblivých osob a dopravu materiálů při prezentačních akcích. Byla navázaná konkrétní partnerská spolupráce s Freiwillige Agentur a Seniortreffpunkt Regensburg a Maria-Seltmann Haus Weiden. Tento rok TOTEM zaznamenal velký nárůst počtu klientů využívajících nabízené služby celoživotního vzdělávání jako prostředku podpory zdravého životního stylu a aktivního stárnutí. Rozvíjela se spolupráce s NNO, které přijímaly dobrovolníky, projekt Dobrovolnictví, vznikl projekt Vzdělávání managementu NNO v regionu, rozvoj Mateřského centra a spolupráce s nadačním fondem ELPIDA v realizaci Internetové školičky pro seniory (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2006).

**Rok 2006** rozvíjel všechny stávající projekty, především Management dobrovolnictví, který podporovalo holandskou Embassy, rozšířil se do regionu Sušice, narostl počet dobrovolníků i spolupracujících NNO, včetně těch zahraničních, zpracoval se projektový záměr Dům aktivních seniorů. Realizovaly se akce se zahraničními partnery a první postižení zahraniční dobrovolníci započali svou dobrovolnickou činnost (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2007).

**Rok 2007** byl přelomový, neboť Totem získal registraci poskytovatele sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb., a to konkrétně Sociální aktivizační službu pro seniory a osoby se zdravotním postižením dle paragrafu 66 Zákona o sociálních službách. Zrealizoval se mezinárodní diskuzní seminář Životní styl seniorů ve městech a putovní zahraniční výstavy seniorských výtvarných prací, pokračovalo se ve stávajících projektech, byl zahájen projekt „Můžeš...když chceš!“ pro děti z DD podpořeného z Nadačního fondu T. Maxové, založen také Dobrovolnický klub Klíč a vznikl záměr projektu Totem – Dům napříč generacemi (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2008).

**Rok 2008** byl ve znamení pokračování a rozvoji klíčových projektů a rozvoj SAS a osoby se zdravotním postižením. Probíhala úspěšná realizace projektů „Můžeš...když chceš!“ a Dobrovolnictví dětem. Navázala se aktivní spolupráce s Magistrátem města Plzně při přípravě realizace záměru projektu Totem – Dům napříč generacemi. Totem se účastnil semináře Seniorliving v Hradci Králové a vznikaly další spolupráce se seniorskými centry v zahraničí (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2009).

**V roce 2009** získal TOTEM darem od města Plzně nový objekt pro záměr TOTEM – Dům napříč generacemi. Pokračoval v rozvíjení klíčových projektů, proběhla evaluace a zkvalitňování standardů sociálních služeb. Podal žádost v ROP NUTS II Jihozápad (Regionální operační program Nomenclature des Unites Territoriales Statistique - klasifikace územních statistických jednotek), které bylo vyhověno a na základě toho vznikaly přípravné kroky k rekonstrukci a přístavbě objektu. Navázala se spolupráce s německou organizací Kifas, GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung) a rozvoj nového projektu Šance stáří. Vznikla Akademie třetího věku, rozšířil se projekt Pět P a také nabídka projektů pro dětského klienta o program Kompas (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2010).

**V roce 2010** byly zachovány klíčové projekty, TOTEM získal registraci SAS pro rodiny s dětmi dle paragrafu 65 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a také registraci k poskytování sociálně právní ochrany dětí pověřenými osobami dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (Dostupné z URL: <<http://www.zakoncr.cz/index.php/zakonik/87-obcanske-pravo/814-359-1999-sb-zakon-o-socialne-pravni-ochrane-deti.html>> [cit. 22. 6. 2012]). Úspěšně se zakončil program Kompas a Šance stáří, byla zahájena nová rekonstrukce, realizace služeb se proto konala v náhradních prostorách, ustavila se funkce personálního manažera. Proběhla

úspěšná inspekce kvality poskytování sociálních služeb – konkrétně v SAS pro seniory a osoby se zdravotním postižením (Výroční zpráva TOTEM RDC, 2011).

## 4.2 POSLÁNÍ REGIONÁLNÍHO DOBROVOLNICKÉHO CENTRA TOTEM

*„Naším posláním je vytvářet pozitivní a funkční mezilidské vztahy, jak v rámci rodiny, tak v širším kontextu občanské společnosti. Naplňování našeho poslání se uskutečňuje skrze poskytování sociálně aktivizačních služeb, aktivizačních programů a dalších, zejména dobrovolnických projektů, které jsou v souladu s námi stanovenými dlouhodobými cíli.“* (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/o-nas/kdo-jsme.htm>) [cit.21. 6.2012]).

Dlouhodobých cílů má TOTEM stanovených několik, prvním z nich je *„propagovat a šířit myšlenku dobrovolnické pomoci a tím rozvíjet dobrovolnictví v plzeňském regionu“*. Za další cíl si kladou *„přispívat k vyšší míře zapojení seniorů do společenského života, rozvíjet jejich duševní a fyzické síly, podporovat jejich sebedůvěru a zájem o další učení.“* Snaží se vyvíjet snahu v *„pomáhání dětem a jejich rodinám v řešení jejich obtížných životních situacích“* a také *„posilovat mezigenerační vztahy a tím vytvářet přirozené zdravé prostředí pro soužití všech generací“*. (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/o-nas/kdo-jsme.htm>) [cit.21.6.2012]).

## 4.3 ČINNOST REGIONÁLNÍHO DOBROVOLNICKÉHO CENTRA TOTEM

Od počátku založení Občanského sdružení se RDC TOTEM zabývalo především **dobrovolnictvím**. V průběhu let se původní myšlenka stále rozvíjela a zdokonalovala. V dobrovolnictví se Totem zaměřoval především na propagaci a šíření myšlenky dobrovolnické pomoci, rozvoj dobrovolnictví v plzeňském regionu – přijímání, vysílání a podpora dobrovolníků, metodická pomoc organizacím při práci s dobrovolníky, mezinárodní výměna zkušeností v rámci dobrovolnické činnosti a v neposlední řadě také seniorské dobrovolnictví (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/o-nas/nase-cinnost.htm>) [cit. 21.6.2012]).

Další, neméně důležitou činností je činnost zaměřená na pomoc **seniorům**. Tato oblast zahrnuje zejména vzdělávání seniorů a aktivizační programy, terapeutickou práci se seniory - podpora rozvoje a udržení psychických i fyzických sil, zážitkové a komunitně

orientované projekty, zapojování seniorů do života místní komunity, podporu klubových a volnočasových seniorských aktivit, kulturní projekty. Při realizaci projektů orientovaných na pomoc seniorům Totem vychází z několika zásad, mezi něž patří: *„Reagování na potřeby a požadavky klientů“*, *„reagování na potřeby společnosti“*, *„Vnímavost odlišností v seniorské populaci (věk, pohlaví, zdravotní stav, postoje, životní zkušenosti, sociální situace, rodinné zázemí, motivace, apod.) a na základě vnímání odlišností v seniorské populaci „vytváření takových programů, kde může každý senior nalézt uspokojení svých odlišných potřeb“*. (Mezi tyto potřeby jsou zahrnuty *potřeby sounáležitosti, touhy po přátelství, po informacích, po kontaktu, po společenském uplatnění, po příležitosti k sociální interakci, potřeby sebedůvěry, samostatnosti, pozornosti, respektu, poznávání, vědění, potřeby seberealizace a dalších.*). Další zásadou je *„Nabídka smysluplných aktivit působících preventivně proti sociálnímu vyloučení seniorů a přispění k oddálení závislosti seniorů na sociálních zařízeních a zdravotnických zařízeních“*. Poslední zásadou při realizaci projektů orientovaných na pomoc seniorům je zásada *„Plánování a realizování aktivit, které jsou v souladu s filozofií a cíli klíčových dokumentů v oblasti seniorské problematiky“*, jako jsou např. *„Národní program přípravy na stárnutí 2008 – 2012, Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí 2002, Komunitní plán rozvoje sociálních služeb na území města Plzně na období 2008 – 2012, Realizační plán pro rok 2012“*. (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/o-nas/nase-cinnost.htm>> [cit.21.6.2012]).

Snahou TOTEMU je i cílené propojování seniorských aktivit a dobrovolnických aktivit s cílem podnítit vznik nových aktivit pro rodiny s dětmi. TOTEM se především snaží o podporu a vytváření kvalitních mezilidských vztahů. Skrze projekty hledá účinný způsob podpory mezigeneračních vztahů a otevírá dialog napříč generacemi (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/o-nas/nase-cinnost.htm>> [cit.21.6.2012]).

Autorka předkládané práce se bude nyní zaměřovat pouze na aktivity pro seniory. Mezi služby, které RDC TOTEM realizuje pro seniory, patří Sociálně aktivizační služba pro seniory a s ní související A3V, kurzy a kluby, jednorázové akce a projekty.

#### 4.4 SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO SENIORY

Touto službou se RDC TOTEM snaží přispět k vyšší míře zapojení seniorů do společenského života a nabízí aktivity, které mají napomoci k obnovení, udržení a rozvoji

duševních sil a schopností ve stáří. Těmito aktivitami předchází sociálnímu vyloučení seniorů.

*„Posláním sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením realizované občanským sdružením TOTEM – regionální dobrovolnické centrum je poskytovat programy a projekty s cílem uchovat duševní a fyzické síly klientů, co nejdéle jim umožnit plnohodnotný život v jejich přirozeném prostředí a maximálně oddálit dobu, kdy se stanou zcela závislými na pomoci druhých.“*

*Mezi stanovené cíle SAS pro seniory RDC TOTEM patří „zprostředkování, rozvíjení a upevňování kontaktů klientů se společenským prostředím“, „nabízení sociálně terapeutické činnosti“, „vytváření a rozvíjení dovedností, vědomostí a kompetence klientů“, dále pak „pomoc klientům při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“, „umožnění klientům uplatnit svoje profesní, životní zkušenosti, vědomosti a dovednosti ve prospěch společnosti“. Nemalou důležitost má i cíl „umožnit klientům aktivně se zapojit při řešení do problémů regionu“ a „orientovat klienty v současném světě, v moderních technologiích a napomáhat jim využít všechny dostupné zdroje informací k uspokojení individuálních potřeb“. Posledním cílem si TOTEM snaží „udržovat a rozvíjet fyzické síly klientů se záměrem co nejdéle udržet jejich mobilitu“.* (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/socialne-aktivizacni-sluzba.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

#### **4.4.1 PODOBA SLUŽBY**

Služba je určena seniorům nad 55 let a osobám se zdravotním postižením od 16 let. Kapacita služby je 450 osob. Při příchodu nového klienta je s klientem – seniorem sepsán individuální plán. Tento plán je prospěšný pro Totem, neboť se dozví informace o klientově zájmech, o jeho osobě, představách, potřebách a přáních, ale je prospěšný také pro klienta, neboť si díky němu může ujasnit svoji představu, plány do budoucna, svá očekávání. Aby se se zjistilo, zda se klientovo očekávání splnila, dochází v Totemu k průběžnému hodnocení individuálního plánu. Služba se poskytuje ambulantně, tedy v prostorách TOTEMU. Základní činnosti služby, které spadají do nabídky aktivit a úkonů Sociálně aktivizační služby jsou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, pro uživatele zdarma. Totem dále nabízí fakultativní činnosti, které jsou uživatelům zpoplatněny. Mezi základní nabídku aktivit patří:



- Zájmové a kontaktní kluby
- Vzdělávací kurzy
- Projekty zaměřené na aktivizaci seniorů
- Jednorázové akce
- Základní sociální poradenství (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/socialne-aktivizacni-sluzba.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

Při poskytování SAS pro seniory se RDC TOTEM řídí **několika zásadami**. Snaží se např. *„při plánování vycházet z potřeb klientů, jejich zájmů, podporovat jejich vlastní aktivitu při přípravě i realizaci činnosti“*. Jejich další zásadou je *„vedení k vzájemné toleranci a respektování individuality klienta, jeho svobodné volby a jeho individuální zvláštnosti“*. Jejich prioritou je *„vytvořit „Místo setkávání se“, kde klienti mohou posilovat, získávat, a navazovat sociální kontakty“*. Při všech aktivitách *„respektují zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů“*. *„Záměrně propojují všechny generační skupiny s cílem zabránit jejich vyloučení z přirozené společnosti, z běžného života“*. Při jednání s klientem a realizaci služby *„respektují právo člověka a zachovávají lidskou důstojnost“*, a v neposlední řadě *„spolupracují s odborníky v různých oblastech, navazují partnerství s podobně zaměřenými subjekty s cílem rozvoje a zkvalitnění služeb, které poskytují“* (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/socialne-aktivizacni-sluzba.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

#### **4.4.2 AKADEMIE TŘETÍHO VĚKU REALIZOVANÁ REGIONÁLNÍM DOBROVOLNICKÝM CENTREM TOTEM**

A3V se v Totemu zaměřuje na občany, kteří už opustili aktivní povolání, ale chtějí se dále udržovat ve fyzické i psychické kondici, mají zájem rozvíjet svoji tvořivost a zájmy, chtějí získávat nové informace z různých oblastí lidského života, přejí si být členem skupiny lidí podobného věku i zájmů. Totem vychází z koncepce celoživotního vzdělávání a koncepce sociálně aktivizačních služeb pro seniory, které realizuje již řadu let. Pojem „Aktivizace“ Totem vnímá jako proces podpory osobnostního a sociálního rozvoje seniorů, sebedůvěry a zájmu o další učení. V rámci A3V nabízí Totem aktivity celoživotního vzdělávání a snaží se vytvářet takové prostředí, kde mohou senioři navazovat a rozvíjet společenské kontakty a přátelství. Při realizování A3V dbají především na možnost aktivního zapojení seniorů do kurzu, na skupinky malého počtu lidí (cca 15 osob),

jednotlivé kurzy akademie doplňují o jednorázové akce v průběhu každého měsíce, které uvádějí v tzv. „Rozcestníku“, např. „Rozcestník měsíce května“, snaží se prostředí co nejvíce zpříjemnit, aby se uživatelé cítili bezpečně a pozitivně a setkání si klienti mohou zpříjemnit občerstvením, v podobě kávy nebo čaje. V současné době Totem realizuje čtyři obory A3V a to Člověk ve společnosti, Historie a místopis, Věda a technika, Nauka o člověku. (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/> [cit. 23. 6. 2012]).

### ***Člověk ve společnosti – Umění stárnout***

Základem oboru Umění stárnout, je vydat se na cestu vzájemného pochopení a porozumění, a to i napříč různými generacemi. Témata mají za účel studentům – seniorům pomoci lépe fungovat v dnešním světě a především v osobním životě. Společně s lektorkou studenti objevují, jaké mnohdy pozitivní možnosti nabízí vyšší věk. Studenti s lektorkou mohou probírat témata, jako jsou např. příbuzenské vztahy, partnerské vztahy, vnímání své osobnosti, vyrovnávání se pokračujícím stářím. Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-clovek-ve-spolecnosti.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

### ***Člověk ve společnosti – Tvoření pro radost***

V tomto oboru mají studenti možnost sebevyjádření v podobě výtvarné činnosti, či rukodělné činnosti. Vlastnoručně si s lektorkami mohou vytvořit rozmanité výrobky, různými výtvarnými technikami. V uplynulých semestrech vytvářeli např. fotoalba, hedvábí, rybičky z pedigu, malovali na sklo, vyráběli sáčky technikou decoupage či např. malovali na látku. Tyto vlastnoručně vyrobené věci pak mohou udělat radost nejen jejich autorům, ale také jejich blízkým v podobě dárku. (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-clovek-ve-spolecnosti.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

### ***Historie a místopis***

V tomto oboru se studenti vydávají za poznáním kultury, životního prostředí, estetiky a především historie nejen v oblastech regionu, ale i v regionech cizích. Dopravují se za kulturními památkami a zajímavými kouty naší země autobusem, vlakem nebo pěšky, někdy v dopoledním čase, někdy v čase odpoledním a často i na celý den. Společnost na výletech jim dělá zkušený průvodce, jenž studenty obohacuje o své poznatky. Z výletů jsou samotnými studenty zpracovávány zápisy do cestovatelského deníku a prezentace, které

mají velký úspěch. (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-historie-a-mistopis.htm>> [cit. 23. 6. 2012]).

#### ***Nauka o člověku – Recepty pro tělo a duši***

Kurz je zaměřen na lidskou psychiku, na duševní hygienu, zdravý životní styl a alternativní medicínu. Studenti se v něm věnují relaxačním technikám, psychohygieně, seznamují se světem vůní a relaxace. Mohou poznat účinky aromaterapie, masáží, relaxačních pobytových sestav, terapie bubnů, a různé jiné druhy relaxací. (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-nauka-o-cloveku.htm>> [cit. 23. 6. 2012]).

#### ***Nauka o člověku – Rozmanitost člověka***

Tento obor je zaměřen na sebepoznání pomocí různých psychologických metod. Studenti z něj mohou získávat informace z oblasti psychologie osobnosti, mohou si povídat o jednotlivých psychických procesech, o své paměti, o svých problémech. Mohou se sdílet své zážitky a dozvědět se o jednotlivých stránkách své osobnosti pomocí různých psychologických testů. (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-nauka-o-cloveku.htm>> [cit. 23. 6. 2012]).

#### ***Věda a technika – Výpravy za poznáním***

Tento kurz je zaměřen na pronikání do tajů věd, přírodních a technických. Má za úkol ukázat studentům, že věda není jen šedou teorií, ale naopak může být i zábavou, hrou, která dokáže člověka pohltit. Náplní kurzu jsou exkurze, např. do plzeňské Techmánie, aj. (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-veda-a-technika.htm>> [cit. 23. 6. 2012]).

#### ***Věda a technika – Kouzlo fotografie***

V tomto kurzu se studenti mohou naučit pracovat s fotoaparátem, vyfotografovat různé objekty, osoby, krajinu, nebo například se dozvědět, jak se správně fotí v noci. Kurz studenty naučí jak zpracovávat digitální fotografii, kde ji vyvolat a jiné technické věci v souvislosti s fotografováním. Fotografie studentů mohou být vystaveny, mohou sloužit jako dárek pro samotné autory fotografie, či pro jejich blízké, nebo se jimi také může zpříjemnit prostředí „Setkávání se“ v Totemu (Dostupné z URL: <<http://www.totem->

rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-veda-a-technika.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

#### **4.4.3 KURZY A KLUBY**

V rámci sociálně aktivizační služby Totem realizuje několik druhů kurzů a klubů.

##### ***Počítačový kurz***

Kurz je rozdělen dle náročnosti a každý student má proto možnost si vybrat, do jaké kategorie spadá. Lektor studenty seznámí popisem počítače, klávesnicí, soubory, adresáři, internetem, pokročilejší skupiny se pak mohou např. naučit pracovat v programech jako je word, excel, skype, aj. (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/pocitacove-kurzy.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

##### ***Internetový klub***

Tento klub je určen především pro ty studenty, kteří nemají doma připojení k internetu, a přesto by si rádi vyhledávali informace, které je zajímají. Je určen také těm, kteří si chtějí procvičovat to, co se naučili na počítačovém kurzu. Kurz vede dobrovolník (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/internetovy-klub.htm>) [cit. 23. 6. 2012]).

##### ***Jazykové kurzy***

Tyto kurzy jsou rozděleny dle náročnosti, od začátečníků až po pokročilé. Základem kurzů je, aby se studenti naučili, případně zdokonalili v gramatice, obohatili svoji slovní zásobu a konverzovali v příslušném jazyce. Probíhá kurz anglického a německého jazyka, kurzy vedou zkušené lektory (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/jazykove-kurzy.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

##### ***Jazykové konverzační kluby***

Slouží pro studenty, kteří se chtějí zdokonalit ve své komunikační schopnosti v příslušném jazyce. Probíhají v anglickém, německém, španělském nebo francouzském jazyce. Některé z nich vedou dobrovolníci, či rodilí mluvčí (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/jazykove-konverzacni-kluby.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

##### ***Jóga***

Kurz je vhodný pro všechny studenty, kteří si chtějí vyzkoušet rehabilitační a ozdravné účinky, není omezen věkovou kategorií ani pohyblivostí, je vhodný i pro méně

pohyblivé a zdravotně lehce handicapované jedince. Klade důraz na pozitivní přínos pro psychickou pohodu a vyrovnanost (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/joga.htm>> [cit. 23. 6. 2012]).

### ***Rehabilitační cvičení***

Toto cvičení je zaměřené na celkové protažení těla a na posílení zádových partií (Dostupné z URL: <<http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/>> [cit. 23. 6. 2012]).

### ***Klub pohybových a relaxačních aktivit pro seniory (tance)***

Tento kurz se zaměřuje na kouzlo orientálního tance, rehabilitačního cvičení, různých relaxačních technik a arteterapie. Klade si za cíl zlepšit pohyblivost studentů a odprosit od každodenních starostí a stresu (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/> [cit. 23. 6. 2012]).

### ***Relaxace s bubny***

Jedná se o spontánní hraní ve skupině, na různé druhy bubnů, přičemž převládají bubny africké. Studenti bubnují v kruhu (drum circle). Setkání jsou vedená tzv. facilitátorem, ovšem nejde o vyučování. Mají za cíl, aby si studenti užili radost z toho, když sami vytváří hudbu a rytmus. Bubnovat může každý, bez ohledu na talent k hraní na hudební nástroj. Mimo radosti a svobody, které bubnování může studentům přinášet má také pozitivní účinky na fyzické zdraví, neboť krásně prokrvuje ruce a procvičí jemnou motoriku a zlepší koordinaci pohybů (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/bubnovani.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

### ***Grafoterapie***

Cílem tohoto kurzu je přispět rukopisem k rozvoji osobnosti. Terapie spočívá v tom, že si studenti osvojují nové písmo, postupně, jako žáci z prvních tříd, ovšem bez strachů. Tato terapie se snaží záměrně měnit rukopis podle určitých pravidel a zautomatizovat ho. Sami si tak studenti můžou vybrat, jak bude jejich písmo vypadat. Studenti si zaplatí účastnický poplatek na deset lekcí a po absolvování kurzu obdrží certifikát o absolvování. V ceně účastnického poplatku jsou také skripta (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/grafoterapie.htm> [cit. 23. 6. 2012]).

### ***Letokruhy***

Letokruhy je jeden z projektů RDC TOTEM a probíhají jako klubová činnost, mající různorodé zaměření. Jeho specifikum je v tom, že byl realizován na odloučeném pracovišti v prostorách jednoho z plzeňských Domů s pečovatelskou službou. Účastníci

proto byli převážně senioři, ubytovaní v Domě. Věnuje se např. Muzikoterapii, jež má za cíl přivést seniory prostřednictvím hudby k pocitům spokojenosti, optimismu, k lepším myšlenkám. Již díky muzikoterapii existuje tzv. Soubor Jamáček a Seniorkapela. Oba tyto soubory vystupují při různých akcích pro veřejnost. Další činnosti letokruhů je ergoterapie, při níž senioři vytváří drobné výrobky, dekoraci, nebo předměty využitelné v domácnosti. Také v této činnosti připravují různé druhy pohoštění k příležitostem různých totemových akcí. Mezi další činnosti letokruhů patří různá kondiční cvičení, jazyková konverzace nebo oblíbené trénování paměti, které má za cíl zachovávání kvality života, důstojnosti a také integraci do společnosti. K trénování paměti se používají jednoduché cvičení pro koncentraci, pro rozvoj slovní zásoby, kreativity, myšlení a fantazie (Dostupné z URL: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/> [cit. 23. 6. 2012]).

## 5 METODOLOGIE VÝZKUMU

Touto kapitolou započala autorka práce svojí praktickou část a seznámí v ní čtenáře s pojmy výzkumného šetření, s typem výzkumného šetření a jeho výzkumnými metodami, objasní čtenáři, na jaké konkrétní výzkumné dílčí cíle se autorka práce zaměřuje a k jakým výsledkům v rámci jejího výzkumného šetření došla.

### 5.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉ STRATEGIE A VÝZKUMNÉ METODY

Jako výzkumná strategie byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Přesněji řečeno byla zvolena kvalitativní evaluace. O kvalitativním výzkumu se ve své knize Strauss a Corbinová (1999) vyjadřují jako o výzkumu, ve kterém se výsledků nedosahuje statistickými procedurami. Nezůstáváme jen na povrchu, nýbrž provádíme podrobnou komparaci případů, sledujeme jejich vývoj a zkoumáme příslušné procesy, jak uvádí Hendl (2005). Naproti tomu Surynek (2001, s. 27) uvádí, že *„cílem kvalitativního výzkumu není změření jednotlivých parametrů stanovených ukazatelů, ale vytváření adekvátního popisu nebo logické konstrukce celku sociálního a sociálně psychologického jevu“*. Autorka se domnívá, že kvalitativní výzkum je užitečný v těch výzkumných šetřeních, kde se zkoumá spokojenost lidí, jejich vzájemné vztahy, životy a chování. Také se ztotožňuje s definicí Matouška, která zní: *„Kvalitativní výzkum se uplatní zejména tam, kde je žádoucí posoudit proces poskytování programu, případně program průběžně upravovat.“* (Matoušek, 2008, s. 100)

### 5.2 KVALITATIVNÍ EVALUACE

Evaluace zahrnuje aplikaci všeobecně známých metod a technik sociálně – vědního výzkumu, ovšem k odlišení evaluačních výzkumů od jiných forem sociálních výzkumů se liší v otázce jejího smyslu a účelu (Smutek, 2005). Jejím záměrem je často zlepšení určitého programu, zhodnocení jeho služeb. V evaluačním výzkumu se nejčastěji kladou otázky jako: *„Pomáhá program klientům?, Jsou klienti spokojeni se službami?, Pomohl program změnit situaci klientů a jejich život?, Je možné program zlepšit? aj.“* (Matoušek in Smutek, 2005, s. 13). Podle Pattona (in Smutek, 2005, s. 11) je evaluace *„systematický sběr informací o aktivitách, charakteristikách a výsledcích programů, které jsou určeny*

*k využití určitým lidem k redukování nejasností, k zlepšení efektivity a k tvorbě rozhodnutí s ohledem na to, co tyto programy dělají a co ovlivňují.“*

Mezi základní typy evaluace patří **formativní** a **sumativní** evaluace. Dle Scrivena (in Clare, 1999:6-7, in Smutek, 2005, s. 28) je „*formativní evaluace uskutečňována s cílem poskytnout zpětnou vazbu lidem, kteří se snaží něco zlepšit*“. Formativní evaluátor pracuje úzce s programovým personálem, nerozvíjí jen porozumění tomu, jak je určitý program interpretován a implementován, ale rovněž poskytuje zpětnou vazbu o problémech a postupech práce vždy, když je to třeba. Ve formativní evaluaci je hlavním cílem zjistit, zda je potřeba učinit nějaké změny pro zlepšení programu (Smutek, 2005, s. 30).

Naproti tomu sumativní evaluace se primárně zaměřuje na determinaci efektivity opatření nebo naplánované intervence (Smutek, 2005). Využívá se, pokud se hodnotí, jak byl program efektivní, a zda se v něm má dále pokračovat (Hendl, 2005). Sumativní evaluátoři přejímají spíše nezávislé a odloučené role v porovnání s formativními evaluátory, kteří častěji interagují s programovým personálem. V sumativní evaluaci je zpětná vazba obvykle formou jedné, formálně sepsané zprávy, která je prezentovaná po dokončení evaluace (Smutek, 2005).

Autorka předkládané práce se považuje za sumativního evaluátora, neboť ve výzkumném šetření měla roli nezávislou, zjištěné informace neposkytovala programovým pracovníkům pravidelně, nýbrž po dokončení výzkumného šetření předala organizaci celkovou zprávu.

Kvalitativní přístupy k programové evaluaci preferují kvalitativní techniky sběru informací, jako například otevřený rozhovor, pozorování na místě a studium dokumentů. Kvalitativní metody se spoléhají na interakční, adaptivní a úsudkové schopnosti samotného výzkumníka (Smutek, 2005). Autorka práce byla v roli výzkumníka jakožto student v rámci absolvování své studijní praxe, po skončení praxe se v roli výzkumníka evaluace v organizaci angažovala dále, a to po dobu pěti měsíců.

### 5.3 POUŽITÍ VÝZKUMNÉ METODY

Autorka ve svém výzkumném šetření zvolila jako výzkumné metody polostrukturovaný rozhovor (viz kapitola 5.3.1) a dotazník (viz kapitola 5.3.2). Obě tyto



výzkumné metody mohou být v strukturované, polostrukturované i nestrukturované podobě.

### **5.3.1 POLOSTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR**

Rozhovor využíván jako jedna ze základních výzkumných metod a mezi evaluátory je široce používanou technikou. Může probíhat osobně, telefonicky nebo internetovou či psanou formou. Jak uvádí Smutek (2005), evaluátor může získat díky rozhovorům s mnoha různými lidmi významné informace.

Jak uvádí Surynek (2001), „základním pravidlem je dotazovat se jen na to, co nejde jiným způsobem měřit, zjistit či spočítat“. Ten dále spatřuje velké výhody rozhovoru v tom, že rozhovor umožňuje získat informace hlubšího a širšího zaměření o kvalitativně různorodých skutečnostech. Miovský (2006) navíc vidí velkou výhodu polostrukturovaného rozhovoru v tom, že dokáže eliminovat nevýhody obou zbývajících variant (strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru) a vytěžit současně maximum jejich výhod. Patton (in Smutek, 2005) podotýká, že účelem kvalitativních rozhovorů v evaluaci je porozumět tomu, jak lidé, kteří jsou zahrnuti do plánování či realizace programu, na tento program nahlíží, naučit se jejich terminologii a zachytit komplexitu jejich individuálních zkušeností.

U polostrukturovaného rozhovoru je stanovené tzv. jádro rozhovoru, tedy minimum témat a otázek, které má tazatel povinnost probrat (Miovský, 2006). Jádra rozhovoru jsou v předkládaném výzkumném šetření přímo spojeny s jeho výzkumnými oblastmi a z nich vycházejícími cíli. Kromě pevně stanovených výzkumných oblastí se v průběhu operacionalizace objevilo nespočet dalších doplňujících témat, která se autorce jevila jako smysluplná a vhodně doplňující původní zadání. Díky zvoleným výzkumným metodám, mj. polostrukturovanému rozhovoru bylo možno jádro rozhovoru o uvedené doplnit.

Autorka ve svém výzkumném šetření prováděla rozhovor s respondenty osobně, v rozhovoru byly použité především otázky otevřené, které daly respondentům možnost odpovídat podle své vůle.

### 5.3.2 DOTAZNÍK

Dotazník je jednou z nejméně používaných technik dat. Dá se členit dle stupně standardizace, počtem respondentů, formou osobní a neosobní, formou jednorázovou či opakovanou, aj. (Surynek, 2001). Autorka ve svém výzkumném šetření použila strukturovaný dotazník, otázky s možnostmi odpovědí byly formulovány dle Likertovy škály. Tento typ škály je dle Surynka (2001, s. 62) zřejmě v sociologických a sociálně psychologických výzkumech nejužívanější. „*Jde o kontinuu pětibodové stupnice vyjadřující v krajních polohách souhlas a nesouhlas s položkou.*“

S pomocí dotazníku je možné získat velké množství vysoce strukturovaných, standardizovaných dat (Smutek, 2005). Surynek (2001) ve své knize uvádí, že písemné dotazování v organizacích je velmi používaným nástrojem sběru primárních informací získávaných prostřednictvím výpovědi respondentů, který se používá v sociologickém a sociálně psychologickém výzkumu. Dle Hendla (2005) je tento typ dotazování obvykle použit k osvětlení interpretací získaných pozorování nebo jinými typy dotazování. Produktem jsou dle Hendla (2005) odpovědi napsané respondenty. Autorka chápe dotazník jako kvalitní doplňkovou metodu, ovšem nevýhody vidí zejména v malé návratnosti.

## 5.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR

Stanovení výzkumného souboru je velice důležitou částí přípravy výzkumu. Surynek (2001) uvádí, že je třeba důkladně vymezit pro výzkumné účely, kdo má být objektem zkoumání. Musí se stanovit, jaké charakteristiky má sledovaný soubor splňovat, aby mohl být označen jako nositel zkoumaných jevů. Nositelem není pouze jedinec, ale také širší sociální subjekt (skupina). Základní soubor je fakticky úplnou množinou sociálních subjektů, jež jsou předmětem zkoumání v rozmezí určeném koncepcí sociologického a sociálně psychologického výzkumu a teritoriálními časovými hranicemi výzkumu (Surynek, 2001).

Výzkumný soubor tvořili uživatelé SAS, především ti, kteří navštěvovali jednotlivé kurzy A3V. Na základě výše uvedeného, šlo o 163 osob pro uskutečnění dotazníkové metody a 18 osob pro rozhovor.

## 5.5 OPERACIONALIZACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU A CÍLŮ PRÁCE

Proto, aby mohla být provedena operacionalizace výzkumného problému a cílů práce, přistoupíme k opětovné definici hlavního výzkumného cíle práce, který spočívá ve zjištění toho, *jaká je míra spokojenost uživatelů SAS se službou.*

Vedle tohoto hlavního výzkumného cíle byly stanoveny výzkumné cíle dílčí:

- 1) *zjistit, jaká je míra spokojenosti uživatelů SAS v oblasti komunikace pracovníků a lektorů s klienty.*
- 2) *zjistit, k jakým změnám v životech uživatelů prostřednictvím SAS došlo.*
- 3) *Zjistit, jak je míra spokojenosti uživatelů s organizačním zajištěním SAS.*

Dílčí cíle předkládané práce odpovídají třem výzkumným tématům. Podle charakteristiky jejich obsahu byla témata pojmenována:

*Tabulka 1: Názvy témat rozhovoru*

Téma 1	Spokojenost uživatelů SAS v oblasti komunikace
Téma 2	Změny v životech uživatelů prostřednictvím SAS
Téma 3	Spokojenost uživatelů s organizačním zajištěním SAS

*Zdroj: vlastní analýza, 2012*

## 5.6 SPOKOJENOST JAKO POJEM

Obecně se pojem spokojenost chápe jako vnitřní naplnění člověka se svým životem. Nejčastěji se spokojeností spojují pojmy jako zdraví, rodina, děti, láska, zaměstnání. Dá se říci, že je to stav mysli, v němž lidem momentálně ke štěstí nic nechybí, tedy jsou spokojení. Autorka se ve své práci zaměřuje na spokojenost klientů se službou, kterou navštěvují. Spokojenost klienta Matoušek (2008, s. 222) definuje jako „*subjektivní ukazatel kvality péče.*“ Autorka překládané práce tento názor sdílí. Ukazatele spokojenosti by měly sloužit jako záchytný bod pro samotnou organizaci a její další činnost do budoucna. Lze díky jim v organizaci mnohé zlepšit. V organizacích se může zjišťovat

celková spokojenost klientů se službou, nebo jen s některými složkami organizace. Autorka hodnotí tři okruhy spokojenosti klientů. Její pozornost se upíná především na oblast komunikace, oblast změn v životech uživatelů SAS a oblast organizačního zajištění.

## 5.7 SPOKOJENOST V OBLASTI KOMUNIKACE

Komunikace je považována za způsob sdělování informací jak mezi lidmi, případně zvířaty, tak v systémech jiného druhu. Mezi lidmi má vždy stránku obsahovou a stránku vztahovou. Při každém komunikačním aktu člověk definuje sám sebe a očekává, že tato definice bude opětována (Matoušek, 2008). Gulová (2011) uvádí, jak je důležitá filozofie Carla Rogerse, jenž doporučuje vytvořit pro klienta bezpečný prostor, ve kterém bude cítit účast a důvěru. Autorka práce se zabývá komunikací klientů, z nichž většina z nich je v seniorském věku, proto se ztotožňuje s definicí Klevetové a Dlabalové (2008, s. 94), která zní: „*Starý člověk potřebuje, abychom se v pravý okamžik a na správném místě zastavili a dokázali darovat svůj čas a naslouchat jeho životnímu příběhu.*“ Autorka ve své práci zjišťuje jaká je spokojenost uživatelů v oblasti komunikace mezi klientem a pracovníkem organizace a mezi klientem a lektorem kurzu. Z výše uvedeného pro autorku vyplynuly dvě další subkategorie:

- Spokojenost uživatelů v oblasti komunikace s pracovníky organizace
- Spokojenost uživatelů v oblasti komunikace s lektory kurzů

Při rozhovoru bylo snahou zjistit, jak lektori a pracovníci organizace s klienty komunikují, zda – li ze strany uživatelů nepanuje ostych se pracovníků a lektorů na něco zeptat, zda – li mezi uživateli a pracovníky panuje uvolněná atmosféra, zda uživatelům poskytuje lektor dostatek prostoru pro sebevyjádření, zda by uživatelé lektorům něco vytkli, zda jsou uživatelé spokojeni s komunikací mezi jimi a pracovníky a lektory organizace.

## 5.8 ZMĚNY V ŽIVOTECH UŽIVATELŮ PROSTŘEDNICTVÍM SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY

V životě člověka neustále dochází ke změnám. Mládí jako vývojová etapa je plná změn a změny jsou lidmi v této etapě dokonce vyhledávány. Narozdíl od stáří, kdy je

většina změn spíše nežádoucích, avšak nevyhnutelných. Stárnutí je specifický druh změn – nepříznivé změny jsou sociální změny, které působí naléhavě. Může se jednat o osamělost, nemoc, bezcílnost (Wedlichová, Heřmanová, 2008). Mimo pocitu osamělosti, se zhoršuje zdravotní stav a aktivní přístup k životu, jak již bylo zmíněno výše (viz kap. 2.4.1., 2.4.2., 2.4.3.). Narůstá obava o bezpečnost, potíže v porozumění technickým novinkám, mladší generaci, problémy v chápání politického dění či stále složitější jednání na úřadech (Kuchařová a kol., 2002).

Autorka překládané práce se ve svém výzkumném šetření zaměřila na změny fyzické, změny psychické a změny sociální v životech uživatelů. Zjišťovala, zda od dob navštěvování kurzů uživatelé pociťují prostřednictvím SAS nějaké pozitivní změny v těchto třech kategoriích.

Ondrušová (2011) uvádí, že obecně lze psychické změny ve stáří shrnout jako postupnou proměnu kognitivních funkcí, jejichž zhoršení nebývá u každého rovnoměrné. Autorka této práce se domnívá, že mimo kognitivních změn s psychickými změnami souvisí i postoj člověka k sobě samému, nadhled, motivace, pozitivní či negativní přístup k aktivnímu životu.

Fyzické změny jsou nevyhnutelné a zcela přirozené. Klevelandová a Dlabalová (2008) popisují ve své publikaci fyzické změny jako například snižování výšky těla, pomalejší pohyby, řidnoucí a křehčí kosti, přibývá riziko úrazu a následně faktur. Mnoha seniorům, možná právě proto, chybí dostatek sebedůvěry unést změny ve stáří.

V každém věku je také důležité udržovat sociální vazby a získávat si nová přátelství. To především umožní láska k sobě samému - přijímat se takový, jaký jsem. Plánovat příjemné i prospěšné činnosti a učit se plně prožívat daný okamžik. Mít někoho, ke sdílení radosti ve volném čase. Vědět o někom, kdo nás vždycky vyslechne a kdo poradí (Klevelandová, Dlabalová, 2008). Autorka s tímto souhlasí a mimo tohoto se ztotožňuje s definicí, která je uvedena v Národním programu přípravy na stárnutí pro období 2008 – 2012 (2008, s. 36), která zní: „*Duševní zdraví a kvalita sociálních vztahů zvyšuje pevnost celkového zdraví, odolnost a adaptabilitu člověka.*“

Otázky v rozhovoru byly směřovány k aktuálnímu stavu uživatelů. Zaměřovaly se na vnímání uživatelů jejich stavu, před nástupem do kurzů a po jeho absolvování nebo v rámci jeho průběhu. Zjišťovaly psychický a fyzický stav uživatelů, pocit naplnění života, co díky kurzu získali, jejich citění, vnímání a sebereflexi.

## 5.9 SPOKOJENOST UŽIVATELŮ S ORGANIZAČNÍM ZAJIŠTĚNÍM SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY

V této třetí tematické části bylo snahou zjistit

- Jak jsou uživatelé spokojeni s organizačním zajištěním SAS

Organizační zajištění a spokojenost uživatelů s organizačním zajištěním dle autorčina názoru vymezuje vnímání uživatelů s časovým intervalem kurzů a harmonogramem, počtem spoluúčastníků a prostředním, neboť jak uvádí Klevetová a Dlabalová (2008), díky bezpečnému prostředí může být senior sám sebou a může věřit, že mu bude nabídnuto správné řešení a pomoc.

Autorka svou pozornost soustředila především na to, zda jsou uživatelé spokojeni s výše jmenovaným, tedy s prostory, v nichž kurzy probíhají, s časovým harmonogramem jednotlivých kurzů, s počtem spoluúčastníků jednotlivých kurzů. Tyto otázky byly směřovány ve výzkumném šetření, na konec rozhovoru, a měly za úkol uzavřít triangulaci výzkumných oblastí a podat tak ucelený výsledek spokojenosti uživatelů se službou.

## 5.10 POPIS VÝZKUMNÉ ČINNOSTI

Potřebná data byla získána ve dvou krocích. V prvním kroku byly všem uživatelům SAS rozdány dotazníky, díky nimž byly zjištěny základní informace o jejich nahlížení na svůj zdravotní a psychický stav, o jejich pohledu na komunikaci s lektory a pracovníky a o jejich spokojenosti s prostředím, apod.

Druhým krokem bylo uskutečnění rozhovoru. Průběh rozhovorů byl nahráván na audiozáznam, k čemuž autorka získávala souhlas od uživatelů. V případě, že uživatel s nahrávkou nesouhlasil, byl rozhovor zaznamenán písemnou formou.

Před započítím rozhovoru se autorka představila a představila studijní obor, který studuje. Poté uživatele seznámila s účelem setkání a s cíli její práce. Po představení se průběh rozhovoru odvíjel od připravených témat. Uživatelům autorka pokládala otázky, přičemž ke každé otázce se jednotliví uživatelé mohl vyjádřit a sdělit svůj názor v oblasti, která jim připadala důležitá. Jednotlivá témata byla prohlubována doplňujícími dílčími otázkami, případně byl respondentům ponechán prostor pro doplnění svých výpovědí.

Průběh rozhovorů se lišil, v závislosti na časových možnostech a ochotě respondentů, průměrně však jednotlivý rozhovor trval 45 minut.

### 5.11 PODMÍNKY SBĚRU DAT

Dotazníky byly rozdány v prostorách regionálního dobrovolnického centra TOTEM. Rozhovory se uskutečnily na předem domluvených místech, které navrhli uživatelé SAS. Jednalo se např. o veřejné prostory jako je park, nebo kavárna, nebo se rozhovor uskutečnil v domácnosti uživatelů. Rozhovor se řídil dle předem připraveného seznamu témat a otázek. Autorčin postoj, jakožto výzkumníka je možno považovat za neustranný, neboť s regionálním dobrovolnickým centrem TOTEM autorka nebyla vázána žádným pracovním vztahem, ani jinou osobní vazbou. Ve zmiňovaném centru absolvovala autorka předkládané práce svoji praxi, během níž, i po jejím skončení si dělala kvalifikovaný obraz o organizaci a programech, neboť byla přítomna na velkém počtu uskutečněných kurzů A3V, na kterých působila jako pasivní pozorovatel, zřídka se podílela jako zúčastněný pozorovatel.

## 6 ZPŮSOB VYHODNOCOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT

Po provedení empirického sběru dat následuje etapa, kdy je třeba shromážděný materiál zpracovat a vyhodnotit. Nejprve byla provedena tzv. transkripce, tedy převedení dat z netextové povahy do textové (Miovský, 2001). Dle Hendla (2005) je doslovná transkripce pro podrobné vyhodnocení podmínkou. Transkripce má, jak uvádí Miovský (2001), značný význam pro výzkum, neboť jejím prostřednictvím lze např. posílit interpretační bázi.

Každý výzkumník si naplánuje postup, který mu bude vyhovovat. Autorka si vytvořila osnovu pro transkribovaný text. Oddělila otázku s označením jí, tedy tazatelky vždy na nový řádek. Odpověď k dané otázce byla vždy na novém řádku pod otázkou, přičemž u každé bylo označení účastníka. (Respondent 1 – R1, atd.). Dalším autorčíným krokem bylo otevřené kódování. Kódování je přiřazování určité, zpravidla číselné hodnoty ke každé otázce a ke každé jednotlivé variantě odpovědi v záznamovém listu dotazníku nebo rozhovoru (Surynek, 2001). Strauss a Corbinová (in Hendl, 2005) se na otevřené kódování dívají jako na rozdělení údajů na samostatné části, podrobné prostudování a hledání podobnosti a rozdílů. Autorka se díky tomuto snažila o „*tematické rozkrytí textu*“ (Hendl, 2005, s. 245) a o nalezení podobností a společných znaků v jednotlivých výpovědích respondentů.

Po zpracování a analýze dat autorka vyhodnotila data (viz kap. 7.1., 7.2., 7.3., 7.4.), poté provedla jejich interpretaci (viz kap. SHRNUTÍ) a navrhla doporučení (viz. kap. DOPORUČENÍ PRO PRAXI). Po dokončení své práce pak zpracovala výslednou zprávu, kterou poskytla společně s předkládanou prací regionálnímu dobrovolnickému centru TOTEM.



## 7 VÝSLEDKY

V této kapitole autorka práce seznámí čtenáře s výsledky výzkumné činnosti, která byla prováděna metodou polostrukturovaného kvalitativního rozhovoru s 18 vybranými uživateli SAS regionálního dobrovolnického centra TOTEM a metodou dotazníku se 163 vybranými uživateli SAS. Výsledky z dotazníkového šetření se vyhodnocovaly pomocí tabulek, do nichž byla zaznamenána četnost u jednotlivých možností odpovědí. Možnosti odpovědí byly ve většině otázek stanoveny dle tzv. Likertovy škály (viz. kap. 5.3.2.). Tyto výsledky byly zaznamenány do grafů, které čtenář najde po vyhodnocení rozhovorů. Výsledky rozhovorů se prováděly tzv. transkripcí a poté se také opíraly o otevřené kódování. Jelikož se odpovědi v rozhovoru k jednotlivým otázkám více méně ztotožňovaly, jsou zde uváděny odpovědi s nejčastějším výskytem a tím i vypovídající hodnotou. Ve všech 18 případech se rozhovor věnoval 3 připraveným tématům a jejich souvisejícím otázkám.

### 7.1 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ

Na tomto místě předkládá autorka čtenáři tři tematicky rozdělené kapitoly, dle původně stanovených připravených témat k rozhovoru (viz kap. 5.5.).

#### 7.1.1 SPOJENOST UŽIVATELŮ SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY V OBLASTI KOMUNIKACE S PRACOVNÍKY A LEKTORY ORGANIZACE

První otázkou byli uživatelé dotázáni, *zda by měli v případě, kdy by vznikl na kurzu nějaký problém, ostych, svěřit se pracovníkům/pracovnicím organizace?* Na tuto otázku dostala autorka práce zcela shodné odpovědi, a to **záporné**. Celkový počet uživatelů, tedy 18 vypovědělo, že nikoliv, žádný ostych by neměli, jak vykazují níže uvedené výpovědi. Jedna z uživatelek uvedla: „... *Ne vůbec, já mám ty děvčata ráda, komunikace s nima je naprosto bezproblémová, perfektní, nemůžu si stěžovat...*“. Jiná uživatelka tuto otázku komentovala slovy: „... *Vůbec né, holky se hrozně snaží, myslím, že jim záleží na tom, abysme my, starý báby byly spokojený, maj s náma trpělivost...*“.

Další otázkou bylo zjišťováno, **zda informace dostávají od pracovníků organizace včas a pravidelně**. I zde autorka zaznamenala při zhodnocování výsledků naprostou shodu, 18 uživatelů vypovídalo jednomyslně **ano**, neshledávali v dodávání informací od organizace žádný problém. Uživatelka, navštěvující kurz Historie a místopis k tomuto

uvedla: „...*Ano, když je nějaká změna, tak mi chodí maily, nebo mi volají, na webových stránkách se dobře orientuju, navíc teď mají ty nové, ty jsou ještě lepší a přehlednější...*“.

Třetí otázka zkoumala, jaká **mezi pracovníci organizace a uživateli panuje atmosféra**. Autorka práce opět zaznamenala kladné odpovědi u všech 18 uživatelů, kteří vypovídali, že se cítí příjemně, uvolněně a necítí v komunikaci s pracovníci organizace žádné napětí. Dokládá to výpověď jedné z uživatelek, která uvedla: „...*Naprosto, to určitě sama vidíte, není tady žádný napětí...*“. Jiný z uživatelů na tuto otázku vypověděl: „...*Cítím se dobře, kolikrát si i povídáme o běžných věcech co do Totemu nepatří, důvěřuji jim...*“. Další na toto téma reagovala: „...*Úplně, pracovníci jsou šikovný a děsně empatický, myslím si, že to se seniorama fakt umí a s náma to vůbec není lehký...*“.

Následnou otázkou autorka zkoumala, zda **uživatelům poskytuje lektor, či lektorka na kurzu dostatek prostoru pro sebevyjádření**. Zde už se odpovědi trochu mísily, 16 uživatelů odpovídalo jednohlasně ano, lektor nám prostor poskytuje, můžeme se na cokoli zeptat, nebo do prostoru vstoupit s naší myšlenkou. Dokládá to výpověď uživatelky, navštěvující kurz Recepty pro tělo a duši a Historii a místopis: „...*Na aromaterapii ano, na putování může člověk vstoupit třeba s nějakým dotazem, ale on to má tak úžasně připravený, že není co doplnit...*“, další uživatelka se vyjadřuje takto: „...*No to tvoření je spíš o vyrábění a tak, děláme různé věci různými technikama, takže se dozvídáme něco nového a všichni si tam povídaj samovolně, jako kdyby jsme seděly u kafe, akorát že sedíme místo toho třeba se štětcem v ruce...*“. Drobné výtky se objevily u jedné uživatelky kurzu Rozmanitost člověka – Umění stárnout, která vypověděla: „...*No tohle bych trošičku vytkla paní lektorce, ona má nádherný přednášky, přesto by nás někde mohla nechat víc vstoupit a mluvit...ona se třeba zmíní, že budeme mít prostor ale nakonec na to nikdy nedojde..*“ Poslední uživatelka měla výtku ke kurzu Kouzlo fotografie, která zněla: „...*Pan lektor je velmi svérázný, energický, kritický, řekne bude to tak a tak, nenechá si do toho moc mluvit, ale pak Vás překvapí, protože obrázek, kterej on Vám hrozně zkritizoval se najednou objeví na výstavě, to zase moc potěší...*“.

Další otázka navazovala na předchozí a zjišťovala, zda je něco, co by uživatelé lektorům vytkli. I zde už odpovědi uživatelů nebyly tak jednomyslné. Převážná většina z nich by lektorům nic nevykla, přesto se nějaké výtky objevily. Jedna z 15 uživatelů, které vypověděly záporně a jsou spokojené řekla: „...*Ne vůbec, pan lektor na počítače má s náma svatou trpělivost, až se mu divím...*“. Další z klientů reagoval: „...*Ne vůbec, třeba*

na tom putování, pan lektor nás má všechny pod kontrolou, pořád nás sleduje, **dává na nás pozor...**“. Výtky se objevily u Německé konverzace, Rozmanitosti člověka, Receptů pro tělo a duši. Jedna z nich zněla takto: „...Víte, mě ta Rozmanitost člověka připadala spíš jako terapie, kde se lidi potřebují vyprávět, než jako kurz. Nenaplnilo mě to, bylo to pro mě zklamání, **představovala jsem si, že se dozvím více z psychologie, ale tohle mě nebavilo a z pana lektora jsem měla pocit, že se snad nudí jako já, má určitě spoustu informací, ale bohužel je nepředával dál.**“, další uživatelka se vyjádřila takhle: „... Na jednom kurzu byla přednáška o aromaterapii, a víte, mě to přišlo, **že to není výuka, ale reklama na svý zboží, prostě prodej.** Ale přesto jsem si tam koupila levanduli, a co mě překvapilo, že to bylo ve skleničce, na které byl štítek a rukou napsán nápis „levandule“, já sem si myslela, že si koupím originál, já bych aspoň ten název natiskla, když nic jinýho, aby to mělo štábní kulturu...“. Co se týče německé konverzace, uživatelé vypovídali toto: „...Přístup pana lektora v Karlovarské na německou konverzaci mi vadí, je zvláštní a **působí na mě jako člověk, který se rád prosazuje, i v jiných aktivitách Totemu...**“, „...Na konverzaci v německém jazyce v Rodinné **ulici jsem očekával více konverzace, více společného povídání...**“.

Šestá otázka zjišťovala, **zda uživatelé nechtějí k tomuto okruhu otázek ještě sami něco dodat.** 14 uživatelů tuto potřebu nemělo, 3 uživatelé se vyjádřili kladně, 1 záporně. Jedna z výpovědí zněla takto: „...Přímo ke komunikaci vůbec nemám výtku, **jsem ohromně vděčná, že Totem existuje...**“, další: „...No např. pan lektor na Historii a místopis je úžasnej, víte, on studoval historii a on se vždycky tak perfektně připraví, **díky němu se toho neuvěřitelně dozvíme...**“. Negativní odpověď mluvila o nezajištění účasti do dalšího ročníku „...Jediná věc, která mi vadí je, že nemáte zajištěno, když např. studujete první ročník, dva semestry, že automaticky nepůjdete do druhého, to mi přijde absurdní, nemohla jsem se kvůli dovolené dostavit v den přihlášení **a přestože jsem dopředu řekla, že o kurz mám zájem, tak mě tam nevzali...**“

### 7.1.2 ZMĚNY V ŽIVOTECH UŽIVATELŮ OD NAVŠTĚVOVÁNÍ KURZŮ

První otázka v tomto okruhu zjišťovala, jak se uživatelé cítili po zdravotní stránce předtím, než kurz začali navštěvovat. 14 uživatelů uvedlo, že po zdravotní stránce před navštěvováním neměli žádné patrné problémy, kromě těch, které již souvisí s věkem. 4 uživatelé se naopak necítili příliš ve své formě. Dokládá to výpověď paní, která uvedla:

„...Cítala jsem se unavená, nebo jak bych to řekla, vyšřavená..., neměla jsem větší zdravotní problémy, **ale jen jsem žila, neradovala jsem se...**“

Druhá otázka směřovala ke zjištění, **zda uživatelé mají pocit, že se od dob navštěvování kurzu nějak výrazně zlepšilo jejich zdraví po fyzické stránce a jejich pohyblivost.** Tato otázka má negativní vypovídající hodnotu, neboť 15 uživatelů vypovědělo že nikoliv, po fyzické stránce nepocítují žádné výraznější změny. Dokládá to odpověď jedné z uživatelek: „...Víte, to snad ani né, ale **pro starýho člověka, kterej žije sám, je to takový povyražení, on se musí připravit, oblíct, už to samo o sobě hrozně pomáhá...**“. Zbylí tři uživatelé reagovali pozitivně: „Pocítuju změny, dělám si různé masáže, co jsem se na kurzu naučila a cítím že mi pomáhá a vyhovuje ta masáž hlavy...“, „...**Tak určitě, zvlášť ten kurz Recepty pro tělo a duši mě v tomhle lépe nasměroval...**“.

Další otázka navazovala na předchozí a zkoumala, zda uživatelé pocítují pozitivní přístup k životu, sobě samým a cítí se po psychické stránce lépe. Tato otázka měla až na jednu zápornou odpověď samé pozitivní ohlasy. Např.: „**No víte, já jsem nadšená! Jak už sem říkala, byla jsem šíleně unavená, ze všeho, měla jsem problémy, musela jsem opustit své bývalé zaměstnání, nastoupila jsem do jiného, přesluhovala jsem, psychicky už jsem na to neměla, byla jsem psychicky na dně, ale tady, prostě tady jsem ožila!**“, nebo jiná uživatelka uvedla: „**Musím říct, že velmi. To spojení vůně s tou duší je hrozně funkční, přináší jinou dimenzi, jinou hodnotu života, to mi pomohlo...**“

Čtvrtá otázka navazovala na třetí a zjišťovala, **čím si uživatelé myslí, že jsou psychické pozitivní změny v jejich životech zapříčiněny.** Všichni uživatelé jmenovali poznání něčeho nového, obohacení o nové zkušenosti, zážitky, navázání nových sociálních kontaktů, přátelství. 5 uživatelů jmenovalo také lektory a styl, se kterým kurzy vedou. Např. uživatelka navštěvující Recepty pro tělo a duši: „...**Paní lektorkou. Je to tak úžasnej člověk, lidskej, na tom kurzu nám dodává naději, empatii, ukazuje nám jinej pohled na naše problémy, opravdu na té aromaterapii prožívám silné emocionální zážitky...**“. Dalších 8 uživatelů pak také získání nových dovedností a vědomostí, např. jedna z žen k tomuto vypověděla: „...**Tak si jenom vemte ty počítačový kurzy mě daly to, že já se teďkom dorozumím se spousty lidma, můžete si povídat třeba s lidma z Ameriky a umíte to, nejste už ti staří, co s tím neumí...**“. Jedna z uživatelek také jmenovala svobodu: „...**Navíc mě nadchlo, že tady je úplně jedno, co člověk dělal, jako předtím..., jako myslím, že čím byl člověk dřív, to se tady neřeší, to je osvobozující...**“

Předposlední otázka v tomto okruhu zkoumala, **v čem konkrétně uživatelům kurz pomohl**. Odpovědi se lišily podle druhu kurzu. Nejvíce odpovědi (12) se dotýkaly jakéhosi vnitřního obohacení, nebo – li také obohacení duše. Další uživatelé uváděli „jinej pohled na svět“, např.: *„Od doby co navštěvuji Putování po Plzeňsku, dívám se na svět jinýma očima. Přednášky lektorky mě otevřeli oči, obdivuji naše předky, co všechno dokázali bez těžké techniky. Nyní si také na paní lektorku hraju, když chtějí sousedé nebo přátelé poznat něco z historie. To je pro mě obrovským přínosem...“*. Uživatelé navštěvující jazykové kurzy, v tomto případě 4 shodně uváděli procvičení mozku, získání nových poznatků, neustrnutí. Jedna uživatelka též uvedla: *„...Nejvíce mi to pomohlo v boji se sklerózou...“*.

Poslední otázkou autorka zjišťovala, **zda se povedlo uživatelům na kurzu získat nějaké sociální kontakty, přátelství, či někoho blízkého, s kým lze své zkušenosti sdílet**. Až na jednu uživatelku, která se vyjádřila záporně, že bohužel ne, všichni ostatní uživatelé odpověděli kladně: *„...Spoustu, to je na tom právě to úžasný, jak už sem říkala, člověk se seznámí s tolika zajímavějma lidma...“*. Uživatelka navštěvující Historii a místopis uvedla: *„...Co mě na putování po Plzni vyhovuje nesedíme v učebně, ale chodíme. Když se díváte kolem sebe po domech a žasnete, čeho jste si celá léta nevšimla, máte potřebu sdělit si dojmy se spolužačkou, kterou znáte jen z kurzu...“*

### 7.1.3 SPOKOJENOST S ORGANIZAČNÍM ZAJIŠTĚNÍM

První otázka tohoto okruhu zjišťovala, jak jsou **uživatelé spokojeni s prostory a prostředím, zda je vnímají jako dostatečné a příjemné**. Všichni uživatelé se shodli, že prostory jsou příjemné, ovšem 4 z nich je označili za malé, na různé cviky, když např. člověk leží za nepohodlné. Jedna z uživatelek uváděla na Rodinné ulici v chladnějších dnech zimu v místnostech. Další uživatelka se negativně vyjádřila k prostorám na Rodinné ulici z důvodu Základní školy: *„...Tady ty prostory úplně dejchají (Karlovarská tř.), to je úžasný, já to tady úplně miluju, od začátku, akorát že je to tu malý, ta Rodinná je horší, je to z ruky a prostě je to škola, víte, zvoní tam, děcka tam lítaj, zazvoní do toho, nejsem tam úplně v pohodě, podle mě je to trošku rušivý...“*

Další otázka se **zabývala počtem spoluúčastníků na kurzech**. Všichni se opět shodli, že momentální počet je ideální, příjemnou atmosféru podporující a nenarušující, jak dokládá výpověď jedné z uživatelek: *„...Podle mě je to maximální, intimní, krásně komorný...“*.

Třetí otázka tohoto okruhu zjišťovala, zda jsou **klienti spokojeni s harmonogramem a s časovým intervalem**, ve kterém kurzy probíhají. Zde byla shoda v 15 uživatelích, kteří shodně uvedli, že ano, jak je to doposud jim vyhovuje. Zbývající tři by ocenili, kdyby se kurzy A3V konali častěji, dle nich by bylo 2x do měsíce ideální.

Čtvrtá otázka se zabývala tím, **zda by uživatelé něco změnili do budoucna, kdyby to bylo v jejich moci**. 16 uživatelů uvedlo že nikoliv, jsou spokojeni tak, jak to funguje doposud: „...*Vůbec nic, víte, Putování po Plzeňsku nás vzalo za srdíčka, jsme totiž všechny tři plzeňské patriotky...*“, jedna z uživatelek by zvýšila kapacitu, kdyby to bylo v její moci: „...*Jediný co bych kurzům vytkla je malá kapacita, podle mě by byl zájem větší, než oni jsou schopní pojmout, ale mám naději do budoucna...*“. Poslední uživatelka se zmínila, že by ocenila kurz zaměřený na první pomoc při úrazu, zdraví a také: „...*by se mi líbilo, kdyby našli nějakého odborníka přes staré kmeny, jejich zvyky, např. stará písma, specialisty na dávný Egypt, a pod... to by mě velmi zajímalo a jistě by to byly moc obohacující přednášky...*“

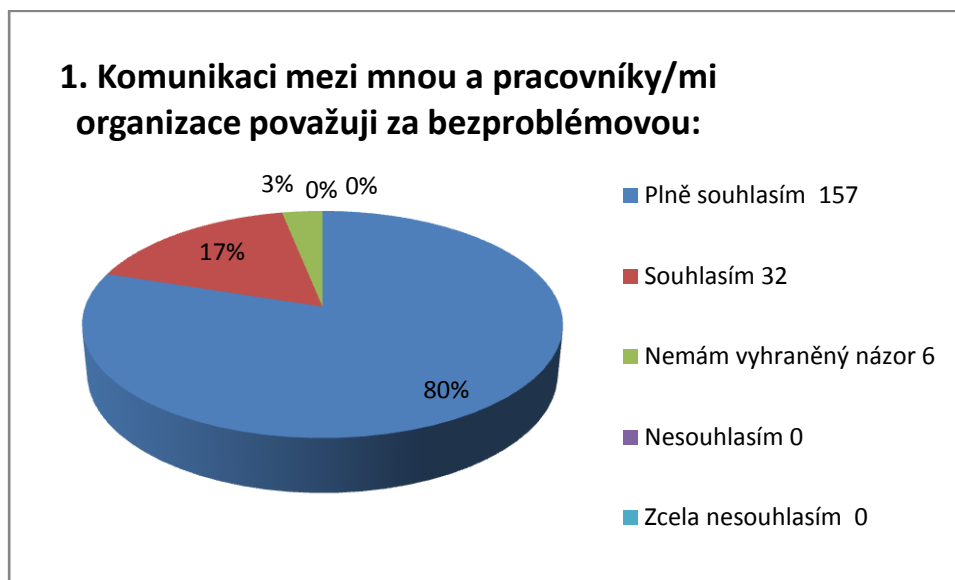
Poslední otázka tohoto okruhu a celkově i rozhovoru se **ptala na to, zda mají uživatelé sami potřebu autorce ještě něco k otázkám a rozhovoru sdělit**. Z 18 uživatelů mělo tuto potřebu 5. Zbylých 13 uvádělo, že vše již řekli, jsou spokojeni a jen doufají, že to bude pořád tak skvělé. Jedna z uživatelek měla potřebu pochválit: „...*No ještě bych ráda pochválila, za to, že se na kurz daly ty bedýnky s tučkama, gumama, papírama, i to že si můžem dát kávu nebo čaj je báječný...*“. Další vyzvala k návštěvě veřejnost: „...*Každý, kdo trochu může chodit a nechce doma sedět u televize, by se měl do takovýchto kurzů hlásit. A myslím, že pak by kurzy nestačily zájemce uspokojit...*“. Tuto kategorii autorka uzavře výrokem paní, která vypověděla: „...*No já bych řekla, že je to bezvadný, vůbec prostě jedna z nejlepších věcí, co tady v Plzni udělali...*“.

## 7.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Dotazník byl rozdán 163 uživatelům a skýtal 11 otázek. Otázky se podobně jako otázky v rozhovoru zaměřovaly na tři oblasti. První oblast zjišťovala, jak jsou uživatelé spokojeni v oblasti komunikace s pracovníky a lektory, druhá oblast zkoumala, zda od dob, co Totem navštěvují, došlo v jejich životě k nějakým fyzickým, psychickým či sociálním změnám a třetí oblast se zaměřovala na to, jak jsou uživatelé spokojeni s organizačním zajištěním.

### 7.2.1 PRVNÍ VÝZKUMNÁ OBLAST – SPOKOJENOST UŽIVATELŮ V OBLASTI KOMUNIKACE S PRACOVNÍKY A LEKTORY

Graf 1

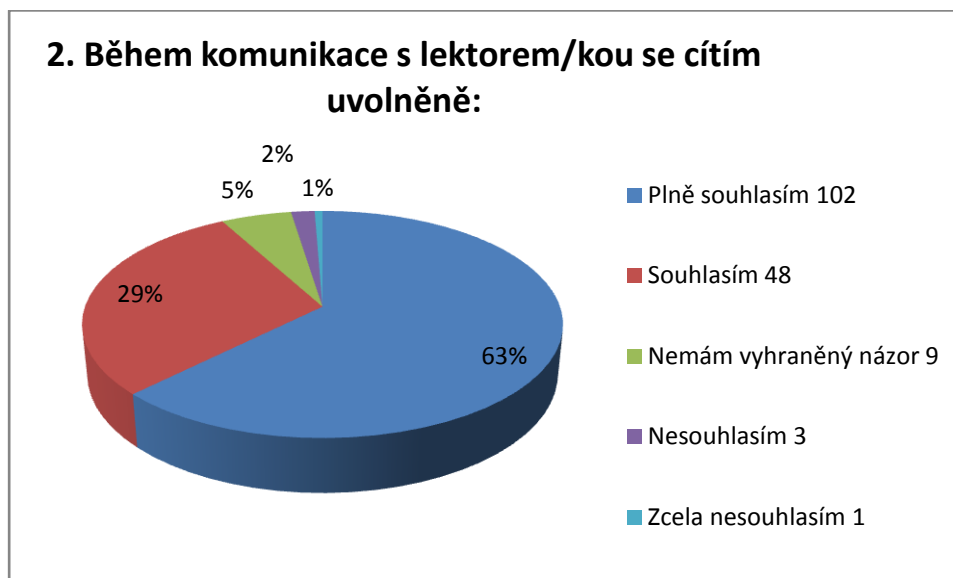


Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 1. – *Komunikaci mezi mnou a pracovníky považují za bezproblémovou?*

Na dotaz, zda komunikaci mezi jimi a pracovníky respondenti shledávají komunikaci bezproblémovou, **157** uživatelů odpovědělo, že s tímto výrokiem **plně souhlasí**. **32** respondentů odpovědělo, že **souhlasí**, dalších **6** poté **nemělo vyhraněný názor**. Odpověď **nesouhlasím**, či **zcela nesouhlasím** nezvolil z respondentů ani jeden dotazovaný.

Graf 2

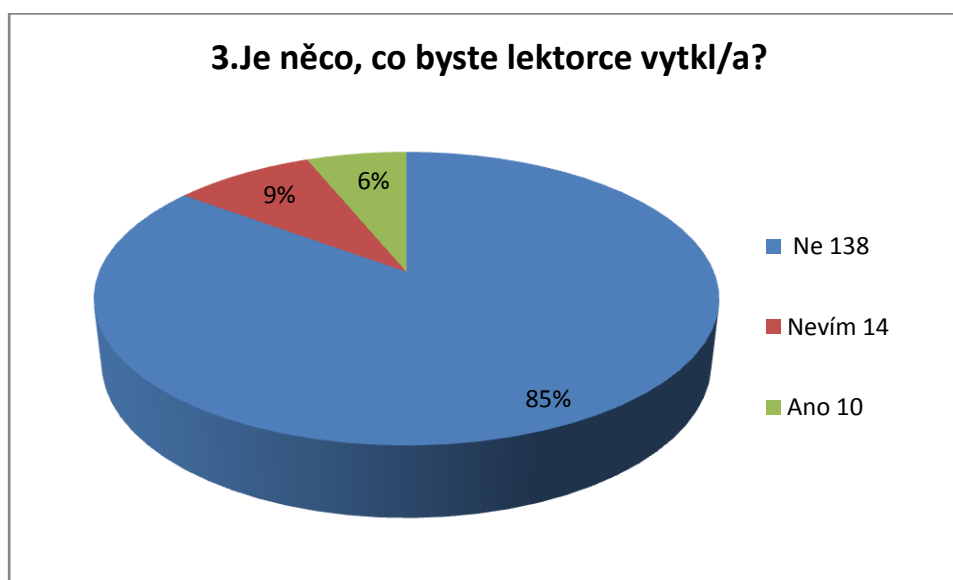


Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 2. – Během komunikace s lektorem/kou se cítím uvolněně:

S touto otázkou **plně souhlasilo 102** respondentů, **48** respondentů s ní **souhlasilo**, **9** z dotazovaných **nemělo vyhraněný názor**, **3** respondenti **nesouhlasili** a **1** dotazovaný **zcela nesouhlasil**.

Graf 3



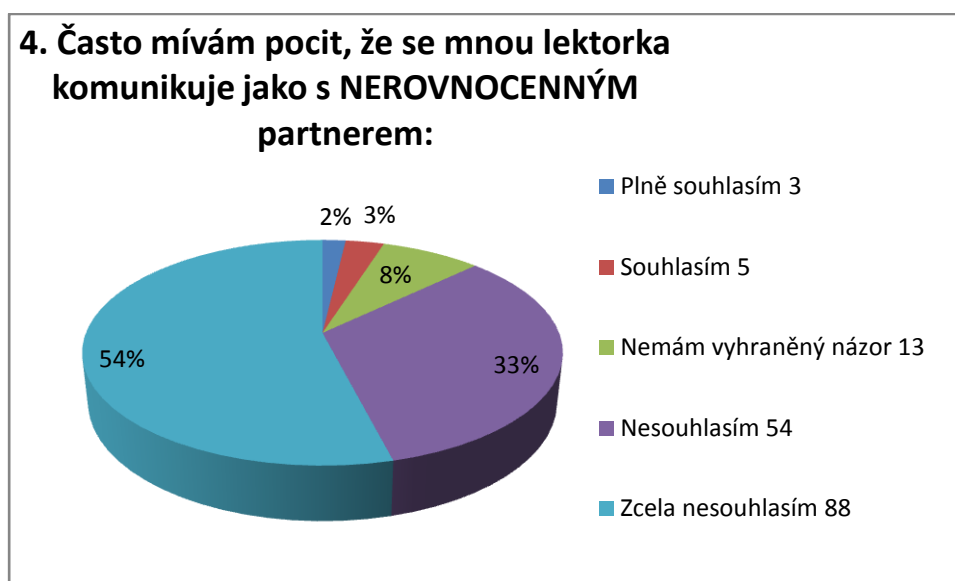
Zdroj: Vlastní analýza, 2012



Otázka č. 3 – Je něco, co byste lektorovi/ce vytkl/a?

Na tuto otázku **138** respondentů odpovědělo **ne**, odpověď **nevím** zvolilo **14** respondentů a **10** respondentů odpovědělo kladně, tedy **ano**. Respondenti byli požádáni při zvolení odpovědi ano, také uvést co konkrétně by lektorům vytkli, kdy jeden respondent navštěvující Letokruhy uvedl: „...**Lektorka si nechává radit i od méně zkušených, než je ona...**“, uživatel navštěvující Anglický jazyk pro změnu uvedl jako důvod toto: „... **Lektorka nemá přehled, co jsme již probrali...**“.

Graf 4



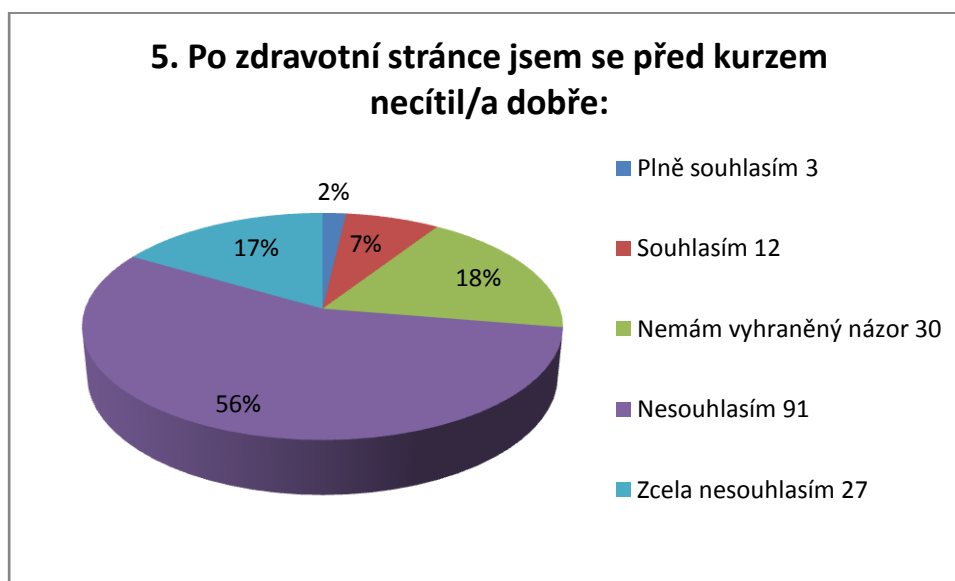
Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 4 – Často mívám pocit, že se mnou lektor/ka komunikuje jako s NEROVNOCENNÝM partnerem:

Tato otázka měla stejně jako předchozí za cíl zjistit, jaká je spojenost uživatelů v oblasti komunikace. Na tuto otázku **88** respondentů uvedlo, že s výrokem **zcela nesouhlasí**, dalších **54** s ním také **nesouhlasilo**, **13** respondentů z dotazovaných na tento výrok **neměli vyhraněný názor**, **5** respondentů **souhlasilo** a **3** respondenti z dotazovaných **plně souhlasili**.

## 7.2.2 DRUHÁ VÝZKUMNÁ OBLAST – ZMĚNY V ŽIVOTECH UŽIVATELŮ

Graf 5

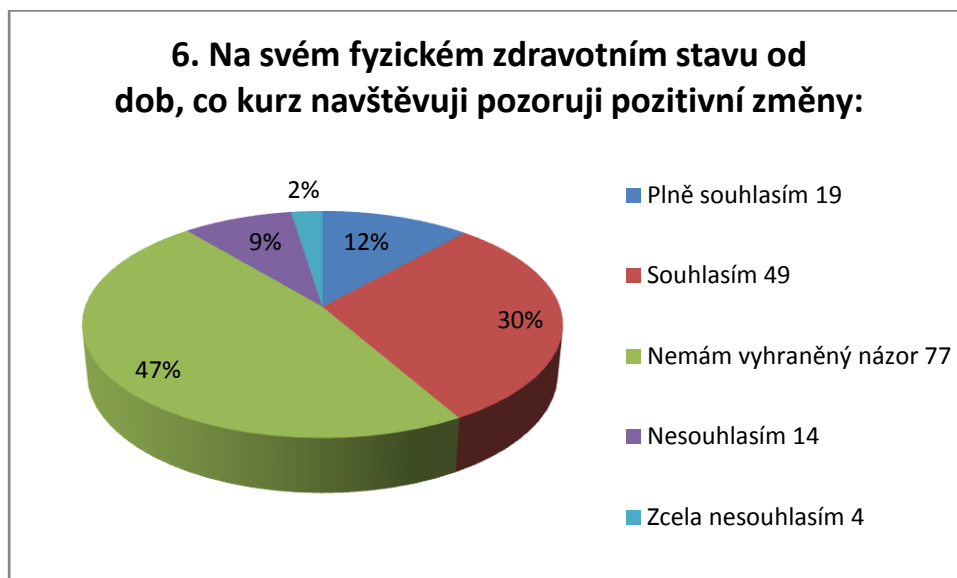


Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 5 - *Po zdravotní stránce jsem se před kurzem necítila dobře:*

Tato otázka byla první z druhé výzkumné oblasti a měla za cíl dopomoci dobrání se odpovědi na druhý stanovený výzkumný cíl, kterým bylo zjistit, k jakým změnám v životech uživatelů díky SAS došlo. S tímto výrokem **27** respondentů **zcela nesouhlasilo**, **91** z dotazovaných také **nesouhlasilo**, **30** respondentů **nemělo** na tuto otázku **vyhraněný názor**, **12** z nich **souhlasilo**, tedy se před navštěvováním necítili příliš ve své kůži a **3** z dotazovaných **plně souhlasili**.

Graf 6

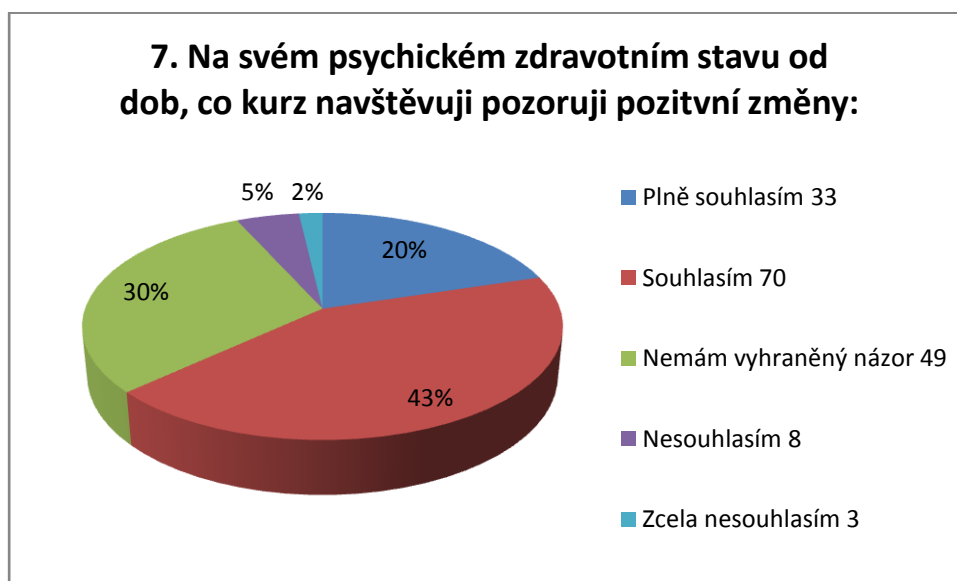


Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 6 – Na svém fyzickém zdravotním stavu od dob, co kurz navštěvují, pozorují pozitivní změny:

S tímto výrokem **plně souhlasilo 19** respondentů, **49** z dotazovaných **souhlasilo**, **77** tedy většina **neměla** na tuto otázku **vyhraněný názor**, **14** s ní **nesouhlasilo** a **4** respondenti s ní zcela **nesouhlasili**.

Graf 7

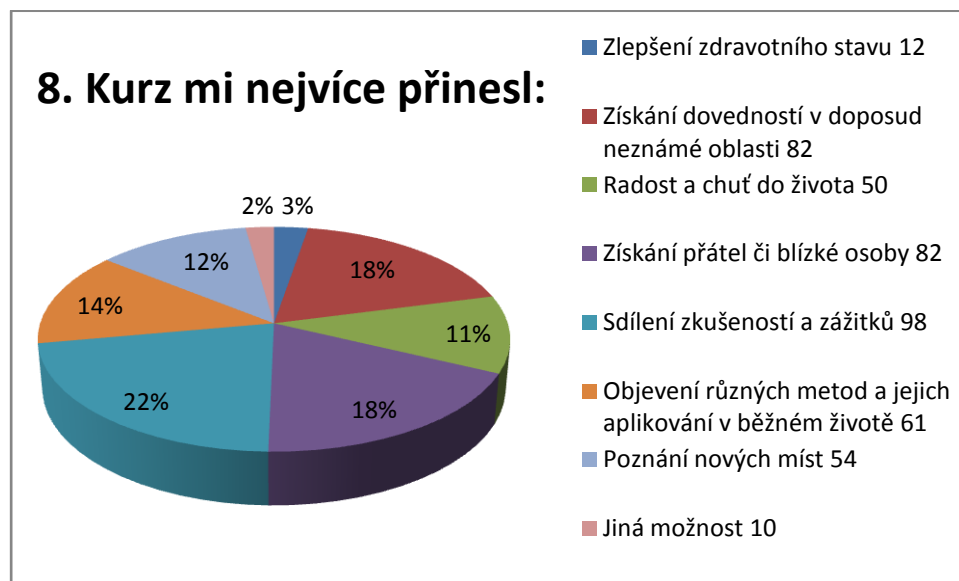


Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 7 – *Na svém psychickém zdravotním stavu od dob, co kurz navštěvují, pozorují pozitivní změny:*

Tato otázka měla za cíl zkoumat změny v životech uživatelů po psychické stránce, z nichž **33** respondentů s touto otázkou **plně souhlasili**, **70** z nich s ní **souhlasilo**, **49** nemělo vyhraněný názor, **8** respondentů pozitivní změny **nepocit'ovali** a **3** z respondentů **zcela nesouhlasili**.

Graf 8



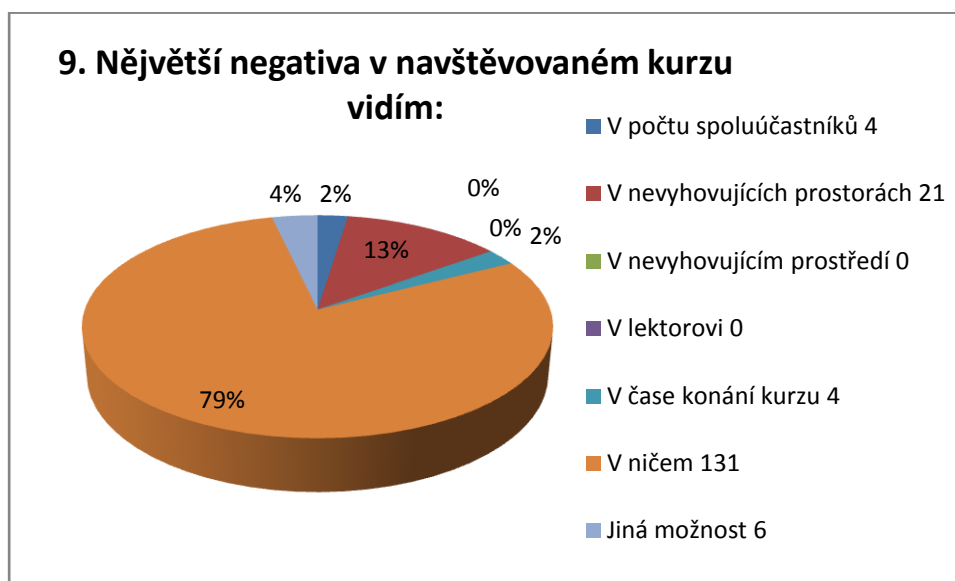
Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 8 – *Co vám kurz nejvíce přinesl?*

Tato otázka měla za cíl uzavřít okruh otázek zjišťující změny v životech uživatelů, a také zjistit, k jakým sociálním změnám v životech uživatelů došlo. V této otázce měli respondenti možnost zaškrtnout více odpovědí, proto je celkový součet odpovědí větší, než v ostatních grafech. Nejvíce respondentů – **98** uvedlo, že jim kurz nejvíce přinesl **sdílení zkušeností a zážitků**. Stejný počet respondentů – **82** uvedl **získání přátel či blízké osoby** a **získání dovedností v doposud neznámé oblasti**, **objevení různých metod a jejich aplikování v běžném životě** uvedlo **61** respondentů, **poznání nových míst** **5** respondentů, **radost a chuť do života** poté **50** respondentů. **Zlepšení zdravotního stavu** uvedlo **12** respondentů a **jinou možnost** uvedlo **10** z dotazovaných. V jiné možnosti se vyskytovaly odpovědi jako „... *Boj se sklerózou....*“, „...*Neustrnutí na vavřínech...*“, „...*Lepší jazykové možnosti a tím větší sebevědomí v zahraničí...*“.

## 7.2.3 TŘETÍ VÝZKUMNÁ OBLAST – SPOKOJENOST S ORGANIZAČNÍM ZAJIŠTĚNÍM

Graf 9



Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 9 – Největší negativa v navštěvovaném kurzu vidím:

Tato otázka započala okruh otázek třetího výzkumného dílčího cíle, který měl zjistit spokojenost uživatelů s organizačním zajištěním. Více než většina respondentů na tuto otázku odpověděla, že **nic**, tato odpověď se vyskytla **131krát**. **V nevyhovujících prostorách** se objevilo u **21** respondentů. Další **4** respondenti uvedli jako největší negativum **počet spoluúčastníků** a další **4** naproti tomu **čas konání kurzu**. **Jinou možností** uvedlo **6** dotazovaných, kde se např. objevovaly odpovědi typu: „...Počítače jsou pomalé...“, „...v chladnějších měsících byla v místnostech zima....“.

Graf 10

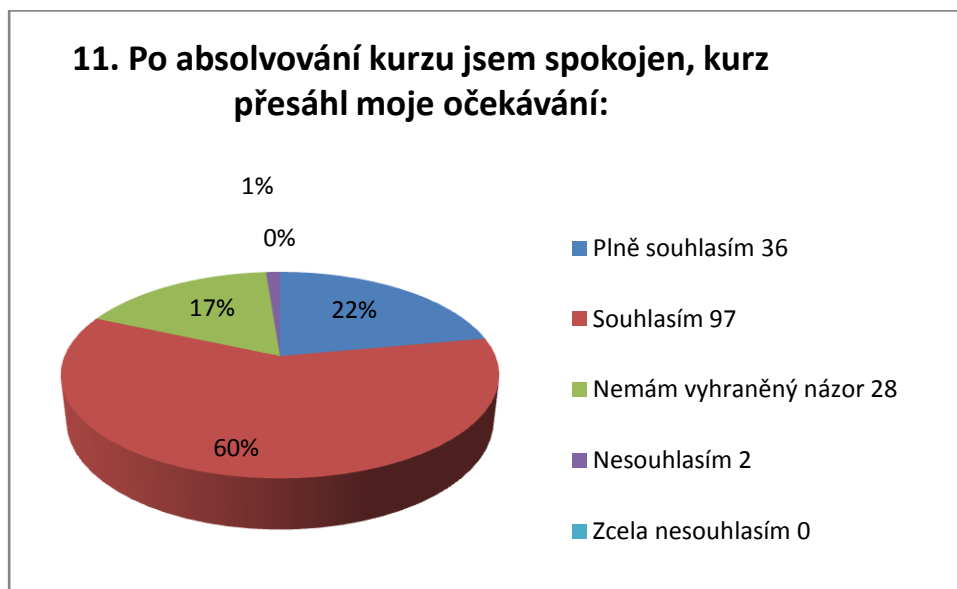


Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 10 – Je něco, co byste na kurzu změnili, kdyby to bylo ve Vaší moci?

Tato otázka byla mířena informativně a měla podat konkrétní informace o tom, co by sami rádi uživatelé změnili, kdyby to bylo v jejich moci. **147** uživatelů odpovědělo, že **ne**, zbývajících **16** odpovědělo kladně, **ano**. V odpovědi ano, uživatelé uváděli, např., že si nepřejí změnu stěhování se do nového objektu, také se vyskytly odpovědi o nově zaměřených kurzech, v anglickém jazyce několik uživatelů uvedlo, že by si rádi vyzkoušeli test a ocenili by, kdyby kurz trval déle, v počítačových kurzech se objevily výtky na pomalost počítačů.

Graf 11



Zdroj: Vlastní analýza, 2012

Otázka č. 11 – *Po absolvování kurzu jsem spokojen, kurz přesáhl moje očekávání:*

Tato otázka uzavírala okruh dotazníkového šetření a měla za cíl vypovědět celkovou spokojenost uživatelů s právě absolvovaným kurzem. Nejvíce uživatelů **97** odpovědělo, že s výrokem **souhlasí**, **36** z nich dokonce, že s výrokem **souhlasí plně**. **28** respondentů na tuto otázku **nemělo vyhraněný názor**, **2** respondenti **nesouhlasili** a odpověď **Zcela nesouhlasím** se neobjevila ani jednou.

## SHRnutí

Do výzkumného souboru bylo zařazeno 163 uživatelů SAS, kterým byl v průběhu šetření rozdán dotazník. Jedna z otázek dotazníku zjišťovala, zda respondent souhlasí či nesouhlasí s rozhovorem. S rozhovorem souhlasilo 24 respondentů. Polostrukturovaný rozhovor, který byl předem stanoven pro tuto práci jako výzkumná metoda, se poté uskutečnil postupně s 18 respondenty. Se zbývajících 6 respondenty se nakonec rozhovor neuskutečnil z časových důvodů. Rozhovor se opíral o předem připravená témata, která byla vymezena z dílčích cílů práce.

**První tématem** se autorka práce snažila zjistit, do jaké míry jsou uživatelé spokojeni v oblasti komunikace s pracovníky a lektory organizace. Z výpovědí, které se dotýkaly tohoto tématu, vyplynulo, že **jsou uživatelé bezvýhradně spokojeni v oblasti komunikace s pracovníky organizace**, což kromě rozhovorů doložila i otázka v dotazníku, kde tuto spokojenost avizovalo 97% respondentů. Uživatelé vnímají atmosféru mezi nimi a pracovníky za uvolněnou (viz graf 2 a kap. 7.1.1), všechny informace ze strany organizace dostávají včas a pravidelně. Z výpovědí týkajících se komunikace s lektory se názory nepatrně rozcházel. **Míra spokojenosti v oblasti komunikace s lektory** uživatelé již nebyla naplněna tak jednoznačně, jako tomu bylo v komunikaci s pracovníky organizace. Většina uživatelů považuje jim poskytovaný prostor pro sebevýjádření ze strany lektorů jako dostačující, cítí, že je lektor respektuje jako rovnocenné partnery, **objevilo se však i malé množství výtek. Převážná většina z nich by ale lektorům nic nevytkla**, což doložil i dotazník, kdy takto odpovědělo 85% respondentů. Respondenti, kteří tuto odpověď nesdíleli, mírně kritizovali způsob vedení kurzu. Míra naplnění prvního dílčího cíle byla na základě obou výzkumných metod vysoká a od uživatelů velmi pozitivně hodnocena.

**Druhým tématem** měla autorka snahu zjistit, zda v životech uživatelů došlo od navštěvování kurzu k nějakým změnám, ať už po fyzické, psychické či sociální stránce. Rozhovory prokázaly, že se před navštěvováním kurzu většina uživatelů po zdravotní stránce cítila relativně dobře (v dotazníkovém šetření to uvedlo 74% respondentů), své dosavadní problémy spojují s věkem, což je přirozené a pojednává o tom i kapitola fyziologických změn ve stáří (viz. kap. 2.4.2). Také bylo zjištěno, že **většina uživatelů nevnímá od dob, co kurzy navštěvuje na své fyzickém zdravotním stavu nějaké zásadní pozitivní změny**. Opakem byla **stránka psychického zdraví**, kdy bylo



prokázáno, že v této oblasti téměř všichni uživatelé **pocít'ují pozitivní změnu**, z respondentů dotazníkového šetření takto kladně odpovědělo 63%. Na otázku, v čem uživatelům kurz nejvíce pomohl, nejčastěji vypovídali v **osobním obohacení, poznání nových lidí, informací, zážitků**. V dotazníkovém šetření se nejvíce krát objevovalo sdílení zkušeností a zážitků, získání přátel či blízké osoby a získání dovedností v doposud neznámé oblasti. Pokud jde o **oblast sociální**, opět téměř všichni z dotázaných reagovali kladně, bylo zjištěno, že si díky kurzu **našli nové přátele, navázali sociální kontakty** a můžou díky tomu sdílet své radosti i starosti, jak v prostorách organizace, tak ve svých běžných životech. Výše zmiňované dokládá, že uživatelé od dob co kurz navštěvují, pozorují změny především v psychické a sociální oblasti. Tyto změny sami uživatelé chápou jako pozitivní, díky čemuž je naplněna i rehabilitační a posilovací funkce vzdělávání, jak tomu bylo řečeno v kapitole Aktivizace (viz. kap. 3.1.1). Naplnění druhého dílčího cíle je pouze částečné, neboť byly prokázány pouze výraznější změny v psychickém zdravotním stavu a změny sociální, nikoliv výraznější změny ve fyzickém zdravotním stavu uživatelů.

**Třetím tématem** výzkumného šetření svoji pozornost autorka zaměřovala na míru spokojenosti uživatelů s organizačním zajištěním. I tento dílčí výzkumný cíl nabídl pozitivního náboje, neboť se uživatelé většinou shodovali, že **jim vyhovuje jak harmonogram a časový interval kurzů, tak počet spoluúčastníků kurzu**. Na otázku, jaká **největší negativa**, vidí v navštěvovaném kurzu 79% respondentů dotazníkového šetření odpovědělo, že **v ničem**. Další 13% jej pak shledávalo v prostorech. Co se týče prostor, někteří uživatelé se zmínili o chladnu v zimních měsících, jiní definovali prostory jako nepřilíš velké. Tuto otázku prostoru je ale do budoucna třeba brát s určitou rezervou, neboť samotná organizace chystá v brzkých dnech přestěhování do nové zrekonstruované budovy. Na otázku, **co by respondenti změnili, bylo-li by to v jejich moci, 90% respondentů uvedlo, že nic**. Poslední otázkou bylo zjištění, zda kurz přesáhl respondentů očekávání, načež bylo zjištěno, že ano, v dotazníkovém šetření se tato odpověď vyskytla u 82% respondentů. Těmito výpověďmi byla míra spokojenosti reflektována jako vysoká, díky čemuž **došlo k naplnění i třetího dílčího cíle**.

Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, do jaké míry jsou uživatelé spokojeni se SAS. Tento hlavní výzkumný cíl, byl díky dílčím výzkumným cílům, jejich výzkumným

metodám a stanoveným výzkumným otázkám naplněn, bylo zjištěno, že celková spokojenost uživatelů se SAS je více než nadprůměrná.

## DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Z 18 rozhovorů a 163 dotazníků se podařilo zjistit velké množství údajů, díky kterým se podařilo naplnit hlavní cíl práce i cíle dílčí. Autorka předkládané práce upřímně doufá, že z informací zjištěných při výzkumném šetření vzešlo také pár otázek a témat, které by se mohly stát přínosnými v diskuzi. Těchto pár otázek by se v následujících řádcích chtěla dotknout.

Výsledky výzkumného šetření jednoznačně ukázaly, že jsou klienti RDC TOTEM s nabízenými službami nadmíru spokojeni. Největší spokojenost vyplynula v oblasti komunikace s pracovníci organizace, což považuje autorka za dostatečně dokládající fakt, že sociální pracovníci jsou lidmi na svém místě. Pokud jde o ten malý počet drobných nedostatků v komunikaci s lektory, domnívá se, že by bylo rozumné řešení pohovořit si o tom se samotnými lektory, předat jim výsledky tohoto výzkumného šetření a nechat na nich samotných, jak by svůj koncept vedení kurzů do budoucna změnili k lepšímu. Považuje je všechny za velmi vzdělané, vnitřně bohaté a míní, že každý z nich má stále zásoby, ze kterých může čerpat a předávat to „něco“ ze sebe dál.

Co se týká změn v životech uživatelů, výzkumné šetření doložilo výsledky zejména v psychické a sociální úrovni. Je všeobecně známé, že ve věku, ve kterém jsou uživatelé RDC TOTEM, je velmi důležité jít s dobou, nezahořknout, udržovat stále sociální kontakty, navazovat přátelství, být tolerantní a objevovat stále ještě nepoznané. Díky výsledkům lze usuzovat, že RDC TOTEM jde správnou cestou a má na těchto změnách uživatelů podíl a zájem. Pro větší zlepšení fyzického zdraví by dle autorčina názoru nebylo od věci zařadit více přednášek orientujících se na zdravou výživu, škodlivé potraviny, civilizační nemoci, nebo nějakou novou pohybovou techniku. Pokud jde o sociální oblast, ačkoliv většina z uživatelů vypověděla, že se dokázala seznámit, získat přátele, nové kontakty, objevily se i zmínky o tom, že když člověk nastoupil do kurzu v letním semestru, již do kolektivu dle jeho názoru úplně nezapadl, neboť kolektiv převážně tvořili uživatelé ze zimního semestru. Tento ukazatel byl zřejmý i na vzájemném chování uživatelů prolínající se oběma semestry s uživateli novými. Proto autorka navrhuje, že na začátku letního semestru by v úvodní hodině bylo dobré si vyhradit začátek pro opětovné seznámení, byť se většina z uživatelů už zná, popovídání si o tom, co je do kurzu vedlo, co očekávají, s kým se znají a koho by např. rádi poznali, moc zajímavé by to mohlo být

i formou nějaké hry. Dle autorčina názoru by toto hned na začátek uvolnilo atmosféru, dříve než by přešel samotný lektor, či lektorka k výkladu.

V organizačním zajištění nebyly shledány větší výtky, kromě již zmíněných stísněných prostor, což ale za nedlouho již nebude snad aktuální. Dle autorky by organizace neprohloupila, kdyby zrealizovala nápady samotných klientů, které se v jejím výzkumném šetření objevovaly, a tím je myšleno konkrétně, např. přednášky zaměřené na starodávnou kulturu, staré předky, Egyptany, staré rituály, záhady, které postihují lidstvo už od počátků, také zdravotně zaměřené přednášky, např. kurz první pomoci, aj. Jedna z klientek zmínila, že by ocenila, kdyby v kurzu Historie a místopis se necestovalo po takových dálkách, ale využívalo se více okolních vesnic a měst, což by dle jejího názoru ušetřilo čas i peníze a přivodilo také chuť mnohým jejím vrstevníkům, kteří z předchozích uvedených důvodů mnohdy nejeli a v neposlední řadě přineslo stejné obohacení, neboť historie je všude kolem nás.

## ZÁVĚR

Stárnutí se nikdo z nás nevyhne. Není to nemoc, není to ani věc, ze které bychom měli mít strach, pokud prožíváme plnohodnotný život. A ten věřím, většina z nás prožívá. Ale existují způsoby, jak si tuto dnes už velkou životní etapu ještě více zpříjemnit. Mám na mysli chuť poznávat, získávat, vzdělávat a obohacovat se, nebo – li aktivizovat se.

Ve své bakalářské práci jsem se tímto pojmem snažila zabývat. Chtěla jsem zjistit, jak aktivizace vypadá v praxi, jak ji vnímají její samotní uživatelé, chtěla jsem se na malou chvíli tohoto procesu stát nepatrnou součástí. Ve svých teoretických kapitolách jsem se snažila dobrat obrázku, jak je pojem stáří dnešní společností vnímán, co vůbec dle odborníků znamená, jak se člení, jak ho historie vnímala dříve. Zaměřila jsem se také na proces stárnutí, definování pojmů s tím spojených, jako je např. senior. Velký prostor teoretické části také zabrala definice aktivizace, stručný pohled do historie vzdělávání seniorů a jeho dnešní rozčlenění, neboť si myslím, že vzdělávání by mělo být u každého z nás celoživotní, a proto vnímám, že s aktivizací seniorů jde ruku v ruce. Poslední kapitola teoretické části předkládané bakalářské práce spočívala v představení samotné nestátní neziskové organizace, ve které jsem realizovala výzkumné šetření.

Hlavním výzkumným cílem mé práce, bylo zjistit, do jaké míry jsou uživatelé SAS spokojeni se SAS. Tento hlavní výzkumný cíl se členil na tři výzkumné oblasti a z nich plynoucí dílčí cíle, které se zaměřovaly na spokojenost uživatelů v oblasti komunikace s pracovníky a lektory organizace, spokojenost uživatelů s organizačním zajištěním a zjišťovaly, k jakým změnám v životech uživatelů díky SAS došlo. Výpovědi, které jsem shromažďovala s pomocí výzkumných metod, rozhovoru a dotazníku, byly předmětem vyhodnocování a věnovala jsem se jim v kapitole Vyhodnocení výsledků. Ve výpovědích jsem se snažila nalézt naplnění dílčích cílů a tím se dobrat k naplnění hlavního výzkumného cíle.

V praktické části jsem se zabývala podrobněji výzkumnými metodami, výzkumným souborem a především výsledky. Jak již bylo řečeno výše, z výsledků lze vyvodit celkovou spokojenost klientů se SAS, i dílčí spokojenost či změny v jednotlivých oblastech, které výzkumné šetření zkoumalo.

V úvodu předkládané práce jsem zmiňovala, že bych tímto ráda rozvířila diskuzi o výše psaných pojmech teoretické části, nejen v kontextu oboru, který studuji, tedy

sociální práce, ale celkově ve společnosti, v níž žiji. Toto doufám, že si mi alespoň částečně povede. Dále jsem v úvodu uváděla, že bych touto prací ráda přispěla ke zkvalitňování SAS v RDC TOTEM. V důsledku toho, že tato práce je obsahově omezená, jsem zde musela uvést jen celkové zhodnocení všech klientů napříč jednotlivými kurzy, ale při zpracovávání výsledků jsem zhodnotila dle stanovených dílčích cílů práce, všechny jednotlivé kurzy zvlášť, a toho vyhodnocení bude společně s touto bakalářskou prací RDC TOTEM předáno. I zde doufám, že výstupy z výzkumného šetření budou organizaci k užítku a budou z ní moci čerpat i při realizování svých dalších aktivit a činností. Zároveň věřím, že se mi tímto podaří naplnit i jeden z cílů, který byl stanoven na začátku práce a to aplikování všech zjištěných informací v praxi.

Mohu – li se zde vyjádřit k lektorům a pracovním organizace, ráda bych řekla, že jsem měla možnost na velkém množství kurzů být několikrát přítomna, a i přes drobné výtky, které se objevily např. v oblasti prostoru pro sebevyjádření, mohu bez obav říct, že by jednotliví uživatelé jmenovaného lektora, či lektorku neměnili a chovají k němu úctu a obdiv. Pokud jde o pracovníce a jejich komunikaci s klienty, považuji je za velmi empatické, chápavé a v komunikaci s klienty nadmíru trpělivé, což jsou vlastnosti dle mého názoru v sociální sféře nejvíce nutné.

Tuto práci sama pro sebe shledávám za velmi užitečnou, neboť jsem se díky ní seznámila se SAS jako takovou, pronikla více do prevence sociální práce, a ačkoliv byla časově velmi náročná a jistě by byla efektivnější, kdyby se výzkumné šetření dalo provádět déle, byla pro mě samotnou nesmírně obohacující, neboť jsem seznámila s velkou spoustou zajímavých lidí, vyzkoušela si nové techniky, dozvěděla se mnohé informace a v neposlední řadě jsem měla pocit, že tím, že jsou mi uživatelé ochotni věnovat byť jen část svého času, se dotýkám něčeho nanejvýš důležitého.

## SEZNAM LITERATURY

1. ADAMEC, Petr., HAŠKOVÁ, Barbora., SVATOŇ Jan a ŠIPR Květoslav a VAVŘÍN, Petr (2010) *Univerzita třetího věku 1990-2010 20 let seniorského vzdělávání na MU*. Brno: Masarykova Univerzita, ISBN 978-210-5156-0.
2. COUFALOVÁ, Kateřina (2011). *Změny životního stylu seniorů v kontextu industriální společnosti*. Olomouc, Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta pedagogická. Ústav pedagogiky a sociálních studií. Vedoucí práce Libuše PODLAHOVÁ.
3. GULOVÁ, Lenka (2011). *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing, a.s., ISBN 978-80-247-3379-1.
4. HAŠKOVCOVÁ, Helena (2010). *Fenomén stáří*. 2. vyd. Praha: Havlíček Brain Team, ISBN 978-80-87109-19-9.
5. HENDL, Jan (2008). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-485-4.
6. HORNOVÁ, Jana (2012). *Aktivizace osob seniorského věku*. Olomouc, Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Fakulta pedagogická. Ústav speciálněpedagogických studií. Vedoucí práce Oldřich MÜLLER.
7. KLEVETOVÁ, Dana, DLABALOVÁ, Irena (2008). *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., ISBN 978-80-247-2169-9.
8. KOLEKTIV AUTORŮ (2010). *Vzdělávání - součást života seniorů 21. století*. Sborník příspěvků z mezinárodní konference: 16.6.-18.6., Liberec, ISBN 978-80-7372-616-4.
9. KOZÁKOVÁ, Zdeňka, MÜLLER, Oldřich (2006). *Aktivizační přístupy k osobám seniorského věku*. Olomouc: Univerzita Palackého, ISBN 80-244-1552-6.
10. MATOUŠEK, Oldřich (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, ISBN 80-7367-002-X.
11. MATOUŠEK, Oldřich (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-368-0.
12. MIOVSKÝ, Michal (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s., ISBN 80-247-1362-4.
13. MLÝNKOVÁ, Jana (2011). *Péče o staré občany*. Praha: Grada Publishing, a.s., ISBN 978-80-247-3872-7.
14. MŮHLPACHR, Pavel (2005). *Schola gerontologica*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, ISBN 80-210-3838-1.

15. MÜHLPACHR, Pavel (2004). *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, ISBN 80-210-3345-2.
16. *Národní program přípravy stárnutí na období 2008 až 2012* (2008). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, ISBN 978-80-86878-65-2.
17. ONDRUŠOVÁ, Jiřina (2011). *Stáří a smysl života*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, ISBN 978-80-246-1997-2.
18. PETŘKOVÁ, Anna, ČORNANIČOVÁ, Rozália (2004). *Gerontagogika*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, ISBN 80-244-0879-1.
19. PICHRTOVÁ, Doubravka (2009). *Aktivizace seniorů – co přináší praxe z pohledu aktivizačního pracovníka*. Brno, Diplomová práce. Masarykova univerzita. Fakulta pedagogická. Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce Lenka GULOVÁ.
20. SMUTEK, M (2005). *Evaluace sociálních programů*. Hradec Králové: Gaudeamus, ISBN 80-7041-811-7.
21. SURYNEK, A. a kol. (2001). *Základy sociologického výzkumu*. Praha: ManagmentPress, ISBN 80-7261-038-4.
22. SÝKOROVÁ, Lenka (2008). *Aktivizace ve stáří*. České Budějovice, Diplomová práce. Jihočeská univerzita. Fakulta zdravotně sociální. Vedoucí práce Lenka MOTLOVÁ.
23. TOŠNEROVÁ, Tamara (2009). *Jak si vychutnat seniorská léta*. Brno: Computer Press, a.s., ISBN 978-80-251-2104-7.
24. WEDLICOVÁ, Iva, HEŘMANOVÁ Vladislava (2008). *Kapitoly z vývojové psychologie*. Ústí nad Labem: Pedagogická fakulta Univerzity Jana Evangelisty Purkyně, ISBN 978-80-7414-044-0.
25. *Zákony 2010. Aktualizace III/1, 13.12.2010* (2010). Český Těšín: Poradce, ISBN 1802-8330.
26. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2001.
27. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2002.
28. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2003.
29. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2004.
30. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2005.
31. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2006.



32. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2007.
33. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2008.
34. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2009.
35. TOTEM RDC. *Výroční zpráva TOTEM RDC*. Plzeň: TOTEM RDC, 2010.

## ELEKTRONICKÉ ZDROJE:

36. Czso [online]. © 2012, 23.5.2012 [cit. 2012-06-19]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori\\_demografie](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori_demografie)
37. *Citáty slavných osobností* [online]. Copyright © 2007-2012 [cit. 2012-06-20]. Dostupné z: <http://citaty.net/>
38. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-21]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/o-nas/>
39. *Právní předpisy v úplném a správném znění* [online]. (c) 2012 [cit. 2012-06-22]. Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>
40. *Zákon ČR* [online]. 2010 © [cit. 2012-06-22]. Dostupné z: <http://www.zakoncr.cz/index.php/zakonik/87-obcanske-pravo/814-359-1999-sb-zakon-o-socialne-pravni-ochrane-deti.html>
41. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-21]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/o-nas/nase-cinnost.htm>
42. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-23]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/socialne-aktivizacni-sluzba.htm>
43. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-23]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/>
44. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-23]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-clovek-ve-spolecnosti.htm>
45. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-23]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-historie-a-mistopis.htm>

46. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-23]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-nauka-o-cloveku.htm>
47. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-23]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/akademie-tretiho-veku/1043-2-obory-akademie/obor-veda-a-technika.htm>
48. *TOTEM RDC* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-23]. Dostupné z: <http://www.totem-rdc.cz/totem-pro-seniory/kluby/>

## RESUMÉ

Bakalářská práce se zabývá tématem sociálně aktivizačních služeb pro seniory realizované regionálním dobrovolnickým centrem TOTEM, o.s. Cílem této práce je provést celkové zhodnocení této služby z pohledu jejích uživatelů.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou hlavních částí; teoretické a praktické části. Teoretická část se zabývá stářím, jako společenským fenoménem, vymezením pojmu stáří, stárnutím jedince, vymezením pojmu senior, dále vymezuje aktivizaci a seznamuje čtenáře s regionálním dobrovolnickým centrem Totem. Praktická část se snaží prostřednictvím kvalitativního výzkumu porozumět metodologickým pojmům a snaží se odhalit, jak jsou uživatelé spokojeni v oblasti komunikace s pracovníci a lektory, k jakým změnám v jejich životech díky SAS došlo a jak jsou spokojeni s organizačním zajištěním. Výzkumné šetření chce nalézt odpovědi na všechny tyto tři dílčí výzkumné oblasti a tím i naplnit předem stanovené dílčí výzkumné cíle a hlavní výzkumný cíl spočívající ve zjištění, do jaké míry jsou uživatelé SAS spokojeni se SAS.

**SUMARRY**

Bachelor's thesis deals with social activation service for senior citizens realized by regional volunteers center Totem. The main research goal of the thesis is to find out how elderly are satisfied with a social activation service.

The thesis is divided into two main parts; theoretical and practical. The theoretical part focuses on old age as a social phenomenon, defining the term old age, aging, senior citizen and then defines activation and introduces regional volunteers center Totem. The practical part through quantitative research tries to understand methodological concepts and tries to reveal how are users satisfied in the field of communication with staff and lecturers, how SAS changed life of users and how they are satisfied with organization of the service. The research investigation wants to find answers to all these three particular research goals and thus fulfill the main research goal of identifying the extent to which users are satisfied with SAS.

**SEZNAM GRAFŮ A TABULEK**

Graf 1 – Otázka č. 1

Graf 2 – Otázka č. 2

Graf 3 – Otázka č. 3

Graf 4 – Otázka č. 4

Graf 5 – Otázka č. 5

Graf 6 – Otázka č. 6

Graf 7 – Otázka č. 7

Graf 8 – Otázka č. 8

Graf 9 – Otázka č. 9

Graf 10 – Otázka č. 10

Graf 11 – Otázka č. 11

Tabulka 1 – Názvy témat rozhovorů

**SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1 – Dotazník

Příloha č. 2 – Struktura rozhovoru

## PŘÍLOHY

## Příloha č. 1 – Dotazník

*Dobrý den,  
jmenuji se Hana Křížová a studuji na Západočeské Univerzitě obor sociální práce. Ráda bych vás požádala o vyplnění následujícího dotazníku. Dotazník je zcela anonymní, nebude nikde zveřejňován a bude sloužit pouze pro potřeby mého výzkumu v bakalářské práci. Má bakalářská práce zkoumá aktivizační službu pro seniory, kterou v TOTEMU navštěvujete. Pokud budete mít potřebu odpověď rozvinout, či mi něco sdělit, využijte k tomu prosím rubovou stranu dotazníku. Mnohokrát děkuji za Váš čas,  
Hana Křížová.*

## 1) Navštěvuji:

- Jazykový kurz
- Počítačový kurz
- Letokruhy
- Nauka o člověku – Recepty pro tělo a duši
- Nauka o člověku – Rozmanitost člověka
- Člověk ve společnosti – Umění stárnout
- Člověk ve společnosti – Tvoření pro radost
- Historie a místopis – Putování po českých krajích
- Historie a místopis – Putování po Plzeňsku
- Věda a technika – Kouzlo fotografie

## 2) Komunikaci mezi mnou a pracovníky/pracovnicemi organizace sledávám za bezproblémovou:

- Plně souhlasím
- Souhlasím
- Nemám vyhraněný názor
- Nesouhlasím
- Zcela nesouhlasím

## 3) Během komunikace s lektorem/lektorkou se cítím uvolněně:

- Plně souhlasím
- Souhlasím
- Nemám vyhraněný názor
- Nesouhlasím
- Zcela nesouhlasím

## 4) Je něco, co byste lektorovi/lektorce vytkl/a?

- Ne
- Nevím
- Ano

**Pokud jste odpověděli ano, napište prosím co konkrétně**  
 .....  
 .....  
 .....

5) Často mívám pocit, že se mnou lektor/lektorka komunikuje jako s NEROVNOCENNÝM partnerem.

- Plně souhlasím
- Souhlasím
- Nemám vyhraněný názor
- Nesouhlasím
- Zcela nesouhlasím

6) Po zdravotní stránce jsem se před kurzem necítila dobře:

- Plně souhlasím
- Souhlasím
- Nemám vyhraněný názor
- Nesouhlasím
- Zcela nesouhlasím

7) Na svém **FYZICKÉM** zdravotním stavu od dob co kurz navštěvuji pozoruji pozitivní změny:

- Plně souhlasím
- Souhlasím
- Nemám vyhraněný názor
- Nesouhlasím
- Zcela nesouhlasím

8) Na svém **PSYCHICKÉM** zdravotním stavu od dob, co kurz navštěvuji pozoruji pozitivní změny:

- Plně souhlasím
- Souhlasím
- Nemám vyhraněný názor
- Nesouhlasím
- Zcela nesouhlasím

9) Kurz mi nejvíce přinesl: (můžete zvolit více odpovědí)

- Zlepšení zdravotního stavu
- Získání dovedností v doposud neznámé oblasti
- Radost a chuť do života
- Získání přátel, či blízké osoby
- Sdílení zkušeností a zážitků
- Objevení různých metod a technik a jejich aplikování v běžném životě
- Poznání nových míst
- Jiná možnost – Uveďte jaká:.....

10) Největší negativa v navštěvovaném kurzu vidím v - (můžete zvolit více odpovědí)



- V počtu spoluúčastníků
- V nevyhovujících prostorech
- V nevyhovujícím prostředí
- V lektorovi/lektorce
- V čase konání kurzu
- V ničem
- Jiná možnost – Uveďte jaká:.....

**11) Je něco, co byste na kurzu změnili, kdyby to bylo ve vaší moci?**

- Ne
- Ano

**Pokud jste odpověděli ano, uveďte prosím co konkrétně:**

.....  
.....  
.....

**12) Po absolvování kurzu jsem spokojen, kurz přesáhl moje očekávání:**

- Plně souhlasím
- Souhlasím
- Nemám vyhraněný názor
- Nesouhlasím
- Zcela nesouhlasím

**13) Byl/a byste ochotný/á poskytnout na toto téma rozhovor?**

- Ne
- Ano – pokud ano a nejsem při tomto vyplňování dotazníku přítomna, uveďte prosím iniciály Vašeho jména, či kontakt na Vás v podobě telefonního čísla E-mailové adresy:  
.....

**Příloha č. 2 – Struktura rozhovoru***Tabulka 2: Otázky do rozhovoru*

otázka č. 1	Pokud by nastala na vašem kurzu nějaká nepříjemná situace měli byste ostych se svěřit pracovním organizace?
otázka č. 2	Dostáváte všechny informace včas a pravidelně?
otázka č. 3	Panuje mezi Vámi a pracovníky organizace uvolněná atmosféra?
otázka č. 4	Poskytuje Vám lektor/ka dostatek prostoru pro sebevyjádření?
otázka č. 5	Je něco, co byste lektorovi/lektorce vytknul?
otázka č. 6	Chtěl/a byste mi sám/a ještě něco sdělit k Vaší komunikaci s pracovníky a lektory?

*Zdroj: Vlastní analýza, 2012**Tabulka 3: Otázky do rozhovoru*

Otázka č.1	Jak jste se cítil/a po stránce Vašeho zdravotního stavu než jste začal/a navštěvovat kurz?
Otázka č.2	Máte pocit, že od dob, kdy navštěvujete kurz se mírně či výrazně zlepšilo vaše fyzické zdraví a pohyblivost? V jakém směru?
Otázka č.3	Domníváte se, že od navštěvování kurzu máte pozitivnější přístup k životu i k sobě samým a jste na tom po psychické stránce lépe?
Otázka č.4	Pokud ano, čím myslíte, že je to zapříčiněno?
Otázka č.5	V čem konkrétně myslíte že Vám kurz nejvíce pomohl?
Otázka č.6	Získal/a jste díky kurzu nové přátele či někoho blízkého s kým můžete sdílet své zážitky a zkušenosti?

*Zdroj: Vlastní analýza, 2012**Tabulka 4: Otázky do rozhovoru*

Otázka č. 1	Vnímáte prostory kde se kurzů účastníte jako dostačující a příjemné?
Otázka č.2	Jste spokojen/a s počtem spoluúčastníků na Vašem kurzu, nebo byste tento počet poupravil/a pokud by to bylo ve Vaší moci?
Otázka č.3	Vyhovuje Vám harmonogram kurzu a časový interval, ve kterém kurzy probíhá?
Otázka č.4	Je něco, co byste na kurzu změnil/a kdyby jste mohl/a? Co by to bylo konkrétně?
Otázka č.5	Je něco, co byste mi sám chtěl/a sdělit?

*Zdroj: Vlastní analýza, 2012*