

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky

**Koncept dobrovolnické činnosti
v domově pro seniory**

The concept of volunteering in retirement home

Magisterská diplomová práce

Bc. Gabriela Urbánková

Vedoucí magisterské diplomové práce:
Prof. PhDr. Helena Grecmanová, Ph.D.

Olomouc 2016

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem při psaní použila.

V Olomouci dne 30. 3. 2016

.....

Bc. Gabriela Urbánková

Děkuji vedoucí své práce Prof. PhDr. Heleně Grecmanové, Ph.D, za její věnovaný čas, cenné rady a trpělivost při vedení mé práce.

Obsah

ÚVOD	6
1 DOBROVOLNICTVÍ	9
1.1 Pojem dobrovolnictví	9
1.2 Historie a současnost dobrovolnictví v České republice	13
1.3 Typy dobrovolnictví	19
1.4 Motivace k dobrovolnictví	22
2 VZTAH ANDRAGOGIKY A DOBROVOLNICTVÍ	27
2.1 Andragogika jako věda o mobilizaci lidského kapitálu	27
2.2 Andragogika jako věda o orientování člověka v kritických uzlech jeho životní dráhy	29
2.3 Andragogika jako věda o individuálních a sociálních souvislostech změn syntetického statusu	30
2.4 Andragogika jako věda o animaci dospělého	31
3 STÁŘÍ A AKTIVITA S DOBROVOLNÍKY	34
3.1 Koncept aktivního stárnutí	34
3.2 Dobrovolnictví v domově pro seniory	37
4 MANAGEMENT DOBROVOLNICTVÍ	40
4.1 Plánování a rozhodování	41
4.2 Organizování a personální zajištění	43
4.3 Komunikace a motivace	45
4.4 Vedení a kontrolování	46
5 POPIS SOUBORŮ A METODA ŠETŘENÍ	48
5.1 Dobrovolnické centrum Krok Kyjov	48
5.2 Centrum služeb pro seniory Kyjov	49
5.3 Metoda šetření	51

6	VÝSLEDKY ŠETŘENÍ	53
6.1	Zaměstnanci domova pro seniory	53
6.2	Uživatelé služeb centra pro seniory	55
6.3	Evaluace dosavadní činnosti dobrovolníků.....	58
7	NÁVRH KONCEPTU DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI	61
7.1	Plánování a rozhodování.....	61
7.2	Organizování a personální zajištění.....	65
7.3	Komunikace a motivace	68
7.4	Vedení a kontrolování.....	69
	ZÁVĚR.....	71
	SEZNAM LITERATURY A JINÝCH ZDROJŮ.....	74
	SEZNAM PŘÍLOH.....	86

Úvod

„Každý den se nám nenaskytne příležitost někomu zachránit život, ale každý den nám nabízí příležitosti někomu pomoci a něčí život ovlivnit.“

(Mark Bezos, 2011)

Dobrovolnictví je cesta. Cesta, na kterou se člověk vydal ze své svobodné vůle. I když se na tuto cestu vydá sám, sám nikdy není. Potkává spoustu dalších „poutníků“ kteří jej obohatí a které má možnost obohatit i on sám. Ta cesta se vine všemožnými kraji, přes hranice států, hory i oceány. Často dovede člověka na místa, která předtím neznal. Ta místa mohou být geograficky vzdálená tisíce mil a naopak někdy jen pár kroků od místa bydliště. Dobrovolnictví je také cesta, jak poznat sám sebe, jak být blíž druhým, jak být víc člověkem. Každoročně se na tuto cestu vydávají miliony lidí na celém světě. Všechny tyto „poutníky“ spojuje jeden cíl. Chtějí pomáhat. Dobrovolníci staví cesty, mosty, sázejí stromy, zachraňují lidi, zvířata. Dělají svět lepším. Cesta dobrovolníků vede často do sociálních služeb, kde jsou vítanými pomocníky profesionálních pracovníků. V této diplomové práci sleduji cestu dobrovolníků do Centra služeb pro seniory v Kyjově. Já jsem se na tuto cestu dostala díky své práci asistentky v Dobrovolnickém centru Krok. Při své práci se setkávám s organizacemi, které chtějí, aby cesta dobrovolníků vedla právě k nim, ale nejsou si zcela jisti tím, co všechno a jakým způsobem mají udělat. Mají vypracované metodiky týkající se jednání s uživateli služby, ale metodika pro práci s dobrovolníky jim často chybí. Toto se negativně odráží na počtu dobrovolníků i vysoké fluktuaci. Dobrovolnické centrum působí jako zdroj metodické pomoci, ale je také nezbytné, aby zařízení, které dobrovolníky přijímá, přijalo funkční systém práce s dobrovolníky.

I já jsem při psaní této diplomové práce prošla cestou – cestou, na které jsem poznávala, jak barevný je svět dobrovolnictví. Čerpala jsem hodně teoretických poznatků ze zahraniční literatury, ale také od průkopníků a propagátorů dobrovolnictví v České republice, mezi které patří Jiří Tošner, Olga Sozanská, Pavol Frič, Tereza Pospíšilová a jejich kolegové. Také jsem měla možnost poznat lidi, jimž dobrovolnictví mění život, a to na obou stranách tábora – dobrovolníků i příjemců „dobra“. Jednotlivé kapitoly jsem pojala jako cestu ke splnění cíle práce. Začínám od obecných věcí a postupně směřuji ke konkrétnímu vyústění, jímž je **koncept dobrovolnické činnosti v domově seniorů**. Práce je rozdělena do sedmi kapitol. První kapitola je věnována fenoménu dobrovolnictví. Vymezuji zde často nejednoznačný pojem dobrovolnictví, popisuji jeho formy a podoby. Věnuji se zde také historii dobrovolnictví, jeho proměnám a současným trendům. Poslední bod této kapitoly se zabývá motivací k dobrovolnictví, což je oblast, o které by se dala napsat samostatná diplomová práce. Znalost motivace dobrovolnictví je důležitým předpokladem k tomu, abychom dokázali najít vhodného dobrovolníka právě pro naši činnost a abychom si ho dokázali udržet. Druhá kapitola je věnována vztahu dobrovolnictví a andragogiky. Domnívám se, že dobrovolnictví může být prostředkem andragogické intervence. Vazby demonstruji pomocí předmětů andragogiky. Ve třetí kapitole popisuji koncept aktivního stárnutí a dobrovolnictví v domově pro seniory. Čtvrtá kapitola je věnována managementu dobrovolnictví. Věnuji se zde aplikaci jednotlivých funkcí managementu na oblast dobrovolnictví. Toto vymezení slouží jako konstrukt pro vytvoření konceptu dobrovolnické činnosti v domově seniorů. V dalších kapitolách se již dostávám k praktickému vyústění práce. V páté kapitole stručně popisuji Dobrovolnické centrum Krok Kyjov, Centrum služeb pro seniory Kyjov a zvolenou metodu výzkumného šetření. Úspěch dobrovolnického programu je závislý na spokojenosti zařízení, uživatelů služby i dobrovolníků. Obsahem šesté kapitoly jsou výsledky výzkumného šetření z polostrukturovaných rozhovorů s klíčovými zaměstnanci zařízení a uživateli služby. Zajímalo mě, jak účelně zapojit dobrovolníky do života

uživatelů služby, čím by mohli přispět a být nápomocni. Dále jsem chtěla zjistit, zda mají uživatelé o dobrovolníky zájem a jaké činnosti by s nimi rádi dělali. Také jsem provedla evaluaci dobrovolnické činnosti s dobrovolníky, kteří v současnosti do zařízení dochází. Výstupy jsou zakomponovány do návrhu konceptu dobrovolnické činnosti, který je obsahem poslední kapitoly.

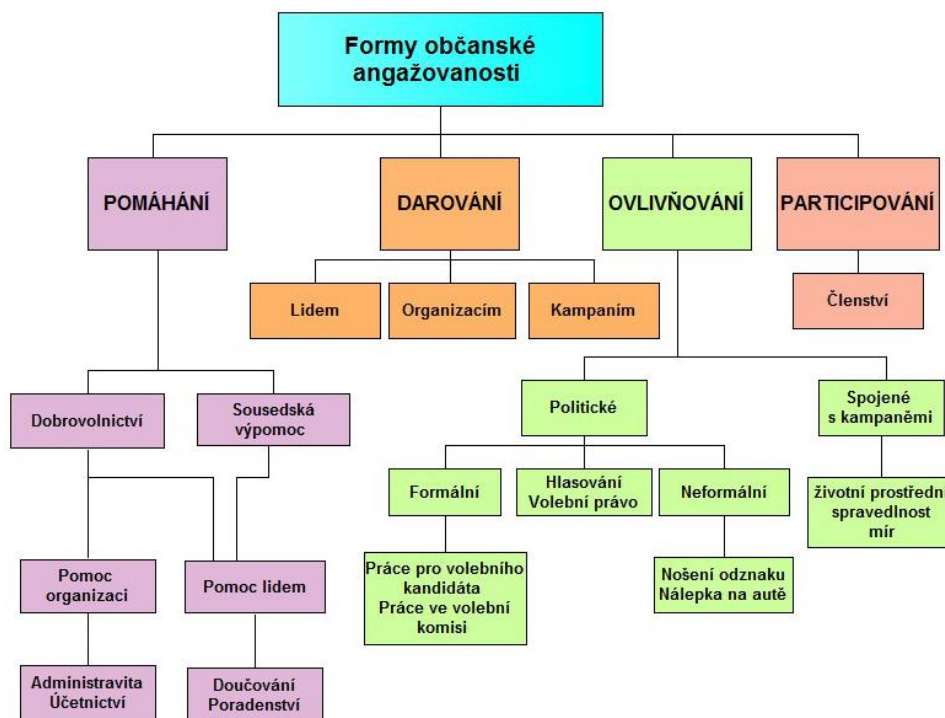
1 Dobrovolnictví

Porozumění širokému fenoménu dobrovolnictví je důležité z důvodu provádění validních výzkumů v této oblasti neboť definice je předpokladem měření (Musick a Wilson, 2007), ale také pro uvědomění si mnohotvárné povahy této aktivity. V této kapitole se věnuji vymezení pojmů souvisejících s problematikou dobrovolnictví, popisují zde historii dobrovolnictví a současné trendy. Dále uvádím nejznámější motivační teorie, které s dobrovolnictvím souvisí.

1.1 Pojem dobrovolnictví

Věřím tomu, že každý z nás se s dobrovolnictvím někdy v životě setkal, ať už přímo či nepřímo. Dobrovolnictví je jev, který je součástí občanské společnosti. Jak uvádí Vajdová (2005, s. 18), dle velikosti dárcovství a dobrovolnictví můžeme posuzovat stav občanské společnosti.

Následující grafická struktura ukazuje formy občanské společnosti a pozici dobrovolnictví v jejím rámci.



Obrázek č. 1: Formy občanské angažovanosti (Measuring volunteering, 2006)

Pojem dobrovolnictví je lidovým konceptem stejně jako vědeckým pojmem. Rozhodování o tom, co všechno by se mělo počítat do dobrovolnické práce, se ukazuje být mnohem obtížnější, než se na první pohled zdá (Musick a Wilson, 2007, s. 25). Ani ve vědecké obci neexistuje úplná shoda v terminologickém ukotvení. Neexistuje jednotně přijímaná definice (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 9).

Organizace spojených národů vydala v roce 2001 jako součást oslav „mezinárodního roku dobrovolníků“ soubor nástrojů, který má sloužit pro účely výzkumu v oblasti dobrovolnictví. Cílem bylo vytvoření konsenzu ohledně základních charakteristik dobrovolnické činnosti, které jsou společné pro všechny typy dobrovolnictví. Definovala tři kritéria, která identifikují dobrovolnické chování (Dingle, 2001a, s. 10).

Uvedená kritéria jsou dostatečně široká, aby zahrnula prakticky všechny formy dobrovolnictví na celém světě a dokázala rozlišit dobrovolnictví od jiných forem chování, které se mu mohou navenek podobat. Na příkladech níže je patrné, že i v těchto zobecňujících znacích lze nalézt různé názory odborné veřejnosti.

1. Dobrovolnictví není prováděno primárně za účelem finančního zisku

V případě, že finanční náhrada, kterou lidé dostávají za práci, je rovna nebo větší než tržní hodnota práce, nemůže být tato činnost považována za dobrovolnictví. Na druhou stranu organizace by měla dobrovolníkům hradit oprávněné náklady, které jsou spojené s jejich aktivitou (Dingle, 2001a, s. 11). Mohou to být například cestovní náhrady, pojištění, nákup potřebných pomůcek aj. Tím, že organizace nabízí možnost proplácení nákladů, podporuje inkluzivní dobrovolnictví – dává možnost participovat na dobrovolnických aktivitách také lidem, kteří nemají dostatek finančních prostředků, což by mohla být jedna z bariér jejich zapojení (Dingle, 2001a, s. 11).

Musick a Wilson (2007, s. 15) uvádí, že například ve Spojených státech amerických je považováno za přijatelné platit dobrovolníkům náklady na

dopravu a stravování, mohou si také snížit základ daně v daňovém přiznání, výjimečně také mohou získat stipendium na školu. Na druhou stranu, řada sociálně psychologických experimentů ukazuje, že práce ztrácí na atraktivitě, pokud je spojena se získáním materiálních výhod. Bylo zjištěno, že u osob, které dostaly zapláceno za provedení úkolu, který předtím vykonaly, došlo ke snížení jejich úsilí. Externí odměny narušují vnitřní motivaci.

2. Dobrovolnictví je prováděno z vlastní svobodné vůle

Svobodná vůle je základním principem dobrovolné činnosti (Dingle, 2001a, s. 11). Pro většinu lidí je dobrovolnictví něco, co si sami zvolí (Dekker a Halman, 2003. s. 1). Dobrovolnictví ale není ve všech případech vykonáváno zcela dobrovolně. Lidé jsou často vystaveni určitému tlaku okolí (vrstevníci, vlastní pocity společenské povinnosti). Toto kritérium přispívá k odlišení opravdu „dobrovolného“ dobrovolnictví od situací, kde je patrný explicitní externí nátlak na jednotlivce. Příkladem mohou být školy, které od svých žáků vyžadují zapojení do dobrovolnických aktivit nebo firmy, ve kterých se zaměstnanci musí zapojovat do dobrovolnických aktivit, které jsou součástí oficiálního firemního programu (Dingle, 2001a, s. 11). Musick a Wilson (2007, s. 12) argumentují, že tlak vrstevníků nebo pocit společenské odpovědnosti není totéž jako povinnost dělat práci nebo být nucen dělat práci z důvodu potřeby.

Stebbins (2004, s. 4) dodává, že pokud jde o rozměr svobodné volby, dává přednost použití výrazu „nedostatek nátlaku“. Skutečnost, zda je dobrovolnická práce pocíťována jako závazek (a plnění tohoto závazku příjemné nebo nepříjemné), je empirickou záležitostí: je třeba určit, jestli dobrovolníci cítí, že jsou zapojeni do příjemné a uspokojující činnosti, kterou měli možnost přijmout nebo odmítnout.

3. Dobrovolnictví přináší výhody třetí straně stejně jako dobrovolníkům

Je všeobecně uznáváno, že motivace k dobrovolnictví je směsicí vlastního zájmu a altruismu (Stebbins, 2004, s. 2). Musick a Wilson (2007, s. 17) dodávají, že ačkoliv panuje shoda v tom, že lidé mohou profitovat ze své dobrovolnické práce, nesmí dělat dobrovolníky primárně z důvodu získání těchto výhod (benefitů). Lze tedy předpokládat, že budou pokračovat v dobrovolnické aktivitě, i když nebudou přítomny žádné výhody.

Nejednotnost panuje také v tom, kdo je příjemcem dobrovolnictví. Sada nástrojů vydaná OSN přijímá extenzivní výklad příjemců dobrovolnictví: zahrnuje přátele, sousedy, abstraktní pojmy jako společnost nebo životní prostředí. Nezahrnuje pouze rodinné příslušníky dobrovolníků (Dingle, 2001a, s. 11). Například Musick a Wilson (2007, s. 23-24) nezahrnují neformální sousedskou nebo přátelskou výpomoc do kategorie dobrovolnictví, protože to může být jednoduše zaměněno s formou pomoci „já tobě, ty mně“.

Černá (2011, s. 6) uvádí, že dobrovolnictví má vždy více podob než si dokážeme představit, a proto nepatří do škatulek. Dobrovolnictví stojí mezi dvěma světy, a to těch, kteří momentálně pomoc potřebují, a těch, kteří jsou momentálně ochotni kus svého času a dovedností věnovat.

Ve své praxi se setkávám s lidmi, u kterých bychom čekali, že budou vyžadovat pomoc, ale kteří naopak hledají možnosti, jak mohou být oni sami užiteční.

Kearney (2001, 2007) uvádí následujících pět principů, které jsou základem dobrovolnictví.

1. Dobrovolnictví je inkluzivní: Existuje právo být dobrovolníkem a dobrovolnictví být může být vykonáváno bez ohledu na rasu, pohlaví, náboženství, zdravotní postižení, věk, sexuální orientaci a dovednosti, které člověk má.

- 2. Dobrovolnictví je aktem svobodné vůle nebo volby:** Lidé se stávají dobrovolníky, protože reagují na své osobní hodnoty a přesvědčení (Kearney, 2001/2007, str. 6). Možnost svobodně se pro dobrovolnictví rozhodnout zahrnuje také variantu odmítnutí dobrovolnictví. Dobrovolník má také právo zvolit si oblast dobrovolnictví a jeho účel.
- 3. Dobrovolnictví je obousměrný proces:** Dobrovolnictví není jen „dar“ lidem, kteří měli méně štěstí než my, ale také výměna, ze které dobrovolník získává něco pro sebe. To může zahrnovat získání nových zkušeností a dovedností, navazování sociálních kontaktů, osobní potěšení.
- 4. Dobrovolníci vytváří obrovský přínos:** Dobrovolníci nejsou náhradou za placené zaměstnance nebo alternativním zdrojem pracovní síly, ale naopak doplňují zaměstnance a poskytují přidanou hodnotu k jejich úsilí a aktivitám.
- 5. Dobrovolnictví dává sílu:** Dobrovolníci rozvíjí nejen své schopnosti a získávají nové poznatky, ale také získávají důvěru, že mohou být přínosem pro komunitu i pro sociální a ekonomický rozvoj.

Tyto základní principy, o které se dobrovolnictví opírá, nám ukazují heterogenitu dobrovolnických aktivit, ale také nám poskytují základní rámec pro definování toho, co mají různé formy dobrovolnictví společného. Shrneme-li si tedy základní fakta o dobrovolnictví, tak je důležité, aby bylo dobrovolnictví vykonáváno bez nároku na finanční odměnu, z vlastní svobodné vůle a aby přinášelo prospěch třetí straně.

1.2 Historie a současnost dobrovolnictví v České republice

V této kapitole se zaměřuji na historii dobrovolnictví v České republice. Minulost dává přítomnosti její hodnotu a zasazení dobrovolnictví do historického kontextu je důležité pro pochopení vztahu současné společnosti k dobrovolnictví.

Cílem následujícího textu není vyčerpávajícím způsobem popsat podrobně veškeré historické detaily týkající se dobrovolnictví, ale vyzdvihnout milníky, které formovaly jeho současnou podobu, a také ukázat, že dobrovolnictví má v České republice hluboké kořeny a význam. Stručně se věnuji také aktuálním a budoucím trendům v oblasti dobrovolnictví, protože nám ukazují směr, kterým se tato oblast ubírá. Znalost těchto trendů může být důležitým vodítkem pro práci s dobrovolníky.

Dobrovolnictví do roku 1945

Historie občanských aktivit patří v našich dějinách k těm, na které můžeme být právem hrdí (Anderle, 2002). Každá historická etapa připisovala dobrovolnictví jiný význam. Někdy stálo na okraji zájmu, jindy zase naopak hrálo klíčovou roli pro fungování a vzestup společnosti (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 7).

Kořeny dobrovolnictví můžeme nalézt již v raném středověku. Dobročinnost byla v té době spojena převážně s církví. Vznikaly církevní řády a náboženská bratrstva, které se vedle péče duchovní věnovaly také činnosti charitativní. Kláštery zakládaly špitály a útulky. Husitské války oslabily monopolní postavení církve a posílily vliv městského stavu. V tomto období dochází k zesvětštění dobročinných aktivit. Dominantní postavení církve bylo po roce 1620 obnoveno, ale oblast organizované dobročinnosti začal postupně přebírat stát. Mnoho klášterů a mnišských bratrstev bylo zrušeno s příchodem vlády Josefa II., jejich majetek byl zkonfiskován a předán do rukou světské charity (Frič a kol., 2001).

S příchodem osvícenství do evropské kultury přichází také myšlenky o volném sdružování. Osvícenství propaguje myšlenky potřeby obecného prospěchu, vzdělávání, zlepšování duchovního stavu lidstva a schopností lidského poznání (Anderle, 2002).

Dobrovolnictví ve smyslu, jak ho známe dnes, se v českých zemích začalo rozvíjet především v 19. století. V době Národního obrození vzniká řada vlasteneckých spolků na podporu kultury, umění, vzdělání a vědy (Tošner a Sozanská, 2006, s. 29). Existence všech spolků byla již tradičně založena

na obětavé dobrovolné práci, ať již na poli vědy, kultury, umění nebo sportu (Anderle, 2002).

Doba od roku 1918 do roku 1938 bývá označována jako „zlatý věk“ spolkového života. Život téměř každé obce se odvíjel od existence dobrovolných sdružení občanů. Aktivity občanské společnosti byly státem plně podporovány (Anderle, 2002). Vývoj dobrovolnictví byl násilně přerušen německou okupací a následně nástupem socialismu (Tošner a Sozanská, 2006, s. 30).

Dobrovolnictví v letech 1945–1989

Po druhé světové válce dochází k rostoucí míře zásahu státu do života jednotlivců a k oficiální podpoře forem kolektivního života. Poúnorový nástup komunismu toto ještě prohloubil (Knapík, Franc a kol., 2011, s. 19).

Komunistická strana měla k dobrovolnictví ambivalentní vztah. Dobrovolníky potřebovala k budování socialistického státu, na druhou stranu měla strach ze spontánních dobrovolnických aktivit, protože mohly ohrozit její dominantní postavení (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 43).

Dne 1. října 1951 vstoupil v platnost zákon č.68/1951 Sb. o dobrovolných organizacích a shromážděních, který eliminoval a zlikvidoval stovky do té doby fungujících spolků a dobrovolných sdružení (Knapík, Franc a kol., 2011, s. 854–855). Všechny tyto organizace, které vykazovaly znaky demokracie, individualismu a svobody nahradila svými vlastními (např. Revoluční odborové hnutí, Československý svaz mládeže, Pionýr aj.). Podřízení dobrovolnických aktivit probíhalo formou centralizace. Všechny organizace byly sdruženy do tzv. Národní fronty, jejíž ústřední výbor ovládali členové komunistické strany (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 43).

Dalším socialistickým fenoménem, který se začal rozvíjet v polovině 50. let, byly akce Zvelebování města občanskou společností, pro které se vžilo označení „akce Z“. Jednalo se o bezplatné a dobrovolné pracovní brigády, které suplovaly především nedostatečnost státu v oblasti investiční výstavby. Občané se tak ve svém volnu věnovali údržbě parků, stavbě

veřejných komunikací, kulturních domů aj. (Knapík, Franc a kol., 2011, s. 122–123).

Brigády hrály obrovský význam pro fungování celého hospodářství. Režimem proklamovaný nádech dobrovolné aktivity byl v celé řadě případů sporný – školy všech stupňů je považovaly za vyžadované povinnosti a i u dospělých byla „dobrovolná“ účast na brigádách víceméně zdánlivá, neboť tlak na kolektivní účast byl neobyčejně silný. Dobrovolně povinná účast na brigádách byla vyžadována i v rámci pracovní perzekuce určitých skupin obyvatelstva (Knapík, Franc a kol., 2011, s. 157–158).

Po těchto zkušenostech má označení dobrovolnická aktivita pro řadu občanů stále ještě negativní konotaci. Často se setkávám s lidmi, kteří nechápou a nerozumí tomu, proč by měli dělat něco zadarmo a k tomu ještě ve svém volnu.

Teprve v 80. letech 20. století začala postupná obnova občanských iniciativ, která se plně rozvinula po roce 1989 (Tošner a kol., 2014, s. 15).

Dobrovolnictví po roce 1989

Pád železné opony s sebou přinesl značný rozvoj občanských aktivit, který je i výsledkem tradice, která je v nás silně zakódována (Anderle, 2002). Vzniká mnoho neziskových organizací a dochází k obnově sdružení a spolků, jejichž činnost byla v období komunismu potlačena (YMCA, Sokol, Skaut-Junák). Tisíce nově vzniklých neziskových organizací trpěly nedostatkem materiálních a finančních zdrojů, a tudíž stavěly svoji činnost na lidském nadšení a pomoci dobrovolníků (Tošner a kol., 2014, s. 15–16).

Dobrovolnictví se začíná profesionalizovat. Postupně vznikají první dobrovolnická centra. V roce 1998 vznikla první profesionální organizace – Hestia – Národní dobrovolnické centrum, která se zabývá podporou, propagací a rozvojem dobrovolnictví (Co jsme již zažili, 2015). Tato organizace také uděluje dobrovolníkům od roku 2001 cenu s názvem Křesadlo. Cílem je ocenit jejich práci, upozornit na přínos dobrovolnictví a podpořit další lidi k zapojení do dobrovolnických aktivit (Cena Křesadlo, 2015).

Dobrovolnictví nebylo do konce 90. let zakotveno v žádném obecně platném právním dokumentu ČR. Teprve po roce 2000 se objevují dobrovolníci v zákoně o sociálně právní ochraně dětí, ve kterém jsou některé jejich povinnosti vymezeny (Kalvach a kol., 2011, s. 260). Prvním právním předpisem, který upravuje status dobrovolníka v České republice je zákon č.198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Zákon obsahuje vymezení pojmů jako je dobrovolná činnost, dobrovolník, zavádí pojmy jako je vysílající a přijímající organizace, uvádí náležitosti smluv mezi vysílající organizací a dobrovolníkem a mezi vysílající organizací a přijímající organizací (zákon č. 198/2002 Sb.). Díky tomuto zákonu se stala dobrovolnická služba známou a uznávanou (Legislativa dobrovolnictví, 2015).

Snahu o propagaci myšlenky dobrovolnictví můžeme pozorovat i v celosvětovém měřítku. Organizace spojených národů vyhlásila rok 2001 jako Mezinárodní rok dobrovolníků. Cílem byla propagace, uznání, usnadnění a vytváření dobrovolnických organizací (International year of volunteers 2001, 2016)

Dalším příkladem je rozhodnutí Rady Evropské unie, která vyhlásila rok 2011 jako Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství (Ministerstvo vnitra České republiky, 2011).

Podporu rozvoje dobrovolnictví lze spatřovat i v množství různých nadačních fondů i projektových výzev Evropské unie.

Dobrovolnictví 21. století

Dobrovolnictví, stejně jako ostatní instituce, je ovlivněno kulturními a sociálními změnami 21. století. Procesy modernizace, sekularizace a individualizace ovlivňují způsob, jakým se lidé podílejí na dobrovolnických aktivitách. Tyto změny jsou chápány ve smyslu přechodu od tradiční nebo kolektivní na moderní či individualizované formy dobrovolnictví (Taylor, 2010, s. 78).

Evans a Saxton (2005, s. 44–47) shrnují 9 klíčových trendů, které jsou důležité pro porozumění dobrovolnictví 21. století:

1. Nárůst vzdělanostních dobrovolníků a pokles manuálních dobrovolníků

Jedno z témat, které se prolíná do všech ostatních témat, je skutečnost, že „dobrovolníci to dělají pro sebe“. Dobrovolníky bude v budoucnu více zajímat, co mohou z dobrovolnické aktivity získat pro sebe. Nejdůležitější změnou je to, že dobrovolníci již nebudou chtít vykonávat jakoukoliv přidělenou práci (dřinu), které se chtějí zaměstnanci organizace zbavit.

2. Vzestup věcně stimulovaných (cause-driven) dobrovolníků a pomalý pokles (time-driven) časově stimulovaných dobrovolníků.

Dochází ke změně motivace dobrovolníků. V minulosti se lidé věnovali dobrovolnictví, protože měli dostatek času. Tím, že narůstá počet možností, jak mohou lidé trávit volný čas, musí dobrovolnictví soutěžit se spoustou jiných zajímavých alternativ trávení osobního času. Lidé si budou více vybírat, komu věnují svůj čas, stejně jako si vybírají, komu dají své peníze.

3. Vzestup sobeckého dobrovolníka

Když spojíme dohromady člověka, který se zajímá jednak o to, co mu dobrovolnictví přinese, a také o to, co do něj on dává, vznikne „sobecký dobrovolník“. Dobrým příkladem jsou placení zaměstnanci. Člověka, který se uchází o placené zaměstnání, zajímá výše platu, nárok na dovolenou, dovednosti, které může díky práci získat a jestli ho bude práce bavit. Očekává se, že čím dál tím více dobrovolníků se bude podobat zaměstnancům.

4. Dobrovolnictví musí být více jako fundraising

Oblast fundraisingu se velmi zprofesionalizovala. Neziskové organizace investují peníze do získávání nových dárců a sympatizantů, najímají si fundraisingové specialisty. Naproti tomu je profesionální management dobrovolnictví teprve v plenkách. Velmi málo organizací je připraveno investovat do náboru a péče o dobrovolníky.

5. Dobrovolnictví jako továrna na komunitní sociální kapitál

Dobrovolnictví lidi spojuje, pomáhá lidem poznat komunitu, své sousedy a kolegy.

6. Nárůst mladých aktivistů a pokles mladých dobrovolníků

Mladí lidé se sociálním povědomím jsou pro-aktivisté (jsou pro-aktivní v rozhodování o tom, jak utratit své peníze, komu věnují svůj čas nebo peníze). Tyto mladé lidi neoslovuje klasický způsob dobrovolnictví, ale chtějí být aktivní globálně nebo lokálně. Takže pokud chceme získat mladé dobrovolníky, nesmíme to nazývat dobrovolnictvím, ale musíme podporovat aktivismus a sociální povědomí.

7. Nárůst firemních dobrovolníků, kteří hledají příležitosti pro kolektivní aktivity.

Velké firemní organizace chtějí využít dobrovolnictví pro stmelení týmů, zvýšení pracovní morálky, pro zakořenění do místní komunity a umožnění získat nové a odlišné zkušenosti pro své zaměstnance.

8. Nastupuje produktivizace dobrovolnictví

Způsobem, jak reagovat na všechny výše uvedené změny, je produktivizace dobrovolnických příležitostí. Tímto je myšlena aplikace marketingových strategií na oblast dobrovolnictví, stejně jako je tomu nyní u fundraisingu. Je potřeba, aby bylo na dobrovolnické aktivity aplikováno pravidlo SMART (S–specifické, M–měřitelné, A–dosažitelné, R–relevantní, T–časově ohraničené).

Rochester at al. (2012, s. 104) popisují, že dalšími rapidně vzrůstajícími fenomény jsou v současnosti epizodické (krátkodobé) a virtuální dobrovolnictví.

1.3 Typy dobrovolnictví

Dobrovolnictví může nabývat rozličných forem. Většina výzkumů i odborné literatury na téma dobrovolnictví se zabývá formálním dobrovolnictvím (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 11).

Tato skutečnost je pravděpodobně způsobena tím, že formální dobrovolnictví je „lépe uchopitelné“. Někteří autoři neformální typy dobrovolnických aktivit dokonce mezi dobrovolnictví nezařazují (např. Musick a Wilson 2007).

Neformální dobrovolnictví je dominantní formou dobrovolnictví v mnoha kulturách (Dingle, 2001a, s. 7). Troufám si říci, že neformální dobrovolnictví vždy doprovázelo lidskou civilizaci. Neformální dobrovolnictví se shoduje s obecnou definicí dobrovolnictví, ale uskutečňuje se mimo organizační kontext, na individuální bázi – jako je např. sousedská pomoc (Stebbing, 2004 s. 198). Rochester at al. (2012, s. 20) jej definují jako poskytování neplacené pomoci osobám, s nimiž nejsme v příbuzenském vztahu. Organizace spojených národů jej chápe jako neřízený typ dobrovolnictví, které zahrnuje spontánní a sporadickou pomoc, která se odehrává mezi přáteli a sousedy (Dingle, 2001a, s. 9).

Neformálnímu dobrovolnictví se v České republice věnuje 38 % občanů a je převážně součástí vztahů vzájemné závislosti na komunitní úrovni (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 74). Převažují především činnosti jako sousedská výpomoc (nákupy, hlídání dětí nebo domácích zvířat, domácí práce (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 75).

V následujícím textu se věnuji již jen formálnímu dobrovolnictví, protože to je předmětem této diplomové práce.

Formální dobrovolnictví můžeme definovat „*jako poskytování neplacené pomoci prostřednictvím skupin, klubů a organizací ve prospěch ostatních lidí nebo prostředí*“ (Rochester at al., 2012, s. 20). Stebbings (2004, s. 198) uvádí, že důležitou definující charakteristikou formálního dobrovolnictví je právě jeho organizační kontext. Formální dobrovolnictví se začalo v České republice rozvíjet v polovině 90. let minulého století (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 243). Dle Friče a kol. (2010, s. 76) se věnuje v České republice formálnímu dobrovolnictví asi 8 % občanů.

Na oblast dobrovolnictví můžeme nahlížet také ze tří různých perspektiv. Toto rozdělení jsem zvolila z toho důvodu, že každá z perspektiv zachycuje část z fenoménu dobrovolnictví. Můžeme tak jednoduše nalézt příklady různých druhů dobrovolnictví a dobrovolníků. Pro přehlednost jsem hlavní myšlenky zpracovala do tabulky.

	Perspektiva		
	Nezisková <i>Nazývané také vertikální dobrovolnictví</i>	Občanské společnosti <i>Nazývané také horizontální dobrovolnictví (dobrovolnictví jako aktivismus)</i>	Volnočasová Dobrovolnictví jako způsob trávení volného času, vážný koníček (zábava)
Motivace dobrovolníků	Altruistický čin – dar dobrovolníkovu času – analogie s darem peněz jako je tomu u filantropie. Pomoc lidem, kteří měli méně štěstí než my.	Svépomocné aktivity a vzájemná pomoc. Jejich činnost je založena na schopnosti lidí pracovat společně na splnění společných potřeb a řešení společných problémů.	Převažuje vnitřní motivace nad vnější. Entuziasmus, získání znalostí a dovedností.
Oblasti aktivit	Oblast sociální péče – poskytování péče, podpory, poradenství a dalších aktivit ve prospěch osob v nouzi (děti, staří lidé, lidé zdravotně, mentálně postižení, chudí, sociálně vyloučení)	Nabízení vzájemné podpory ve svépomocných skupinách, kampaně, aktivismus přesahující ze sociální oblasti do oblasti veřejné politiky jako je doprava, územní plánování a životní prostředí.	Umění, kultura, sporty, rekreace. Aktivity zahrnují tanec, hudbu, malování, archeologii, místní historii aj.
Organizační kontext	Příležitosti pro dobrovolnictví jsou poskytovány velkými, profesionálně a formálně řízenými organizacemi	Sdružení založené výhradně na práci dobrovolníků, svépomocné skupiny, organizace občanského sektoru.	Různá plejáda organizací – velké organizace i komunitně vedené organizace.
Role dobrovolníků	Dobrovolnické organizace definují práci dobrovolníků předem. Dobrovolníci prochází výběrem, školením, tréninkem.	Členové organizace poskytují ostatním dobrovolníkům vedení. A vzájemně provádí veškeré provozní aktivity.	Klasickou rolí je umělec, praktik, účastník, ale i další funkce jako např. rozhodčí při zápasech, kouč, učitel, manažer aj.

Tabulka č. 1: Perspektivy zkoumání dobrovolnické činnosti (Rochester at al., 2012, s. 10–14)

Můžeme nalézt ještě další členění dobrovolnictví, např. dle hlediska historického vývoje (komunitní a manažerský model), dle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci, z hlediska časového vymezení (jednorázové akce, dlouhodobá dobrovolná pomoc, dobrovolná služba). Podrobně viz Tošner a Sozanská, 2006, s. 38–40.

Všechny tři perspektivy dobrovolnické činnosti se občas překrývají. Předmětem této diplomové práce je nezisková perspektiva dobrovolnictví.

1.4 Motivace k dobrovolnictví

Cílem této kapitoly je popsat rozličné motivy k dobrovolnictví a nastínit nejznámější motivační teorie. Znalost motivů dobrovolnictví hraje významnou roli při získávání nových dobrovolníků a také může pomoci udržet motivaci stávajících dobrovolníků.

Znalost motivačních faktorů k dobrovolnictví je důležitá také proto, abychom mohli posoudit, zda dokážeme naplnit dobrovolníkovo očekávání (Citizens information board, 2008, s. 12). Studenty sociálních věd fascinuje již dlouho skutečnost, že člověk je schopen oběti kvůli jiné osobě, dokonce i kvůli neznámému člověku (např. Eisenberg, 1986, Batson, 1991).

Odpovědět na otázky „proč se miliony lidí na světě rozhodly stát se dobrovolníkem“ a „proč v této činnosti pokračují někdy měsíce či roky“ se snaží různé motivační teorie. Nalézt jednoznačnou odpověď však není jednoduché.

Nejdříve vymezím základní pojmy, související s problematikou motivace.

„**Motiv** je hypotetický konstrukt, vysvětlující, proč se jedinec chová tak, aby něčeho dosáhl“ (Nakonečný, 2009, s. 177). Motiv je základním zdrojem motivace, který určuje směr a intenzitu chování (Janoušek a Slaměník, 2008, s. 147). „**Motivací** rozumíme hybné síly psychického charakteru. Hybné proto, že uvádějí do pohybu lidské chování a činnost. Síly proto, že mají jednak směr, jednak intenzitu“ (Janoušek a Slaměník, 2008, s. 147).

Ve společenských vědách dlouho převládala představa člověka, jako racionálního tvora, tzv. „homo economicus“, který neustále kalkuluje a preferuje chování, které mu přináší zisk. Lidé se ovšem neřídí jen prvoplánovým kalkulem, jinak by mezi námi nebyli dobrovolníci (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 105). Otázkou tedy je, co vede člověka k tomu, aby věnoval zdarma svůj čas pro jiné.

Motivace k dobrovolnictví je obvykle vnímána jako kombinace několika motivů, altruistických stejně jako egoistických (Cnaan a Goldberg-Glen, 1991).

Již August Comte hlásal požadavek „vivre pour autrui“ - „žít pro jiné“. Comte považovat altruismus za protiklad egoismu (Jandourek, 2012, s. 20). Různé definice altruismu zdůrazňují především orientaci na druhé, ať už úplnou nebo částečnou (Haski-Leventhal, 2009, s. 271).

„Altruismus je morální pravidlo, které vede jedince k tomu, že potlačuje svůj vlastní zájem ve prospěch druhých.“ (Jandourek, 2012, s. 20).

„Altruistickou motivaci k dobrovolnictví charakterizuje láska k bližnímu a citové pohnutí nad osudem méně šťastných, tj. pocit solidarity s chudými.“ (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 106).

Každý dobrovolnický čin není altruistický stejně tak nemůžeme považovat každý altruistický čin za dobrovolnictví (Haski-Leventhal, 2009, s. 271).

Kritikem altruistické motivace je Smith. Ten argumentuje, že dobrovolnictví není spojeno s altruismem. Tvrdí, že veškeré dobrovolnictví je motivováno očekáváním získání psychické odměny (Smith, 1981, s. 27).

Frič, Pospíšilová a kol (2010, s. 106) si kladou otázku, zda pouze altruistická motivace je tou jedinou a správnou motivací k dobrovolnictví. Psychologové připouštějí možnost existence sobeckého dobrovolníka.

Výzkum, který provedli (Cnaan a Goldberg-Glen, 1991) také potvrzuje názor, že motivace k dobrovolnictví je kombinací altruistických i egoistických motivů.

Prozkoumali 27 existujících studií týkajících se dobrovolnictví a shromáždili další údaje na vzorku 258 dobrovolníků a 104 osob, které se dobrovolnictví nevěnují. Zjistili, že dobrovolníci touží nejenom pomoci organizaci, ale také očekávají osobní prospěch z jejich dobrovolnické činnosti.

Podstata altruismu, který je definován jako nesobecká starost o blaho druhých, není snížena tím, že člověk získá jako vedlejší produkt dobrovolnictví nějaký přínos, např. nové zkušenosti nebo zlepšení dovedností. Dobrovolníkův osobní růst se odráží v kvalitě poskytovaných

služeb klientům (Chelladurai, 2006, s. 18). Ztotožňuji se s názorem výše uvedého autora, myslím si, že dobrovolnická činnost člověka vždy nějakým způsobem obohatí, motivace se navíc může v průběhu výkonu činnosti měnit.

Výše zmíněný text se zabýval dvěma dimenzemi zkoumání dobrovolnické motivace – altruismem a egoismem. Můžeme se ale také setkat s multidimenzionálním modelem zkoumání motivace dobrovolníků. Jedná se o psychologickou perspektivu a mezi nejznámější v této oblasti patří práce Claryho a jeho kolegů (Rochester at al., 2012, s. 122). Vychází z funkcionální analýzy, která je založena na myšlence, že všichni lidé mají stejné psychické potřeby.

Identifikovali šest kategorií motivace, které mohou být řešeny skrze dobrovolnictví (Clary at al., 1998, s. 1517–1518).

1. Hodnoty (values) – dobrovolnictví dává lidem možnost vyjádřit své hodnoty týkající se altruismu nebo zájmu o druhé (Clary at al., 1998, s. 1517). Příkladem dobrovolníků, kteří jsou motivováni hodnotami, jsou lidé, kteří se věnují dobrovolnictví, aby přispěli ke snížení hladu ve světě nebo změnili vládní politiku týkající se problematiky hladomoru. Patří sem také lidé, kteří se věnují dobrovolnictví, protože jim záleží na komunitě – ať už sousedské nebo jiné (Musick a Wilson, 2007, s. 58).

2. Porozumění (understanding) – lidé jsou dobrovolníky, aby zažili nové příležitosti k učení, rozvinuli nebo zlepšili dovednosti, které by jinak neměli možnost využít nebo aby zvýšili své znalosti (Clary at al., 1998, s. 1518). Jedná se vlastně o prostředek k osobnímu růstu.

3. Kariéra (career) – dobrovolnictví umožňuje lidem získat zkušenosti a dovednosti pro další kariéru (Clary at al., 1998, s. 1518). Patří sem ale i získání business kontaktů. Lidé se např. věnují dobrovolnictví v oblasti, ve které by rádi získali práci. Do tohoto okruhu jsou zahrnuti také lidé, kteří se věnují dobrovolnictví, protože je to povinnost spojená s jejich prací nebo třeba členstvím v klubu (Musick a Wilson, 2007, s. 61). Především studenti a mladí lidé jsou motivováni kariérou.

4. Sociální funkce (social) – dobrovolnictví poskytuje lidem možnosti být s přáteli a navazovat nové interpersonální vztahy (Clary at al., 1998, s. 1518). Velká část dobrovolnických aktivit je vedena právě touto motivací. Sociální motivace je v dobrovolnictví vyjádřena tím, že člověk se snaží získat sociální schválení nebo se snaží splnit očekávání osob, které jsou pro něj důležité. Sociálně motivován je např. člověk, který se stane dobrovolníkem, protože to chtělo jeho nejbližší okolí (Musick a Wilson, 2007, s. 60).

5. Ochranná funkce (protective) – lidé se stávají dobrovolníky, aby unikli negativním pocitům a ochránili své vlastní já (Clary at al., 1998, s. 1518). Dobrovolnictví umožňuje lidem vypořádat se s vnitřními konflikty, pocity neschopnosti, nejistoty ohledně sociální identity, emocionální potřeby (Musick a Wilson, 2007, s. 62). Dobrovolnictví zde může být viděno jako způsob vyrovnávání se s problémy. Např. když dobrovolnice chodí do krizového centra pro znásilněné ženy, aby zahojila emoční rány, které utrpěla při svém znásilnění (Musick a Wilson, 2007, s. 62). Dalším projevem ochranné motivace je touha cítit se užitečný ve světě, který si vysoce cení produktivitu a člověk neproduktivní nebo neužitečný je stigmatizován (Musick a Wilson, 2007, s. 63).

6. Posílení (enhancement) – dobrovolnictví lidem slouží jako prostor pro osobní rozvoj a jako prostředek pro posílení sebeúcty (Clary at al., 1998, s. 1518).

Poněkud odlišný psychologický přístup k motivaci pro dobrovolnictví je spojen s prací Daniela Batsona (2011), který se široce zabýval konceptem altruismu.

Batson, Ahmad a Tsang (2002) rozdělili dobrovolníky do čtyř motivačních typů. Identifikovali egoismus, kde je cílem vlastní blaho, altruismus, který se zaměřuje na potřeby ostatních, kolektivismus zaměřující se na blaho skupiny a principialismus, kde je cílem prosazení morálních zásad.

Motivace k dobrovolnictví je široké téma, které by zasloužilo ještě více pozornosti. Pro účely diplomové práce jsem uvedla základní motivační teorie. Přikláním se k názoru, že lidi vede k dobrovolnictví kombinace altruistických a egoistických motivů. Také je důležité znát počáteční motivaci dobrovolníka, aby mohla organizace posoudit, zda dokáže splnit jeho očekávání. Motivace dobrovolníků se v průběhu dobrovolnictví může měnit, je dobré s ní průběžně pracovat a zjišťovat ji.

2 Vztah andragogiky a dobrovolnictví

V této kapitole se zabývám vztahem andragogiky a dobrovolnictví. Vazby mezi andragogikou a dobrovolnictvím demonstrují pomocí předmětů andragogiky. V následujícím textu jsou zároveň uvedeny přínosy dobrovolnictví pro čtyři zájmové skupiny. Jedná se o dobrovolníky, organizace, uživatele služeb a komunitu (společnost v širším slova smyslu). Znalost přínosů dobrovolnictví hraje důležitou roli například při získávání nových dárců organizace, nových dobrovolníků nebo při motivaci organizace k zavedení dobrovolnických programů.

2.1 Andragogika jako věda o mobilizaci lidského kapitálu

Lidský kapitál je souhrn „vrozených a v průběhu života jedince získaných znalostí, schopností, vědomostí, dovedností, talentu a invence“ (Vodák a Kucharčíková, 2011, s. 34).

Kvalita lidského kapitálu je dána kulturním a sociálním kapitálem. Budeme-li vycházet z toho, že jednou z forem kulturního kapitálu jsou „kulturní dovednosti, schopnosti a formy vědění, kterých lze nabýt vzděláváním (v co nejširším slova smyslu)“ (Šubrt a Balon, 2010, s. 77), pak lze nahlížet na dobrovolnictví jako na významný zdroj tohoto kapitálu. Dobrovolnictví poskytuje příležitosti k neformálnímu a informálnímu učení, a proto je klíčovým nástrojem strategie celoživotního vzdělávání v Evropské unii (European Volunteer Center, 2006, s. 4).

Jednoduchý skutek jako je dobrovolnická činnost v útulku pro bezdomovce nebo ve vývařovně pro chudé umožní dobrovolníkovi porozumět faktorům, které přispívají k hladu a bezdomovectví (Sharpe, 2005, s. 12). Příkladem neformálního učení jsou také odborná školení a kurzy, které dobrovolníci absolvují v rámci přípravy na výkon dobrovolnické činnosti.

Duguid, Mundel a Schugurensky (2013, s. 8) navíc upozorňují, že existuje mnohem silnější vztah mezi komunitní dobrovolnou prací a informálním učení souvisejícím s komunitou než je mezi placeným časem v zaměstnání a informálním učení souvisejícím s prací. Dalším důležitým aspektem

informálního učení získaného prostřednictvím dobrovolnictví je jeho přenositelnost do jiných dimenzí lidského života, jako jsou placená zaměstnání nebo občanská sféra (tamtéž, 2013, s. 8).

Kulturní kapitál má také svoji institucionalizovanou formu a to v podobě dokladů o absolvování určitého stupně vzdělání a vzdělanostních titulů, např. vysvědčení, diplomy (Šubrt a Balon, 2010, s. 177). Vysílající organizace má povinnost vystavit dobrovolníkovi na jeho žádost osvědčení o vykonané dobrovolnické službě (zákon č. 198/2002). Jelikož firmy uznávají a oceňují dobrovolnickou činnost svých zaměstnanců (Byznys pro společnost, 2011), může vlastnictví tohoto osvědčení poskytnout výhodu potenciálnímu uchazeči o zaměstnání.

Některé nadnárodní společnosti dokonce požadují od svých zaměstnanců, aby měli zkušenosti s dobrovolnictvím. S tímto souvisí rozvíjející se trend firemního dobrovolnictví, které se děje především v rámci konceptu společenské odpovědnosti firem (Byznys pro společnost, 2011). Například společnost Škoda vnímá dobrovolnictví jako *„společnou činnost pro dobrou věc, která navíc může přispět k budování vztahů a kvalitnější komunikaci uvnitř týmů, který se do firemního dobrovolnictví zapojí“* (Firemní dobrovolnictví, 2015). Firemní dobrovolnictví přináší výhody oběma stranám. Zaměstnanci firem se mají možnost rozvíjet v měkkých dovednostech a kompetencích, dochází k podpoře týmového ducha, zvyšuje se jejich pracovní motivace a posiluje se loajalita vůči zaměstnavateli. Na druhou stranu veřejně prospěšné organizace získávají pracovní zkušenosti od lidí z firem, osvojují si nové dovednosti a jejich činnost se profesionalizuje (Byznys pro společnost, 2011, s. 6).

Sociální kapitál je druhou složkou lidského kapitálu. Základní myšlenkou konceptu sociálního kapitálu je, že vztahy mezi lidmi jsou důležité (Veselý, 2010, s. 147). Můžeme rozlišit dva proudy v současném uvažování o sociálním kapitálu. Jeden proud navazuje na práci Bourdieua, který chápal sociální kapitál jako *„soukromý statek, tedy jako soubor známostí a konexí, který může jednotlivec v případě potřeby využít“* (Veselý, 2010, s. 147).

Druhý proud vychází z práce amerického politologa Putnama, který chápe důležitost fungujících sociálních vazeb nejen pro jednotlivce, ale také pro společnost. Podle Putnama „*sociální kapitál odkazuje k vlastnostem sociální organizace jako je důvěra, normy a sítě, které usnadňují koordinované jednání a tak přispívají k výkonnosti společnosti*“ (Putnam, 1993, s. 167).

Za základní, mnohdy nejdůležitější, složku sociálního kapitálu je považováno členství lidí v dobrovolných sdruženích. Členství v dobrovolném sdružení a sociální sítě v něm produkované vytváří významný zdroj pro řešení problémů kolektivní akce a prosazování určitých cílů ve společnosti (Putnam, 1993, s. 175).

Existuje několik typů sociálního kapitálu – jedním z nich je přemostující sociální kapitál, který spojuje lidi napříč různými sociálními skupinami, které sdružuje nějaký společný zájem či snaha zasadit se o společnou věc.

Tento typ je považován za pozitivní z hlediska společenského rozvoje a rozvoje občanské společnosti (Stachová, 2008).

2.2 Andragogika jako věda o orientování člověka v kritických uzlech jeho životní dráhy

V tomto textu se zabývám kritickými uzly životní dráhy, mezi které patří například nezaměstnanost a odchod do důchodu. Obě tyto zkušenosti mohou vést k sociálnímu vyloučení.

Institut for volunteering research (Institut pro výzkum dobrovolnictví) vydal publikaci (2004), v níž se podrobně zabýval vlivem dobrovolnictví na problematiku sociálního vyloučení. Tato zpráva uvádí, že dobrovolnictví snižuje sociální vyloučení. Dobrovolnictví lidem poskytuje významný zdroj sociální interakce, zmírňuje jejich pocity izolace, což je u mnoha lidí právě klíčovým faktorem sociální izolace. Dobrovolnictví přispívá ke zdokonalení tvrdých a měkkých dovedností, pomáhá k osobnímu rozvoji jednotlivce a právě díky těmto získaným benefitům pomáhají dobrovolníci komunitě i sami sobě (Institut for volunteering research, 2004, s. 10).

Dobrovolnictví hraje také významnou roli pro začlenění na trh práce – dobrovolnická činnost nezaměstnaných znamená rozvoj znalostí, dovedností

a kompetencí využitelných na trhu práce, možnost uchování smysluplného životního rytmu a zapojení do aktivní činnosti v době vyloučení z trhu práce (Tošner a kol., 2014, s. 48).

Studie národního institutu týkající se stárnutí uvádí, že dobrovolnická práce může zpomalovat mnoho z faktorů a důsledků stárnutí populace seniorů. Dobrovolnictví může ve skutečnosti předejít počátku chatrnosti zdraví u seniorů (Weber, 2011, s. 16). Další studie, která byla provedena Johns Hopkins Bloombergovou školou veřejného zdraví, ukazuje, že dobrovolnictví vede ke zlepšení kognitivních schopností starších dospělých (Weber, 2011, s. 12–13).

2.3 Andragogika jako věda o individuálních a sociálních souvislostech změn syntetického statusu

Postavení každého člověka ve společenské struktuře určuje kategorie statusu. Syntetický status tvoří vzájemně propojené ukazatele jako je objektivní charakteristika profese, kterou člověk vykonává, prestiž profese, dosažené kvalifikace, vliv jakým člověk disponuje, příjmy a životní způsob, který vykazuje (Bartoňková a Šimek, 2002, s. 14–15). Integrovaná andragogika se zabývá zkoumáním odrazu těchto změn v ostatních dimenzích a hledá cesty k minimalizaci negativních důsledků pro člověka.

Ke změně syntetického statusu dochází například při odchodu do důchodu. Po značnou část dospělého života poskytovalo zaměstnání příležitost vykonávat produktivní činnosti a zapojovat se do smysluplných vztahů. Odchod do důchodu připravuje lidi o hlavní zdroj sociální interakce a duševní stimulace. Odchod do důchodu znamená, že lidé musí hledat alternativní zdroje stimulace (Beisgen a Kraitchman, 2003, s. 8). Erik Erikson provedl výzkum, který jej přivedl k závěru, že každá postupná etapa života zahrnuje nové a zralejší výzvy. Během osmé vývojové fáze – stáří – hodnotí lidé svůj život a úspěchy. Klíčovým psychologickým úspěchem je moudrost, která je poháněna generativitou¹ nebo touhou vracet zpět společnosti. Erikson se domnívá, že tato etapa života poskytuje člověku

¹ přesunutí těžiště zájmu jedince mimo svou osob

příležitost přispět zpět společnosti tím, co se naučil (Beisgen a Kraitchaman, 2003, s. 8).

Dingle (2001b) uvádí, že starší dobrovolníci mají co nabídnout:

Zralost – starší lidé "mají dost zkušeností", aby mohli pochopit problémy druhých

Dovednosti – strávili desítky let zdokonalováním všech druhů dovedností

Dostupnost – po odchodu do důchodu mají lidé více volného času a jsou časově flexibilnější

Loajalita – v porovnání s mladší generací se starší lidé věnují dobrovolnictví déle a zůstávají věrni jedné organizaci

Počty – starší lidé tvoří stále větší část populace a organizace si nemohou dovolit ignorovat tento důležitý zdroj

Dle Musicka a Wilsona (2007, s. 5) je dobrovolnictví cesta, jak stárnout „úspěšně“. Zapojení do dobrovolnictví dává lidem v důchodu příležitost, jak mít aktivní roli ve společnosti a zároveň mohou obohatit své vlastní životy. Moen (1999) poznamenává, že tak, jak poskytuje placená práce pracovníkům smysl života a osobní pohodu během produktivních let dospělosti, průzkum ukazuje, že dobrovolnictví ve veřejně prospěšných organizacích poskytuje to samé lidem v důchodu.

2.4 Andragogika jako věda o animaci dospělého

„Animace označuje působení na mysl, duši, myšlení, citění, a chtění a kultivaci a humanizaci člověka“ (Beneš, 2014, s. 51). Jedná se o nejobecnější předmět andragogiky. Animace je vztažena na enkulturaci, socializaci, resocializaci a edukaci (Bartoňková a Šimek, 2002, s. 13).

Akultura – bývá považována za předstupeň enkultury. Můžeme ji definovat jako: *„přizpůsobování se jiné kultuře, než té, kterou má jedinec internalizováno (zvnitřněno)“* (Bartoňková a Šimek, 2002, s. 17).

Rodriguez (1996) uvádí, že jednou z mnoha výzev, kterým čelí dobrovolnické organizace a jejich dobrovolníci, je rostoucí diverzifikace

klientské základny. Jedním z důvodů je například nárůst imigrace. Populace je tedy mnohem rozmanitější a metody a přístupy, které dobrovolnické organizace využívaly při práci s relativně homogenními skupinami, se nejeví tolik účinné. Organizace se musí na jedné straně naučit, jak proniknout do sítí, které jsou odlišné od těch v dané zemi, a na druhé straně napomáhat při akulturaci nově příchozích skupin obyvatel.

Příklad enkulturačního působení vidím při výkonu mezinárodní dobrovolnické služby. Skupina lidí z různých koutů světa společně pracuje na veřejně prospěšném projektu, tráví spolu volný čas, poznává místní kulturu i sebe navzájem.

Socializace – „*je osvojení si způsobů chování a seznamování se s kulturním prostředím, osvojení si společenských norem, plné přizpůsobení se společenskému životu* (Sollárová, 2008, s. 64). Formální dobrovolnictví by mělo být vnímáno jako proces, který začíná vstoupením dobrovolníka do organizace a tím začíná jeho organizační socializace (Haski-Leventhal a Bargal, 2008, s. 68). Prostřednictvím organizační socializace se člověk učí práci, zvnitřňuje organizační hodnoty a cíle, a stává se efektivním a zapojeným dobrovolníkem (Haski-Leventhal a Bargal, 2008, s. 67).

V tom nejobecnějším smyslu, je organizační socializace proces, při kterém jedinec získává sociální znalosti a dovednosti potřebné k převzetí své organizační role (Van Maanen a Schein, 1977, s. 3). Při tomto procesu si noví členové osvojují postoje, hodnoty, vědomosti a očekávané chování potřebné k tomu, aby byli přijati za členy organizace (Van Maanen a Schein, 1977, s. 3).

Resocializace – Dobrovolnictví bývá považováno za základní kámen léčby drogově závislých (Williams, 2013), potažmo resocializace.

Ze své praxe vím, že klienti, kteří prošli léčbou v komunitě, si jsou vědomi toho, že jejich „změna“ byla možná i díky podpoře společnosti. Možnost být prospěšný komunitě (myšleno občanské) umožní těmto lidem splatit určitý morální dluh, který často pociťují. Zkušenosti ze zahraničních terapeutických komunit potvrzují, že zapojení těchto osob do komunitního života má také za následek boření mýtů o léčbě závislostí a vede k menší

stigmatizaci lidí s drogovou minulostí. Díky dobrovolnické činnosti najdou klienti smysluplné využití volného času, získají nové zručnosti, zlepší své komunikační dovednosti a získají nový okruh přátel.

Edukace – příkladem edukace v dobrovolnictví je mezinárodní dobrovolnictví. Jedná se o specifický typ dobrovolnictví, které je spojené s mezinárodní spoluprací a mezikulturním vzděláváním (Co je mezinárodní dobrovolnictví, 2016).

V předcházejícím textu jsem se pomocí předmětů andragogiky snažila demonstrovat vazbu dobrovolnictví a andragogiky. Na výše uvedených příkladech lze nalézt spoustu vzájemných vztahů, a proto si myslím, že dobrovolnictví může být prostředkem andragogické intervence. Profese andragoga může nalézt v dobrovolnických programech uplatnění.

V následující kapitole se věnuji konceptu aktivního stárnutí. Tuto kapitolu jsem zařadila z toho důvodu, že dobrovolnictví je jednou z možností, jak mohou lidé aktivně stárnout a to nejen dobrovolníci, ale také uživatelé služeb domovů pro seniory.

3 Stáří a aktivita s dobrovolníky

V této kapitole popisují demografické trendy současné společnosti, koncept aktivního stárnutí, vazby mezi aktivním stárnutím a dobrovolnictvím.

3.1 Koncept aktivního stárnutí

„Stáří a stárnutí je přirozený a nezvratný biologický proces, který trvá od početí až po smrt jednotlivce“ (Dvořáčková, 2013, s. 21). Stárnutí není výsadou moderní doby, ale teprve v posledních sto letech se stalo samozřejmostí. V prehistorické době se lidé dožívali vysokého věku velmi vzácně (Stuart-Hamilton, 2012, s. 19). Zvyšující se věk dožití je umožněn díky rostoucímu ekonomickému blahobytu, lepším životním podmínkám, lékařské péči a výzkumu (Gruss, 2009, s. 41). Senioři jsou také zdravější a zdatnější. Přes tento pozitivní trend povede zvýšení počtu seniorů ke zvýšení potřeby zdravotní i sociální péče (Čevela, Kalvach a Čeledová, 2012, s. 20). Gruss (2009, s. 54) dodává, že lidí odkázaných na péči ostatních bude stále více, zatímco bude neustále klesat počet osob ve středním věku, které budou muset ekonomicky i lidsky tuto péči zajistit.

Stárnutí populace se tak stalo jedním z nejvýznamnějších trendů 21. století. Každou sekundu oslaví dva lidé na světě své šedesáté narozeniny. Každý devátý člověk na světě je starší 60 let. Podle odhadů by v roce 2050 měl být již každý pátý člověk starší 60 let (UNFPA and HelpAge International, 2012, s. 13). Demografický trend stárnutí můžeme pozorovat ve všech vyspělých i rozvojových zemích světa (United Nations, 2013, s. 3).

V současné době představuje v České republice podíl osob starších 65 let necelých 16 %. Dle projekce Českého statistického úřadu by to za 20 let mohla být téměř čtvrtina a za půl století už skoro čtvrtina společnosti (Projekce obyvatelstva, 2013). Největší změny lze očekávat v kategorii obyvatel ve věku 85 let a více. Již v roce 2037 by měl jejich počet překročit půlmilionovou hranici (Burcin a Kučera, 2010, s. 27).

Od stárnutí populace se očekávají společenské, kulturní, ekonomické a politické důsledky. Senioři se tak stali společenským problémem

a zároveň předmětem zájmu vědy i vzdělávání dospělých (Beneš, 2003, s. 44).

Na druhou stranu, starší populace představuje cenný, často opomíjený zdroj (WHO, 2002, s. 6). *„Starý člověk může společnosti přispět svými zkušenostmi, postojem a přijmout jiné pracovní a společenské role“* (Klevetová a Dlabalová, 2008, s. 24).

Světová zdravotnická organizace (WHO, 2002, s. 6) uvádí, že země si mohou stárnutí dovolit, pokud vlády, mezinárodní organizace a občanská společnost přijmou koncept aktivního stárnutí.

Jedná se o relativně nový koncept, který byl v 90. letech formulován Světovou zdravotnickou organizací a následně přijat Evropskou unií. Použití tohoto konceptu se stalo všudypřítomným, a to zejména v rámci Evropské unie, jako reakce na stárnutí populace, a do jisté míry také z důvodů ekonomických a demografických vyhlídek do budoucna (Principi, Jensen a Lamura, 2014, s. 3).

Aktivní stárnutí je definováno *„jako proces zajištění optimálních příležitostí pro podporu zdraví, účast na životě společnosti a bezpečí s cílem zajistit co nejlepší kvalitu života starších lidí“* (WHO, 2002, s. 12).

Slovem „aktivní“ se míní nepřetržité zapojení do sociálních, ekonomických, kulturních, spirituálních a občanských aktivit, nejen schopnost být fyzicky aktivní nebo pracovně činný (WHO, 2002, s. 12). Beneš (2003, s. 45) uvádí, že *„člověk zvládá svůj vývoj v určité fázi o to lépe, čím lépe zvládl fázi předchozí. Čím aktivnější člověk byl a o co více vědomě žil svůj život, o to se lépe bude i v pozdějších letech vyrovnávat s nároky života.“*

Dalším důležitým termínem souvisejícím s aktivním stárnutím je „zdraví“.

Zdravím je označován stav fyzické, duševní a sociální pohody. Proto v kontextu aktivního stárnutí jsou programy a strategie, které podporují mentální zdraví a sociální kontakty, stejně důležité jako ty, které se zaměřují na podporu fyzického fungování (WHO, 2002, s. 12).

Podobně Evropská unie definuje snahu o aktivní stárnutí jako úsilí umožnit starším lidem i nadále pracovat a sdílet své zkušenosti, hrát aktivní úlohu ve společnosti, žít co nejzdravěji a nezávisle a vést spokojený život (Úřední

věstník Evropské unie, 2011). Aktivní stárnutí můžeme tedy vnímat jako zastřešující pojem, který zahrnuje různé placené a neplacené činnosti, včetně dobrovolnictví a komunitní práce (Principi, Jensen a Lamura, 2014, s. 3).

Každá mince má dvě strany. Koncept aktivního stárnutí se v podání Světové zdravotnické organizace i Evropské unie zaměřuje především na skupinu seniorů, kteří jsou dostatečně vitální na to, aby mohli aktivně participovat na životě společnosti.

Klevetová a Dlabalová (2008, s. 9) však upozorňují na skutečnost, že mezi seniory jsou také jedinci, kteří nejsou schopni si sami udržovat fyzické, psychické a společenské aktivity. Tito senioři jsou kromě svých rodin závislí i na péči zdravotních a sociálních institucí. Walker (2002, s. 124) proto vznáší požadavek, aby aktivní stárnutí zahrnovalo všechny stárnoucí, i ty, kteří jsou do jisté míry křehcí a závislí. Tohle je z důvodu nebezpečí, že zaměření pouze na „mladší-stárnoucí“ může vést k vyloučení „starých-stárnoucích“ (Walker, 2002, s. 124). Janečková, Kalvach a Holmerová (2004, s. 437) upozorňují na to, že *„aktivita je způsob, jak člověk může přežít, jak může uspokojit své potřeby, jak si může zpříjemnit život.“* Činnosti strukturují čas, podporují fyzickou a duševní činnost a mají vliv na společenské kontakty.

Výzkumy potvrzují, že pasivní lidé bývají oproti těm aktivním celkově méně spokojení, fyzicky zdatní a psychicky odolní. Bengt B. Arnetz a jeho kolektiv provedli v roce 1983 experiment se 60 seniory z domova pro seniory. Jedna skupina seniorů byla zapojena do aktivizace ve formě společenských aktivit, výletů, kroužků. Kontrolní skupina zůstala v původním režimu. Výsledky potvrdily, že experimentální skupina si v období po třech a šesti měsících po intervenci vedla daleko lépe než kontrolní skupina ve všech měřených oblastech (Evropská rozvojová agentura, 2012, s. 46–47).

Významným dokumentem, který se v České republice věnuje aktivnímu stárnutí, je Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017.

Jednou z priorit tohoto plánu je dobrovolnictví a mezigenerační spolupráce (Národní akční plán, s. 25). Mezi hlavní cíle této priority patří aktivizace seniorů, zdůrazňování hodnoty dobrovolnictví a rozšíření možnosti smysluplné účasti na dobrovolných aktivitách.

Dobrovolnická činnost napomáhá jednak zvyšovat kvalitu života seniorů, kteří potřebují pomoc, podporu nebo péči a jednak poskytuje příležitost pro aktivní zapojení do společnosti po opuštění trhu práce a slouží tak jako prevence sociálního vyloučení ve vyšším věku (Národní akční plán, s. 26).

3.2 Dobrovolnictví v domově pro seniory

„V domově pro seniory jste sice obklopeni lidmi, ale není tam někdo „jen pro vás“. Někdo, komu nevadí, že mluvíte pomalu, máte špatnou náladu, chápe, že si chcete i postěžovat“ (Benedíková, 2012, s. 6).

„V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby“ (zákon č. 108/2006 Sb., §49, odstavec 1).

Mezi základní poskytované činnosti patří poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při zvládnání běžných úkonů, péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb.).

„Nositeli kvality ve službách jsou lidé“ (Kalvach a kol., 2011, s. 219).

V České republice je poměr pracovníků v přímé péči na jednoho uživatele 1:3,54. Ve vyspělých zemích EU je počet zaměstnanců minimálně stejný a většinou větší než počet uživatelů (Kalvach a kol., 2011, s. 219).

Z vlastní zkušenosti vím, že nízký poměr pracovníků v přepočtu na uživatele je všeobecně problémem mnohých sociálních služeb, nejen domovů pro seniory. Stát přitom klade na poskytovatele služeb požadavky na zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Standardy kvality hovoří například o tom, že klienti rezidenčních zařízení by měli žít jako jejich vrstevníci běžným způsobem života, měli by být součástí okolního společenství a jejich život by měl být důstojný při zachování schopnosti prosazovat svoje práva (Holzerová a Dvořáčková, 2013, s. 76).

Dobrovolníci jsou jednou z možností, jak přirozeně a nenásilně naplnit uvedené zásady (Aronová, 2008, s. 7). Pracovníci domovů pro seniory jsou často pracovním vyčerpání, a proto nemohou věnovat uživatelům služby tolik času, kolik by si sami přáli. Dobrovolníci mohou věnovat seniorům více času, povídat si s nimi a vyslechnout je. Uspokojují tak např. potřebu péče o vlastní osobu, potřebu informací, aktivní náplně času, potřebu sociálních kontaktů či emoční podpory (Manuál dobrovolnictví, 2016, s. 5).

Působení dobrovolníků v sociálních službách je teprve nedávným fenoménem. K jeho úspěšnému rozšíření přispěla podpora státu a samosprávy (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 247).

Existují dvě formy zapojení dobrovolníků do sociálních služeb:

1) V zařízeních sociálních služeb mohou dobrovolníci působit podle § 115, odstavce 2 *„Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.“* Tímto zvláštním předpisem je zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě (zákon č. 108/2006 Sb.). Dobrovolníci zde působí v akreditovaném režimu.

2) Pokud přichází dobrovolníci do organizace mimo režim akreditace podle zákona o dobrovolnické službě, mohou vstupovat do zařízení podle standardu kvality č. 9 (dle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. k zákonu o sociálních službách), ve kterém se uvádí v bodě 9, písmeno d): *„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje“* (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.).

Dobrovolníci se svým individuálním přístupem podílejí na zkvalitňování sociálních služeb. V domovech pro seniory jsou chápavými společníky, doprovázejí uživatele služby na procházky, předčítají jim, věnují se volnému času (Černá, 2011, s. 5).

Zároveň role dobrovolníka není spojena s povinnostmi, které musí profesionální personál na oddělení běžně zvládnout, což mu umožňuje trávit s uživateli služby čas podle přání uživatele.

Kořínková (2011, s. 5) uvádí, že dobrovolníci v sociálních službách pomáhají uživatelům služby účastnit se aktivit, které jsou pro ně kvůli zdravotnímu a sociálnímu handicapu bez doprovodu nedostupné, pomáhají tak naplňovat základní potřeby uživatelů služby týkající se lidského kontaktu.

Dobrovolníci nachází uplatnění také u činností nespécifické rehabilitace, jako jsou například zpívání a hraní na rytmické nástroje ve skupině, hraní společenských her ve dvojici s uživatelem služby, promítání filmu s následnou besedou, posezení při čaji s rozhovorem s prvky reminiscenční terapie, oblíbené jsou také výtvarné dílny a zooterapie (Metodika dobrovolnictví, s. 5).

Při hledání vhodné aktivity pro uživatele služby je důležité vycházet z toho, co mu přináší radost, dává smysl, podporuje jeho příjemné pocity a prožitky (Janečková, Kalvach a Holmerová, 2004, s. 437).

Využití dobrovolníků v sociální oblasti vyžaduje profesionální management, jelikož dobrovolníci zde vstupují do specifických institucí, které fungují někdy jako uzavřené systémy s dlouho zaběhnutými zvyklostmi. Proto je potřeba připravit nejen dobrovolníky na jejich činnost a také organizaci na přijetí dobrovolníků (Tošner, 2011, s. 262).

4 Management dobrovolnictví

Management dobrovolníků začíná v okamžiku, kdy do organizace vstoupí první dobrovolník. Systém uvedený výše platí stejnou měrou pro organizaci se dvěma dobrovolníky stejně jako pro organizaci se dvěma sty dobrovolníky. Množství času a managementu nutného pro každou fázi bude záviset na typu dobrovolnických příležitostí a počtu zúčastněných osob (Managing volunteers, 2008, s. 14).

Efektivní management dobrovolníků je problémem pro mnoho neziskových organizací včetně center pro seniory. Centra pro seniory často postrádají zdroje pro efektivní práci s dobrovolníky a jejich udržení (Beisgen a Kraitchman, 2002, s. 54). Zde vidím možnost suplovat chybějící zdroje dobrovolnickým centrem. To je schopno poskytnout radu, podporu a poradenství ve všech aspektech zahrnujících dobrovolníky.

K rozvoji managementu dobrovolnictví vedlo několik skutečností:

- od poskytovatelů veřejných služeb se očekává, že dovedou prokázat účinnost a efektivitu svých činností (Rochester at al., 2012, s. 151).
- je stále více důkazů o tom, že management dobrovolníků přináší prospěch jak organizaci, tak dobrovolníkům (Managing Volunteers, 2008, s. 6).
- problémy organizací se získáváním dobrovolníků. Při podrobném zkoumání se ukázalo, že příčinou byla špatná organizace a management (Managing volunteers, 2008, s. 6).
- dobrovolníci odcházeli, protože nebyla naplněna jejich očekávání. (Managing volunteers, 2008, s. 6). Podle průzkumu provedeného společností United Parcel Service (1998, s. 15) je špatný management hlavním důvodem, proč dobrovolníci z organizace odcházejí. Pod pojem špatný management byla zahrnuta skutečnost, že organizace nevyužívala dobře času dobrovolníků, jejich nadání, dovedností a znalostí, špatné definování úkolů a chybělo poděkování a uznání za jejich úsilí (United Parcel Service, 1998, s. 15).

Noyes Campbell a Ellis (1995, s. 2) uvádí, že když organizace přijme dobrovolníka, vzniká jí závazek poskytnout mu dobrou podporu.

V pracovně-právním poměru je tohle považováno za samozřejmost. Dobře fungující personální management vyžaduje základní plánování a organizování spojené s pracovním prostorem, supervizí a evidencí. Tyto stejné povinnosti platí při práci s dobrovolníky.

Profesionalizace práce s dobrovolníky není jen dalším stupínkem byrokracie, ale jak uvádí Rochester at al. (2012, s. 150), existují důkazy, které potvrzují názor, že dobrovolníci chtějí být vedeni a vědět, že organizace uvažuje o nejlepším a nejefektivnějším způsobu jejich zapojení.

Jakákoli diskuse o řízení dobrovolnické činnosti musí začínat diskusí o základní koncepci samotného managementu (Safrit a Schmiesing, 2012, s. 5).

„Management je proces, kdy prostřednictvím a skrze práci ostatních dosahujeme organizačních cílů v měnícím se prostředí. Základem tohoto procesu je efektivní a racionální využívání omezených zdrojů“ (Kreitner, 2008, s. 5).

Kreitner (2008) dále identifikuje osm základních funkcí managementu, které lze také snadno uplatnit v dobrovolnických programech a organizacích.

V textu níže uvádím podrobný popis jednotlivých funkcí ve vztahu k dobrovolnictví. Z těchto funkcí budu vycházet při tvorbě konkrétního konceptu práce dobrovolníků v domově pro seniory, což je cílem této práce.

4.1 Plánování a rozhodování

Plánování *„je formulace budoucích směrů činnosti“* (Kreitner, 1998, s. 14). Vedení organizace musí naplánovat jaké služby a programy bude svým klientům nabízet (Safrit a Schmiesing, 2012, s. 4). Organizace si musí v první řadě odpovědět na otázku, na co dobrovolníky potřebuje, jaké potřeby klientů a organizace mohou dobrovolníci naplnit. Brudney (2012, s. 56) uvádí, že je důležité, aby organizace nastavila rozumná očekávání

ohledně dobrovolníků, cíle dobrovolnického programu a do jeho navrhování zapojila kmenové zaměstnance. Je potřeba si uvědomit, že dobrovolníci nedokážou zachránit organizaci, která trpí různými problémy. Tošner a Sozanská (2006, s. 71) poznamenávají, že „*špatně připravený systém může dobrovolníky odradit a program může zanechat u všech zúčastněných negativní zkušenost.*“ Tošner a Sozanská (2006, s. 71) dále uvádí, že při zavádění dobrovolnictví do organizace je důležité, aby se zaměstnanci seznámili s principy dobrovolnictví a řádně mu rozuměli. Vstup dobrovolníka do organizace znamená systémovou změnu, a pokud nejsou zaměstnanci k této změně motivováni, tak může dojít ke konfliktům a krizím.

Gaskin (2003, s. 11) ve svém výzkumu zjistila, že je pro dobrovolníky důležité, aby atmosféra v organizaci byla přátelská a zaměstnanci si cenili přínosu dobrovolníků.

Rozhodování je „*výběr mezi alternativními postupy*“ (Kreitner, 1998, s. 15). V dobrovolnických programech musí být učiněno rozhodnutí týkající se toho, pro jaké klienty je program určen, jak nejlépe a jaké dobrovolníky do organizace přijmout (Safrit a Schmiesing, 2012, s. 4). Tošner a Sozanská (2006, s. 74) poznamenávají, že organizace by měla definovat seznam činností, které mohou dobrovolníci vykonávat. Náplň činností by měla odpovídat potřebám a možnostem organizace a na výběru vhodných činností by se měli podílet pracovníci i klienti.

Musick a Wilson (2007, s. 434) upozorňují na to, že pečlivý popis činností určuje hranice dobrovolnickovy zodpovědnosti, čímž se minimalizuje pravděpodobnost, že se z bezplatné práce stane práce otrocká. Dobrovolník, jehož role není přesně definována, se dostává do nevýhodné pozice vzhledem k placeným zaměstnancům.

Jasně vymezení role zahrnuje stanovení realistických cílů. Nerealistická očekávání jsou hlavním zdrojem nespokojenosti a ukončení dobrovolnické činnosti. Syndrom vyhoření se vyskytuje častěji u idealističtějších dobrovolníků, kteří začínají svou práci s nereálně vysokým očekáváním ohledně toho, co mohou dosáhnout (Klandermans, 1997, s. 104).

Organizace se musí také rozhodnout, na jakou věkovou kohortu dobrovolníků se bude zaměřovat. Je potřeba si uvědomit, že každá věková skupina má jiná očekávání a reaguje na jiný způsob komunikace (Edwards at al, 2012, s. 31–53).

4.2 Organizování a personální zajištění

Organizování zahrnuje „*strukturální aspekty, jako je vedení, dělba práce a přiřazení odpovědnosti*“ (Kreitner, 1998, s. 15). Vedení organizace musí rozhodnout, kdo ze zaměstnanců a na jaký úvazek bude mít dobrovolníky na zodpovědnost (Safrit a Schmiesing, 2012 s. 4.). Gaskin (2003, s. 21) uvádí, že dobrovolníky zajímá, jestli funguje v organizaci osoba, na kterou se mohou v případě potřeby podpory obrátit. Tošner a Sozanská (2006, s. 69) poznamenávají, že koordinátor dobrovolníků hraje nezastupitelnou a důležitou roli, protože působí jako kontaktní pracovník mezi zaměstnanci, dobrovolníky a uživateli služby.

Dalšími zainteresovanými osobami v organizacích sociálních služeb, které můžou spolupracovat na dobrovolnickém programu, jsou klíčoví pracovníci nebo důvěrníci. Jejich výhodou je, že jsou v přímém kontaktu s uživateli služby a mohou tak reflektovat přání a potřeby uživatelů.

Personální zajištění „*se skládá z náboru, školení a rozvoje lidí, kteří mohou být přínosem pro organizaci*“ (Kreitner, 1998, s. 15). V dobrovolnických organizacích se vztahuje na personální zabezpečení a vedení jak placených zaměstnanců, tak dobrovolníků (Safrit a Schmiesing, 2012, s. 5). Výběr a výcvik dobrovolníků závisí na charakteru činnosti, kterou budou vykonávat. Jinak bude probíhat u dobrovolníka, který bude pracovat s dětmi v klubovně a jinak při zapojení do nemocničního chodu (Tošner a Sozanská, 2006, s. 79).

a) Nábor – Ellis (2014) uvádí, že nejlepším způsobem, jak získat dobrovolníky je jednoduše požádat lidi o pomoc. Jinými slovy, existuje velký rozdíl mezi vědomím, že existují způsoby jak pomáhat a pocitem, že

lidé byli vyzváni k účasti na pomoci. Zmíněná autorka dále upozorňuje, aby nebyla zaměňována publicita s nábořem.

Mezi nejčasnější formy získávání dobrovolníků patří letáky, vývěsky, místní tisk a televize, spolupráce s dobrovolnickými centry, nábor na středních a vysokých školách a osobní kontakty. Vhodná je vždy kombinace několika forem (Tošner a Sozanská, 2006, s. 78).

Při náboru dobrovolníků je potřeba vzít v potaz charakteristiky jednotlivých věkových kohort. Pokud jde o studenty, je důležité načasování, tzn. nedělat nábor studentů např. v průběhu zkouškového období nebo prázdnin (Gotlieb, 2012, F.9). Lidé v důchodu jsou naopak časově flexibilnější. Tošner a Sozanská (2006, s. 77) doporučují při náboru zapojit stávající dobrovolníky.

b) „Orientation (seznámení dobrovolníka s organizací) – tento krok bychom mohli nazvat organizační socializací. Orientace zahrnuje seznámení s organizací, její kulturou, normami, základními pravidly, předpisy a očekávaným chováním (Hood, 2012, s. 237). Seznámení by mělo zahrnovat 3 hlediska: **organizační** (historie organizace, poslání, hodnoty, charakteristiky cílové skupiny), **systemové** (role dobrovolníka, jeho postavení v organizaci, zodpovědnosti), **sociální** (seznámení s pracovníky, supervizorem a ostatními dobrovolníky) (Scott, Howlett a Doyle, 2009, s. 75–76)

Doporučuje se do procesu „orientace“ zapojit zkušené dobrovolníky. Organizace tím uzná dobrovolnickovy znalosti a zkušenosti, dochází k budování mostů mezi stávajícími a potenciálními dobrovolníky a k ujištění, že poskytnuté informace naplní potřeby začínajících dobrovolníků (Edwards, 2012, s. 231).

c) Školení – trénink – Školení seznámí dobrovolníka s metodami, které potřebuje znát pro úspěšný výkon své pozice (Hood, 2012, s. 237).

Trénink může mít různé podoby. Efektivní trénink vybaví dobrovolníky nejen důvěrou a dovednostmi, ale také přispívá k jejich udržení v programu tím, že podporuje jejich smysl pro závazek k práci a posiluje pocit, že role

dobrovolníka je cenná – pro organizaci, klienty i sama sebe (Britton, 1999, s. 18).

4.3 Komunikace a motivace

Komunikace zahrnuje „komunikování manažerů se svými zaměstnanci ohledně technických znalostí, instrukcí, pravidel a informací potřebných k výkonu práce“ (Kreitner, 1998, s. 15). Ike (2013) nabádá k tomu, aby se organizace dobrovolníků ptala, zda jsou spokojeni s dosavadní komunikací a informacemi, které od organizace dostávají. Také je dobré se zeptat, jaké formě a četnosti komunikace dávají přednost.

Gotlieb (2012, F.5) uvádí, že nejlepší forma komunikace je tvář v tvář. Je to příležitost, jak mohou obě strany sdělit své potřeby, být kreativní a rychle odpovídat na otázky. Bylo zjištěno, že během patnáctiminutového rozhovoru tvář v tvář se toho více vyřídí než pomocí emailů či telefonátů.

Pro komunikaci s dobrovolníky můžeme zvolit různé komunikační kanály – sociální sítě (Facebook), webové stránky, newsletter, pravidelná setkání.

Motivace zahrnuje „podporování jednotlivců v dosahování kolektivních cílů pomocí uspokojení potřeb a naplnění očekávání skrze smysluplnou práci a odměny.“ (Kreitner, 1998, s. 15). Problematika motivace je podrobněji popsána v kapitole 1.4. této práce.

Motivace, s níž dobrovolník do organizace vstupoval, není vždy stejná jako důvod, proč v organizaci zůstává. Organizaci se vyplatí zeptat, co dobrovolníka motivuje k tomu, aby zůstal (Managing Volunteers, 2008, s. 12). Cowling (2007, s. 119) dodává, že dobrovolníci, kteří jsou pozitivně motivováni, jsou ochotni věnovat organizaci více času, podělit se o své znalosti a nápady, zůstávají v organizaci déle a hovoří o organizaci pozitivně.

Důležitou součástí motivace je také **poděkování a ocenění** dobrovolníků. Jackson (1996, s. 99) vyzývá k tomu, aby organizace udělaly z uznání dobrovolníků prioritu. Tošner a Sozanská (2006, s. 84) upozorňují, že „ocenění by mělo doprovázet dobrovolníky celým jejich pobytem

v organizaci.“ Jackson (1996, s. 99) doporučuje požádat dobrovolníky, aby pomocí brainstormingu vymysleli seznam neformálních a formálních nápadů na ocenění. Každý rok náhodně vyberte aspoň dvě neformální a jednu formální aktivitu ze seznamu.

K ocenění dobrovolníků je možné využít různých příležitostí – speciální dny (Vánoce, Mezinárodní den dobrovolníků), narozeniny, svátek, výročí založení organizace aj.).

4.4 Vedení a kontrolování

Vedení zahrnuje „*manažery, kteří slouží jako vzory a přizpůsobují svůj manažerský styl požadavkům situace*“ (Kreitner, 1998, s. 15). Manažeri dobrovolníků se často také přímo společně s dobrovolníky podílí na poskytování služeb nebo programů pro klienty, čímž působí na dobrovolníky jako vzor (Safrit a Schmiesing, 2012, s. 4.).

Kontrolování zahrnuje „*porovnání požadovaných a aktuálních výsledků a přijetí potřebných nápravných opatření*“ (Kreitner, 1998, s. 15). V praxi dobrovolnických programů je koncept kontrolování zahrnut pod pojem supervize (Safrit a Schmiesing, 2012, s. 4.). „*Supervize je podpůrná metoda, která dobrovolníkům umožňuje konzultovat svoje zážitky, případně i problémy s odborným pracovníkem i s ostatními dobrovolníky.*“ (Průvodce dobrovolnictvím, 2011, s. 10).

Dalším příkladem kontrolní činnosti při práci s dobrovolníky je rozhodnutí o ukončení spolupráce s dobrovolníkem z důvodu, že jeho chování neslouží nejlepšímu zájmu klienta.

Důležitým nástrojem kontroly dobrovolnického programu je evaluace. Záleží na rozhodnutí vedení organizace, jakým způsobem bude hodnotit práci, aby ji mohla v objektivním světle prezentovat veřejnosti, médiím, sponzorům, dárcům, klientům a vlastním zaměstnancům. Dobrovolníci si zaslouží, aby byly vykazovány počty hodin, které věnují organizaci, ale také jejich přínos pro organizaci jako celku (Tošner, Sozanská, 2006, s. 83).

Při tvorbě konceptu dobrovolnické činnosti je nezbytné podrobně propracovat všechny výše zmíněné funkce. Jedině tak může být koncept funkční a vést ke spokojenosti organizace, uživatelů i dobrovolníků.

5 Popis souborů a metoda šetření

5.1 Dobrovolnické centrum Krok Kyjov

Dobrovolnické centrum Krok Kyjov vzniklo v roce 2014 díky projektu Komunita komunitě, který je financován Nadací rozvoje občanské společnosti. Myšlenka založení dobrovolnického centra vzešla z poptávky neziskových organizací i samotného města Kyjova po organizované práci s dobrovolníky. Organizace by rády využívaly dobrovolníky pro některé ze svých činností, ale je pro ně obtížné zabezpečit všechny úkony související s působením dobrovolníka v organizaci. Znamená to pro ně práci i náklady navíc, které nespádají do rámce poskytovaných služeb. Právě nedostatek informací a obavy z přílišné byrokracie jsou důvodem, proč spousta organizací dobrovolníky nevyužívá, ačkoliv by se pro ně v organizacích našlo uplatnění.

Okres Hodonín disponuje rozsáhlou sítí neziskových organizací, ale koncept dobrovolnictví zde není příliš propagován a rozšířen. Přitom právě tato činnost umožňuje propojení s komunitou a přispívá k tomu, aby se v ní lépe žilo.

Cílem dobrovolnického centra je:

- aktivizace občanů k aktivnímu přístupu k řešení problémů
- motivování a získání dobrovolníků a přijímajících organizací
- vytvoření databáze dobrovolnického centra (seznam dobrovolníků i přijímajících organizací)
- koordinace dobrovolnických aktivit
- realizace klubu dobrovolníků
- vzdělávání a osvěta v oblasti dobrovolnictví
- propagace dobrovolnictví (Projekt Komunita komunitě)

V rámci dobrovolnického centra funguje také Klub dobrovolníků, který je otevřen dvakrát měsíčně. Dobrovolníci mají možnost se zde scházet, sdílet

své zkušenosti, účastnit se přednášek a besed v rámci informálního vzdělávání. V současnosti registruje Dobrovolnické centrum Krok přes padesát dobrovolníků a sedm přijímajících organizací. V říjnu 2015 získalo Dobrovolnické centrum akreditaci u Ministerstva vnitra.

S Centrem služeb pro seniory v Kyjově začalo dobrovolnické centrum spolupracovat v listopadu 2015. V současné chvíli tam dochází 11 dobrovolníků. Z tohoto počtu je 10 dobrovolníků z řad studentů střední zdravotnické školy Kyjov. Jedna dobrovolnice je žena v důchodu. V Centru služeb pro seniory chybí vypracovaná koncepce práce s dobrovolníky a také nikdy neproběhlo šetření týkající spokojenosti uživatelů s dobrovolníky a jejich zájmu o dobrovolníky. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla vytvořit koncept dobrovolnické činnosti v centru služeb pro seniory Kyjov.

5.2 Centrum služeb pro seniory Kyjov

Centrum služeb pro seniory Kyjov je pobytovým zařízením sociálních služeb s celkovou kapacitou 131 osob.

Zařízení poskytuje tři sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

1. Domov pro seniory s kapacitou 80 míst:

poskytování pobytových služeb osobám, které se v důsledku svého věku a zdravotního stavu ocitly v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopny překonat ve vlastním prostředí ani za pomoci jiných typů sociálních služeb nebo rodiny, a potřebují pravidelnou pomoc při zajištění svých potřeb s cílem zachovat a rozvíjet soběstačnost, společenské návyky a dovednosti

2. Domov se zvláštním režimem s kapacitou 46 míst:

poskytování pobytových služeb osobám, které se v důsledku onemocnění stařeckou demencí nebo Alzheimerovou chorobou ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pravidelnou pomoc při zajišťování svých potřeb

s cílem zachovat a rozvíjet svou soběstačnost, společenské návyky a dovednosti.

3. Odlehčovací služba s kapacitou 5 míst:

poskytování pobytových služeb osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

Rozdělení uživatelů podle věkových skupin

ve věku do 65 let	1
ve věku 66–85 let	78
ve věku nad 85 let	50
průměrný věk uživatelů	82,9

Tabulka č.2 – Rozdělení uživatelů podle věkových skupin

Posláním zařízení je umožnit seniorům prožít důstojný a podle jejich přání i aktivní život, který vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a ztrátě soběstačnosti nemohou prožít ve svém domácím prostředí. Zařízení poskytuje takovou podporu a pomoc, která v maximální možné míře směřuje k zachování, popřípadě rozvíjení jejich vlastních schopností a udržování kontaktu s okolím a rodinnými příslušníky.

Zařízení nabízí opravdu bohatý program volnočasových aktivit pro uživatele služby. Pravidelné volnočasové aktivity pracují na principu otevřených dveří. To znamená, že uživatelé mohou kdykoliv na aktivitu přijít, pozorovat ji a podle nálady a chuti se buď připojit, nebo odejít.

Centrum služeb nabízí uživatelům např. kroužek ručních prací, skupinové cvičení, kroužek vaření, pěvecký kroužek, kroužek společenských her, klub čtenářů, canisterapii, keramiku, "dýchánky" – vzpomínková setkání a zahradničení (Výroční zpráva 2014).

Vedení organizace plánuje do budoucna realizaci univerzity třetího věku (U3V) přímo v prostorách domova. Z rozhovoru s vedoucí úseku sociální práce jsem se dozvěděla, že uživatelé projevují obavy při slovech „univerzita.“

Zařízení začalo spolupracovat s dobrovolníky v roce 2007, ale chyběla jim znalost managementu dobrovolnictví, což se odrazilo na nízkém počtu dobrovolníků.

5.3 Metoda šetření

V rámci diplomové jsem realizovala kvalitativní výzkumné šetření. Výzkumná otázka byla formulována následovně: **Jak mohou být dobrovolníci prospěšní v Centru služeb pro seniory Kyjov?**

Pro tento sběr dat jsem zvolila metodu polostrukturovaných rozhovorů se dvěma skupinami respondentů – se zaměstnanci domova pro seniory a s uživateli služby. K zařazení těchto dvou skupin do výzkumného šetření mne vedla skutečnost, že úspěch dobrovolnického programu je závislý na spokojenosti obou zmíněných stran.

Metodu polostrukturovaných rozhovorů jsem zvolila z důvodu osobního kontaktu, a tím větší pravděpodobnosti získání důvěry ze strany respondentů. Očekávala jsem, že při osobním kontaktu budu moci jít více do hloubky, odkrývat nová, nepředpokládaná témata a budu moci flexibilně reagovat a upřesňovat otázky v průběhu rozhovoru. Výhodu jsem spatřovala v neomezeném prostoru pro vyjádření vlastních subjektivních názorů dotazovaného a také v možnosti vyjasnit si možná nedorozumění v průběhu interview.

Pro sběr kvalitativních dat jsem zvolila techniku doslovné transkripce a následné interpretace. Přepis rozhovorů je součástí přílohy.

Zajímala mě také zpětná vazba od dobrovolníků, kteří již do centra služeb pro seniory dochází. K získání zpětné vazby jsem využila supervizi dobrovolníků v rámci Dobrovolnického centra Krok Kyjov. Připravila jsem si otázky pro dobrovolníky, které jsme diskutovali v rámci dobrovolnické

supervize. Odpovědi dobrovolníků byly jejich subjektivní myšlenky a pocity, které vnímají při setkání s uživateli služby. Jejich odpovědi jsem interpretovala volným přepisem.

Výzkumné šetření mělo poskytnout odpověď na výzkumnou otázku, jak mohou být dobrovolníci prospěšní a nápomocní, a mělo přispět k vytvoření konceptu činnosti dobrovolníků v Centru služeb pro seniory.

6 Výsledky šetření

Pro sběr dat jsem zvolila tři skupiny respondentů.

6.1 Zaměstnanci domova pro seniory

Rozhovory jsem realizovala s vedoucí úseku sociální práce a aktivizace, s aktivizační pracovnící a s důvěrníkem uživatelů. Připravila jsem si otázky a některé z otázek jsem dále rozvinula. Chtěla jsem zjistit, jak účelně zapojit dobrovolníky do života seniorů, čím by mohli přispět a být nápomocni. Přepis rozhovorů je uveden v příloze. Zařízení jsem navštívila celkem třikrát. Oceňuji ochotu pracovníků věnovat mi svůj čas. Bylo vidět, že mají opravdový zájem o to, aby dobrovolnictví v jejich centru bylo přínosné pro všechny strany (dobrovolníky, uživatele i samotnou organizaci).

U skupiny zaměstnanců zařízení jsem interpretovala rozhovory a navrhla změny.

Současná situace: Zařízení nemá problém s nabídkou činností pro uživatele, ale spíše s tím, jak uživatele motivovat k tomu, aby se činností účastnili. Někdy i vlivem zdravotního stavu uživatele může během činnosti motivace kolísat nebo vymizet a dobrovolník na to musí být připraven. Uživatelé mají rádi aktivity, které jsou spojeny s pohoštěním, hudbou a tancem. Z činností baví uživatele nejvíce aktivity, které jsou **smysluplné** nebo za které obdrží nějakou odměnu (pro ně samotné nebo pro zařízení). Imobilní uživatelé mají rádi hudbu a zpěv. Pracovníci v přímé péči nemají čas na to, aby si s každým imobilním uživatelem povídali a individuálně se mu věnovali, protože mají dostatek práce s tím, aby zabezpečili jejich základní potřeby (hygiena, strava). V současné době dochází do zařízení dobrovolníci převážně v odpoledních hodinách. Pracovnice centra služeb pro seniory vyjádřily zájem i o dopolední návštěvy dobrovolníků. Osvědčily se mobilní květináče, proto zařízení plánuje zřídit na své zahradě prostor pro realizaci pyramidových záhonů, na kterých si budou moci uživatelé sami rozhodnout jakou zeleninu a bylinky budou pěstovat. Čtvrtletně vychází

„Listy domova“, které informují o akcích, které se uskutečnily nebo jsou v plánu. Čtvrtletník se zatím nevěnoval tématice dobrovolnictví. Některé z nabízených aktivit nejsou uživateli téměř využívány (internet, mp3 knihy). Důvodem je pracovní vytíženost zaměstnanců a neznalost práce uživatelů s novými technologiemi. Dalším podstatným důvodem, který jsem zjistila na základě výzkumného šetření, je používání nevhodné terminologie (např. slovo univerzita nahání obavy, strach, že budou zkoušeni, obávají se vlastního selhání nebo zesměšnění při neúspěchu).

Výstup / návrh na změnu: Dobrovolníci si v současné době s uživateli především povídají. Navrhuji spolupráci dobrovolníka s důvěrníkem při plnění nastavených cílů v individuálním plánu.

Za podstatné zjištění považuji skutečnost, že uživatelé služby se nejvíce zúčastňují smysluplných aktivit nebo programů, ve kterých se cítí užiteční a také těch, které jsou spojeny s podáváním pohoštění, hudbou a zpěvem. Dobrovolníci by mohli využít svých sociálních sítí a pomoci najít pro uživatele služby nějaké jednoduché pracovní úkoly, při kterých by procvičovali společně jemnou motoriku, cítili se užiteční a za své pracovní výstupy by ještě dostali nějaký menší finanční bonus.

Dle rozhovorů by pracovníci uvítali, kdyby dobrovolníci chodili s uživateli také na pravidelné procházky, byli jim nápomocni při realizaci záhonků, aby jim dělali společníky při aktivitách pořádaných zařízením (výlety, plesy, maškarní, karaoke).

Je potřeba zajistit více dobrovolníků, kteří by se věnovali imobilním uživatelům, protože Ti jsou z důvodu disability vyčleněni z kolektivu a izolováni. Vzhledem k jejich disabilitě vidím přínos ve využití mobilních květináčů v zimním období, které mají pozitivní vliv na smyslovou aktivizaci a dávají pocit nového života, naděje. Dobrovolníci by jim mohli také zpříjemnit čas hraním hudby nebo muzikoterapií.

Abychom pokryli potřebu zapojení dobrovolníků i do dopoledního režimu, nabízí se příležitost zapojit do dobrovolnictví nezaměstnané a osoby v důchodu, vzhledem k jejich časové flexibilitě. Jelikož uživatelé mají rádi

hudbu a zpěv, uvítali by dobrovolníka s hudebním nadáním, schopností hry na hudební nástroj nebo s kurzem muzikoterapie.

Jednou z možností náplně volného času je možnost poslechu audioknih. Této možnosti zatím nikdo nevyužil, protože se objednané audioknihy musí vyzvedávat v místní knihovně, na což zaměstnanci momentálně nemají kapacitu. Zde opět vidím možnost spolupráce s dobrovolníky, kteří by pomohli uživateli s výběrem knihy, vyzvedli by ji a posléze dle zájmu mohli o knize diskutovat.

Dobrovolníci by mohli při svých návštěvách nosit s sebou tablet nebo notebook, uživatelé by si tak mohli například prohlížet fotoalba své rodiny na Facebooku.

Pokud by se našel dobrovolník například se zdravotním vzděláním nebo masérským kurzem, mohl by po konzultaci se zdravotnickým personálem provádět například nácvik chůze nebo poskytovat reflexní masáž. Podmínkou je, aby neohrozil zdraví uživatele.

Aby motivovali uživatele služby k návštěvě U3V, je potřeba zvolit přijatelnější terminologii (např. beseda, povídání) a také přichystat pro účastníky drobné pohoštění.

6.2 Uživatelé služeb centra pro seniory

Na úvod musím říci, že jsem za touto cílovou skupinou vstupovala s velmi naivní představou. Původně jsem chtěla provést rozhovory s třiceti uživateli zařízení, avšak hned po první zkušenosti jsem své rozhodnutí vyhodnotila jako nereálné. Rozhovor s prvním respondentem z řad uživatelů trval téměř hodinu a to i přesto, že uživatel deklaroval, že o dobrovolníka zájem nemá. Bylo těžké zastavit jej ve vyprávění jeho životního příběhu. Rozhovory jsem tedy nakonec provedla s 9 uživateli, z toho za čtyřmi z nich již přicházejí čtyři dobrovolníci. Připravené okruhy otázek jsem musela přizpůsobit cílové skupině, snažila jsem se klást jednoduché otázky tak, aby mi uživatelé rozuměli. Také jsem se ptala podle momentálních pocitů, protože cílová skupina byla značně heterogenní, nacházeli se mezi nimi ležící, aktivní,

neslyšící, špatně chodící, uživatelé s Alzheimerem. Případně jsem otázku i několikrát přeformulovala, ale podstatou dotazování bylo zjistit:

Mají uživatelé zájem o to, aby s nimi trávil čas dobrovolník?

Jakých aktivit v zařízení se uživatelé zúčastňují?

Co rádi dělají a co je baví?

Chtěli by uživatelé dělat (provozovat) nějakou činnost, kterou zařízení zatím nenabízí?

Na začátku každého rozhovoru jsem se představila, řekla jsem, že jsem tam, protože z Dobrovolnického centra Krok za nimi chodí dobrovolníci a že mě zajímá, jak je vnímají a jestli o ně mají zájem. Hned na začátku jsem zjistila, že uživatelé služeb nerozumí pojmu dobrovolník a to i přesto, že za nimi dochází. Slovo „dobrovolník“ jsem jim tedy vysvětlila tak, že je to člověk, který s nimi chce ve svém volnu trávit čas, udělat jim radost, třeba si povídat, doprovázet je na procházky apod. Poté jsem se jich začala ptát na připravené okruhy otázek. Doslovný přepis rozhovorů je také uveden v příloze.

Rozhovory byly provedeny se šesti uživateli služby „domov pro seniory“ a třemi uživateli služby „domov se zvláštním režimem.“

Při analýze rozhovorů jsem hledala podstatu toho, co chtějí i mezi řádky.

a) Uživatelé služby domov pro seniory

Pan B. - i když o dobrovolníky zájem neprojevil, rozhovor se mnou nechtěl ukončit a byl moc rád, že ho poslouchám. Mluvil o tom, že ho baví, když je práce smysluplná. Chce být užitečný, proto dochází pomáhat i k mentálně postiženým.

Paní H. - je moc ráda, že za ní dobrovolnice dochází, má ráda životopisy a hudbu, chválila si program schůzek a dala by za to vyznamenání.

Paní G. - spokojená, využívá společenské aktivity, má ráda společnost, ráda jezdí na společné výlety, zpěv, smysl pro humor. Paní prezentovala, že

dobrovolníka nepotřebuje, i když sestry tvrdily, že za ní dobrovolník dochází.

Pan K. - nechce se cítit potřebným, chtěl by smysluplnou činnost nebo pomáhat jiným, má zájem o dobrovolníka - ocenil by rovnocenného partnera, se kterým by si rozuměl, rád by jezdil na výlety.

Paní K. - měla by zájem o dobrovolníka, baví ji rukodělné práce, u kterých se může něco naučit, chce se cítit užitečná.

Pan J. - samotář, pasivní, tvrdí o sobě, že byl a je líný, je spokojený.

Výstup / návrh na změnu:

Z dotázaných šesti soběstačných uživatelů pouze jeden tvrdil, že mu vyhovuje samota. Jestli tomu opravdu tak je, nemohu posoudit. Uživatelka, za kterou dobrovolník již dochází, je velmi spokojená. Druhá uživatelka asi netuší, že osoba, která za ní dochází, je dobrovolník. Chtějí hlavně společníka na povídání nebo na nějakou smysluplnou činnost. Jelikož nikdo z uživatelů si nebyl vědom, že do zařízení dobrovolníci dochází, navrhuji, aby dobrovolníci nosili jednotné oblečení s označením „dobrovolník“, např. trička. Dobrovolníci mohou být nápomocni personálu při realizaci kroužku ručních prací.

b) Uživatelé oddělení se zvláštním režimem – uživatelé mají sníženou soběstačnost z důvodu demence nebo Alzheimerovy choroby

Paní P. – zvědavá, přešla od pasivního sledování televize k aktivnímu rozhovoru. Setkání jí dělalo radost, usmívala se.

Paní O. – dobrovolník ji navštěvuje, ptala se po něm, že se jí to líbilo. Ráda si vykládá a potřebuje doprovod na její oblíbené procházky do parku přilehlé nemocnice.

Paní A. – chce být užitečná, pomáhá ostatním, má ráda preciznost, zhoršený sluch, dříve měla zájem o kytky, zahrádku, tanec. Baví ji historie, ráda by jezdila na výlety. Z důvodu špatného sluchu by uvítala doprovod.

Výstup / návrh na změnu:

Na oddělení se zvláštním režimem vidím uplatnění dobrovolníka především v povídání, v doprovodu na procházky a výlety, případně péče o rostliny nebo kytky v mobilních květináčích nebo na zahradě.

6.3 Evaluace dosavadní činnosti dobrovolníků

V rámci supervize dobrovolníků, která se uskutečnila 10. 12. 2015 v zařízení organizace Krok. Připravila jsem si osm okruhů a poprosila dobrovolníky, zda by se k nim mohli vyjádřit. Cílem bylo zjistit, jaké očekávání dobrovolné práce mají (co by tam chtěli přinést svého a jestli je jim umožněno vnášet nové nápady a myšlenky a jestli nenaráží ze strany uživatelů služby a vedení na překážky).

1) Jakým způsobem trávíte s uživateli čas?

Dobrovolníci si hodně se seniory povídají, čtou knížky a místní noviny, naslouchají historkám z mládí a chodí s nimi na procházky.

2) Kdo navrhuje program setkání s uživatelem služby?

Na tuto otázku odpovídali dobrovolníci rozdílně, ale vždy to bylo po vzájemné dohodě s uživatelem nebo s pracovnící centra, nebo program setkání nějak vyplyne ze situace a nálady. Většinou se dobrovolníci uživatelů služby ptají, co by je potěšilo, co by na příštím setkání rádi dělali. Také jsou stále připraveni na to, že se plány mohou změnit. Hodně jim záleží na tom, aby se u jakékoliv činnosti, kterou společně dělají, uživatelé služby cítili dobře.

3) Máte prostor pro uskutečnění vlastních nápadů pro dobrovolnickou činnost?

Všichni odpověděli, že ano, že prostor pro nápady je dostatečný, mohou si říci, co chtějí s uživatelem dělat. Samozřejmě činnost musí být pohodlná i pro uživatele.

4) Máte konkrétní dovednost nebo zručnost, kterou byste rádi v dobrovolnickém programu uplatnili?

Většina z dobrovolníků si chce povídat a také zlepšit náladu uživatelům služby, těší je zájem i úsměv ze strany uživatelů. Pokud mají nějakou zručnost (např. hra na hudební nástroj), lze po domluvě s uživatelem nebo vedoucí úspěšně začlenit do programu schůzky, jedna dobrovolnice by ráda učila uživatele služby hře na flétnu.

5) Měli byste zájem se účastnit jako doprovod uživatelů služby i programů, které organizuje zařízení (např. výlety, plesy, zpívání aj.)

Dobrovolníci shodně odpovídali ano, jen je problém některých s dojížděním (spoje nejsou ideální).

6) Co Vás motivuje? Co Vám dobrovolnictví dalo a naopak vzalo?

Kromě dobrého pocitu, že pro někoho něco dělají, vnímají dobrovolníci svou činnost jako možnost získat nové zkušenosti do budoucna. Dobrovolnictví je pro ně oblastí, kde jednou dají a stokrát dostanou zpět.

Dobrovolnice Jana velmi pěkně odpověděla, proto cituji doslovně:

„Začnu tím, co mi dobrovolnictví vzalo. Bez váhání odpovím, nic. Strádat na něčem, co chce člověk dělat, nelze. Co mi dobrovolnictví dalo? Tahle pomoc a podpora není v ničem zvláštní, je to obyčejný život plný ohleduplnosti, pozornosti, lásky a úsměvů. Zní to prostince, ale o to jde. Někdy stačí si sednout a chvíli si povídat nebo obout pantofle, skočit pro noviny či jít v dešti spolu nakrmit kačeny. A i těch pár věcí, které jsou pro většinu z nás úkony zanedbatelnými, jsou pro lidi se sníženou schopností pohybu a orientace téměř nadlidským výkonem. Každý z nás jistě viděl rozzářené oči dětí, což je neskutečně úžasné. Ale vidíte i rozzářené oči babiček a dědečků, lidí tělesně postižených, kteří mají trápení, a přesto na to na chvíli zapomenou? Já ano a je to opravdu skvělý pocit. A nejen to, navíc si také často všimnete i věcí, které běžně nevnímáte.“

7) Jak podle Vás vnímají uživatelé dobrovolníky?

Podle dobrovolníků mají senioři hlavně radost, že se mají komu svěřit, říci svůj životní příběh a podělit se o své zkušenosti. Vnímají jejich návštěvy jako rozptýlení a oživení dne.

8) V čem má podle Vás dobrovolnictví největší přínos pro uživatele služby?

Největší přínos vidí dobrovolníci v tom, že jsou senioři spokojeni, že s nimi někdo je, cítí se příjemně, když nejsou sami. Odreagují se, lépe jim utíká čas, zlepši se jim nálada. Dobrovolník jim dává pocit vědomí, že někomu na nich záleží. Odvede jejich myšlenky na jiné věci, nejsou tak osamělí.

Ze supervize dobrovolníků vyplynulo, že dobrovolnická služba plní jejich očekávání. Jsou velmi flexibilní, reagují na individuální potřeby i momentální změny nálad uživatelů služby.

Výstup / návrh na změnu:

Do koncepce je třeba zahrnout, že dobrovolníci musí být empatictí, citliví, mít trpělivost pro naslouchání, být připraveni měnit průběh schůzky. Prostor pro nové nápady je dostatečný, vedení je změnám přístupné. Shodně projevíli zájem o doprovod uživatelů na společenské akce a výlety. Společným jmenovatelem je hlavně „radost“ na obou stranách.

7 Návrh konceptu dobrovolnické činnosti

V následující kapitole se dostávám k cíli své práce – vytvoření konceptu činnosti dobrovolníků v domově seniorů.

Zařízení začalo spolupracovat s dobrovolníky v roce 2007. Dobrovolnická práce ovšem nebyla koordinovaná ve smyslu managementu dobrovolnictví. Důsledkem mohl být i malý počet dobrovolníků, kteří do zařízení docházeli. Dobrovolnictví nebylo prioritou a také se cíleně nepracovalo na udržení stávajících a získávání nových dobrovolníků. Organizace má určenou koordinátorku dobrovolníků, která zároveň působí jako vedoucí úseku sociální práce a aktivizace. Ze strany organizace nevnímáme žádné bariéry, který by bránily rozvoji dobrovolnického programu. Naopak, koordinátorka dobrovolníků, aktivizační pracovnice i důvěrník podporují dobrovolnictví, vnímají je jako přínosné a i oni sami přichází s návrhy na jeho zlepšení. Důkazem toho je i jejich ochota, s níž se mi věnovali při výzkumném šetření a umožnění rozhovorů s uživateli služby.

Na základě šetření v centru služeb pro seniory a teorie managementu dobrovolnictví navrhuji koncept práce dobrovolníků pro toto zařízení. Tento koncept reaguje na zjištěné potřeby a přání uživatelů centra služeb pro seniory.

7.1 Plánování a rozhodování

PLÁNOVÁNÍ

Centrum služeb pro seniory nabízí svým uživatelům bohatou škálu volnočasových a aktivizačních programů. Cílem je, aby každému uživateli byla věnována individuální péče.

NA CO DOBROVOLNÍKY POTŘEBUME A JAKÁ MÁME OČEKÁVÁNÍ

Posláním dobrovolnického programu v Centru služeb pro seniory je vytvářet přirozený prostor pro setkávání uživatelů služby a dobrovolníků. Mottem celého programu je *„pomáhej sobě, zatímco pomáháš druhým.“*

Dobrovolnictví vnímáme jako důležitou součást našich poskytovaných služeb, umožňuje mezigenerační dialog při respektování vzájemných odlišností.

Cílem dobrovolnického programu je jednak zpříjemnit čas našim uživatelům, ale také rozvoj jejich dovedností, podpora k aktivitě a účasti na pořádaných akcích. Spolupráce na plnění cílů z individuálních plánů uživatelů.

Dobrovolníci mohou naplnit následující potřeby uživatelů:

- Potřeba komunikace
- Potřeba aktivity
- Potřeba společnosti
- Potřeba sounáležitosti
- Potřeba mobility

Očekáváme od dobrovolníků dodržování zásad, které jsou ukotveny v etickém kodexu:

- Úcta k člověku
- Citlivý a laskavý přístup
- Respektování individuality každého jednotlivce
- Spolehlivost a zodpovědnost
- Dochvilnost
- Ochotu učit se
- Trpělivost
- Empatický přístup
- Komunikativnost
- Schopnost neverbální komunikace
- Flexibilitu
- V případě potřeby absolvovat školení a trénink
- Dodržování postupů a zásad našeho zařízení

Koordinátorka dobrovolnického centra seznámí klíčové zaměstnance pracující v přímé péči s uživateli s principy dobrovolnictví a jejich přínosem pro organizaci. Toto bude probíhat formou workshopu v dobrovolnickém centru. Pro úspěch dobrovolnického programu je nezbytné, aby zaměstnanci principy znali a pochopili.

ROZHODOVÁNÍ

Dobrovolnický program je určen pro uživatele všech tří námi poskytovaných sociálních služeb. Dobrovolníky nejvíce potřebujeme pro uživatele, kteří mají zdravotní omezení nebo jsou imobilní. Tito uživatelé jsou z důvodu své disability více ohroženi izolovaností a depresemi.

Dobrovolníci mohou, po domluvě s koordinátorkou, vykonávat následující činnosti:

- Individuální práce s jedním uživatelem v roli společníka
- Povídání si s uživateli
- Čtení uživatelům podle jejich přání
- Doprovod uživatelů na procházky nebo do zahrady
- Hraní společenských her
- Spolupráce na plnění cílů individuálních plánů uživatelů
- Doprovod uživatelů na společenské akce domova (ples, cukrárna, prostřeno)
- Doprovod uživatelů na výlety
- Pomoc s organizováním společenských akcí
- Hra na hudební nástroje, muzikoterapie
- Výpůjčky audioknih pro uživatele naší služby – následná diskuze
- Zahradnické činnosti s uživateli
- Pomoc při programech rozvíjení manuálních zručností (např. výroba panenek z kukuřičného šustí, pletení košíků, keramika)
- Spolupráce při tvorbě Listů domova (sběr příspěvků od uživatelů, články o dobrovolnictví)

Uvítáme také nápady a návrhy dobrovolníků na nové činnosti. Nabídka může být postupně rozšiřována, jedná se o otevřený proces, podle toho, jak se mění potřeby zařízení a uživatelů.

KOHO HLEDÁME

Máme zájem o dobrovolníky z řad široké veřejnosti. Věříme v to, že heterogenita dobrovolníků vede k obohacení života uživatelů našich služeb. Uvítáme všechny věkové skupiny. Hranice minimálního věku je 15 let.

JAKÉ BENEFITY DOBROVOLNICTVÍM U NÁS ZÍSKÁTE:

Přestože primárním cílem dobrovolnictví není získání výhod, dobrovolnictví výhody přináší. Uvádíme příklady benefitů pro níže uvedené skupiny.

STUDENTI – díky dobrovolnictví v našem centru můžete uvést do praxe znalosti, které máte ze školy, posílit svoji sebedůvěru. Můžete objevit svoje silné stránky, oblasti, v nichž jste dobří. Nabízíme vám také možnost rozvíjet nové dovednosti. Díky dobrovolnictví u nás můžete získat cennou praxi, která je významným faktorem pro získání zaměstnání, ale také vám může pomoci při přijímacím řízení na vysokou školu.

NEZAMĚSTNANÍ – díky dobrovolnictví v našem zařízení můžete nalézt uplatnění. Můžete získat nové kontakty a praxi. Můžete si procvičit dovednosti používané na pracovišti, jako je týmová práce, komunikace, řešení problémových situací či plánování času. U nás můžete znovu nabyt pocit užitečnosti. Díky vykonávání dobrovolnické služby v našem zařízení si můžete ověřit schopnost vaší spolupráce a včlenění do pracovního týmu. Také můžete zjistit, jestli jste schopni vykonávat činnost lišící se od vaší původní kvalifikace. Za splnění podmínek dle zákona o dobrovolnické službě lze vaši dobrovolnickou činnost brát jako náhradní zaměstnání. Doba, kterou strávíte dobrovolnou činností, se vám započítává do odpracované doby potřebné pro nárok na důchod.

SENIORI – nabízíme vám smysluplné trávení volného času, možnost předávat a sdílet vaše zkušenosti a moudrost s ostatními uživateli. Můžete využít vaše dovednosti a talent a obohatit tak život našich uživatelů. Zapojení do dobrovolnických aktivit má pozitivní vliv na fyzické a psychické zdraví. Také můžete navázat nová přátelství. Poznáte nová místa díky společným výletům, náklady na dopravu hradí zařízení.

7.2 Organizování a personální zajištění

ORGANIZOVÁNÍ

Garantkou a zodpovědnou osobou za dobrovolníky je vedoucí úseku sociální práce a aktivizace. Dobrovolníci se na ni mohou v případě potřeby obracet osobně, telefonicky nebo e-mailem. Působí jako kontaktní pracovník mezi zaměstnanci, dobrovolníky a uživateli služby. Je zodpovědná za to, aby byly základní hranice dobrovolnické činnosti slučitelné s platnou legislativou. Garantka se pravidelně jednou měsíčně setkává s koordinátorkou Dobrovolnického centra Krok. Účelem tohoto setkání je hodnotit průběh dobrovolnického programu, případné stížnosti a připomínky. V případě nepřítomnosti garantky se mohou dobrovolníci obracet na aktivizační pracovnice zařízení.

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Překážkou rozvoje dobrovolnického programu byla pasivita při získávání a vyhledávání nových dobrovolníků. Zařízení nemělo s managementem dobrovolnictví potřebné zkušenosti. Tento krok je nyní zabezpečen na profesionální úrovni akreditovaným Dobrovolnickým centrem Krok. Jeho činnost je závislá na získání finanční podpory a jeho fungování může být dočasné. Z tohoto důvodu uvádím, jakým způsobem probíhá nábor v současnosti, aby na něj mohlo zařízení v případě potřeby navázat.

Nábor dobrovolníků - V současnosti probíhá nábor dobrovolníků u tří cílových skupin – studentů, nezaměstnaných a seniorů.

Nábor studentů:

1) Dobrovolnické centrum Krok oslovuje střední školy v rámci okresu (asi 11 škol) a domlouvá možnost informační přednášky o dobrovolnictví. Ještě před konáním samotné přednášky posílá do škol informační materiály vztahující se k dobrovolnictví a žádá o jejich vyvěšení na nástěnky, popřípadě umístění do školních novin. Tímto dostanou studenti možnost seznámit se předem s některými základními informacemi, aby se mohli posléze doptat na věci, které je zajímají. Studentům je také oznámen termín konání přednášky.

2) Přednášky o dobrovolnictví se uskuteční v rámci výuky – nejlépe předmětu společenské vědy. Zde jim je promítnuto krátké video informující o dobrovolnictví, jsou seznámeni s historií dobrovolnictví, jeho současností, s prospěšností a výhodami dobrovolnictví, možnostmi jejich zapojení. Dále jsou v rámci přednášky seznámeni s možnostmi dobrovolnictví v Centru služeb pro seniory Kyjov. Na konci přednášky jsou studentům předány kontaktní materiály na Dobrovolnické centrum Krok.

Nábor nezaměstnaných osob – oslovení probíhá v následující posloupnosti:

1) uskuteční se schůzka s pověřeným pracovníkem úřadu práce, vytipuje se cílová skupina. Na tuto schůzku si pracovník centra připraví informační materiály.

2) Každý měsíc (1x měsíčně) se na úřadě práce uskuteční informační schůzka s cílovou skupinou.

Na nástěnku úřadu práce je vyvěšen informační leták.

Nábor seniorů – probíhá formou přednášek v knihovně a v klubech důchodců.

Se všemi zájemci o dobrovolnictví v Centru služeb pro seniory sepíše koordinátorka dobrovolnického centra smlouvu o dobrovolnické činnosti – podepisuje etický kodex, závazek mlčenlivosti, čestné prohlášení

o bezúhonnosti a zdravotní způsobilosti. Koordinátorka může požadovat výpis z rejstříku trestů.

Byli bychom rádi, kdyby se i stávající dobrovolníci zapojili do náboru nových. Jednak v rámci přednášek na školách, dále také na klubu dobrovolníků, který se koná dvakrát měsíčně v Dobrovolnickém centru Krok. Zde může každý dobrovolník přijít s novým kreativním nápadem, jak získat nového dobrovolníka. Nej kreativnější nápady budou oceněny např. drobným dárkem. Dobrovolník může také přivést nového zájemce.

Další způsoby oslovování cílových skupin dobrovolníků:

- Kabelové televize – krátký spot o dobrovolnictví
- Městské novinové zpravodaje
- Vývěsky na úřadech – úřad práce, sociální odbory
- Webové stránky centra služeb pro seniory
- Veletrh sociálních služeb
- Výroční zprávy
- Farní listy
- Sociální sítě

2) Seznámení dobrovolníka s organizací – tento bod je v kompetenci koordinátorky dobrovolníků v centru služeb pro seniory. Koordinátorka seznámí dobrovolníka s historií a posláním centra a charakteristikou cílové skupiny. Na tomto setkání bude také přítomen vždy jeden ze stávajících dobrovolníků, který předá novému dobrovolníkovi své zkušenosti a rady. Společně projdou celé zařízení, seznámí se s dalšími zaměstnanci. Bude také představen uživatelům služby v rámci aktivizačních činností. Seznámení s ostatními dobrovolníky centra proběhne v rámci setkání klubu dobrovolníků, které organizuje Dobrovolnické centrum Krok.

3) Školení potřebné k práci – Dobrovolník nejdříve absolvuje základní školení o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Je nezbytné, aby byl dobrovolník obeznámen s nezbytnými informacemi pro výkon

dobrovolnického poslání (např. zdravotní omezení, záliby, denní režim, optimální délka návštěvy). Pokud by dobrovolník projevil zájem o odbornější činnost, tak mu Centrum služeb pro seniory zajistí proškolení a odborný dohled.

7.3 Komunikace a motivace

KOMUNIKACE

Komunikace probíhá tímto způsobem. Ohledně uživatelů (zdravotní stav, náhlá změna nálady, nenadálé, nepřiměřené reakce) komunikuje dobrovolník s garantkou. Dobrovolníci se na ni mohou v případě potřeby obracet osobně, telefonicky nebo e-mailem. Komunikací získává garantka přehled o tom, jak si dobrovolník ve své činnosti vede, co potřebuje znát a co dalšího potřebuje ke své činnosti.

V případě, že se nemůže dobrovolník dostavit na plánované setkání, oznámí tuto skutečnost e-mailem nebo telefonicky garantce. V případě nemoci uživatele nebo jiných skutečností informuje garantka dobrovolníka předem.

Koordinátorka Dobrovolnického centra se minimálně jednou za tři měsíce setká s garantkou. Na setkání hodnotí spolupráci, řeší případné problémy.

K přímé komunikaci s dobrovolníky slouží Klub dobrovolníků, který se koná dvakrát měsíčně v rámci Dobrovolnického centra Krok. Dobrovolníci zde konzultují své aktuální problémy a sdílejí své radosti a úspěchy.

Komunikace osobně, telefonicky, e-mailem – hromadné pozvánky, např. program dobrovolníků a různé akce. Dobrovolníci jsou oslovováni také přes Facebookovou stránku Dobrovolnického centra Krok. Tato forma se osvědčuje především u studentů. Dobrovolníci, kteří nepoužívají e-mail, jsou informováni prostřednictvím tištěných měsíčníků *Kam v Kyjově* a *Kyjovské noviny*.

MOTIVACE

Koordinátorka dobrovolnického centra zjišťuje vstupní motivaci dobrovolníka. Nabízí dobrovolníkovi činnosti, které korespondují s jeho motivací. Dobrovolník má možnost případnou změnu své motivace

konzultovat s koordinátorkou Dobrovolnického centra Krok. Předmětu motivace jsou věnována i tematická setkání v rámci Klubu dobrovolníků. Koordinátorka v rámci supervize zjišťuje, jestli došlo ke změně dobrovolnických motivů. Odborník na supervizi na případnou změnu motivace reaguje.

V rámci dobrovolnických klubů mají možnost sdílet své úspěchy, zkušenosti a náměty.

Důležitou součástí motivace je i projev uznání dobrovolnickovy práce a poděkování. Dobrovolníci jsou v našem zařízení vnímáni jako součást týmu. Jsou zváni na společné akce zařízení. Při publicitě klademe důraz na to, abychom zveřejňovali přínos dobrovolnické práce, změnu, kterou přináší do života našich uživatelů.

Dobrovolníci mají možnost se podílet na formování a rozvoji dobrovolnického programu. Formální poděkování dobrovolníkům je zveřejňováno na webových stránkách organizace, ve výroční zprávě zařízení a na facebookových stránkách Dobrovolnického centra Krok. Koordinátorka Dobrovolnického centra Krok posílá přání do nového roku a k narozeninám.

7.4 Vedení a kontrolování

VEDENÍ

Vedení dobrovolníka je vnímáno jako pomoc, poskytnutí rady, rovnocenný vztah. Prezentováním postojů působí koordinátorka jako vzor. Koordinátorka dobrovolnického centra vede následující dokumentaci:

Elektronickou databázi: jméno, rok narození, kontakt. Každý dobrovolník má svoji složku také v tištěné podobě: složka obsahuje registrační kartu dobrovolníka, smlouvu s etickým kodexem a závazkem mlčenlivosti, případně výpis z rejstříku trestů, doporučení od lékaře a dotazníky.

Garantka vede také docházkovou agendu. Při příchodu a odchodu je povinností dobrovolníka se zapsat do knihy návštěv, která je umístěna na vrátnici.

KONTROLOVÁNÍ

Koordinátorka Dobrovolnického centra Krok ve spolupráci s garantkou dohlíží na průběh dobrovolnické činnosti.

Supervize dobrovolníků se konají čtyřkrát ročně v Dobrovolnickém centru Krok. Supervize je zabezpečena odborným pracovníkem. Na supervizi jsou přítomni dobrovolníci, vedoucí dobrovolnického centra a garantka. Na supervizi je prostor se zastavit, zhodnotit dosavadní výsledky, ocenit se. Dobrovolníci mají možnost vyjádřit své potřeby, případně nápady. Řeší se aktuální problémy dobrovolníků, podpoří se jejich motivace. Z každé supervize je pořízen záznam.

Pravidelně probíhá evaluace dobrovolnické činnosti. Může mít formu dotazníků a rozhovorů.

Závěr

Centrum služeb pro seniory Kyjov je zařízení, které dobrovolníky vítá a to nejen deklaracemi ve výročních zprávách, ale především svým otevřeným přístupem. Společně s Dobrovolnickým centrem Krok hledá cesty, jak nastavit dobrovolnický program co nejefektivněji.

Cílem a předmětem diplomové práce bylo identifikovat a charakterizovat dobrovolnickou činnost a vytvořit koncept činnosti dobrovolníků v domově seniorů, konkrétně v Centru služeb pro seniory Kyjov. Jedním z dalších cílů bylo vytvoření animačního programu pro uživatele služeb tohoto zařízení. V následujícím textu shrnuji svoji cestu k vytvoření konceptu činnosti dobrovolníků. Tuto práci jsem začínala psát s představou, že navrhnu nový a zajímavý animační program, který bude součástí dobrovolnického programu.

Z polostrukturovaných rozhovorů se zaměstnanci zařízení vyplynulo, že zařízení má v nabídce spoustu aktivit, které navštěvují jen někteří z uživatelů služby a jsou programy, které nejsou vůbec využívány. Problémem tedy není nedostatečná nabídka animačních programů, ale nedostatečná motivace uživatelů služby k účasti na těchto programech. Z tohoto důvodu jsem nenavrhovala žádný nový animační program, ale naopak jsem se zaměřila na to, jakým způsobem pomocí dobrovolníků zapojit uživatele služby do programů stávajících.

Za podstatné zjištění považuji skutečnost, že uživatelé služby se nejvíce zúčastňují smysluplných aktivit nebo programů, ve kterých se cítí užiteční. Dobrovolníci by mohli využít svých sociálních sítí a pomoci najít pro uživatele služby nějaké jednoduché pracovní úkoly, při kterých by procvičovali společně jemnou motoriku, cítili se užiteční a za své pracovní výstupy by ještě dostali nějaký menší finanční bonus.

Další možnost uplatnění dobrovolníků se nabízí při pomoci v připravované pyramidové zahrádce, ze které také budou mít uživatelé služby užitek a přitom procvičí ruce a prsty a posílí v sobě pocit užitečnosti. Budou mít

radost, jak jim zelenina a bylinky rostou, sílí a přináší úrodu. Pocítí, že jejich práce není zbytečná, že zahrada je potřebuje a oni ji.

Z pohledu zaměstnanců jsou dobrovolníci potřební jako společníci uživatelů služby, kteří je mohou doprovázet na procházky, výlety, společenské akce zařízení, animační programy, mohou si s nimi povídat nebo jim číst. Důležitou roli hrají dobrovolníci u imobilních uživatelů, kteří mohou z důvodu svého zdravotního stavu propadat pocitu izolovanosti. Dobrovolníci by mohli také pomoci s naplňování individuálních plánů uživatelů. Zde je potřeba, aby byla nastolena spolupráce s důvěrníky uživatelů služby. Zařízení by uvítalo, kdyby dobrovolníci docházeli během celého dne, nejen v odpoledních hodinách, jak je tomu v současné chvíli. Je teda potřeba zaměřit se na nábor širšího okruhu dobrovolníků – např. nezaměstnaných, lidí v důchodu, jež mají větší časovou flexibilitu. Dobrovolníci mohou pomoci s oživením nevyužívaných programů – např. internet, audioknihy. Při absolvování potřebného tréninku, mohou dobrovolníci vykonávat také kvalifikovanější činnosti – pomoc při nácviku chůze, muzikoterapie, masáže. Dobrovolníci mohou také přispět svými vlastními nápady na rozšíření nabídky pro uživatele.

Při setkání s uživateli služby jsem zjišťovala, zda mají o dobrovolníky zájem, co rádi dělají a jestli by přivítali nějakou novou nabídku činností. Překvapilo mě, že pojem dobrovolník jim nic neříká a mnozí ani netuší, že dobrovolníci do zařízení dochází. Tady spatřuji prostor pro větší „propagaci“ dobrovolnictví například tím, že se dobrovolník zapojí do nějaké společné akce uživatelů, čímž bude mít možnost navázat přátelský vztah s uživateli. Při polostrukturovaných rozhovorech jsem občas narážela na komunikační bariéru způsobenou zdravotním stavem uživatelů. I přes tuto skutečnost jsem vnímala u všech respondentů radost z toho, že si s nimi někdo povídá, že je někdo poslouchá.

Ze supervize s dobrovolníky vyplynulo, že si se seniory nejčastěji povídají, čtou knížky a místní noviny, naslouchají historkám z mládí a chodí s nimi na procházky. Dobrovolníci jsou ochotni zapojovat i do dalších společných akcí zařízení. Jejich práce je baví a vidí v ní smysl.

Na základě výstupů z polostrukturovaných rozhovorů a teoretického ukotvení managementu dobrovolnictví jsem navrhla koncept činnosti dobrovolníků, který konkretizuje osm bodů z managementu dobrovolnictví, které jsou potřeba pro úspěšnou práci a udržení dobrovolníků. Navržený koncept činnosti dobrovolníků je konec cesty této diplomové práce a já doufám, že to bude začátek cesty pro Centrum služeb seniorů Kyjov.

Seznam literatury a jiných zdrojů

BARTOŇKOVÁ, Hana a Dušan ŠIMEK. *Andragogika*. 1.vyd. Olomouc, 2002. ISBN 80-244-0394-3.

BATSON, C. Daniel. *Altruism in humans*. New York: Oxford University Press, 2011. ISBN 978-0-19-534106-5.

BEISGEN, Beverly a Marilyn KRAITCHMAN. *Senior centers: Opportunities for successful ageing*. New York: Springer Publishing Company, 2003. ISBN 0-8261-1704-X.

BENEŠ, Milan. *Andragogika*. Vydání 2. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4824-5.

BENEŠ, Milan. *Úvod do andragogiky*. Univerzita Karlova v Praze: Nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 80-7184-542-6.

BRUDNEY, Jeffrey L. Preparing the organization for volunteers. In: CONNORS, Tracy D. (ed.). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2012, s. 56. ISBN 978-0-470-60453-3.

BYZNYS PRO SPOLEČNOST, fórum odpovědných firem. *Jak podpořit zapojování zaměstnanců do veřejně prospěšných projektů a činností: Manuál pro firmy i neziskové organizace*. SIEMENS, 2011.

CAMPBELL, Katherine Noyes a Susan J ELLIS. *The (Help!) I don't-have-enough-time guide to volunteer management*. Philadelphia, PA: Energize, c1995. ISBN 0940576163.

CONNORS, Tracy D. (ed.). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2012. ISBN 978-0-470-60453-3.

COWLING, Martin J. (ed.). Maintaining the motivation. In: FRYAR, Andy, Rob JACKSON a Fraser DYER. *Turn your organisation into a volunteer magnet*. Second edition. 2007, s. 119.

ČERNÁ, Lenka. Je společnost připravena využívat potenciál dobrovolníků? *Sociální práce*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011, 11(4), 6.

ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDOVÁ. *Sociální gerontologie: Úvod do problematiky*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4

DEKKER, Paul a Loek HALMAN (eds.). *The Values of Volunteering:: Cross-Cultural Perspectives*. New York: Springer, 2003. ISBN 978-0306478543.

DINGLE, Alan (ed.). *Measuring volunteering: A practical toolkit*. Washington: INDEPENDENT SECTOR, 2001a. ISBN 0-929556-09-7.

DUGUID, Fiona, Karsten MÜNDEL a Daniel SCHUGURENSKY (eds.). *THE KNOWLEDGE ECONOMY AND EDUCATION: Volunteer Work, Informal Learning and Social Action*. The Netherlands: Sense Publishers, 2013. ISBN 978-94-6209-231-0.

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. Stárnutí a stáří. In: HOLCZEROVÁ, Vladimíra a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Grada Publishing, 2013, s. 21. ISBN 978-80-247-4697-5.

EDWARDS, Harriett C. (ed.). Orientation: Welcoming new volunteers into the organization. In: CONNORS, Tracy D. (ed.). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success*. Second edition. New Jersey: John Wiley & Sons, 2012, s. 231. ISBN 978-0-470-60453-3.

EISENBERG, Nancy. *Altruistic emotion, cognition, and behavior*. Lawrence Erlbaum Associates, 1986. ISBN 9780898596243.

FRIČ, Pavol a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd.1. Praha: NROS, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

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

GOTLIEB, Lori (ed.). Marketing volunteerism for specialized cohorts. In: CONNORS, Tracy D. (ed.). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success*. Second edition. New Jersey: John Wiley & Sons, 2012, F.9. ISBN 978-0-470-60453-3.

GRUSS, Peter (ed.). *Perspektivy stárnutí: Z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. Vyd. 1. Portál, 2009. ISBN 9788073676056.

HOOD, Mary Kay. Training volunteers. In: CONNORS, Tracy D. (ed.). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success*. Second edition. New Jersey: John Wiley & Sons, 2012, s. 237. ISBN 978-0-470-60453-3.

CHELLADURAI, Packianathan. *Human Resource Management in Sport and Recreation*. Second edition. Human Kinetics, 2006. ISBN 978-0736055888.

JACKSON, Vera R. *Volunteerism in Geriatric Settings*. Routledge, 2013. ISBN 978-1-56024-790-6.

JANDOUREK, Jan. *Slovník sociologických pojmů: 610 hesel*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-3674-2.

JANEČKOVÁ, H., Z. KALVACH a I. HOLMEROVÁ. Programování aktivit, motivování, akceptování a kognitivní rehabilitace. In: Kalvach a kol. *Geriatric a gerontologie*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 436-443.

JANOŠEK, Jaromír a Ivan SLAMĚNÍK. Sociální motivace. In: VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK (eds.). *Sociální psychologie*. 2. Praha: Grada Publishing, 2008, s. 147-159. ISBN 978-80-247-1428-8.

PRINCIPI, Andrea, Per H. JENSEN a Giovanni LAMURA. *Active Ageing: Voluntary Work by Older People in Europe*. Bristol: Policy Press, 2014. ISBN 978-1447307204.

KALVACH, Zdeněk, Libuše ČELEDOVÁ, Iva HOLMEROVÁ, Roman JIRÁK, Helena ZAVÁZALOVÁ a Petr WIJA. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4026-3.

KEARNEY, Jimmy. (2001/2007) The Values and Basic Principles of Volunteering: Complacency or caution? *Voluntary Action* 3(3) s. 63-86 In: LOCKE, M., SMITH, J.D. (ed.). *Volunteering and the test of time: Essays for policy, organization and research*. Institute for Volunteering Research, 2008, s. 1-18. ISBN 978-1-906111-02-1.

KLANDERMANS, Bert. *The social psychology of protest*. Oxford: Blackwell, 1997. ISBN 978-0631188797.

KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.

KNAPÍK, Jiří a Martin FRANC A KOL. *Průvodce kulturním děním a životním stylem v českých zemích 1948–1967: SVAZEK I: A-O*. Praha: Academia, 2011. ISBN 978-80-200-2019-2.

KOŘÍNKOVÁ, Ivana. Je společnost připravena využívat potenciál dobrovolníků? *Sociální práce*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011, **11**(4), 5-7.

KREITNER, Robert. *Management*. Seventh edition. Boston: Houghton Mifflin College Div, 1998. ISBN 9780395871904.

MUSIC, Marc A. a John WILSON. *Volunteers: A social profile*. Bloomington: Indiana university press, 2007. ISBN 978-0-253-34929-3.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

PRŮVODCE DOBROVOLNICTVÍM V JIHOČESKÉM KRAJI A V REGIONU ČESKOKRUMLOVSKA. CPDM Český Krumlov, o.p.s. a ICOS Český Krumlov, o.s., 2011.

PUTNAM, Robert D. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon and Schuster, 2001. ISBN 978-0-684-83283-8.

ROCHESTER, Colin, Angela Ellis PAINE, Steven HOWLETT a Meta ZIMMECK. *Volunteering and society in the 21st century*. Palgrave Macmillan, 2012. ISBN 978-0-230-36772-2.

SAFRIT, R. Dale a Kimberly ALLEN, EDWARDS, Harriett C. (ed.). Volunteer demographics. In: CONNORS, Tracy D. (ed.). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success*. Second edition. New Jersey: John Wiley & Sons, 2012, s. 31-53. ISBN 978-0-470-60453-3.

SAFRIT, R. Dale a Ryan SCHMIESING. Volunteer Models and Management. In: CONNORS, Tracy D. (ed.). *The volunteer management handbook: Leadership strategies for success*. Second edition. New Jersey: John Wiley & Sons, 2012, s. 4-5. ISBN 978-0-470-60453-3.

SCOTT, Rosalind, Steven HOWLETT a Derek DOYLE. *Volunteers in Hospice and Palliative Care: A Resource for Voluntary Service Managers*. Oxford University Press, 2009. ISBN 978-0-19-954582-7.

SHARPE, Charles C. *The senior volunteer: Where and how retired Americans can give back*. North Carolina: McFarland, 2011. ISBN 978-0786421442.

SMITH, D.H. Altruism, Volunteers and Volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*. 1981, **10**(1), 21–36.

SOLLÁROVÁ, Eva. Socializace. In: VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2008, s. 49-64. ISBN 978-80-247-1428-8.

STACHOVÁ, Jana. *Občanská společnost v regionech České republiky*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2008. ISBN 978-80-7330-142-2.

STEBBINS, Robert A. a Margaret GRAHAM. *Volunteering as Leisure/Leisure as Volunteering: An International Assessment*. Oxfordshire: CABI, 2004. ISBN 978-0851997506.

STUART-HAMILTON, Ian. *The psychology of ageing: An Introduction*. 5th edition. London: Jessica Kingsley Publishers, 2012. ISBN 9781849052450.

ŠUBRT, Jiří a Jan BALON. *Soudobá sociologická teorie*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2457-7.

TAYLOR, Rupert. *Third sector research*. New York: Springer Science & Business Media, 2010. ISBN 978-1-4419-5706-1.

TOŠNER, Jiří a kol. *Metodika dobrovolnictví v obci: Jak na to?*. Praha: AGNES, 2014. ISBN 978-80-87548-00-4.

TOŠNER, J. Dobrovolnictví. In: KALVACH, Zdeněk, Libuše ČELEDOVÁ, Iva HOLMEROVÁ, Roman JIRÁK, Helena ZAVÁZALOVÁ a Petr WIJA. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4026-3.

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

VAJDOVÁ, Tereza. *Česká občanská společnost 2004: po 15 letech rozvoje*. Vyd. 1. Praha: Cerm, 2005. ISBN 807204379X.

VESELÝ, Arnošt. Pojem "kapitál" v současné sociologické teorii. In: ŠUBRT A KOL., Jiří. *Soudobá sociologie IV.: Aktuální a každodenní*. Karolinum Press, 2010, s. 147. ISBN 978-80-246-1789-3.

VODÁK, Josef a Alžběta KUCHARČÍKOVÁ. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3651-8.

Výroční zpráva za rok 2014. Centrum služeb pro seniory Kyjov, 2014.

WALKER, Alan. A strategy for active ageing. *International Social Security Review*. Blackwell Publishers, 2002, **55**(1), 121-139.

WEBBER, Jeffrey. *Volunteering and your retirement lifestyle*. First Edition. United Kingdom: Lightning Source UK, 2011. ISBN 978-1-60910-633-1.

Seznam internetových zdrojů:

ANDRLE, Petr. *Útržky z historie občanské společnosti: Máme na čem stavět* [online]. 2002, 12 [cit. 2015-11-15]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/1456/jaro2014/BPV_ERNO/um/Historie_Anderle.pdf

ARONOVÁ, Klára. *Dobrovolnictví v domovech pro seniory: Příklady dobré praxe* [online]. Praha, 2008 [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/002/000384.pdf>

BATSON, C. Daniel, Nadia AHMAD a Jo-Ann TSANG. Four Motives for Community Involvement. *Journal of Social Issues* [online]. 2002, **58**(3), 429-445 [cit. 2015-12-22]. Dostupné z: <http://www.baylor.edu/content/services/document.php/25043.pdf>

BENEDÍKOVÁ, Luisa. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora* [online]. 2012. Praha: HESTIA, o.s [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cdn/public/rukovet-dobrovolnika-pro-seniory.pdf>

BEZOS, Mark. A life lesson from a volunteer firefighter. In: *TED* [online]. 2011 [cit. 2015-09-22]. Dostupné z: https://www.ted.com/talks/mark_bezos_a_life_lesson_from_a_volunteer_firefighter/transcript?language=en

BRITTON, Nadia Joanne. *Recruiting and retaining black volunteers: A study of a black voluntary organisation* [online]. Voluntary action, 1999 [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: http://www.ivr.org.uk/images/stories/Institute-of-Volunteering-Research/VA-Documents/VA1_3/article1_britton.pdf

BURCIN, Boris a Tomáš KUČERA. *Prognóza populačního vývoje České republiky na období 2008–2070* [online]. Praha, 2010 [cit. 2016-02-03]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/8842/Prognozna_2010.pdf

Cena Křesadlo [online]. In: . [cit. 2015-11-04]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/co-delame/cena-kresadlo>

CLARY, E.Gil, Marc SNYDER, Robert D. RIDGE, John COPELAND, Arthur A. STUKAS, Julie HAUGEN a Peter MIENE. Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology* [online]. 1998, **74**(6), 1516–1530 [cit. 2015-11-09]. Dostupné z: <http://www.baylor.edu/content/services/document.php/25043.pdf>

CNAAN, Ram A. a Robin S. GOLDBERG-GLEN. Measuring motivation to volunteer in human services. In: *Journal of applied behavioral science* [online]. SAGE, 1991 [cit. 2015-11-09]. DOI: 0.1177/0021886391273003. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/240966570_Measuring_Motivation_to_Volunteer_in_Human_Services

Co je mezinárodní dobrovolnictví. In: *Dobrovolnik.cz* [online]. 2016 [cit. 2016-01-11]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/mezinarodni-dobrovolnictvi-a-rozvojova-spoluprace/>

Co jsme již zažili. In: *Hest* [online]. 2015 [cit. 2016-10-09]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/o-hestia/co-jsme-jiz-zazili>

DINGLE, Alan. *Involving older volunteers: A Good Practice Guide* [online]. The Institute for Volunteering Research, 2001b [cit. 2015-12-10]. Dostupné z: http://www.ivr.org.uk/images/stories/Institute-of-Volunteering-Research/Migrated-Resources/Documents/O/Older_volunteers.pdf

ELLIS, Susan J. Whom Don't We Ask to Volunteer? In: *Energize, Inc.: Especially for leaders of volunteers* [online]. 2014 [cit. 2016-03-01]. Dostupné z: <https://www.energizeinc.com/hot-topics/2014/october>

EVANS, Elisha a Joe SAXTON. *The 21st Century volunteer: A report on the changing face of volunteering in the 21st Century* [online]. In: . nfpSynergy, 2005 [cit. 2015-10-10]. Dostupné z: https://moodle.unitec.ac.nz/pluginfile.php/127885/mod_resource/content/0/21st_century_volunteer.pdf

Evropská rozvojová agentura. *Manuál aktivního stárnutí* [online]. Praha: Evropská rozvojová agentura, s.r.o, 2012 [cit. 2016-03-10]. Dostupné z: http://aktivne.eracr.cz/wp-content/uploads/2013/01/A5-manual_nahled.pdf

GASKIN, Katharine. *A choice blend, What volunteers want from organisation and management: A report for the Institute for Volunteering Research and the England Volunteering Forum* [online]. [cit. 2016-02-29]. Dostupné z: <http://www.ivr.org.uk/images/stories/Institute-of-Volunteering-Research/Migrated-Resources/Documents/C/choice-blend-report-for-printing.pdf>

HASKI-LEVENTHAL, Debbie. Altruism and volunteerism: The perception of altruism in four disciplines and their impact on the study of volunteerism. In: *Journal for the theory of social behaviour* [online]. John Wiley & Sons Ltd, 2009, s. 271 [cit. 2016-03-09]. ISSN 1468-5914. Dostupné z: http://www.academia.edu/245468/Altruism_and_Volunteerism_The_perceptions_of_altruism_in_four_disciplines_and_their_impact_on_the_study_of_volunteerism

HASKI-LEVENTHAL, Debbie a David BARGAL. The volunteer stages and transitions model: Organizational socialization of volunteers. In: *Human Relations* [online]. SAGE Publications, 2008 [cit. 2015-11-11]. DOI: 10.1177/0018726707085946. Dostupné z:

http://www.academia.edu/1115588/The_Volunteer_stages_and_transitions_model_organizational_socialization_of_volunteers_Macquarie_University_ResearchOnline

IKE, Deborah. 5 Keys to communicating with volunteers. In: *Pastors* [online]. 2013 [cit. 2016-03-01]. Dostupné z: <http://pastors.com/5-keys-to-communicating-with-volunteers/>

International year of volunteers 2001. *World Volunteer Web* [online]. 2016 [cit. 2016-03-09]. Dostupné z: <http://www.worldvolunteerweb.org/tools/about-us/iyv-2001.html>

Institute for volunteering research. *Volunteering for All?: Exploring the link between volunteering and social exclusion* [online]. London: Volunteering England, 2004 [cit. 2015-11-09]. Dostupné z: <http://www.ivr.org.uk/component/ivr/volunteering-for-all-volunteering-and-social-exclusion>

Legislativa dobrovolnictví. *Hest* [online]. 2015 [cit. 2015-10-11]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/legislativa-dobrovolnictvi>

Managing volunteers: A good practice guide [online]. CIB, 2008 [cit. 2016-01-31]. Dostupné z: http://www.citizensinformationboard.ie/en/publications/voluntary_sector.html

Manifesto for volunteering in Europe [online]. Brussels: European volunteer center, 2006 [cit. 2016-03-09]. Dostupné z: file:///C:/Documents%20and%20Settings/u%C5%BEivatel/Dokumenty/Download/s/CEVManifesto_EN_1.pdf

Measuring volunteering: Committee report [online]. Washington: Points of Light Foundation, 2006 [cit. 2016-03-04]. Dostupné z: <http://www.civicengagement.org/agingsociety/links/CommitteeReport.pdf>

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online]. 2016 [cit. 2015-11-11]. Dostupné z: http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/poskytovatele/metodika/KHK_Metodika_dobro_final.pdf

Ministerstvo vnitra České republiky. Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství 2011. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2011 [cit. 2015-10-10]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/evropsky-rok-dobrovolnych-cinnosti-na-podporu-aktivniho-obcanstvi-2011.aspx>

MOEN, Phyllis. Senior volunteering indicates well-being. In: *EurekaAlert: The global source for science news* [online]. 1999 [cit. 2015-11-09]. Dostupné z: http://www.eurekaalert.org/pub_releases/1999-08/CUNS-Sviw-090899.php

Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017 [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR [cit. 2016-01-10]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14540/III_vlada_Akcni_plan_staruti.pdf

Projekce obyvatelstva České republiky 2013. In: *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2015-10-10]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20567167/402013u.pdf/3cdc1b6f-9334-429e-99e6-f72b4047bee3?version=1.0>

RODRIGUEZ, Santiago. Diversity and volunteerism: Deriving advantage from difference. In: *Energizeinc: Especially for leaders of volunteers* [online]. 1996 [cit. 2016-02-09]. Dostupné z: <https://www.energizeinc.com/art/diversity-and-volunteerism-deriving-advantage-difference>

United Parcel Service. *Managing volunteers: A report from United Parcel Service* [online]. 1998 [cit. 2016-02-02]. Dostupné z: <http://academic.regis.edu/volunteer/specialcollection/specfiles/1998upssurvey.pdf>

UNFPA and HelpAge International. *Ageing in the twenty-first century: A celebration and a challenge* [online]. UNFPA and HelpAge International, 2012 [cit. 2016-01-10]. ISBN 978-0-89714-981-5. Dostupné z: <http://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Ageing%20report.pdf>

UNITED NATIONS, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. *World Population Ageing* [online]. New York, 2013 [cit. 2016-01-10]. ISBN ST/ESA/SER.A/348. Dostupné z: <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WorldPopulationAgeing2013.pdf>

Úřední věstník Evropské unie. In: *EUR-Lex: Přístup k právu Evropské unie* [online]. 2011 [cit. 2016-03-30]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0413&from=CS>

VAN MAANEN, John a Edgar H. SCHEIN. *Toward a Theory of Organizational Socialization* [online]. In: . Massachusetts Institute of Technology, 1979 [cit. 2015-11-20]. Dostupné z: <http://mitsloan.mit.edu/faculty/pdf/publist/vanmaanen-pub.pdf>

WHO (ed.). *Active ageing: a policy framework* [online]. Geneva, 2002 [cit. 2016-01-05]. ISBN WHO/NMH/NPH/02.8. Dostupné z: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67215/1/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf

WILLIAMS, Izaak L. Volunteering: a cornerstone of recovery. In: *Addiction professional* [online]. 2013 [cit. 2016-01-09]. Dostupné z: <http://www.addictionpro.com/article/volunteering-cornerstone-recovery>

Zákony:

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2009 [cit. 2016-03-11]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>

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

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Interní dokumenty:

Projekt Komunita komunitě

Seznam obrázků a tabulek:

Obrázek č. 1 - Formy občanské angažovanosti.....	9
Tabulka č. 1 - Perspektivy zkoumání dobrovolnické činnosti.....	21
Tabulka č. 2 - Rozdělení uživatelů podle věkových skupin.....	50

Anotace

Jméno a příjmení autora: Gabriela Urbánková

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky, Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Název magisterské diplomové práce: Koncept dobrovolnické činnosti v domově pro seniory

Vedoucí práce: Prof. PhDr. Helena Grecmanová, Ph.D.

Počet znaků: 115506

Počet příloh: 2

Počet použitých zdrojů: 104

Klíčová slova: Dobrovolnictví, dobrovolník, motivace, senior, koncept aktivního stárnutí, uživatel služby, management dobrovolnictví.

Keywords: Volunteering, volunteer, motivation, senior, concept of active ageing, service user, volunteer management.

Anotace: Cílem této diplomové práce je vytvoření konceptu dobrovolnické činnosti v Centru služeb pro seniory Kyjov. Práce je rozdělena na dvě části. První část popisuje fenomén dobrovolnictví - typy dobrovolnictví, motivace k dobrovolnictví a management dobrovolnictví, dále vztah andragogiky a dobrovolnictví a koncept aktivního stárnutí. Praktická část obsahuje popis dobrovolnického centra, centra služeb pro seniory, polostrukturované rozhovory s uživateli služby, zaměstnanci centra služeb pro seniory a evaluace dosavadní činnosti dobrovolníků. Jejím vyústěním je návrh konceptu dobrovolnické činnosti.

Annotation: The aim of this thesis is to create the concept of volunteering in senior center in Kyjov. The work is divided into two parts. The theoretical part describes the phenomenon of volunteering - volunteering types, volunteer motivation and volunteer management as well as relationship of andragogy and volunteerism and the concept of active ageing. The practical part contains a description of the volunteer center and

senior center, interviews with senior center service users, senior center employees and evaluation of current activities of senior center volunteers. The outcome is a draft concept of volunteering in senior center.

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Rozhovory se zaměstnanci Centra služeb pro seniory

Příloha č. 2 – Rozhovory s uživateli služeb

Příloha č. 1 – Rozhovory se zaměstnanci Centra služeb pro seniory

1. Jakých aktivit se uživatelé nejčastěji účastní?

Vedoucí: „Uživatelé služby mají rádi aktivity, na kterých se podává pohoštění, tzn. cukrárna, kinematograf, kde mají možnost zákusku, občerstvení. Také mají rádi činnosti, u kterých se zpívá.“

Mívají uživatelé i muzikoterapii? „Nemáme v muzikoterapii vyškolené pracovníky, takže tomu říkáme spíš hudební setkání.“

Mohl by v rámci muzikoterapie pracovat s uživateli služby i dobrovolník?

„Tak, pokud by měl kurz a dělal by to zadarmo, tak určitě ano.“

Důvěrník: „Často mají zájem o kontakt s rodinou, chtějí chodit na procházky, účastnit se bohoslužeb.“

Aktivizační pracovníce:

„Když už se nechají přesvědčit, aby se zúčastnili aktivizačních aktivit, tak si vyberou vždy práci, která je smysluplná, potřebují vědět, že to má smysl. Proto v dílně pletou košíky, skládají hygienické ubrousky pro imobilní uživatele, skládají balónky do sáčku pro jednu místní firmu. Motivuje je, když vědí, že za peníze, které touto činností zařízení získá, mohou jet třeba někam na výlet nebo se pro ně může něco koupit. Například malování je moc nebaví, tomu se věnují třeba sami na pokoji, ale ani tak si ty obrázky nevystaví.“

2. Jaké programy jsou pro imobilní uživatele?

Vedoucí: „Aktivizační pracovníce za nimi chodí na pokoj, kde s nimi například zpívají. Imobilní uživatelé totiž velmi pozitivně reagují na hudbu. Pracovnice jim také předčítají z denního tisku nebo knih a povídají si s nimi. Máme také mobilní zahrádku – velký květináč na kolečkách, který se dá přivést k posteli. Uživatelé tak mohou vnímat dotek hlíny, zasadit květinu, tím dochází ke smyslové aktivizaci – procvičování čichu a hmatu. Uvítali bychom dobrovolníka vyškoleného v muzikoterapii.“

3. Při jakých činnostech Vám mohou být dobrovolníci nápomocni?

Vedoucí: „Určitě při doprovodu uživatelů na procházky – například uživatelé s Alzheimerovou chorobou by měli být každý den na čerstvém vzduchu. Vzhledem

k počtu uživatelů nestíhají aktivizační pracovníce zabezpečit každodenní procházky pro všechny uživatele. Taky třeba když je ples, kavárna nebo cukrárna, tak nemáme na každého uživatele čas, protože musíme obsluhovat. Tady by bylo výborné, kdyby dobrovolníci dělali uživatelům společnost nebo doprovod. Imobilní uživatelé mají rádi, když si s nimi někdo povídá nebo jim čte. Bohužel ale máme málo personálu a děvčata často nestíhají, jsou rády, když stihnou uživateli poskytnout základní péči a poté ještě musí stihnout zapsat poskytnuté výkony.“

„Dobrovolníci chodí většinou odpoledne, protože jsou to studenti. Odpoledne už zde nejsou aktivizační pracovníce, takže dobrovolníci nám hodně pomáhají. Určitě bychom využili dobrovolníky i dopoledne, protože čtyři aktivizační pracovníce se nestíhají stejně věnovat všem uživatelům. Senior je spokojený, pracovník je spokojený a dobrovolník si odnáší dobrý pocit. V rozvojovém plánu máme zahrnuto zřízení záhonku na zahradě, kde by mohli uživatelé pěstovat zeleninu a bylinky. Ze své předešlé praxe vím, že byli velmi rádi, když si mohli utrhnout na zahradě třeba rajče nebo papriku. Dobrovolníci by s nimi mohli také tuto zeleninu nebo bylinky sázet. Spousta uživatelů také ráda v minulosti četla, ale mnozí z nich už špatně vidí, proto nyní nečtou. Jednou z možností, jak nahradit četbu je poslouchání audio knih. Líbilo by se nám, kdyby dobrovolníci chodili do knihovny půjčovat audioknihy a ty poté nosili uživatelům. Mohli by potom třeba o poslechnutých knihách diskutovat, bavit se o tom, co se jim líbilo a tak.“

Důvěrník: *„Dobrovolníci nám můžou pomoci s naplňováním individuálních plánů uživatelů, kde si uživatelé stanovují cíle. Třeba s doprovodem na bohoslužby, procházky do zahrady.“*

Aktivizační pracovníce: *„Především v doprovodu uživatelů služby na různé společenské akce a výlety. Třeba teď nás čeká ples, bylo by super, kdyby šli s uživateli i dobrovolníci. Dělali by jim společnost, povídali by si. V létě plánujeme, že budeme mít venku na zahradě zařízení cukrárnu.*

Líbilo by se nám, kdyby každý uživatel měl svého dobrovolníka. Jsou tady uživatelé, kteří potřebují svého dobrovolníka. Uživatelé služby berou dobrovolníky jako společníky, dokážou s nimi dokonce navázat takový vztah jako v rodině.“

„Uživatelé služby si velmi rádi povídají, chtějí především posluchače. I když je třeba chceme uvést do současnosti, obracejí hovor na své vzpomínky z minulosti. Chtějí mít „partnera“ sami pro sebe.“

Kdo určuje náplň aktivizačních činností ve Vašem zařízení?

Vedoucí: *„Náplň aktivizačních činností vymýšlíme sami, kdokoliv může přijít se svým nápadem. Nejsme omezeni tím, že by aktivity musel schvalovat zřizovatel. Také máme výbor obyvatel, který se jednou měsíčně schází a má možnost navrhnout nové aktivity. Zatím se nestalo, že by někdo z uživatelů služby navrhl nějakou novou aktivitu nebo program. Nechtějí v podstatě nic, do akcí se musí hodně namotivovat.“*

4. Existují nějaké hranice pro činnosti, které by u Vás dobrovolníci nemohli vykonávat?

Vedoucí: *„Tak určitě se nesmí věnovat činnostem, které spadají do pracovní náplně našich zaměstnanců. A nesmí to být něco, co by mohlo ohrozit nějakého uživatele.“*

Mohli by dobrovolníci vykonávat i nějaké odbornější práce, třeba nácvik pohybových aktivit nebo reflexní masáž? *„Tohle by se muselo konzultovat se zdravotnickým personálem. Vše záleží na domluvě.“*

Mohli by dobrovolníci třeba vést svůj vlastní kroužek?

Vedoucí: *„Pokud by byli řádně proškoleni, tak ano.“*

5. Máte nějaký nápad, co by mohli dobrovolníci rozvíjet?

Aktivizační pracovnice: *„Čtvrtletně vydáváme noviny. Líbilo by se nám, kdyby dobrovolníci udělali se „svým“ seniorem rozhovor. Určitě by se mohla také část novin věnovat dobrovolnictví, aby se o tom dozvěděli všichni uživatelé.“*

Všimla jsem si, že tady máte pro uživatele internet? Využívá jej někdo z uživatelů?

Vedoucí: *„Co já vím, tak maximálně jeden člověk.“*

A jaký myslíte, že to má důvod?

Vedoucí: *„Většina uživatelů s internetem asi neumí.“*

Bylo by možné, aby chodili s uživateli na internet dobrovolníci? Dobrovolníci by mohli s nimi třeba napsat email jejich rodině, nebo by se mohli podívat společně na fotky.

Vedoucí: „Možné by to určitě bylo. Klidně si mohou vzít svůj notebook k uživatelům na pokoj. Uživatelé si strašně rádi prohlíží fotografie. Vždycky když přijedu z dovolené, tak chtějí nějaké fotky vidět.“

6. Všimla jste si nějaké změny u uživatelů, které navštěvují dobrovolníci?

„Úplně rozkvetou. Například jedna uživatelka, která k nám přišla na odlehčovací program, byla doma ušlápnutá, skoro nemluvila, měla strach sama chodit. Dcera dělala všechno za ni, rodina za ni přebírala veškerou zodpovědnost. Jakmile za ní začala docházet dobrovolnice, se kterou si vykládala a účastnila se různých aktivit, tak paní úplně rozkvetla“.

Pocítujete změnu i u uživatelů, kteří jsou upoutáni na lůžko? „Ano, změna se odrazila na jejich fyzickém stavu, lépe přijímají potravu, lépe spí.“

Příloha č. 2 – Rozhovory s uživateli služeb

Pan B. (76 let) - uživatel služby „domov pro seniory“ – dobrovolníci za ním zatím nechodí. Pan B. byl plně pohyblivý, působil vitálně.

S panem B. jsem dělala rozhovor v aktivizační místnosti, kam chodí trhat umělé vlákno, skládat hygienické ubrousky pro imobilní uživatele a skládat balónky.

Víte o tom, že za Vámi do zařízení chodí dobrovolníci? „Nevím.“

Chtěl byste, aby za vámi chodili dobrovolníci? „Ale tak, já nevím, pořád tu máme co dělat“. Poté mi začal názorně ukazovat, jakým způsobem skládají plenky a připravují balónky do sáčku. Působil přitom hrdě a spokojeně.

Co Vás nejvíc baví? „Všechno, chodíme aj do keramiky, chodíme na návštěvu do Horizontu.“ (pozn. Horizont – zařízení nacházející se vedle Centra služeb pro seniory, cílovou skupinou domova jsou osoby se zdravotním postižením – převážně mentálně postižení).

A co v Horizontu děláváte? „Pleteme tam s klukama košíky.“

Takže Vás baví manuální činnosti? „Jo, když se ohlédnu, tak je za mnou aspoň vidět nějaká odvedená práce. Víte, já jsem celý život pracoval rukama.“

Co jste dřív dělával? „Vyučil jsem se zedníkem, hodně jsem cestoval, jezdili jsme po stavbách. Měl jsem rád hudbu, folklór, hody.“

Pan B. potom začal vykládat o svém životním příběhu, Ačkoliv tvrdil, že o dobrovolníka zájem nemá, bylo patrné, že je rád, že ho někdo poslouchá. Nechtěl mne skoro pustit, vykládal téměř 45 minut. Bylo těžké rozhovor ukončit. Loučil se se mnou s následujícími slovy: „přid'te zas.“

Paní H. - 83 let - částečně pohyblivá, dobrovolnice za ní dochází půl roku.

S paní H. jsem dělala rozhovor na pokoji. Na pokoj mne doprovodila vedoucí pracovnice, která mne také představila a vysvětlila paní H., že se jí chci zeptat na pár otázek ohledně dobrovolnictví.

Jste ráda, že za vámi paní Jana dochází? „To víte, že ano, vždycky se na ni moc těším, akorát mě štve, že si ode mě nikdy nechce nic vzít.“ (myšleno např. buchta).

Co spolu děláte? „Povídáme si, chodíme i po terase. Víte, já už toho moc neujdu. Taky mně někdy čte knížku, to mě baví nejvíc.“

Co by vás ještě bavilo? „Bavilo by mě číst, ale špatně nevidím, mám ráda životopisy. Víte, já jsem byla učitelka v mateřské školce, hrávala jsem dětem na klavír, mám moc ráda hudbu“.

Potěšilo by vás, kdyby Vám občas někdo přišel na pokoj zahrát? „Ale tak proč ne, když to nebude nikomu vadit.“

Co třeba nějaká společná procházka, třeba do cukrárny? „Do cukrárny bych nešla, to raději k řezníkovi na maso (smích).“

Víte, kdy má za vámi zase paní Jana přijít? „Tento týden, vyznamenejte ji, za to co dělá, za to jaký je člověk.“

Paní P. - 79 let - uživatelka zvláštního oddělení, pohyblivá, pokročilá Alzheimerova choroba.

S paní P. jsem dělala rozhovor ve společenské místnosti, v níž se s několika dalšími uživatelkami zrovna dívala na televizi. Působila velmi zvědavě a na rozhovor se těšila. Stejně jako o u ostatních uživatelů jsem se nejdříve představila a poté jí vysvětlila pojem dobrovolník.

Na první otázku: „**Měla byste zájem, aby za Vámi chodil dobrovolník**“, odpověděla paní P. „*Já nevím*“ a potom pokračovala dále v hovoru, ale to co říkala, mi nedávalo žádný smysl. Pokusila jsem se jí položit další otázku: „**Co tady v domově ráda děláte?**“ Rozvykládala se, ale neodpovídala na otázku. I když paní P. otázkám nerozuměla, projevila zájem o moji osobu. Usmívala se a byla ráda, že má posluchače. Když jsem se snažila rozhovor ukončit, vypadala, že by mi chtěla povídat ještě dlouho.

Paní O. - 84 let - uživatelka zvláštního oddělení, imobilní - na vozíčku.

S paní O. jsem dělala rozhovor také ve společenské místnosti. Všimla jsem si, že když jsem dělala rozhovor s paní P. tak po nás neustále pokukovala. Nejdříve jsem se zeptala, jestli si za ní můžu na chvíli sednout. Paní O. mi s radostí odpověděla: „*Ale samozřejmě*“. Potom se mě začala ptát na to, o čem jsem si vykládala s paní P. Vysvětlila jsem jí, že jsem se jí ptala na podobné otázky, které chci položit jí. Poté jsem začala klást otázky.

Navštívil vás někdy dobrovolník? „*Jednou tady byl za mnou nějaký chlapec.*“

Co jste spolu dělali? „*Byli jsme se projít po nemocničním parku*“ *Ale už tu dlouho nebyl. Nevíte, kde je?*“

Chtěla byste, aby za Vámi zase přišel? Ano, to by bylo fajn...zpříjemnit čas, to by se mi líbilo, kdyby nám zpříjemnil čas.“

Co ráda děláte? „Já se chodím nejraději procházet do nemocnice, pak tam někoho potkám a vypovídám se.“

Závěrečná slova paní O zněla: „a přijd'te si zas povídat.“

Paní A. - 85 let - uživatelka zvláštního oddělení – dobrovolníci za ní nechodí, neví, že nějakí dobrovolníci do zařízení chodí.

Také paní A. jsem zastihla ve společenské místnosti, kde se dívala na televizi. Všimla jsem si, že několikrát doprovázela méně pohyblivé uživatelky na toaletu. Udělat rozhovor s paní A. mi doporučila jedna z přítomných sester. Tvrdila, že patří mezi ty „nejschopnější“ z oddělení. Zeptala jsem tedy paní A. jestli bych s ní mohla chvíli mluvit. Sestra mi řekla, že paní A. neslyší na jedno ucho, a proto bude lepší, když uděláme rozhovor mimo společenskou místnost, někde v klidu. Paní A. souhlasila a upozornila mě, že musím mluvit do jejího pravého ucha, protože na levé neslyší.

Víte o tom, že k vám do zařízení docházejí dobrovolníci? „Nevím“

Co ráda děláte? „Teď už nic.“ „Já nejsem schopná nic dělat. Televizi neslyším. Já bych si tak ráda povykládala s ostatníma. Špatně slyším. Když jsem byla mladá, tak jsem spadla na levé ucho, a pak jsem přestala slyšet. Musíte mluvit nahlas.“

Co jste dřív ráda dělala? „Já jsem měla domek, domácí zvířata. Já mám tak ráda zeleňoučký zahrádky, mívala jsem tulipány, růže. To už je všechno pryč. Kvítka, já jsem to mívala tak ráda.“

Víte o tom, že tady máte možnost, aby zahrádku přivezli přímo za vámi na pokoj? „To nevím“.

A měla byste o to zájem? „Já nevím, když mě už nic nebaví.“

Účastníte se nějakých zdejších aktivit? „Párkrát jsem byla a bavilo mě to...ale já to nemůžu vidět, jak jim to nejde (má na mysli ostatní uživatele) ...já jsem byla zvyklá na všechno akorát.“

A co vás ještě dříve bavilo? „Já jsem ráda tančívávala, už od mládí. Mě už nebaví nic. To už jsou jen vzpomínky. Bože, já bych tak ráda povykládala, z očí do očí, ale je to trapné, když mně to hrozně dělá zle, když neslyším. Dřív jsem taky navštěvovala hrady a zámky.“

A jezdíte i teď na výlety? „Já bych tak ráda jezdila, ale šak víte, že neslyším, když je tam moc lidí. Potřebovala bych někoho, kdo by mi to v klidu nahlas zopakoval.“

Paní G. - 83 let - uživatelka služby domov pro seniory. Po rozhovoru s paní G. jsem nabyla dojmu, že o dobrovolníka nemá zájem, ačkoliv jsem následně od personálu dostala informaci, že za ní dobrovolník již dochází.

Paní G. seděla ve společenské místnosti, když jsem za ní přišla dělat rozhovor. Byla velmi výřečná a měla smysl pro humor.

Máte velmi pěkné a zajímavé jméno. Přemýšlela jsem nad tím, jak se vyslovuje.
Paní G. se začala smát. „Genovéva“, ale taky mi říkají Gena, na Slovensku Jenůvka. Takže možností je hodně.

Jak se tady máte? „Jsem tady teprve tři měsíce, ale nemám si zatím na co stěžovat. Před chvílí jsem se vrátila z turnaje člověče, nezlob se. Vyhrála jsem druhé místo. Dostala jsem diplom a bonboniéru.“

Víte o tom, že k vám do zařízení docházejí dobrovolníci? „Nevím.“

Chtěla byste, aby za vámi chodili dobrovolníci? „Za mnou chodí syn i dcera, sama nejsem.“

Co jste dřív ráda dělala? „Pracovala jsem v JZD, starala jsem se o zvířata. Taky jsme stavěli barák a taky pomáhali rodině se stavěním. Pořád bylo co dělat.“

Ale to jste zatím zmínila jenom práci. Měla jste také nějaké záliby?

„Ráda jsem jezdila na chatu, ale to jsem přestala, když manžel zemřel. Taky jsem zpívala ve sboru – jo to byly časy.“

Účastníte se zdejších aktivit? „Ale šak víte, teď jsem byla hrát člověče, nezlob se, a vyhrála jsem druhé místo. Taky chodíme zpívat, drát umělé vlákno a skládat balónky.“

Paní G. mě při rozhovoru oslovovala „sestří“ i když jsem se jí na začátku představila. Je tedy možné, že i dobrovolníka považuje za personál.

Pan K. - 76 let - uživatel služby domov pro seniory

Víte o tom, že k vám do zařízení docházejí dobrovolníci? Nevím.

Měl byste zájem, aby s vámi někdo trávil volný čas, třeba vám s něčím pomohl?

„Já nepotřebuji s ničím pomáhat.“

Třeba byste si mohli jenom povídat: „A tak povídat třeba ano, a když mi nebude vyhovovat tak ho „odkopnu“ (myšleno v legraci).

Co rád děláte: „Všechno možné, tady je dost aktivit. Lopata a motyka, to mě baví, když se ohlédnu, aspoň vidím výsledek a to mě těší.“

Uvítal byste, kdyby vám někdo u toho dělal společnost? „Společnost ano, ale musí to být někdo, kdo tomu rozumí.“

Jezdíte někdy na výlety? „No teď ne, je zima.“

A máte výlety rád? „To ano, ono to rychleji utíká a člověk pozná nové místa.“

Paní K - 88 let - uživatelka služby domov pro seniory

Paní K jsem potkala na chodbě. Smála se a zrovna si vykládala s jednou z dalších uživatelék. Paní K působila velmi vitálně a pozitivně.

Víte o tom, že k vám do zařízení docházejí dobrovolníci? „Nevím.“

„Účastníte se zde nějakých aktivit?“ „Cvičíme, chodíme zpívat, když má někdo narozeniny, tak mu zazpíváme. Baví mě společné práce, u kterých se můžu něco naučit. Nedávno tady byla paní a učila nás plést ošatky a košíky, to mě bavilo, cítila jsem se ještě užitečná.“

Potěšilo by Vás, kdyby za Vámi někdy přišel dobrovolník? „Ano, klidně, ať přijde, budu ráda.“

Pan J - 76 let - uživatel služby domova pro seniory

Pana J. jsem potkala v hale v přízemí budovy. Seděl osamoceně na křesle. Zeptala jsem se, jestli si můžu přisednout. Pan J mi odpověděl: „Místa je tu dost.“

Já jsem zvyklý být sám, s nikým si nemusím povídat.

Účastníte se nějakých zdejších aktivit? „Neúčastním, já jsem líný.“

Co jste rád dřív dělal? „Sledoval televizi, poslouchal kapely, já jsem spokojený.“