

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

# **Dobrovolnictví v odlehčovací sociální službě pro seniory v Litomyšli**

Bakalářská práce

Autor: Hana Stejskalová  
Studijní program: B6731 – Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Forma studia: Kombinované  
Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Hana Stejskalová, DiS.

**Studium:** U1754

**Studijní program:** B6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název bakalářské práce:** **DOBROVOLNICTVÍ V ODLEHČOVACÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ PRO SENIORY V LITOMYŠLI**

**Název bakalářské práce AJ:** Volunteering in the social relief service centre for seniors in Litomyšl

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Tato práce se bude zabývat problematikou výkonu dobrovolnictví v pobytové sociální službě pro seniory, především aktivním trávením volného času pomocí dobrovolníků. Cílem bude zjistit motivaci dobrovolníků k výkonu dobrovolnické činnosti, zároveň bude cílem zjistit přínos dobrovolníků pro odlehčovací sociální službu z pohledu pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků. Bakalářská práce se bude zabývat činností dobrovolníků, prací s nimi a jejich oceňováním. Práce bude rozdělena do dvou částí: teoretické a praktické. V teoretické části budou zpracována základní teoretická východiska daného tématu. Empirická část bude zpracována na základě kvalitativní výzkumné strategie technikou polostrukturovaných rozhovorů s dobrovolníky a pracovníky odlehčovací sociální služby. Klíčová slova práce budou: senior, dobrovolnictví, dobrovolník, odlehčovací služba.

MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL. Motivace k dobrovolnictví. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016, 109 s. Monografie. ISBN 978-80-244-5110-7.  
MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ. Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013, 331 s. ISBN 978-80-7464-462-7.  
ŠORMOVÁ, Lucie. KLÉGRVÁ, Alžběta. Dobrovolnictví. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 24 s. ISBN 80-86991-68-7. ŠULOVÁ, Michaela. Dobrovol'níctvo ako spôsob seberealizácie mladého človeka. Vydanie prvé. Ružomberok : Verbum, 2015. 198 stran. ISBN 978-80-561-0308-1. TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

### **Anotace:**

Tato práce se bude zabývat problematikou výkonu dobrovolnictví v sociálních službách a specifiky práce dobrovolníků v odlehčovací sociální službě v Litomyšli s cílovou skupinou seniorů, významem dobrovolnictví a jeho přínosem. Bakalářská práce se bude dále zabývat činností dobrovolníků, prací s nimi a jejich oceňováním. Cílem práce bude zjistit motivy dobrovolníků k vykonávání dobrovolnické činnosti a zjistit názory pracovníků v sociálních službách na význam práce dobrovolníků pro odlehčovací službu v Litomyšli. Práce bude rozdělena do dvou částí: teoretické a praktické. V teoretické části budou zpracována základní teoretická východiska daného tématu. Empirická část bude zpracována na základě kvalitativní výzkumné strategie technikou polostrukturovaných rozhovorů s dobrovolníky a pracovníky v sociálních službách pracujících v odlehčovací sociální službě v Litomyšli.

**Garantující pracoviště:** Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

**Vedoucí práce:** Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

**Oponent:** Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 29.6.2018

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí bakalářské práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Dolním Újezdě dne 28.3.2020

Hana Stejskalová

### **Poděkování**

Chci poděkovat Mgr. Zuzaně Truhlářové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce a za cenné rady a připomínky, které mi trpělivě, s ochotou a pochopením poskytovala. Dále chci poděkovat všem, kteří se podíleli na mé výzkumné části práce.

## **Anotace**

STEJSKALOVÁ, Hana. *Dobrovolnictví v odlehčovací sociální službě pro seniory v Litomyšli*. Hradec Králové, 2019. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Filozofická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Tato práce se zabývá problematikou výkonu dobrovolnictví v sociálních službách a specifiky práce dobrovolníků v odlehčovací sociální službě v Litomyšli s cílovou skupinou seniorů, významem dobrovolnictví a jeho přínosem. Bakalářská práce se dále zabývá činností dobrovolníků, prací s nimi a jejich oceňováním. Cílem práce je zjistit motivy dobrovolníků k vykonávání dobrovolnické činnosti a zjistit názory pracovníků v sociálních službách na význam práce dobrovolníků pro odlehčovací službu v Litomyšli. Práce je rozdělena do dvou částí: teoretické a praktické. V teoretické části jsou zpracována základní teoretická východiska daného tématu. Empirická část je zpracována na základě kvalitativní výzkumné strategie technikou polostrukturovaných rozhovorů

s dobrovolníky a pracovníky v sociálních službách pracujícími v odlehčovací sociální službě v Litomyšli.

**Klíčová slova:** senior, dobrovolnictví, dobrovolník, odlehčovací služba.

## **Annotation**

STEJSKALOVÁ, Hana. *Volunteering in the social relief service centre for seniors in Litomyšl*. Hradec Králové, 2019. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Faculty of Philosophy. Leader of the Bachelor Degree Thesis Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

The thesis deals with the topic of volunteering in social services, and the specific area of volunteering in a residential social service centre for elderly people in Litomyšl, the meaning of volunteering and its benefits. The thesis further explores the volunteers' activities, leading of the volunteers and their appreciation. The aim of the thesis is to understand the volunteers' motivation to do the volunteering and to find out the opinion of the social workers on the meaning of volunteers' work in the residential social service centre for elderly people in Litomyšl.

There are two parts of the thesis – the theoretical and the empiric one. The theoretical part describes the basic theoretical resources of the topic. The second empiric part works with half-structured interviews with the volunteers and the workers of the residential social relief service in Litomyšl.

**Keywords:** senior, volunteering, volunteer, social relief service

# Obsah

Úvod .....	9
<b>1 Teoretické aspekty dobrovolnictví.....</b>	<b>11</b>
1.1 Definice pojmu dobrovolník.....	11
1.2 Definice pojmu dobrovolnictví.....	11
1.3 Dobrovolnictví v sociálních službách.....	12
1.4 Typy dobrovolnické činnosti .....	14
1.5 Motivace k dobrovolnictví.....	16
1.6 Význam a přínos dobrovolnictví .....	18
Význam a přínos činnosti pro dobrovolníka .....	18
Význam a přínos dobrovolníků pro organizaci .....	19
Význam a přínos dobrovolnictví pro společnost .....	20
<i><b>Shrnutí kapitoly 1.....</b></i>	<b>20</b>
<b>2 Práce s dobrovolníky v organizacích .....</b>	<b>22</b>
2.1 Role dobrovolníka v organizaci.....	22
2.2 Výběr činností pro dobrovolníky.....	22
2.3 Management dobrovolnictví.....	23
2.4 Dobrovolnické centrum Litomyšl.....	26
<i><b>Shrnutí kapitoly 2.....</b></i>	<b>26</b>
<b>3 Specifika dobrovolnictví v odlehčovací službě.....</b>	<b>28</b>
3.1 Vymezení odlehčovací služby .....	28
3.2 Potřeby seniorů, jejich emoce a prožívání v kontextu realizace odlehčovací služby.....	28
3.3 Co vše musí dobrovolník znát, aby mohl pracovat se seniory .....	30
3.4 Základy komunikace se starým člověkem.....	30
3.5 Práva a povinnosti dobrovolníka .....	31
3.6 Odlehčovací služba v Litomyšli .....	33
<i><b>Shrnutí kapitoly 3.....</b></i>	<b>35</b>
<b>4 Výzkumná část.....</b>	<b>36</b>
4.1 Konkretizace výzkumného problému .....	36
4.2 Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů výzkumného šetření .....	36
4.3 Charakteristika výzkumu .....	37
4.4 Popis výzkumného vzorku.....	41
4.5 Popis sběru dat výzkumného šetření.....	41

4.6	Rizika výzkumu .....	42
4.7	Analýza a interpretace získaných údajů .....	42
4.8	Shrnutí a zodpovězení hlavní výzkumné otázky a diskuse .....	50
	<b>Závěr .....</b>	<b>52</b>
	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>54</b>
	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>55</b>
	<b>Přílohy.....</b>	<b>I</b>



## Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma Dobrovolnictví v odlehčovací sociální službě pro seniory v Litomyšli. Práce se zabývá dobrovolnictvím v obecné rovině, také specifiky dobrovolnictví v odlehčovací sociální službě. Volba tohoto tématu vychází z mé osobní a profesní zkušenosti. Po ukončení studia jsem sama dobrovolnickou činnost vykonávala a následně jsem ve své profesní dráze působila v domově pro seniory jako kontaktní osoba pro dobrovolníky. Z tohoto důvodu je mi téma dobrovolnictví u seniorů velmi blízké.

Dobrovolnictví považuji za jednu z nejušlechtlejších činností prosociálního a altruistického chování. Solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ lidské společnosti. V dnešní materialistické konzumní společnosti si takové činnosti konané ve prospěch druhých lidí velmi vážím. Dobrovolnictví má i mimořádný společenský význam, nezanedbatelný ekonomický přínos a je vhodným doplňkem sociálních služeb.

Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit motivaci dobrovolníků k výkonu dobrovolnické činnosti a také zmapovat názory pracovníků v sociálních službách na význam práce dobrovolníků v odlehčovací sociální službě Litomyšl. Hlavní výzkumnou otázkou jsem rozpracovala do čtyř dílčích výzkumných otázek. Cílem první dílčí výzkumné otázky je prozkoumat motivaci dobrovolníků k výkonu dobrovolnické činnosti a význam dobrovolnictví pro jejich osobní život. Cílem druhé dílčí výzkumné otázky je zjistit zkušenosti dobrovolníků s výkonem dobrovolnické činnosti a vnímáním své vlastní role. Cílem třetí dílčí výzkumné otázky je prověřit, jak je o dobrovolníky pečováno a v neposlední řadě cílem čtvrté dílčí výzkumné otázky je prozkoumat, jak vnímají pozici dobrovolníka pracovníci v sociálních službách. Dílčí výzkumné otázky mi pomohou získat odpověď na hlavní výzkumnou otázku. K naplnění hlavního cíle byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. K získání potřebných informací jsem zvolila techniku osobních polostrukturovaných rozhovorů.

Dobrovolníka můžeme velmi těžko získat, ale velmi snadno ztratit, proto je důležité dát dobrovolníkovi podporu a pečovat o jeho motivaci. Dobrovolník je pro organizaci velmi důležitý, proto bychom se o něj měli zajímat a chtít znát a slyšet jeho názory a postřehy.

Tato bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části. Začíná teoretickým vymezením základních pojmů a definic, které považuji za důležité pro uchopení tématu. Teoretická část se zaměřuje na specifika dobrovolnictví v sociálních službách, jednotlivé typy

dobrovolnické činnosti, motivaci k dobrovolnictví. Motivace je samostatný fenomén, který můžeme jen velmi obtížně zkoumat, protože s určitou nadsázkou lze říci, že existuje tolik motivů, kolik je dobrovolníků. Nicméně porozumění motivaci dobrovolníků může představovat efektivní nástroj jak k udržení stávajících, tak k získání nových dobrovolníků. Teoretická část popisuje také význam a přínos dobrovolnictví jednak pro samotné dobrovolníky, jednak pro organizaci a společnost. Pozornost bude věnována také managementu dobrovolnictví jako významnému faktoru pro realizaci dobrovolnictví v organizaci, jehož součástí je koordinátor dobrovolníků. V neposlední řadě teoretická část popíše specifika dobrovolnictví v odlehčovací službě, práva a povinnosti dobrovolníků, kterými se mají jak dobrovolníci, tak organizace řídit.

Druhá část bakalářské práce je část výzkumná. Tato část je zaměřena na samotný výzkum ve vybrané organizaci, je zde uvedena hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky, charakteristika použité metody a techniky sběru dat. Dále se tato část věnuje organizaci výzkumu, zpracování dat, interpretaci dílčích výzkumných otázek a získání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. Nakonec jsou zde uvedeny závěry z výzkumného šetření.

# 1 Teoretické aspekty dobrovolnictví

Tato práce se zabývá dobrovolnictvím v obecné rovině, zejména ale dobrovolnictvím v odlehčovací službě určené seniorům. Jedná se o pobytovou sociální službu, proto se tato práce zaměřuje na tento typ dobrovolnictví. Můžeme říci, že dobrovolnictví není v lidské společnosti ničím novým, neboť provází člověka již od nepaměti, přestože počátek vědeckého zájmu o fenomén dobrovolnictví datujeme od poloviny 19. století. Dobrovolnictví plní několik důležitých funkcí, mimo jiné posiluje občanskou participaci a v některých případech dokáže dokonce nahradit i chybějící sociální služby. Jako příklad můžeme uvést USA, kde se na poskytování paliativní péče dobrovolníci podílejí až ze 75 %. Dobrovolnictví můžeme považovat za poměrně efektivní nástroj veřejné politiky, příkladem je účast dobrovolníků v politických kampaních. Dokonce se někdy uvádí, že dobrovolnictví může mít vliv na oslabení byrokratizace společnosti. (Mlčák, Zášková, 2013)

## 1.1 Definice pojmu dobrovolník

Slovo dobrovolník je odvozeno z latinského slova voluntaris, což znamená ochotný, nakloněný. (Šulfová, 2015)

*„Dobrovolník je člověk, který věnuje část svého volného času, schopností, možností a energie veřejně prospěšné činnosti (především potřebné druhým lidem) bez nároku na finanční odměnu.“* (Lusková D. a Lusková Š., 2012, s. 3)

Snad každý z nás se v průběhu života stal dobrovolníkem, nýbrž je značně obtížné stanovit hranici mezi pomocí příbuznému, kamarádovi, kolemjdoucímu nebo dobrovolnickou prací pro sociální službu. (Tošner, Sozanská, 2006)

Na dobrovolníka **jsou kladeny poměrně vysoké nároky**. Dobrovolník by měl být spolehlivý člověk, na kterého je možné mít podobné nároky jako na placené zaměstnance. Jeho role je pro příjemce pomoci velmi důležitá, měl by se na něj v rámci dohodnutého rozsahu práce spolehnout. (Tošner, Sozanská, 2006)

## 1.2 Definice pojmu dobrovolnictví

Ačkoliv se nám může zdát pojem dobrovolnictví dobře srozumitelný, jednotliví autoři často nemohou nalézt společný konsenzus. Jedním z důvodů je, že dobrovolnictví jako heterogenní fenomén je ovlivněn mnoha faktory. Další příčinou je neostrá hranice mezi

výkonem dobrovolnické činnosti a občanskou výpomocí a v neposlední řadě lze zmínit neexistenci obecně přijímané definice dobrovolnictví. (Mlčák, Zášková, 2013)

Dobrovolnictví je základním stavebním kamenem v občanské společnosti. V České republice došlo k rozvoji dobrovolnictví až po roce 1989 rozmachem různých sdružení v nejrůznějších oblastech, např. v sociální oblasti, v oblasti ekologie, v oblasti lidských práv, humanitárních činností a dalších. Dobrovolnictví je založeno na osobním rozhodnutí každého člověka a na jeho osobní motivaci. Jedná se tedy o svobodně zvolenou činnost konanou ve prospěch druhých lidí, přičemž dobrovolník nemá nárok na finanční odměnu. (Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji a regionu Českokrumlovsko, 2011) Dle Všeobecné deklarace o dobrovolnictví přijaté v lednu 2001 v Amsterdamu se dobrovolnictvím uskutečňují nevznešenější snahy lidstva, ke kterým patří tužba po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny. Hlavním rysem dobrovolnictví je pomoc druhým. (Arnoldová, 2015)

O definování pojmu dobrovolnictví se pokusila celá řada odborníků, např. J. Van Til (in Mlčák, Zášková, 2013, s. 11) definuje dobrovolnictví jako *„pomáhající jednání člověka, k němuž není donucen jinými a které je pro něho hodnotné, i když není přímo zaměřeno na materiální zisk.“* Rozdílné vnímání dobrovolnictví má D. H. Smith, který považuje dobrovolnictví za takové jednání člověka, jehož motivem je očekávání psychické odměny. (Smith, 1981) Další definici nabízí Wilson (2000, s. 215), který definuje dobrovolnictví následujícím způsobem: *„Dobrovolnictví je jakákoli činnost, při které je svobodně věnován čas k prospěchu jinému člověku, skupině či organizaci.“* Dobrovolnictví je možno považovat za altruistické chování člověka, jehož cílem je pomoc druhým lidem, skupině, organizaci či komunitě. Dobrovolník za toto chování neočekává žádnou materiální odměnu. Podle významných autorů Musicka a Wilsona lze vymezit dobrovolnictví prostřednictvím čtyř atributů. Mezi tyto atributy řadí fakt, že dobrovolník dobrovolnickou činnost vykonává ze své vlastní vůle, že vykonávaná činnost nepřináší dobrovolníkovi materiální odměnu, že je dobrovolnická činnost organizována a přináší užitek druhé osobě. (Mlčák a Zášková, 2013)

### **1.3 Dobrovolnictví v sociálních službách**

Dobrovolníci v sociálních službách jsou důležitou součástí pro zkvalitnění služeb. Pohybují na poli psychosociálních služeb, kde je velmi důležitý kompetentní přístup všech pracovníků.

Z výše uvedeného vyplývá, že využití dobrovolníků v sociálních službách vyžaduje profesionální management. Důležitá je příprava pracovníků organizace na přijímání nových dobrovolníků, podstatné je i řádné proškolení koordinátorů dobrovolníků v oblasti metodické pomoci. Dobrovolnické centrum poskytuje metodickou podporu, výcvik a supervizní setkání, nedílnou součástí je propagace dobrovolnictví ve společnosti. (Šimková, 2011)

Neziskové organizace, které vznikly na dobrovolnickém základě, si velmi dobře uvědomují přínos dobrovolníků do organizace, specializují se na management dobrovolnictví, organizují dobrovolnická centra. Dobrovolnictví, na kterém neziskové organizace staví, označujeme jako veřejně prospěšné dobrovolnictví. Jak již bylo zmíněno, role organizovaného dobrovolníka je taková, aby se na něj druhý mohl ve sjednaném rozsahu spolehnout. Nestátní neziskové organizace usilují o získání dobrovolníků z řad široké veřejnosti, ať se jedná o pomoc při organizování jednorázové akce, či dlouhodobou spolupráci s dobrovolnickým centrem. (Tošner, Sozanská, 2006)

Dobrovolníci nejsou zaměstnanci, nejsou s přijímající organizací v žádném pracovně-právním vztahu. Dobrovolník má povinnost se řídit zákonem o dobrovolnické službě. V případě, že tento zákon nějaké oblasti neupravuje, řídí se pak občanským zákoníkem. Do sociálních služeb vysílají dobrovolníky dobrovolnická centra, se kterými dobrovolníci uzavírají smlouvu o výkonu dobrovolnické činnosti dle zákona o dobrovolnické službě. Protože dobrovolníci nenahrazují profesionální pracovníky v sociálních službách, není předpokladem, že by fungování sociálních služeb mělo být založeno na dobrovolnické činnosti. (Lusková D., Lusková Š., 2012)

**Právní ukotvení dobrovolnictví** – Zákon o dobrovolnické službě má velký význam pro rozvoj dobrovolnických aktivit. Vstoupil v platnost 1. ledna 2003. Je to první právní předpis upravující statut dobrovolníka v České republice. Konkrétně se jedná o zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) ze dne 24. dubna 2002. Zákon zavádí do českého právního řádu pojmy mimo jiné dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající a přijímající organizace. Snaží se o metodické a profesionální uchopení práce s dobrovolníky. V České republice existuje velké množství nestátních neziskových organizací, například církve, občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a jiné. Některé z nich mají udělenou akreditaci Ministerstvem vnitra, z toho plyne povinnost těchto organizací řídit se zákonem

o dobrovolnické službě. Jsou oprávněny uzavírat smlouvy s dobrovolníky a vysílat je na práci, kde komunikují s přijímací organizací. Vysílající organizace je zodpovědná za výběr, evidenci, přípravu, pojištění a supervizi dobrovolníka. Zajišťuje prostředky a podmínky pro činnost dobrovolníků. Přijímající organizace se ujímá dobrovolníků na svém pracovišti a poskytuje jim podporu a pomoc při výkonu jejich činnosti. Dobrovolnickou službou chápeme činnost, kterou vykonává dobrovolník v dané organizaci bez nároku na finanční odměnu. (Hloušek, Hloušková 2011)

#### 1.4 Typy dobrovolnické činnosti

Dobrovolnictví můžeme diferencovat dle různých kritérií. Pro lepší pochopení problematiky dobrovolnictví následující subkapitola uvádí několik pohledů na dobrovolnickou činnost či službu.

Tošner a Sozanská (2006) klasifikují dobrovolnictví z hlediska časového vymezení na dobrovolnictví **krátkodobé** a **dlouhodobé**. Krátkodobé dobrovolnictví znamená, že dochází k zapojení dobrovolníka při pořádání jednorázových akcí, jako jsou například sbírky, kampaně, benefiční koncerty apod. Naopak dlouhodobí dobrovolníci dochází do organizace opakovaně a pravidelně, plní závazky plynoucí ze smlouvy. Docházka je vždy uzpůsobena časovým možnostem dobrovolníka, pro organizaci je tato forma přínosná díky své pravidelnosti.

Dále rozdělují dobrovolnictví z hlediska historického vývoje na **evropský** model dobrovolnictví neboli **komunitní** a **americký** model dobrovolnictví neboli **manažerský**. Komunitní model je vývojově starší a spočívá ve spontánním setkávání dobrovolníků v přirozeném společenství. Manažerský je oproti komunitnímu modelu vývojově mladší typ dobrovolnictví, dobrovolníci jsou již profesionálně vedeni dobrovolnickým centrem, přičemž se centrum zaměřuje na aktivní vyhledávání dalších dobrovolníků.

Další klasifikaci nabízí D. H. Smith (in Šulová, 2015), který rozlišuje čtyři typy dobrovolnické činnosti z hlediska cílů a výsledků. Jde o typy **vzájemné pomoci** či **svépomoci**, **filantropie** a **služba druhým**, **participace** a v neposlední řadě **advokacie** a **kampaně**. Vzájemná pomoc či svépomoc dle D. H. Smitha patří k nejstaršímu typu dobrovolnictví, při němž lidé společně sdílí své problémy, výzvy a podmínky a zároveň společně pracují na jejich zlepšení. Pod filantropií a službou druhým si představuje organizaci, která sdružuje dobrovolníky za záměrem poskytování pomoci další straně.

Participaci chápe jako zapojení dobrovolníků do politického a rozhodovacího procesu a advokacii a kampaň prezentuje jako kolektivní aktivitu lidí zaměřujících se na nějakou změnu, může se jednat o změnu legislativy.

Hloušek a Hloušková (2011) rozdělují druhy dobrovolnictví na **občanskou výpomoc**, která zahrnuje různé formy sousedské výpomoci. U tohoto typu dobrovolnictví je běžná a očekávaná reciprocita. Dalším typem je **dobrovolnictví vzájemně prospěšné**. Jedná se o činnost různých klubů, či sdružení, do kterých řadí např. Sbor dobrovolných hasičů, Skaut, Pionýr apod. Tento typ dobrovolnictví v České republice převažuje a dle těchto autorů tvoří až 91% dobrovolníků. Dalším typem je **dobrovolnictví veřejně prospěšné**, které se vyznačuje svou krátkodobostí a nestabilitou. Tento typ stojí na ochotě jednotlivců pomoci druhým lidem nebo se snaží o prosazení změn ve společnosti. U tohoto typu dobrovolnictví stojí na prvním místě snaha být užitečný pro své okolí. Tento typ se stal základnou pro nestátní neziskové organizace, které se snažily získat dobrovolníky na pomoc při organizování jednorázových akcí, či k získání dobrovolníků pro dlouhodobou spolupráci. Jako poslední druh autoři uvádí **dobrovolnickou službu**. Tento druh zahrnuje dlouhodobou pomoc v České republice nebo v zahraničí.

K nejčastějšímu dělení činnosti dobrovolníků patří rozdělení na **formální** a **neformální**. V odborné literatuře se většinou autoři věnují formálnímu typu dobrovolnictví. Dobrovolník uzavírá smlouvu s příslušnou organizací či dobrovolnickým centrem a prochází školením a supervizí. Jeho činnost je předem dohodnutá a také vyhodnocovaná. Pokud hovoříme o neformálním typu dobrovolnictví, jedná se o takovou formu, která není formálně řízená ani kontrolovaná, nedochází k uzavření smlouvy. (Brozmanová Gregorová a kol., 2009)

Klasifikaci dobrovolnické činnosti z hlediska role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci, nabízí Tošner a Sozanská (2006)<sup>1</sup> V první řadě hovoří o **dobrovolnících, na kterých je závislý chod organizace**. Jedná se o dobrovolníky, kteří se podílejí na stěžejních cílech organizace, bez účasti dobrovolníků by organizace nemohla realizovat akce, které organizaci prezentují a díky nim plní své poslání. Charakteristickým typem jsou humanitární akce, ekologické iniciativy a kampaně. Jako druhý typ Tošner a Sozanská uvádí **dobrovolníky, kteří vykovávají dobrovolnickou činnost spolu s profesionálními zaměstnanci**. Dobrovolníci nejsou základem pro chod organizace,

---

<sup>1</sup> Někdy také můžeme hovořit o míře využití pomoci dobrovolníků dle Frič a kol., (2001)

jejich činnost není pro chod organizace nutná. Dobrovolníci pomáhají s úklidem, žehlením, obstarávají recepci, zajišťují chod dobročinného obchodu, či pomáhají s účetnictvím atd. Tím výrazně přispívají ke snížení finančních nákladů, protože kdyby tuto činnost nevykonávali dobrovolníci, musela by být zajištěna profesionály a to je mnohem nákladnější. Třetím typem, který autoři popisují, je **činnost dobrovolníků, jež není pro vlastní chod organizace nepostradatelná**, ale dobrovolníci jsou nástrojem pro zkvalitnění sociální služby. Pod aktivitami dobrovolníků si můžeme představit vycházky s klienty, výtvarné, jazykové kroužky a jiné volnočasové aktivity.

Jako poslední klasifikaci dobrovolnictví z hlediska profesionality uvádí Šulová (2015), která rozděluje dobrovolnictví na **profesionální a laické**. Profesionální dobrovolníci jsou specialisté na oblast, ve které působí, i přesto poskytují svoje odborné služby zdarma. Laičtí dobrovolníci nejsou odborníky v oblasti, kde vykonávají dobrovolnickou činnost.

## 1.5 Motivace k dobrovolnictví

Motivaci jako komplexní fenomén je velmi obtížné zkoumat. S určitou nadsázkou lze říci, že existuje tolik motivů k dobrovolnictví, kolik je dobrovolníků. Otázkou je také, zda dobrovolníci vůbec svou motivaci k dobrovolnické činnosti znají. Důležitou součástí je identifikace motivů neboli pohnutek či příčin angažovanosti dobrovolnictví. Sociologové upozorňují na vliv sociálního a kulturního prostředí. Upozorňuje na společenskou souvislost, proč lidé pomáhají. (Matulayová, 2016)

Motivace se zabývá otázkou rozhodování jedinců, kteří se chtějí stát dobrovolníky, jinými slovy hlubší porozumění motivaci dobrovolníků může představovat efektivní nástroj k získávání nových a k udržení stávajících dobrovolníků. Dle rozboru motivace můžeme rozlišit dobrovolníky altruisticky motivované a instrumentálně motivované. Analýza nám může také pomoci najít odpovědi na otázku, proč někteří jedinci s výkonem dobrovolnické činnosti po určité době skončí. Z výše uvedeného vyplývá, že motivace dobrovolníků je poměrně složitý a komplexní fenomén. (Mlčák, Zášková, 2013)

V sociologickém kontextu nám dobrovolnictví dává možnost zařadit se do společnosti, setkávat se s novými lidmi a navazovat s nimi kontakty. Dobrovolnictví můžeme vnímat jako určitou formu seberealizace. (Matulayová, 2016)



Při výzkumu motivací obecně platí, že nelze určit pouze jeden převažující motiv. Motivace dobrovolníků vychází z jejich vlastního zájmu, především zda pro ně je činnost přínosná, nebo z altruismu, to znamená zaměření se na to, jaký má činnost přínos pro druhé lidi či okolí. V obecném slova smyslu z výzkumů motivací dobrovolníků vyplývá, že dobrovolníci jsou motivováni hodnotami, jakými jsou pomoc lidem, solidarita a zájem o zlepšení světa kolem nich. Nezanedbatelnou část tvoří i motivace, jež souvisí s osobním rozvojem dobrovolníka a potřebou aktivního a smysluplného trávení volného času. (Matulayová, 2016)

Music a Wilson (2008 in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 85) definují tři základní normy motivující lidi k výkonu dobrovolnické účasti. Jedná se o **normu generalizované reciprocity**, kterou charakterizují jako „*povinnost splatit svůj dluh z minulosti; očekávání, a pomoc druhým bude oplacena*“, dále jako **normu spravedlnosti**, což považují za „*povinnost potírat nespravedlivost i v zastoupení těch, kteří se nemohou adekvátně bránit*“ a **normu sociální zodpovědnosti** charakterizují jako „*povinnost pomáhat druhým lidem v nouzi*.“

V 80. letech 20. století (viz. např. Smith, 1981) byl vytvořen takzvaný dvoufaktorový model dobrovolnictví, jehož smyslem bylo diferencovat motivaci dobrovolníků na altruistickou (tendence udělat něco pro druhé) a egoistickou (tendence udělat něco pro sebe). Později byl tento model rozšířen o faktor sociálního závazku na model třífaktorový. (Mlčák, Záškodná, 2013)

Třífaktorový model dobrovolnictví se rozděluje na **altruistickou motivaci (emocionální)**, **egoistickou motivaci (instrumentální)** a **normativní motivaci**, přičemž základním motivem **altruistické motivace** je prospěch jiných osob nebo celé komunity, tedy počinání člověka je zaměřené na blaho druhého člověka, na zlepšení jeho situace. Altruisticky orientovaný dobrovolník neočekává odměnu. (Matulayová, 2016) Primárním motivem **egoistické motivace** je prospěch dobrovolníka, ale i za předpokladu profitování jiných osob neboli celé komunity. Egoistická motivace je opakem motivace altruistické, tedy zaměření se sám na sebe. Poslední je **normativní motivace**, jejímž hlavním motivem je naplňování morálních příkazů a závazků vůči komunitě. (Mlčák, Záškodná, 2013) Podle Friče a Pospíšilové (2010) znamená normativní motivace to, že lidé jsou v rámci socializace motivováni snahou získat společenské uznání dodržováním určitých norem. Dle Matulayové (2016) je účast

dobrovolníka na dobrovolnických aktivitách vnímána jako společenská norma, která je odměňována reputací dobrovolníka. Dobrovolnictví je jakási přidaná hodnota a při hledání zaměstnání nebo při ucházení se o studium na některých vysokých školách.

**S. Dolnicar a M. Randle (2007 in Mlčák, Zášková, 2013) na základě motivace identifikovali šest skupin dobrovolníků:**

- 1. Klasičtí dobrovolníci** – chtějí pomoci druhým lidem, svou pomoc považují za prostředek ke svému osobnímu uspokojení ze smysluplné činnosti.
- 2. Horliví dobrovolníci** – jedná se o velmi angažované dobrovolníky, dobrovolnickým aktivitám věnují velký počet hodin a pracují ve velkém počtu organizací.
- 3. Osobně angažovaní dobrovolníci** – do dobrovolnických aktivit se zapojují především proto, že v organizaci jsou zapojeni současně jejich děti nebo jiní příbuzní.
- 4. Dobrovolníci z osobního uspokojení** – tito lidé pracují jako dobrovolníci z důvodu hledání vlastní osobní odměny.
- 5. Altruističtí dobrovolníci** – jejich motivací je pomoc druhým lidem.
- 6. Specifičtí dobrovolníci** – zapojují se pouze do takových aktivit, které odpovídají jejich aktuálním či budoucím potřebám (např. náboženským).

## **1.6 Význam a přínos dobrovolnictví**

Šormová (2006) rozděluje význam dobrovolnictví do tří úrovní. První úroveň je to, co vykonávané činnosti přináší dobrovolníkovi. Druhou úroveň označuje to, čím je obohacena organizace, kde dobrovolník pracuje a co dává celé společnosti. Šulová (2015) uvádí, že dobrovolnictví přináší uspokojení lidských potřeb nejen na straně dobrovolníka, ale také na straně příjemce dobrovolnické činnosti. Jednou ze základních složek dobrovolnictví je seberealizace osoby. Dobrovolník je zodpovědný vůči druhé osobě, či skupině, ba dokonce komunitě, kterým pomáhá.

### **Význam a přínos činnosti pro dobrovolníka**

Primárním principem dobrovolnictví je výkon dobrovolnické služby bez nároku na finanční odměnu, dobrovolník se ve své činnosti realizuje a posiluje si své sebevědomí, uplatňuje své schopnosti a může se cítit být užitečný. Dobrovolník přichází do nového

prostředí a získává nové zkušenosti, navazuje nové kontakty, pocit potřebnosti, smysluplné činnosti a prospěšnosti. Díky tomu všemu prohlubuje své znalosti a kvalifikační předpoklady. (Šormová, 2006) „*Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti.*“ (Horecký, 2010, s. 21)

Hestia (Národní dobrovolnické centrum) vidí přínos dobrovolnictví především v obohacení kvality života dobrovolníka a v dobrém pocitu z vykonané činnosti. Přínos pro dobrovolníka vidí v možnosti vzdělávat se a získat profesionální zkušenosti, tedy rozšíření si obzorů, ale i zvýšení své hodnoty na trhu práce. (Kurfürstová, 2012)

Mlčák, Záškodná (2013) poukazují, že dobrovolnictví přináší dobrovolníkovi řadu benefitů. Ve své publikaci uvádějí, například stejně jako Šormová (2006), že benefitem se mohou stát nové kontakty, nové zkušenosti, dále poukazuje na pozitivní emoce, osobnostní rozvoj. Podobně jako Hestia uvádí lepší orientaci na trhu práce a možnost snadnějšího najetí zaměstnání.

Návrh rady EU o mobilitě mladých dobrovolníků shrnuje, že dobrovolnická činnost přináší mladým lidem bohaté zkušenosti z neformálního učení, přispívá k jejich zaměstnatelnosti, rozvíjí sociální dovednosti a zlehčuje začlenění do společnosti. Dobrovolníci se zdokonalují ve svých profesních dovednostech. V obecném slova smyslu lze uvést, že dobrovolnictví hraje důležitou roli při sociální, profesní a hospodářské inteligenci mladých lidí. Nelze zapomenout na to, že dobrovolnictví přináší prospěch společenstvím, kde dobrovolníci pracují. V oblasti osobního rozvoje dobrovolnictví přispívá ke zvýšení sebevědomí, seberealizaci a nezávislosti, přispívá k osobnímu a profesnímu růstu jedince. (Kitliňská, Jurtíková, 2011)

### **Význam a přínos dobrovolníků pro organizaci**

Význam práce dobrovolníků má pro organizaci význam v řadě ohledů. Dobrovolnictví vede ke zvyšování kvality poskytovaných služeb, vede k naplnění některých standardů kvality, má vliv na posílení prestiže organizace a v neposlední řadě dobrovolnictví přináší organizaci zpětnou vazbu, cenné podněty a nápady. Dobrovolníci pracují zdarma a tím šetří organizacím finanční prostředky. (Šormová, 2006)

Dobrovolník jako osoba, která není v zaměstnaneckém poměru vůči organizaci, může být klientovi blíže po stránce geografické, věkové nebo mentální. Dobrovolníci nejsou profesionálními pracovníky, což může být výhodou, neboť tak mohou překonávat

bariéry mezi pracovníky a klienty. Zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.) klade důraz na zvyšování kvality péče, nástrojem pro zvyšování kvality byly stanoveny Standardy kvality sociálních služeb, které jsou uvedené v příloze vyhlášky č. 505/2006 Sb., která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Standardy kvality hovoří o tom, že klienti sociálních služeb by měli mít možnost žít běžným způsobem života a být součástí okolního společenství, aby žili důstojným životem a zachovali si schopnost prosazovat svá práva. Jednou z možností, jak tato práva plnit přirozenou a nenásilnou formou, jsou dobrovolníci. V zařízeních pro seniory mohou dobrovolníci trávit volný čas nasloucháním a rozhovory s klienty, dále doprovázením na vycházky, účastí na aktivizaci, či rehabilitaci, pomáháním při pořádání různých akcí, zapojením se do administrativní a manuální výpomoci v zařízení. Dobrovolníci odlehčují každodenní rutinní činnost a jsou nadstandardem, který profesionálně vytížení pracovníci nemohou poskytnout. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012)

### **Význam a přínos dobrovolnictví pro společnost**

Dle všeobecné deklarace dobrovolnictví přispívá dobrovolnictví k posilování a udržování některých lidských hodnot, příkladem je soudržnost, zájem o druhé a služba ostatním lidem. Dále také pomáhá lidem uplatňovat odpovědnost a lidská práva tak, aby mohli po celý život růst a realizovat veškerý svůj potenciál. V neposlední řadě, aby mohli žít ve zdravých, i když rozdílných komunitách, a aby mohli společně usilovat o nalezení a řešení svých společných úkolů a mohli tak vytvářet kolektivní osud. (Jogheevá, 2019)

Podle autorky Šormové (2006) dále dobrovolnictví podporuje solidaritu mezi lidmi a poskytuje prostor pro sociální začlenění lidí bez placeného zaměstnání nebo jinak marginalizované části populace, popřípadě je to smysluplně strávený čas pro výdělečně činné osoby. „*Hlavním cílem rozvoje dobrovolnictví je posílení sociální soudržnosti ve společnosti.*“ (Šormová, 2006 str. 15)

### ***Shrnutí kapitoly 1***

První kapitola této bakalářské práce se zaměřuje na dobrovolnictví a jeho teoretické aspekty. Zvláštní pozornost je věnována motivačním mechanismům. Zkoumání motivace je velmi obtížné. Dá se říci, že kolik je dobrovolníků, tolik je motivů, proto patří motivace ke složitému komplexnímu problému. Na základě získaných informací studiem odborné literatury můžeme usoudit, že dobrovolnictví je velmi přínosné

a v sociálních službách patří k důležité součásti práce s klienty. Dobrovolníci jsou těmi, kdo přispívá ke zvýšení prestiže sociálních služeb, protože mají mnohem více času než zaměstnanci na to, aby pomohli s aktivním trávením volného času seniorů. Význam dobrovolnictví pro sociální služby a přínos dobrovolníků pro sociální služby, společnost, klienta či samotného dobrovolníka je velmi důležitý a bude předmětem mého zkoumání.

## **2 Práce s dobrovolníky v organizacích**

Metodika práce s dobrovolníky je velmi důležitá, vymezuje roli dobrovolníka v organizaci, způsob výběru činností pro dobrovolníky a management dobrovolnictví. Neméně důležité je i právní ukotvení dobrovolnictví.

### **2.1 Role dobrovolníka v organizaci**

Vstupem dobrovolníka do organizace dochází k systémové změně, jedná se především otevření se organizace okolnímu světu. Ne vždy je tato změna žádoucí a přijatelná pro všechny zaměstnance. Důležitá je systematická práce s dobrovolníky, protože dobře připravený dobrovolnický program může zvýšit nejen výkonnost, ale také profesionalitu organizace. Pro vedení organizace, zaměstnance, klienty a jejich příbuzné je téma dobrovolnictví velmi vzdálené. Častokrát nikdo z uvedených neví, co by bylo dobré změnit, zlepšit, k čemu je dobrovolnictví užitečné. (Tošner, Sozanská, 2006) Role dobrovolníka a její stanovení v organizaci je jednou ze základních podmínek dobrovolnického programu. Pokud hovořím o roli dobrovolníka v organizaci, mám na mysli roli vnímanou z perspektivy organizace. Očekávání organizace se nemusí shodovat se skutečným chováním dobrovolníka. Učení se rolím je výsledkem socializace. Dobrovolník se učí být dobrovolníkem. Dobrovolník by měl mít schopnost reflektovat si svou roli a popřípadě se od ní distancovat. (Keller, 2010) Jak konstatuje Goffman (in Keller, 2010) distance od role je mnohdy jediný způsob, jak si zachovat lidskou důstojnost i v donucovacích situacích. Jedním z požadavků organizace může být i to, jaký má dobrovolník být, dobrovolník musí být vybaven jistými předpoklady nebo osobními sklony ke zvládnutí role dobrovolníka v organizaci, jinými slovy musí mít určitou rolovou dispozici.

### **2.2 Výběr činností pro dobrovolníky**

Existuje pouze pár omezení limitujících činností dobrovolníků, jednou z nich je zásada, že dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů. K další zásadě řadíme to, že dobrovolník by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce. (Tošner, Sozanská, 2006) Dobrovolníci vykonávají činnosti zaměřené na uspokojování duševních a duchovních potřeb klientů, především se jedná o volnočasové aktivity, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, podporu při naplňování osobních cílů a přání klienta, zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, vrstevníky, místním společenstvím, využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, podporu

aktivizace klienta, prevence osamělosti, jeho osobních a sociálních schopností a dovedností. Konkrétními příklady jsou například hraní společenských her, zpívání a hraní na nástroje, promítání filmu s následnou besedou, posezení při kávě, či čaji s rozhovorem s prvky reminiscenční terapie, sportovní aktivity a řada dalších činností. Mezi specifické činnosti patří činnosti, při kterých dobrovolník využívá své profesionální dovednosti. Ve výčtu nelze opomenout i jednorázovou pomoc například při zajištění kulturního programu. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012) Vytváření nabídky činností pro dobrovolníky je trvalý a otevřený proces, nabídka aktivit se rozšiřuje podle toho, jak si pracovníci troufnou dobrovolníky zapojit, jak se mění a vyvíjí organizace. (Tošner, Sozanská, 2006)

### **2.3 Management dobrovolnictví**

Management dobrovolnictví je významným faktorem pro realizaci dobrovolnictví v organizaci. Důležitou roli hraje osobnost koordinátora dobrovolníků, podstatnou součástí je také výběr dobrovolníků, kteří jsou vhodní pro výkon dobrovolnické činnosti, neméně důležitou je supervize dobrovolníků a v neposlední řadě ocenění a evaluace dobrovolníků. V České republice existuje řada dobrovolnických center, jejichž role je nezastupitelná.

**Koordinátor dobrovolníků** - k profesionalizaci dobrovolnické činnosti patří také skutečnost, že v organizaci působí koordinátor dobrovolníků. Koordinátor je klíčovou osobou dobrovolnického managementu. (Tošner, 2014) Aby bylo dobrovolnictví stále tvořivé a spontánní a aby mohlo být součástí kvalitních a profesionálních služeb, je třeba, aby zde byl někdo, kdo dobrovolníky vede a kdo je zároveň prostředníkem mezi nimi zaměstnanci a klienty. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012) Je to osoba, která koordinuje dobrovolnictví v organizaci, a to od výběru dobrovolníků přes jejich výcvik. Zpracovává metodiky, vyhledává vhodné činnosti pro dobrovolníky a zařazuje je do chodu organizace. Má na starosti také propagaci činnosti organizace. Koordinátor dobrovolníky vede, hodnotí jejich činnost, řeší vzniklá nedorozumění a problémy, organizuje setkání s dobrovolníky k příležitosti jim poděkovat za jejich práci. Udržuje styk s médii a dalšími organizacemi. Zpracovává práva a povinnosti dobrovolníků, pravidla mlčenlivosti. Vede administrativní agendu, jako jsou smlouvy s dobrovolníky, případně i pojistné smlouvy. (Tošner, Sozanská, 2006)

**Výběr dobrovolníků** - jedná se zejména o metody získávání dobrovolníků. Je třeba počítat s tím, že dobrovolníci přicházejí a odcházejí mnohem častěji, než zaměstnanci. Získávání dobrovolníků, jejich výcvik, výběr a podpora jejich motivace je nepřetržitým a stále se opakujícím procesem. Je důležité, aby harmonogram práce s dobrovolníky respektoval školní rok či akademický rok. (Tošner, 2014) Jakým způsobem bude koordinátor dobrovolníky získávat, záleží na jeho tvořivosti. Mezi nejčastěji používané formy získávání dobrovolníků patří letáky, místní tisk, regionální televize, rozhlasové či televizní vysílání, náborové akce zacílené na získávání dobrovolníků pro konkrétní činnost, dále střední a vysoké školy, osobní kontakty. Osobní kontakty jsou jednou z nejčastěji využívaných forem získávání dobrovolníků. Tento způsob je velmi efektivní, ale časově náročný. Ve výčtu nelze opomenout internet a sociální sítě. (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012) Jiným způsobem je pasivní přístup získávání dobrovolníků. Zde organizace vyčkává a spoléhá se na vlastní iniciativu dobrovolníků, kteří si sami najdou cestu k organizaci. (Frič, 2001)

**Supervize** - „*Supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81) Supervize je důležitá stejně tak pro dobrovolníky, jako pro zaměstnance. Díky supervizi dobrovolník získává a poskytuje zpětné vazby, což přispívá k jeho rozvoji. Nabídnutí pravidelné supervize je projevem a oceněním práce dobrovolníků v organizaci. Supervize pomáhá supervizorům, ale i dobrovolníkům pochopit, jak moc je těší jejich práce, a určit, zda je zapotřebí další školení. (Beerová, 2011) Supervize se vyznačuje vysokou mírou důvěry, která vzrůstá v partnerství. (Gould, Baldwin, 2004, s. 203) Profesionálové, kteří jsou převážně v kontaktu s lidmi a nemají možnost ventilovat své pocity a řešit problémy, jsou ohroženi syndromem vyhoření. U dobrovolníků hrozí spíše ztráta jejich motivace než syndrom vyhoření. Supervize nehraje pouze svou základní roli jako je zpětná vazba a komunikační kanál mezi dobrovolníky, koordinátorem a pracovníky, nýbrž se ukazuje, že supervize hraje roli i v případě, že dobrovolník cítí ocenění a respekt k tomu, co dělá. Supervize dobrovolníků je zároveň kontrolou jejich činnosti. (Frič, Pospíšilová, 2010)



**Evaluace a ocenění dobrovolníků** - proces evaluace souvisí s hodnocením celé organizace. Slovo hodnocení má u nás negativní konotaci, která pramení z minulosti. Slovo hodnocení je spojováno s osobní kritikou a negativními dopady na člověka. „*Za slovem hodnocení bychom si měli představit proces, jehož výsledkem je zkvalitnění naší práce, což neznamena, že bychom ji do té doby dělali špatně.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 83) Činnost dobrovolníků by měla být evidována, dobrovolníci by měli vykazovat počty hodin, které organizaci věnují. (Tošner, Sozanská, 2006) Hodnocení slouží k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků v organizaci a jako argument pro to, že dobrovolnictví má své místo v tržní společnosti. Minimálně jednou ročně by mělo být uspořádáno setkání dobrovolníků s vedením organizace a zaměstnanců, které je spojeno s oceněním zásluh dobrovolníků a předání symbolické odměny. (Frič, Pospíšilová, 2010) Ocenění a odměňování dobrovolníků je proces, který má provázet dobrovolníka po celou dobu jeho pobytu v organizaci. Svou vděčnost můžeme vyjádřit několika způsoby, samozřejmostí je poděkování. Můžeme dobrovolníkům popřát k narozeninám, svátku, veřejně ocenit lze dobrovolníky také jejich uvedením ve výroční zprávě nebo je pozvat na neformální firemní výlet, zájezd, zajistit volné vstupenky na sportovní či kulturní akci. Pátého prosince je Mezinárodní den dobrovolníků, tento den je příležitostí k předání ocenění, dárků, diplomů. (Tošner, Sozanská, 2006) Specifickým oceněním dobrovolníků je cena Křesadlo, kterou uděluje HESTIA již od roku 2001, vznikla jako reakce na potřebu oceňovat dobrovolníky. Křesadlo je symbolem vykřesané jiskry lidství. Dobrovolníky na ocenění Křesadlo nominují organizace i sami občané. O tom, komu bude Křesadlo uděleno, rozhoduje komise složená z novinářů, zástupců neziskových organizací, zástupců státní správy a samosprávy a komerčních firem. Cena Křesadla není udělována ve všech městech, pouze v některých, jako například Praha, Hlinsko, Chotěboř, Hradec Králové a další. (Cena Křesadlo, nedatováno)

**Dobrovolnická centra a její role** - dobrovolnická centra se specializují na management dobrovolnictví. Tošner, Sozanská (2006) chápou jako základní poslání dobrovolnických center propagaci a podporu myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráci s neziskovými organizacemi v daném regionu. Cílem je zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problému komunity. Tito dva autoři v roce 1999 stáli u zrodu prvního českého dobrovolnického centra Hestia – Národní dobrovolnické centrum. Národní dobrovolnické centrum Praha (HESTIA - NDC), které bylo založeno z iniciativy a za finanční podpory Open Society Institutu v New Yorku a za metodické

pomoci Points of Light Foundation. Hlavním posláním dobrovolnických center je rozvíjet dobrovolnictví ve společnosti.

## **2.4 Dobrovolnické centrum Litomyšl**

Dobrovolnické centrum při Farní charitě Litomyšl zahájilo svou činnost v roce 2012. Hlavním důvodem jeho založení byla potřeba zaštitit množství dobrovolníků, kteří trávili čas v odlehčovací sociální službě. V témže roce dobrovolnické centrum získalo akreditaci Ministerstva vnitra na dobrovolnické programy Daniel (pomoc dětem) a Gabriel (pomoc seniorům). Dobrovolnické centrum podporuje i krátkodobou dobrovolnickou činnost v podobě Tříkrálové sbírky, Uklid'me Česko a S.O.S dobrovolnictví. S.O.S dobrovolnictví znamená, že dobrovolník poskytne nezávazně své údaje do databáze dobrovolníků připravených pomoci při náhlých živelných a jiných katastrofách. DC má navázanou spolupráci s několika organizacemi, kde dobrovolníci mohou pomáhat, jedná se o následující výčet organizací: Respítní péče Jindra, Středisko volného času, Speciální základní škola, II. Základní škola, Nízkoprahové zařízení Naděje, o.s., Litomyšlská nemocnice, Denní stacionář Ruka pro život, Centrum sociální pomoci Litomyšl, Městská knihovna, Zařízení sociální péče v Chocni, Domov pro seniory Sloupnice, Rytmus Východní Čechy, Speciální základní škola a praktická škola Vysoké Mýto. Je členem Národní asociace dobrovolnictví z.s., což je profesní síť dobrovolnictví. (Dobrovolnické centrum, nedatováno)

### ***Shrnutí kapitoly 2***

Druhá kapitola se již podrobněji zabývá prací s dobrovolníky v organizacích. Metodika práce s dobrovolníky při formálním poskytování dobrovolnictví je nedílnou součástí práce s dobrovolníky. Dobrovolnictví má být jasně vymezeno a upraveno smlouvou. Způsob výběru činností a nabídka možností realizace dobrovolníka je velmi důležitá. Část kapitoly je věnována managementu dobrovolnictví, který představuje významný faktor pro realizaci dobrovolnictví v organizaci. Role koordinátora dobrovolníků hraje nedílnou součást práce s dobrovolníky. Koordinátor je klíčovou osobou v dobrovolnickém managementu. Má za úkol dobrovolníky vést a vyhledávat pro ně vhodnou aktivitu, zároveň reprezentuje a propaguje činnost organizace. Zajímavou částí je způsob výběru dobrovolníka a jeho oceňování. Samozřejmým oceněním dobrovolnictví je poděkování, ale specifickým oceněním práce dobrovolnictví představuje cena Křesadlo. Dále je zde popsáno dobrovolnické centrum Litomyšl, které hraje klíčovou roli, protože koordinuje dobrovolnické aktivity a dobrovolníky

docházející do odlehčovací sociální služby v Respitní péči Jindra v Litomyšli, kde byl realizován výzkum.

### **3 Specifika dobrovolnictví v odlehčovací službě**

Tato kapitola se bude věnovat vymezení a realizaci odlehčovací služby, také cílové skupině odlehčovací služby Litomyšl. Pokud chce dobrovolník pracovat se seniory, je nutné, aby znal specifika práce se seniory, jaké jsou jejich potřeby, jakým způsobem komunikovat se starým člověkem. Pozitivní postoje ke stáří a stárnutí se formují již od dětství prostřednictvím výchovy v rodině a ve školském zařízení v rámci vzdělávacího systému. (Čevelová, a kol., 2016)

#### **3.1 Vymezení odlehčovací služby**

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 44 definuje odlehčovací služby následujícím způsobem: *„Odhlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované 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.“*

#### **3.2 Potřeby seniorů, jejich emoce a prožívání v kontextu realizace odlehčovací služby**

Aby mohl dobrovolník navázat kvalitní vztah se seniory, musí znát jejich potřeby. Nejprve je tedy nutné definovat pojem potřeba. Potřeba je dle Dostálové (in Bužgová, 2015, s. 40) v širším pojetí chápána jako *„požadavky nezbytné pro biologický, psychický a sociální život člověka.“* V užším slova smyslu tatáž autorka definuje potřebu jako *„stav nedostatku něčeho, co je nevyhnutelné pro organismus nebo osobnost.“* (Bužgová, 2015, s. 40) Potřeby lidí se v průběhu věku mění po kvalitativní i kvantitativní stránce. Jiné potřeby mají děti a jiné dospělí či senioři, jim se mění hodnotová orientace potřeb. Do popředí se dostávají potřeby zdraví, klidu, bezpečí a spokojenosti. Zdá se, jako by se senioři, pokud se podíváme na Maslowovu pyramidu potřeb, vraceli z nejvyšších úrovní k jejím základům. (Mlýnková, 2011)

Obrázek 1 - Maslowova pyramida lidských potřeb



Zdroj: <https://www.filosofie-uspechu.cz/maslowova-pyramida-lidskych-potreb/>

Dvořáčková (2012) uvádí, že senior potřebuje mít pocit jistoty a bezpečí, je pro něho důležitá důvěra, stabilita a spolehlivost. V souvislosti s potřebou bezpečí má autorka na mysli bezpečí fyzické, psychické a sociální zabezpečení. Někdy se snažíme seniorům pomáhat, ale to může vést k jejich závislosti na druhých. Je důležité si uvědomit, zda naše ochranné snahy neomezují vůli seniora rozhodovat o sobě a svém životě. Matoušek (2008) definuje potřebu jako motiv k jednání. Neuspokojená potřeba vede ke strádání a deprivaci. Lidské potřeby se ve většině psychologických typologií dělí na okruh vztahující se k tělesné pohodě, psychické rovnováze a bezpečí, okruh související se vztahy k blízkým lidem (k někomu patřit, milovat, být milován), okruh vztahující se ke společenskému uplatnění a okruh spirituálních potřeb (rozumět sobě, lidem, světu, chápat smysl života). Potřeba, kterou klient pociťuje, by měla být východiskem v práci s ním.

Podle výzkumu Kraufmanové (2004) senioři považují za nejdůležitější hodnoty zdraví a rodinu, do které řadí Kraufmanová i lásku. Dalšími důležitými hodnotami dle výzkumu jsou víra, vlastní domácnost a soběstačnost, dále potom klid neboli psychická a fyzická pohoda, mezilidské vztahy a sociální kontakt s dalšími osobami. Mezi nejdůležitější potřeby pak patří potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a sociální potřeby. Kraufmanová se domnívá, že senioři uvádí ty hodnoty a potřeby, které pociťují

jako ohrožené, protože uspokojování těchto potřeb je ovlivněno jejich zdravotním stavem.

Člověk ve vyšším věku se více obává nemocí, ztráty životního partnera či závislosti na pomoci druhého člověka. Senioři se velmi těžko smiřují s tím, že budou závislí na péči druhých osob. V případě ztráty životního partnera, ubývání přátel a známých se hůře uspokojuje potřeba komunikace. Mnozí senioři se však i ve vyšším věku realizují v zaměstnání, pracují na zahrádce, zvelebují si své bydlení, navštěvují různé kulturní akce, či uspokojují i své intelektuální potřeby prostřednictvím univerzit třetího věku, což je důležité pro mentální svěžest seniorů. (Mlýnková, 2011)

V závěrečné fázi života člověk bilancuje a hodnotí svůj život, časté je i kladení si otázek smyslu života. Někdy na mnohé otázky nemají senioři odpověď, proto je důležité uspokojovat duchovní potřeby tak, že lidé mají někoho, komu se mohou svěřit se svými myšlenkami. Díky zpovědi mohou dosáhnout vnitřní svobody a smíření se sama se sebou. (Malíková, 2011)

### **3.3 Co vše musí dobrovolník znát, aby mohl pracovat se seniory**

Dobrovolníci by měli znát obecné zásady komunikace se seniory. Dobrovolník by měl brát ohled na případné onemocnění seniora, omezenou pohyblivost, kognitivní poruchy (zhoršený zrak, sluch). V případě kognitivních poruch je vhodný tělesný kontakt na rameno či loket. Dobrovolník by měl umět hovořit srozumitelně, dostatečně nahlas (nekřičet) a pomalu, ale také umět mlčet, aktivně naslouchat. Komunikace se seniory má svá specifika. Dobrovolník se musí umět přizpůsobit požadavkům seniora. Velmi důležitou součástí komunikace tvoří také aspekty nonverbální komunikace. (Hrozenková, Dvořáčková 2013)

Starší lidé reagují pomaleji, je třeba, aby byl dobrovolník trpělivý. Někdy mohou mít i problémy s pamětí, což ovlivňuje vybavení si jmen, čísel nebo některých situací. Dalším typickým znakem v komunikaci seniorů je opakování již sděleného, hovoří velmi často o svém trápení, zdravotních obtížích, tím usilují o upoutání pozornosti. Dobrovolník by měl být tedy naladěný na stejnou vlnu jako senior. (Špatenková, 2015)

### **3.4 Základy komunikace se starým člověkem**

Dobrá a účelná komunikace je velmi důležitou součástí dobrovolnictví. Dobrovolník by měl umět komunikovat se starým člověkem a dodržovat důležité zásady. Senior by měl

vždy vědět, jak dlouho bude rozhovor trvat, mělo by se mu to sdělit hned v počátečních fázích rozhovoru. (Klevetová, 2017)

Nedílnou součástí rozhovoru je oslovení a pozdrav, což má v komunikaci zásadní význam. Je vhodné, aby se dobrovolník zeptal personálu, jak si klient přeje být osločován, a držet se toho, popřípadě se může dobrovolník s klientem dohodnout samostatně. Je však neprofesionální a neetické oslovovat seniora „babi, dědo“. Senior by měl vždy vědět, s kým komunikuje a jaká je jeho role. (Klevetová, 2017)

Dle Truhlářové (nedatováno)<sup>2</sup> je pro optimální průběh komunikace se seniorem důležitý přístup dobrovolníka, který má jistý postoj a sebevědomí. K těmto postojům Truhlářová řadí **respekt vůči právu klienta na sebeurčení, individualizace** neboli uznávat klienta jako jedinečnou bytost, **nehodnotící postoj** čili neposuzovat morální úroveň člověka, **zachování důvěryhodnosti vztahu**, lze chápat jako zachování mlčenlivosti, **kontrolovaná emoční angažovanost**, tomu lze rozumět jako odpovídající reakce na klientovy pocity, a v neposlední řadě **vyjadřování pocitů** neboli vytváření takových podmínek, aby se klient nebál vyjadřovat své pocity. Podstatnou součástí rozhovoru je volba vhodného místa k realizaci rozhovoru, při kterém by neměli být rušeni. Velmi důležité je udržení očního kontaktu, přičemž by oči klienta a dobrovolníka měly být ve stejné výšce, není vhodné, aby dobrovolník nad klientem stál. To vše přispívá k vytvoření důvěryhodného a kladného vztahu, což vede k úspěšnému navázání další spolupráce.

### 3.5 Práva a povinnosti dobrovolníka

Každý dobrovolník má svá práva a povinnosti, která by měla být dodržována. Všichni dobrovolníci by se měli seznámit s kodexem dobrovolníka, který vymezuje konkrétní práva a povinnosti. Každý dobrovolník přicházející do organizace musí splňovat základní podmínky, které stanovuje zákon o dobrovolnické službě či konkrétní dobrovolnický program. Zákonná minimální věková hranice pro dobrovolníka je 15 let. Osoby mladší 18ti let musí mít k výkonu dobrovolnické činnosti souhlas zákonného zástupce. Dobrovolník by měl splňovat určité předpoklady pro výkon dobrovolnictví, k nim patří osobní motivovanost, ochota spolupracovat a předávat zkušenosti, některé organizace požadují i výpis z rejstříku trestu, zdravotní způsobilost, případně i psychologický test (v případě přímé individuální klientské práce), přičemž eventuální

---

<sup>2</sup> Jedná se o PowerPointovou prezentaci

náklady hradí dobrovolnické centrum. (Průvodce dobrovolnictvím průvodce dobrovolnictvím v jihočeském kraji, 2011)

Dle Tošnera (in Dončevová, 2014) k základním právům dobrovolníků patří **právo na zaškolení, výcvik a trénink**. To přispívá k profesionalitě dobrovolníka a jeho spokojenosti a k dobrému pocitu. Mimořádně důležité je zaškolení dobrovolníka, předání všech důležitých informací o cílové skupině. To pomáhá utvářet vztah mezi dobrovolníkem, koordinátorem a kolegy. Na dobrovolníky jsou kladeny poměrně vysoké nároky, zejména v sociální oblasti se dobrovolník setkává se specifickými problémy klientů, je nutný jejich citlivý a odborný přístup, aby nedošlo k nenapravitelným chybám. Vzdělání dobrovolníků by mělo být dobře naplánované a realizované, nicméně to sebou nese i finanční zatížení dobrovolnického centra a tam často dle Dončevové (2014) vážně profesionalita vzdělání dobrovolníků. Dále se dobrovolník seznamuje s **posláním a činností organizace**, kde chce působit. Dobrovolníkovi by měla být nabídnuta taková činnost, která odpovídá jeho **očekávání, schopnostem a dovednostem**. Měl by být informován o obsahové a časové náplni činnosti, kterou má vykonávat. Právem dobrovolníka je **říci ne, pokud mu nabídnutá činnost nevyhovuje**, zároveň by měl být informován o tom, koho může kontaktovat, s kým spolupracovat, měl by znát koordinátora nebo osobu, která je tímto v dané organizaci pověřena. Dalším právem dobrovolníka je **právo na supervizi**, při níž může sdělit své pocity, zkušenosti a probrat případné neúspěchy či naopak sdílet své úspěchy. Supervize se koná buď individuálně, nebo ve skupině s ostatními dobrovolníky. Dobrovolník má právo **účasti na evaluaci**, aby věděl, zda je jeho činnost efektivní. Má také právo na morální ohodnocení své práce. Po ukončení dobrovolnické činnosti má dobrovolník **získat potvrzení či osvědčení o dobrovolnické činnosti** (nebo po 50 hodinách činnosti). V případě, že dobrovolník nebude spokojen se svou prací, může se obrátit na dobrovolnické centrum s prosbou o **nabídku jiných dobrovolnických aktivit**.

Nedílnou součástí etického kodexu jsou i **povinnosti dobrovolníka**. Mezi povinnosti dobrovolníka patří, že je **povinen řídit se pokyny pověřeného zástupce organizace**, má **dodržovat principy** dané organizace a **řídit se bezpečnostními předpisy**. V případě, že tak nebude činit, odpovídá za případnou způsobenou škodu. Měl by být spolehlivý, respektovat soukromí klientů a nezneužívat jejich důvěry. Mimořádně **důležitá povinnost je zachování mlčenlivosti**. Dobrovolník má dodržovat zásadu



mlčenlivosti o informacích získaných o klientech, ať jde o osobní údaje klientů, jejich zdravotní stav, nebo informace o majetkových poměrech a dalších. Zachování mlčenlivosti se týká také informací získaných v rámci supervizních, evaluačních setkání, především má zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se jiných osob. Mlčenlivost se týká i informací o spolupracujících organizacích, nesmí poskytovat žádné informace sdělovacím prostředkům bez předchozí dohody s koordinátorem. Výjimku tvoří obecné informace o cílech a charakteru služby. Dále má chránit dokumentaci před zneužitím, jedná se o informace svěřených dokumentů a právních dokumentů, informace o dalších dobrovolnících. Mlčenlivostí není vázán v případě situací, kdy je občanovi uložena oznamovací povinnost. Mlčenlivost nezaniká v případě ukončení dobrovolnické činnosti v dané organizaci, či ukončení konkrétního dobrovolnického programu. Dobrovolník by měl být spolehlivý, měl by plnit úkoly, ke kterým se zavázal, měl by být týmovým hráčem, měl by respektovat a ztotožňovat se s posláním dané organizace. Důležité je, aby **znal své zdravotní či časové limity**. (Tošner, 2017)

Po seznámení se s organizací a se svými právy a povinnostmi dochází mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem k uzavření smlouvy o konkrétní dobrovolnické činnosti, která vymezuje předmět smlouvy, podmínky výkonu dobrovolnické služby a závěrečná ustanovení. Návrh smlouvy dobrovolnického centra Litomyšl je přílohou bakalářské práce. (Příloha č. 1)

### **3.6 Odlehčovací služba v Litomyšli**

Odlehčovací službu v Litomyšli s názvem Respitní péče Jindra zajišťuje Farní charita Litomyšl. Jedná se o pobytovou odlehčovací službu dle §44. zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách. Posláním této služby je poskytnout formou krátkodobého pobytu péči osobě, která je z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení závislá na péči druhé osoby. Účelem krátkodobého pobytu člověka v odlehčovací službě je úleva pečující rodině. Jak již bylo naznačeno, služba je poskytována pobytovou formou v zařízení rodinného typu s kapacitou devíti lůžek. Pracovníci sociálních služeb poskytují klientům péči a podporu 24 hodin denně. Cílem služby je zajistit klientovi po dobu pobytu přiměřenou míru podpory při naplňování jeho potřeb. Během tohoto pobytu si pečující osoba odpočine a nabere nové síly k tomu, aby nadále mohla pečovat o osobu blízkou. Pečující osoba se dozví, jak řešit záležitosti v souvislosti s pečováním o blízkého a v neposlední řadě získá čas pro řešení nové

životní situace. Pracovníci odlehčovací služby poskytují rady ohledně péče o pokožku, polohování, využívání antidekubitních či jiných pomůcek. Podávají informace o možnosti využití kompenzačních pomůcek, což jsou například klozetové křeslo, invalidní vozík, chodítka, atd. Poskytují informace o příspěvku na péči a možnosti využití dalších sociálních služeb, např. pečovatelská služba, osobní asistence, domova pro seniory atd. Personál pečující osobu podporuje, povzbuzuje v další péči o osobu blízkou. Pečující osoba má možnost si ve Farní charitě zapůjčit kompenzační pomůcky. (Respitní péče Jindra, nedatováno)

Cílovou skupinou odlehčovací služby Litomyšl jsou senioři a osoby starší 50 let, kteří jsou u důvodu věku, chronického onemocnění, či zdravotního postižení závislí na péči druhé osoby. Sociální služba je určena osobám, o které v domácím prostředí pečují jejich rodinní příslušníci a z nějakého důvodu potřebují, aby za ně někdo na krátkou dobu převzal péči. Důvodem může být dovolená, služební cesta, nemoc, vyčerpání, nutné opravy či úpravy v bytě, domě. Dlouhodobá péče o starého či nemocného člověka v domácím prostředí je velmi náročná jak po fyzické, tak i psychické stránce. Respitní neboli úlevová péče dopřeje pečujícím osobám přestávku, při které naberou nové síly k dalšímu pečování. ([www.litomysl.charita.cz](http://www.litomysl.charita.cz)) Pod dlouhodobou péčí rozumíme soubor služeb poskytovaných osobám, které jsou z důsledku chronického onemocnění nebo tělesného či duševního postižení závislé na pomoci při každodenních činnostech, jakými jsou pomoc při přijímání potravy, pomoc s hygienou, oblékáním, svlékáním, používáním toalety apod. (Čevela, Čeledová., 2014)

Kromě zabezpečení běžných denních činností patří k sociálním službám bezpochyby i sociální aktivity, které jsou označovány jako sociální péče nižší úrovně. (Balogová, 2012) Kromě sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v zařízení pracuje také aktivizační pracovnice připravující program pro klienty, kterého se mohou zúčastnit. Jde především o aktivity zaměřené na trénování paměti, poslech hudby, zpívání, ruční práce atd. Sociální služby mají hojně zastoupen sektor služeb, mezi ně patří i dobrovolnictví. Odlehčovací služba spolupracuje s dobrovolnickým centrem Farní charity Litomyšl. Do zařízení tedy docházejí dobrovolníci, kteří klientům v případě zájmu předčítají z knih, hrají s nimi společenské hry, povídají si s nimi, či připravují hudební program. Na základě osobního přání klienta zprostředkovává služba objednání ke kadeřnici, na pedikúru. Klienti mají možnost využít duchovních služeb. (Respitní péče Jindra, nedatováno)

### ***Shrnutí kapitoly 3***

V této kapitole jsem se zaměřila na dobrovolnictví a na dovednosti dobrovolníka v odlehčovací sociální službě v Litomyšli, která je stěžejní pro výzkumnou část této práce. K tomu, aby dobrovolník vykonával dobrovolnickou činnost s cílovou skupinou seniorů efektivně, by měl znát jejich potřeby, měl by ovládat obecné zásady komunikace a respektovat jejich zdravotní stav. Nedílnou součástí dobrovolnického centra je i seznámení dobrovolníků s jejich právy a povinnostmi. Každý dobrovolník by je měl dobře znát. Pouhá znalost však nestačí, práva a povinnosti by měly být také dodržovány.

## 4 Výzkumná část

V teoretické části bakalářská práce popisuje problematiku dobrovolnictví v sociálních službách. V předchozích kapitolách jsem se věnovala základnímu teoretickému ukotvení dobrovolnictví v obecné rovině a také práci s dobrovolníky ve Farní charitě Litomyšl. Následující část má navázat na předchozí kapitoly teoretické části. Bude vymezen výzkumný problém, cíle výzkumu, výzkumný vzorek, technika sběru dat a způsob zpracování získaných dat.

### 4.1 Konkretizace výzkumného problému

V souvislosti s konkretizací výzkumného problému došlo ke stanovení hlavního cíle výzkumného šetření. **Hlavním cílem výzkumu je zjistit motivy dobrovolníků pro výkon dobrovolnické činnosti a názory pracovníků v sociálních službách na význam práce dobrovolníků v odlehčovací sociální službě Litomyšl.** Zaměřila jsem se na pobytovou sociální službu, jejíž cílovou skupinou jsou osoby starší 50 let. Do odlehčovací služby dochází dobrovolníci a pomáhají s aktivním trávením volného času, konkrétně předčítají z knih, hrají společenské hry, povídají si, či připravují hudební program. Jedná se o odlehčovací sociální službu při Farní charitě Litomyšl. Pro naplnění cíle hlavní výzkumné otázky jsem si stanovila dílčí výzkumné otázky.

### 4.2 Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů výzkumného šetření

**Hlavním cílem této práce je zjistit motivaci dobrovolníků k výkonu dobrovolnické činnosti a názory pracovníků v sociálních službách na význam práce dobrovolníků v odlehčovací sociální službě Litomyšl.** Tento hlavní cíl je rozdělen do dílčích cílů.

Na základě definování hlavního cíle výzkumu jsem došla k definování hlavní výzkumné otázky (dále HVO). **Jaké mají dobrovolníci motivy k vykonávání dobrovolnické činnosti a jaké názory mají pracovníci v sociálních službách na význam práce dobrovolníků pro odlehčovací sociální službu v Litomyšli?**

**HVO jsem rozpracovala do následujících čtyř dílčích výzkumných otázek (dále DVO):**

**První dílčí výzkumná otázka (DVO1): Jakou motivaci mají dobrovolníci k výkonu dobrovolnické činnosti a jaký význam má dobrovolnictví pro jejich osobní život?**

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, jak se dobrovolníci dozvěděli o možnosti vykonávat dobrovolnickou činnost, proč se rozhodli pro pobytovou sociální službu a jaká byla jejich hlavní motivace. Dále tento cíl zjišťuje, jak toto rozhodnutí ovlivnilo jejich soukromý život a jak je vnímá jejich blízké okolí.

**Druhá dílčí výzkumná otázka (DVO2): Jakou zkušenost mají dobrovolníci s vykonáváním dobrovolnické činnosti a jak vnímají svoji roli dobrovolníka?**

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, jaká je osobní zkušenost s vykonáváním dobrovolnické práce a jak je vnímána role dobrovolníka v organizaci. Předmětem zájmu bylo také to, zda dobrovolnictví splnilo očekávání informantů.

**Třetí dílčí výzkumná otázka (DVO3): Jak je v organizaci o dobrovolníky pečováno?**

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zmapovat, jakým způsobem jsou dobrovolníci odměňováni a jak vnímají spolupráci s koordinátorem dobrovolníků a přístup personálu v pobytovém sociálním zařízení. Dále bylo předmětem zkoumání zjistit, zda se mají možnost účastnit se supervizních setkání a zda těchto setkání využívají. Tato dílčí výzkumná otázka zjišťuje, zda se dobrovolníci setkávají s těžkostmi a zda mají možnost tyto potíže řešit.

**Čtvrtá dílčí výzkumná otázka (DVO4): Jaký vztah mají pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci k dobrovolníkům a jak vnímají jejich pozici v organizaci?**

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit od personálu, zda jsou dobrovolníci vnímáni jako přínos pro klienty a jestli jsou vítanou pomocí při výkonu jejich práce.

### **4.3 Charakteristika výzkumu**

Pro zpracování empirické části jsem zvolila **kvalitativní výzkumnou strategii**, protože pomůže k hlubšímu porozumění zkoumaného. Vzhledem k cílům výzkumné práce se mi jako nejvhodnější jeví využít kvalitativní metody, protože výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. (Hendl, 2016)

Nástrojem kvalitativního výzkumu bývá nejčastěji rozhovor. Pro svou empirickou část jsem zvolila kvalitativní dotazování technikou **polostrukturovaných rozhovorů**, díky

kterým můžeme získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu. V polostrukturovaném rozhovoru může dojít k vyjasnění některých otázek. (Švaříček, Šed'ová, 2007) Veselá (2002) považuje rozhovor za techniku, díky které zjistíme stav vědomí a názory respondenta.

*„Kvalitativní metody jsou v sociálních vědách široce užívány, jelikož dokážou vyprávět příběh.“* (Matoušek a kol., 2013, s. 528) Švaříček a Šed'ová (2007, s. 184) považují rozhovor face to face za *„prostředek k získání hlubokého vhledu do subjektivního světa daného jedince.“*

Dle Hendla (2016) patří dotazování, naslouchání a získávání odpovědí v empirickém výzkumu mezi hlavní skupinu metod sběru dat. Dotazování může zahrnovat různé typy rozhovorů, dotazníků, škál a testů. Existují dvě krajní formy dotazování. Na jedné straně se jedná o různé dotazníky s pevně danou strukturou otázek a uzavřenými otázkami, na druhé straně pak volné rozhovory, jejich struktura není předem dána, častokrát mají podobu volného vyprávění subjektu. Polostrukturované dotazování je považováno za střední cestu. Vyznačuje se definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností získávání informací. Vedení kvalitativního rozhovoru vyžaduje dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu. Je nutné mít promyšlen obsah otázek, jejich formu a pořadí. Neméně důležité je uvážit délku rozhovoru. Mimořádnou pozornost bychom měli věnovat úvodu a ukončení rozhovoru. Započetí rozhovoru by mělo být citlivé, je nutné prolomit případné psychické bariéry. Nedílnou součástí je zajištění souhlasu se záznamem. Velmi důležitou roli hraje také zakončení rozhovoru, při loučení můžeme získat důležité informace. Hendl (2016) dále popisuje výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu. K nevýhodám řadí například, že data získaná výzkumníkem nejsou přenositelná na celou populaci, dále také větší časová náročnost při sběru a analýze dat. K nevýhodám Hendl řadí i snadnější ovlivnitelnost výsledků výzkumníkem. Naopak k výhodám bezesporu patří podrobnější popis a hlubší pochopení zkoumaného nebo kontakt s respondentem v jeho přirozeném prostředí.

Rozhovory budou rovněž doplněny technikou aktivního naslouchání a pozorování.

#### **4.2 Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek**

Jednotlivé dílčí výzkumné otázky jsem transformovala do tazatelských otázek. Tyto otázky jsem následně využila v rozhovorech s dobrovolníky a pracovníky v sociálních službách v odlehčovacích službách Litomyšl. Po komparaci odpovědí jednotlivých

pracovníků jsem získala odpovědi na dílčí výzkumné otázky, na základě této komparace jsem dospěla k vyhodnocení a naplnění hlavního cíle práce.

V úvodní fázi jsem si stanovila seznam jednotlivých tazatelských otázek pro dobrovolníky a pro pracovníky v sociálních službách a na základě doporučení Dismana (2002) jsem provedla předvýzkum z důvodu otestování srozumitelnosti a jednoznačnosti otázek.

Předvýzkum spočíval v osobním setkání s dvěma informanty, jeden informant byl dobrovolník a druhý pracovník v sociálních službách. Na základě předvýzkumu jsem některé otázky upravila a některé vypustila.

Tabulka č. 1: Transformační tabulka (zdroj: vlastní)

Hlavní výzkumná otázka HVO	Dílčí výzkumné otázky DVO	Výzkumný nástroj/informanti	Tazatelské otázka (TO)
<b>HVO:</b> <b>Jaké mají dobrovolníci motivy k vykonávání dobrovolnické činnosti a jaké názory mají pracovníci v sociálních službách na význam práce dobrovolníků pro odlehčovací službu v Litomyšli?</b>	<b>DVO1:</b> <b>Jakou motivaci mají dobrovolníci k výkonu dobrovolnické činnosti a jaký význam má dobrovolnictví pro jejich osobní život?</b>	Polostrukturovaný rozhovor/ Dobrovolníci docházející do odlehčovací služby	<b>TO1:</b> Jak a kde jste se o možnosti vykonávat dobrovolnickou činnost dozvěděl/a?  <b>TO2:</b> Co bylo Vaší prvotní motivací?  <b>TO3:</b> Proč jste si vybral/a odlehčovací sociální službu v Litomyšli s cílovou skupinou senioři?  <b>TO4:</b> Má někdo z vašeho okolí zkušenosti s dobrovolnictvím?  <b>TO5:</b> Je něco, co Vám dobrovolnictví přineslo nebo naopak vzalo?

	<p><b>DVO2: Jakou zkušenost mají dobrovolníci s vykonáváním dobrovolnické činnosti a jak vnímají svoji roli dobrovolníka?</b></p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor/ Dobrovolníci docházející do odlehčovací služby</p>	<p><b>TO6:</b> Jak dlouho dobrovolnictví vykováváte?</p> <p><b>TO7:</b> Jak dobrovolnictví splnilo vaše očekávání?</p> <p><b>TO8:</b> Jak se Vám pracuje v kolektivu odlehčovací služby?</p> <p><b>TO9:</b> Jak vnímáte svou roli dobrovolníka v poskytování péče o klienta?</p> <p><b>TO10:</b> Jak reaguje vaše okolí na vaši profesi dobrovolníka?</p>
	<p><b>DVO3: Jak je v organizaci o dobrovolníky pečováno?</b></p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor/ Dobrovolníci docházející do odlehčovací služby</p>	<p><b>TO11:</b> Jak se Vám spolupracuje s koordinátorem dobrovolníků a jak často spolu komunikujete?</p> <p><b>TO12:</b> Jak jste za výkon dobrovolnické činnosti v organizaci oceňován/a?</p> <p><b>TO13:</b> Co Vám přijde na dobrovolnictví náročné?</p> <p><b>TO14:</b> Využíváte možnosti účasti na supervizích?</p>
	<p><b>DVO4: Jaký vztah mají pracovníci v sociálních službách k dobrovolníkům a jak vnímají jejich pozici v organizaci?</b></p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor/ Pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci</p>	<p><b>TO15:</b> Jaký mají podle vašeho názoru dobrovolníci význam pro klienty?</p> <p><b>TO16:</b> Jaký mají podle vašeho názoru dobrovolníci přínos pro pracovníky organizace?</p> <p><b>TO17:</b> Jak dobrovolnictví ovlivňuje výkon vaší profese v organizaci?</p> <p><b>TO18:</b> Jaké vlastnosti by měl mít podle Vás dobrovolník?</p> <p><b>TO19:</b> Jak se vám s dobrovolníky spolupracuje?</p>



#### 4.4 Popis výzkumného vzorku

Základním souborem pro účel výzkumného šetření jsou všichni pracovníci v sociálních službách pracující v odlehčovací službě v Litomyšli a všichni dobrovolníci docházející do této organizace.

Nejprve jsem začala provádět vzorkování stanovením základních kritérií pro volbu informantů z vybrané odlehčovací sociální služby. Jako kritérium pro výběr dobrovolníků byla stanovena délka výkonu dobrovolnické činnosti v minimálním rozsahu šest měsíců. U pracovníků v sociálních službách byla kritériem výběru délka pracovního poměru na pozici pracovníka v sociálních službách v odlehčovací službě Litomyšl minimálně dva roky. Výběr byl proveden z informantů, které jsem oslovila, a oni souhlasili s účastí ve výzkumu. Konečný výběrový soubor tvořil pět dobrovolníků docházející do odlehčovací služby a tři pracovníce v sociálních službách pracující v této organizaci a splňující stanovená kritéria.

**Tabulka č. 2:** Výběrový soubor informantů – dobrovolníci (označení jako D) a pracovníce v sociálních službách (označení písmenem P). (zdroj: vlastní)

Informant číslo	Pohlaví	Věk	Délka pracovního poměru / výkonu dobrovolnické činnosti	Pracovnice v sociálních službách/dobrovolník
D1	muž	17	2 roky	Dobrovolník
D2	žena	17	7 měsíců	Dobrovolnice
D3	žena	29	2 roky	Dobrovolnice
D4	žena	16	6 měsíců	Dobrovolnice
D5	žena	26	2,5 roku	Dobrovolnice
P1	žena	42	20 let	Pracovnice v sociálních službách
P2	žena	43	17 let	Pracovnice v sociálních službách
P3	žena	56	4 roky	Pracovnice v sociálních službách

#### 4.5 Popis sběru dat výzkumného šetření

Realizace výzkumného šetření probíhala v měsíci lednu 2019.

V první řadě jsem telefonicky oslovila ředitelku Farní charity Litomyšl a požádala ji o souhlas s realizací výzkumu. Byl jí vysvětlen cíl a účel výzkumného šetření. Ředitelka s realizací výzkumu souhlasila. Posléze došlo k oslovení jednotlivých informantů a byl

naplánován termín rozhovoru. Rozhovory probíhaly ve Farní charitě Litomyšl, ve službě Respitní péče Jindra. Byla vybrána klidná zasedací místnost, aby rozhovory proběhly v níkým nerušené atmosféře. Rozhovory s jednotlivými informanty jsem prováděla osobně a jejich délku jsem striktně nestanovovala. Rozhovory trvaly 25 až 40 minut.

V úvodu každého rozhovoru jsem se představila, seznámila informanta s cílem a účelem rozhovoru a požádala ho o souhlas s nahráváním rozhovoru do mobilního telefonu, které posloužilo výhradně pro účely vypracování této bakalářské práce. Následně došlo k jejich přepisu a rozhovor byl kvalitativně analyzován. Přepis jednoho rozhovoru je součástí přílohy této práce.

#### **4.6 Rizika výzkumu**

Při realizaci výzkumu by si měl výzkumník uvědomit rizika a pracovat s nimi. Jedním z rizik kvalitativního výzkumu je generalizace. Výsledky mého výzkumu není možné vztahovat na celou populaci vzorku. Kvalitativní výzkumná strategie je také časově náročná, výzkum je časově náročný pro respondenty i samotného tazatele.

#### **4.7 Analýza a interpretace získaných údajů**

Materiálem pro analýzu a interpretaci získaných údajů jsou jednotlivé audiozáznamy rozhovorů, které byly přepsány technikou **komentované transkripce**. Jedná se o doslovnou transkripci, která je doplněna o neverbální projevy, př. intonace hlasu, emoční výraz, odmlka a jiné. (Tahal, 2017) Tyto nonverbální projevy informantů jsou uvedeny v hranatých závorkách hned za doslovnými citacemi.

Při interpretaci získaných údajů užívám místo jmen respondentů označení D1 až D5 pro dobrovolníky a P1 až P3 pro pracovnice v sociálních službách, výzkumník je označen písmenem V.

Audiozáznam jsem nejprve přepsala a následně analyzovala.

#### **DVO1: Jakou motivaci mají dobrovolníci k výkonu dobrovolnické činnosti a jaký význam má dobrovolnictví pro jejich osobní život?**

Tuto dílčí výzkumnou otázku jsem sledovala TO1 – TO5.

Na TO1 odpovídali tázání dobrovolníci D1, D2 a D3 tak, že se o dobrovolnictví dozvěděli na internetových stránkách, D4 a D5 se dozvěděli o této možnosti jiným

způsobem. Při hledání nových dobrovolníků hraje důležitou roli internet, významnou roli hrají i sociální sítě. D1 odpovídá: „...někde na Facebooku, byla tam nějaká výzva, že hledají dobrovolníky a to mě nasměrovalo na webovky Dobrovolnického centra.“ D2 k tomu dodává: „... z internetu, z YouTube. Youtuber Kovy natáčel o tom, že si můžeme jít třeba na hodinu popovídat za seniorama.“ Odpověď D4 byla odlišná: „...v Domově mládeže Střední pedagogické školy v Litomyšli měly paní z místní charity přednášku, právě na toto téma. Představily nám všechny možnosti, kde a jak pomáhat a mě to okamžitě oslovilo....“ D5 se dozvěděla o dobrovolnické činnosti na vývěsních tabulích ve městě. Její odpověď zněla takto: „O dobrovolnické činnosti jsem se poprvé dozvěděla prostřednictvím plakátků na vývěsních tabulích...“

Odpovědi na otázku ohledně motivace, byly v podstatě podobné v tom, že dobrovolníci chtějí dělat něco pro druhé lidi, to jim dává pocit důležitosti a prospěšnosti. Dalo by se tedy říci, že se jednalo ve všech případech o altruisticky motivované dobrovolníky. Dobrovolník D1 odpovídá: „...snaha dělat něco dobrého pro druhé lidi, být prostě nějak jako... no, prospěšný. [zamyšlení]....“ D3 k tomu uvádí: „Chtěla jsem dělat dobrovolníka, protože jsem chtěla pomáhat lidem, dává mi to zvláštní pocit důležitosti.“ D4 odpovídá: „...jednoduše touha pomoci...“ D2 odpovídá, že její motivace vychází z vyššího cíle, neboť by ráda vykonávala dobrovolnictví v zahraničí a pro lepší pochopení dobrovolnictví si zvolila, že nejprve chce poznat, jak dobrovolnictví chodí v České republice. Reaguje následujícím způsobem: „No, já jsem k tomu přišla takovou cestou, že bych si někdy chtěla zkusit dobrovolnění v zahraničí, chtěla bych jít do nějakého uprchlického tábora nebo jak jsou ty mise lékaři bez hranic, tak něco podobného, že bych tam šla jako učitelka, když jsem na pedagogický škole. Tak jsem přemýšlela, jak se k tomu dostat, tak jsem si řekla, že to zkusím tady.“ [myšleno v České republice]

Na TO3 dobrovolníci odpovídali odlišně. Někteří dobrovolníci si zvolili cílovou skupinu záměrně, tedy chtěli vykonávat dobrovolnickou činnost u seniorů, dvě dobrovolnice (D2 a D5) uvedly, že chtěly vykonávat dobrovolnickou činnost tam, kde byly nejvíce potřeba. D1 odpovídal takto: „To sem nějak věděl od začátku, hned jsem chtěl pomáhat seniorům, tak jsem začal chodit do respitky a baví mě to...“ Reakce D3 byla následující: „Najednou stojíte před člověkem, který má třeba i o půl století víc zkušeností než já, a to mě hrozně obohacuje, někdy mi i unikají souvislosti a každý týden

*si říkám, že se určitě ztrapním, ale na jednu stranu si své odvahy cením a vytrvám!“* [smích] *„Tahle moje zkouška odvahy nejde srovnat s tou, kterou museli lidé absolvovat v době komunismu, fašismu nebo jiném absurdním režimu. Stačí k tomu jen málo, překonat sama sebe, svůj strach a lenost. Jen se posadím, poslouchám a jsem tady pro toho člověka teď a tady a výsledek je neskutečný, posune se mi svět.“* D4 si tuto cílovou skupinu zvolila z následujícího důvodu: *„Protože jsou osamělí a na rozdíl od dětí už nemohou běhat, kde chtějí, nečekají na ně rodiče, učitelé a přijdou mi dnešní generaci dost opomínáni.“*

TO4 se týkala toho, zda má někdo z okolí dobrovolníků taktéž zkušenosti s výkonem dobrovolnické činnosti. Tři dobrovolníci odpověděli, že znají někoho, kdo dobrovolnickou činnost vykonává, pouze jeden dobrovolník odpověděl, že nezná nikoho z blízkého okolí, kdo podobnou činnost vykonává. D1: *„O nikom zatím nevím, ale mluvím o tom, že dělám dobrovolníka a hodně lidí se o to zajímá, jako co to je a tak. Tak třeba někdo začne taky pomáhat a stane se dobrovolníkem.“* [smích]

Na TO5 odpovídali dobrovolníci téměř shodně. Všichni dotázaní vnímají dobrovolnictví pozitivně, hodnotí ho jako velkou životní zkušenost. D3 uvádí: *„...dobrovolnictví mi nic nevzalo, naopak mi dalo ten pocit důležitosti a radosti, že se povedlo setkání, že jsem tady pro druhého člověka a můžu mu pomoci. Přitom mi to přijde jako to nejmenší, co pro sebe můžeme udělat a v době násilí, zla a nenávisti, je to pro mě vlastně i dar, takže to, že někomu pomáhám a chodím dobrovolničit, jsem obdarovaná sama.“* Dvě dobrovolnice uvedly, že je pro ně dobrovolnická činnost časově náročná, např. D4 uvádí: *„...Musím ale i přiznat, že je to občas časově náročné.“* D5 uvádí: *„...mnohokrát, když jsem z návštěvy odcházela, jsem byla plna pocitu, že prožitý čas byl přínosný, snad pro obě strany [smích] a smysluplně využitý.“*

**Odpověď na DVO1:** Motivace dobrovolníků byla různá, ale dalo by se konstatovat, že všichni dobrovolníci jsou altruisticky orientovaní (chtějí pomáhat druhým lidem) a zároveň je lze považovat za klasické dobrovolníky, neboť pomoc druhým lidem považují za prostředek, jak získat osobní uspokojení ze smysluplné činnosti. Všichni shodně uvedli, že v případě povedené schůzky mají sami dobrý pocit a samotné dobrovolníky dobrovolnická činnost obohacuje o nové zkušenosti a zážitky. Výkon dobrovolnické činnosti všichni považují za přínos do jejich osobních životů.

## **DVO2: Jakou mají zkušenost dobrovolníci s výkonem dobrovolnické činnosti a vnímáním své role dobrovolníka?**

Tuto dílčí výzkumnou otázku jsem sledovala u TO6 – TO10.

TO6 se týkala délky zkušenosti dobrovolníků s výkonem dobrovolnické činnosti. Odpovědi na tuto otázku byly u jednotlivých dobrovolníků různé. Nejkratší zkušenost s dobrovolnictvím měla D4: *„Teprve 6 měsíců.“* Naopak nejdelší zkušenost měla dobrovolnice D5: *„...Do Respirní péče Jindra docházím 2,5 roku.“*

Na TO7 byly odpovědi různé. Dobrovolník D1 ve výkonu dobrovolnické činnosti spatřoval určitou možnost získat znalosti a zkušenosti z oblasti poskytování sociálních služeb a také možnost navázání nových přátelských vztahů, reagoval odpovědí následovně: *„...mám možnost kouknout do zákulisí té služby, mrknout, jak to funguje a tak, taky jsem získal spoustu odborných znalostí, ke kterým bych se jinak nedostal, takže mě to rozhodně obohatilo. Taky jsem tam našel mezi dobrovolníkama kamarády. Je skvělý setkávat se s někým, kdo přemejšlí jako já.“* Dvě dobrovolnice (D3 a D2) se shodly na tom, že to byla pro ně určitá zkouška, zda dokáží překonat svou lenost a strach. D3 reagovala následovně: *„Očekávání bylo velké, hlavně byl velký strach, jestli to zvládnu dělat, překonat se a opravdu pravidelně docházet každý týden, překonat svou lenost....“*

Odpovědi TO8 byly téměř shodné. Všichni dobrovolníci se shodli na tom, že kolektivem pracovníků odlehčovací služby se cítí být přijatí a panuje zde příjemná atmosféra. Důkazem je reakce D1: *„Jsou to všechno super baby. A obdivuju jejich práci, jak se chovají k těm lidem a co všechno pro ně dělají, je to super a všechny jsou hrozně milé a vždycky se usmívají a je to prostě fajn, no....“* D2 k tomu dodává: *„Ze začátku jsem se bála, co mě čeká, ale byli tady na mě přivítaní a milí a vždy mně nabídli něco k pití, takže to je vždycky v pohodě.“* D3 doplňuje ostatní takto: *„... moc hezky se ke mně chovají a taky mi pomáhají, můžu se kdykoli na cokoli zeptat, je to tady moc příjemné a milé.“*

Odpovědi na TO9 byly taktéž téměř shodné, všichni dobrovolníci vnímají svou roli dobrovolníka jako vyplnění volného času seniorů a dokonce vnímají úlevu v práci pracovníků. Odpověď D2 zněla: *„Já si myslím, že když tady mají těch lidí víc, tak*

*nemají čas se jim věnovat úplně na 100%. A já když tady jsem na tu hodinu, tak je můžu plně poslouchat a nemusím se soustředit na to, že třeba za půl hodiny mám jít chystat jídlo nebo tak něco, že je poslouchám s jsem tu jen pro ně.“ D3 vidí svou roli následovně: „...jsem tady pro volný čas lidí, jen na takové povídání, případně vycházku, někdy si zahrajeme nějaké společenské hry, takže spíš je ta moje úloha taková jakoby péčování o duši než tělo.“ D1 svou roli vnímá následovně: „...jsem dobrovolník a mám tam vyplnit volnej čas lidem, který tam bydlej. V tom asi vidím svoji roli. Nic specifickýho.“ [smích]*

V odpovědích na TO10 se dobrovolníci shodli, že reakce okolí na výkon dobrovolnické činnosti je pozitivní a setkávají se s obdivem od okolí. Důkazem je tvrzení D1: *„Tak vesměs pozitivně, spíš mě lidi obdivují, že to jako dělám zadarmo pro někoho druhého.“* D4 si ještě posteskla, její odpověď zněla: *„Určitě kladně, někteří mě skoro až obdivují. Nikoho to ale zatím nezasáhlo natolik, aby se také přihlásil.“* D5 uvádí: *„...ti, kdo to vědí, reagují samozřejmě pozitivně. Můj manžel mne v tom velmi podporuje a vždy pravidelně hlídá, když dobrovolničím...“* [smích]

**Odpověď na DVO2:** Zkušenosti dobrovolníků z hlediska délky výkonu dobrovolnické činnosti jsou různé, pouze jedna z dobrovolnic měla jinou předchozí zkušenost s výkonem dobrovolnické činnosti v jiné organizaci. Svou roli vnímají v pomoci seniorům s trávením volného času v době, kdy jsou klienty odlehčovací služby. Dále také svou roli vnímají jako ulehčení práce jednotlivým pracovníkům, kteří se mohou věnovat ostatním klientům. Všichni dobrovolníci se shodli na tom, že reakce okolí jsou vesměs pozitivní a setkávají se s obdivem. Nikdo z dobrovolníků se neseťkal s negativní reakcí.

### **DVO3: Jak je v organizaci o dobrovolníky pečováno?**

Tuto dílčí výzkumnou otázku jsem sledovala TO11 – TO14.

Na TO11 se dobrovolníci shodli v tom, že je koordinátorka milá a vstřícná a je s ní dobrá spolupráce. D2 reagovala na TO11 reagovala následujícím způsobem: *„S tou je to úplně v pohodě, každé naše setkání proběhlo bez problémů a byla vždycky milá a vstřícná.“* D3 k tomu ještě dodává: *„Tak teď je tam poměrně krátce nová koordinátorka, ale je milá a vstřícná, sama se teď asi toho hodně učí, nemám jediný problém.“* D4 na tuto otázku odpověděla takto: *„...vždy se zajímá, jestli jsme všichni*

*spokojení a je moc ochotná. Většinou se ozve, když se má konat např. nějaká sbírka. Kdybych měla být přesná, tak se kontaktujeme i párkrát do měsíce. D5 doplňuje: „...když něco potřebuji po koordinátorce, vždy je vše bez odkladu vyřízeno nebo zodpovězeno.“*

TO12 reagovali dobrovolníci obdobně. Domnívám se, to vychází z jejich altruistické orientace. Největším oceněním pro dobrovolníky je to, že udělali něco dobrého pro druhého člověka. Důkazem je reakce D2: *„Cítím se být oceňována dobrým pocitem, že dělám něco pro druhé.“* D3 odpovídá obdobným způsobem: *„Největším oceněním je pro mě, když se setkání povede, ten dobrý pocit, že jsem udělala něco prospěšného.“* Také D5 vidí největší ocenění v dobrém pocitu ze smysluplně stráveného času, navíc ale jako odměnu považuje uspořádané posezení pro dobrovolníky, či nějakou přednášku: *„Hlavním oceněním je pro mě dobrý pocit z prožitého času, nicméně minimálně jednou za rok je pro dobrovolníky uspořádána nějaká přednáška nebo předvánoční posezení s předáním drobných pozorností.“*

Na TO13 odpovídali půl na půl. D2 a D3 přijde na dobrovolnictví náročné prvotní rozhodnutí, zda budou dobrovolnictví vykonávat, a následně také strach z neznámého, co je bude čekat. Příkladem je odpověď D3: *„...jediné, co je náročné, je ten začátek a to neznámé, člověk neví, co ho čeká.“* D1 a D4 na dobrovolnictví nevidí náročného nic, dobrovolnictví vykonávají s radostí. Pro D4 je nejdůležitějšími vlastnostmi pevná vůle, pracovitost a ochota dobrovolnickou činnost vykonávat, pak ji nepřijde na dobrovolnictví nic náročného a domnívá se, že to zvládne každý. Její reakce byla následující: *„Nemusela jsem se nikdy nějak překonávat, takže za mě nic. Když chcete dobrovolničit, tak většinou máte vlastnosti jako dobrosrdečnost, pevná vůle, pracovitost a ochota, pak vám nepřijde, že je to náročné.“* D5 považuje za nejnáročnější následující: *„...bylo pro mě poměrně náročné vyrovnat se s vysokou fluktuací klientů. Když už jsem se s někým blíže seznámila a našla společná témata k rozhovorům, dost často tam dotyčný již při mé další návštěvě nebyl. Člověk musel tedy neustále navazovat nové kontakty... U některých klientů jsem vzhledem k jejich diagnózám a postižením měla někdy obavy, abych nejednala nebo neudělala něco špatně...“*

Na TO14 byly odpovědi různé, v organizaci byly dříve supervize povinné, v současné době žádné povinné skupinové supervize neprobíhají. Případná supervize se uskuteční

na základě individuální žádosti dobrovolníka, ale dobrovolníci v současné době nevědí, jak to se supervizemi je, příkladem je reakce D3: „*Dřív byly supervize povinné, ale teď se už nic dlouho nedělo, tak vlastně ani nevím, jak to teď je.*“

**Odpověď na DVO3:** Z výše uvedeného se dá konstatovat, že o dobrovolníky je v organizaci dobře pečováno. Žádný z dobrovolníků nemá výhrady ke spolupráci s koordinátorkou dobrovolníků. Její komunikaci hodnotí kladným způsobem. Z rozhovorů to nevyplývá, nicméně mi koordinátorka sdělila, že se konají pravidelná setkání dobrovolníků, kde si povídají, sdělí své dojmy, posedí u kávy či čaje s občerstvením, také dostávají drobné dárky na Vánoce. Supervize byly dříve v organizaci povinné, v současné době jsou pouze na vyžádání dobrovolníka, někteří dobrovolníci dobře neví, co supervize je a k čemu je dobrá. Jednou z formou ocenění dobrovolníků je Cena Křesadlo, ale ta v Litomyšli bohužel neprobíhá.

#### **DVO4: Jaký vztah mají pracovníci v sociálních službách k dobrovolníkům a jak vnímají jejich pozici v organizaci?**

Tato dílčí výzkumná otázka byla sledována u TO15 – TO19

Odpovědi na TO15 ohledně významu dobrovolnictví pro klienty se všechny pracovnice shodly, že je dobrovolnictví pro klienty velmi přínosné. P2 a P3 oceňují především to, že se dobrovolník může věnovat jednomu či skupince klientů ve chvílích, kdy v důsledku nadměrné práce nestíhají určité aktivity s klienty vykonávat, a přesto o tyto aktivity klienti nejsou ochuzeni. P2 odpovídala takto: „...*ve chvíli, kdy máme opravdu hodně práce, tak to, že se jim můžou věnovat, je úžasný. Je to pro ně i někdo zvenčí, někdo jinej, kdo přináší své postřehy, zkušenosti, jsou to i různé věkové kategorie, takže nesporné, já to vnímám hrozně pozitivně.*“ Obdobná reakce byla i u P3: „*No, já si myslím, že dobrovolníci mají velký přínos, je to podle mě služba, kterou klienti určitě uvítají, protože s nimi dělají různé aktivity, které my třeba nestihneme nebo nás to ani nenapadne a myslím si, že klienti jsou vděční za vše, co jim tady zpříjemní čas a za každé popovídání nebo procházku nebo zahrání nějaké hry, prostě za každou činnost, kterou tady s nima vymyslí...*“ P3 zároveň vidí i přínos dobrovolnické činnosti pro samotné dobrovolníky: „...*také si myslím, že je to přínos i pro ty dobrovolníky, jsou to většinou mladí lidi a za to je obdivuju. Já tady nejsem tak dlouho, jsem tady nějak čtvrtý rok.*“ P1 vidí největší přínos hlavně v popovídání si s klienty: „...[zamyšlení] *pro*



*klienty je to vítaná možnost setkání s druhým člověkem a [zamyšlení] naplnění volného času, a proto je pro ně nejprínosnější, když si s nimi dobrovolníci popovídají. “*

V odpovědi na TO16 se shodly v tom, že je pro ně největším významem úleva v práci. Reakce P1 byla následující P1: *„... je to pro nás taková jistota, že můžeme třeba na hodinku toho jednoho člověka svěřit a víme, že je o něj postaráno, zvláště u těch lidí, kteří vyhledávají společnost pracovníka ... Mám volnější ruce pro ostatní, ... Uleví se mi v tom, že mám víc času na ostatní klienty, nemám jich devět, ale mám jich osm a to je znát... “*. Obdobná reakce byla i u P3: [Zamyšlení] *„Když je tu plno a máme těžší klienty a žádná z nás nemůže odejít, tak to, že pomůžou a vezmou někoho ven, tak jsou určitým odlehčením situace, že zabaví nějakého klienta, je to někdy odlehčení naší práce. Je to taková úleva.“* P2 vnímá dobrovolnictví i jako dobrou vizitku jejich práce a dobré jméno pro celou odlehčovací službu. Její odpověď zněla: *„No, podle mě, pokud tady vydrží, tak je to pro nás i dobrá vizitka [smích], protože těžko by chtěl být někdo někde, kde to není úplně ideální, i když to samozřejmě není žádný ukazatel. Když tady někdo není tak dlouho, tak to nemusí znamenat, že musí být ta organizace špatná... “*

V odpovědích na TO17 se opět pracovnice shodly, že je dobrovolnictví určitým rozptýlením jejich denní rutiny práce. Důkazem je odpověď P1: *„Jednak je to zpestření, že jakoby tu rutinu pracovního dne něco rozptýlí, přijde někdo nový, s novějma impulzama, přinesou nový vítr, nápady, téma k rozhovoru.“* P3 k tomu ještě dodává: *„Dobrovolníci jsou pro mě kolikrát inspirací, že mě někdy ani nenapadne se na něco klienta zeptat a dobrovolník to udělá.“*

Odpovědi na TO18 se shodovali ve slastnostech jako je empatie, laskavost, trpělivost, dobré komunikační schopnosti. Důkazem je odpověď P2: *„...empatický, laskavý, trpělivý, měl by se přizpůsobit tempu našim klientům, protože někteří špatně vidí, slyší, mají různé handicap, tak toto vše by si měl uvědomovat. Hodně klientů má specifické obtíže, mají problémy s pamětí....“* Zvláštní důraz dala na zachování mlčenlivosti, kterou zmínila jako jediná. Její odpověď přesně zněla: *„A co je velmi důležité, je zachování mlčenlivosti.“*

V odpovědích na TO19 opět panovala mezi pracovnicemi shoda. Všechny pracovnice si velmi pochvalují spolupráci s dobrovolníky a nemají s nimi žádný problém. Pouze P1 zmínila jeden problém v době, kdy ještě při Charitě nefungovalo dobrovolnické centrum: *„... jen jednou, když ještě nefungovalo dobrovolnické centrum, tak k nám*

*chodila paní, která měla asi nějakou psychiatrickou diagnózu, a s tou to bylo náročné, ale včas jsme dobrovolnictví ukončili...“*

**Odpověď na DVO4:** Z odpovědí pracovníc vyplývá, že mají s dobrovolníky velice dobré vtahy, často si s nimi povídají a velmi dobře se jim s nimi spolupracuje. Ve většině případů pracovníce vědí, že dobrovolník přijde daný den a hodinu do organizace. Pouze výjimečně se stává, že se dobrovolník neomluví, ale tento jev byl respektován a pracovníci omlouván, že se někdy může přihodit nenadálá situace a dobrovolník nepříjde a ani se neomluví. Povinností dobrovolníka je omluvit se v případě, že se nemůže v dohodnutý čas a hodinu dostavit. Pracovnice v sociálních službách dobrovolníky obdivují a váží si toho, že věnují čas této ušlechtilé činnosti. Z výše uvedeného vyplývá, že mají pracovníce k dobrovolníkům dobrý vztah. Pozici dobrovolníka v organizaci vnímají jako vítanou možnost v naplnění volného času jednotlivých klientů a zároveň zpříjemnění a zpestření denní pracovní rutiny.

#### **4.8 Shrnutí a zodpovězení hlavní výzkumné otázky a diskuse**

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjistit motivy dobrovolníků pro výkon dobrovolnické činnosti a názory pracovníků v sociálních službách na význam práce dobrovolníků v odlehčovací sociální službě Litomyšl. Tento hlavní cíl byl následně rozpracován do dílčích výzkumných otázek. Dílčí výzkumné otázky byly zodpovězeny pomocí tazatelských otázek a všichni informanti odpovídali na otázky se zájmem a s ochotou.

Ze shrnutí dílčích výzkumných otázek vyplývá, že motivy dobrovolníků jsou především altruisticky orientované, jinými slovy to znamená, že dobrovolníci chtějí vykonávat dobrovolnickou činnost z důvodu pomoci druhé osobě. Všichni dobrovolníci se shodli na tom, že dobrovolnictví je smysluplná činnost, které věnují rádi svůj čas. Toto tvrzení se shoduje s tvrzením Matulayové (2016). To souvisí s potřebou dobrovolníků aktivního a smysluplného trávení volného času. Nikdo z dobrovolníků se nedomnívá, že by byla dobrovolnická činnost nějak zvlášť časově náročná. Dobrovolnictví přináší dobrovolníkům značné množství zisků. Prostřednictvím dobrovolnictví překonávají svůj strach a lenost, získávají nové zkušenosti a znalosti z oblasti sociálních služeb, mají možnost získávat a rozvíjet své komunikační schopnosti. To přispívá k posílení jejich sebevědomí. Přínosem může být i změna názoru na cílovou skupinu seniorů. Přínosem může být i zlepšení orientace na trhu práce a snadnější nalezení zaměstnání. To vše

souvisí i s jejich motivací pomoci druhému člověku, být nějakým způsobem užiteční. Pomáhání druhým lidem dobrovolníkům přináší zvláštní pocit důležitosti a prospěšnosti, což potvrzuje i Mlčák a Zášková (2013).

Význam dobrovolníků pro odlehčovací službu vidí pracovnice v sociálních službách jako nástroj ke zkvalitnění poskytovaných služeb a zvýšení prestiže organizace. Na to, že dobrovolníci mají vliv na zvyšování kvality poskytovaných služeb a posílení prestiže organizace poukazuje i Šormová (2006). Dobrovolníci přináší cenné podněty a nápady. Dobrovolníci tráví volný čas s klienty nasloucháním, rozhovory, doprovody na vycházkách či hraním společenských her, tím odlehčí pracovníkům každodenní rutinní činnost a jsou nadstandardem, který profesionálně vytížení pracovníci nemohou poskytnout. Dobrovolníky vnímají jako zpestření pracovní rutiny pracovního dne a pozitivní rozptýlení. Dobrovolníci přináší do organizace nové impulzy a nápady. Často je mezi dobrovolníkem a klientem i dvougenerační rozdíl, což přináší nová témata k rozhovoru. To, že dobrovolníci pracují zdarma a tím šetří organizacím finanční prostředky, žádná z dotázaných nezmínila. Význam dobrovolníků dle pracovníků v sociálních službách je pro odlehčovací sociální službu tedy nesporně pozitivní.

## **Závěr**

Cílem bakalářské práce bylo představit dobrovolnictví v obecné rovině, ale hlavně specifika dobrovolnictví v odlehčovací sociální službě v Litomyšli. Za účelem zjištění hlavního cíle byly provedeny rozhovory s dobrovolníky a pracovníky v sociálních službách. Tazatelské otázky TO1 – TO14 byly určeny pro dobrovolníky a TO15-TO19 byly určeny pro pracovníky v sociálních službách.

Tato práce je složena z teoretické a výzkumné části, obě části na sebe vzájemně navazují.

Dobrovolnictví by si člověk neměl představovat jako oběť, ale jako přirozený projev občanské zralosti, které oběma stranám, jak dobrovolníkům, tak příjemcům přináší obohacení, jednak v mezilidských vztazích, jednak i prostřednictvím získávání nových zkušeností.

V teoretické části se práce zabývá teoretickému ukotvení tématu, především za pomoci monografických zdrojů. Teoretická část představuje základní přehled o dobrovolnictví, včetně definování základních pojmů, specifika dobrovolnictví v sociálních službách, základní typy dobrovolnické činnosti. Dále ukazuje motivaci k dobrovolnictví a přínos dobrovolnictví. Další kapitola je věnována práci s dobrovolníky v organizaci, managementu dobrovolnictví, roli dobrovolníka v organizaci, výběru činností pro dobrovolníka a základním informacím o Dobrovolnickém centru Litomyšl. Ve třetí kapitole se bakalářská práce věnovala specifikům dobrovolnictví v odlehčovací sociální službě s cílovou skupinou seniorů. Tato část byla věnována i potřebám seniorů, jejich emocím a prožíváním, základním pravidlům komunikace se seniory, také se zabývala právy a povinnostmi dobrovolníka v souvislosti s výkonem jejich dobrovolnické činnosti. Výzkumná část probíhala v odlehčovací sociální službě v Litomyšli, proto v teoretické části nechybí ani základní vymezení této sociální služby.

Výzkumná část byla založena na kvalitativní výzkumné strategii. Díky polostrukturovaným osobním rozhovorům byly zjištěny údaje za účelem zodpovězení hlavní výzkumné otázky, která byla rozdělena na dílčí výzkumné otázky. Protože se jedná o kvalitativní výzkumnou strategii, nelze závěry výzkumu zobecňovat, nicméně výsledky výzkumu byly velmi pozitivní a zajímavé. Dobrovolnictví přispívá k efektivnímu trávení volného času dobrovolníků, má pozitivní vliv na klienty, samotné dobrovolníky, ale i jejich okolí. V rámci výkonu dobrovolnické činnosti může dojít ke

změně vnímání cílové skupiny a k rozvoji lidského potenciálu. Díky dobrovolnictví mohou nezaměstnaní lidé dříve či lépe nalézt pracovní uplatnění, což vplynulo i z rozhovoru s pracovníci v sociálních službách. Dobrovolníci mají efektivně tráveným volným časem pozitivní vliv na okolí. Naplňují nejen svůj volný čas, ale i čas klientů.

## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1 – Transformační tabulka s. 39

Tabulka č. 2 – Výběrový soubor informantů s. 41

## Seznam použitých zdrojů

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče 1. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5147-4.

BALOGOVÁ, Beáta. Výzvy dobrovolnictva v dlhodobé starostlivosti o seniorov. In MATULAYOVÁ, Tatiana. *Dobrovolníctvo ako výskumná téma sociálnej práce a sociológie: zborník z vedeckej konferencie*. Liberec: 1 CD-ROM, 2012, s. 34-38. ISBN 978-80-7372-855-7.

BEEROVÁ, Michala. *SUPERVIZE DOBROVOLNÍKŮ V NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍCH*. Praha, 2011. Bakalářská práce. UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE, FILOZOFICKÁ FAKULTA, KATEDRA ANDRAGOGIKY A PERSONÁLNÍHO ŘÍZENÍ. Vedoucí práce PhDr. Martin Kopecký, PhD.

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžběta, Eduard MARČEK a Alžběta MRAČKOVÁ. Analýza dobrovolnictva na Slovensku. *Dobrovolnictvo.sk* [online]. Copyright, 2014, duben 2019 [cit. 2020-03-05]. Dostupné z: [http://dobrovolnictvo.sk/\\_subory/PDCS\\_Analyza\\_dobrovolnictva\\_SK.pdf](http://dobrovolnictvo.sk/_subory/PDCS_Analyza_dobrovolnictva_SK.pdf)

BUŽGOVÁ, Radka. *Paliativní péče ve zdravotnických zařízeních: potřeby, hodnocení, kvalita života*. Praha: Grada, 2015, 168 s. Sestra. ISBN 978-80-247-5402-4.

Cena Křesadlo. *Hestia* [online]. Praha [cit. 2019-10-23]. Dostupné z: <http://hest.cz/cz/co-delame/cena-kresadlo>

ČELEDVÁ, Libuše, Zdeněk KALVACH a Rostislav ČEVELA. *Úvod do gerontologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016, 152 s. ISBN 978-80-246-3404-3.

ČEVELA, Rostislav a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. Praha: Grada, 2014, 238 s. ISBN 978-80-247-4544-2.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011, 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8.

Dobrovolnictví v sociálních službách. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2012 [cit. 2019-10-25]. Dostupné z:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava\\_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695)

DONČEVOVÁ, Silvia. Konvergenie dobrovoľníctva a prevencie sociálnopatologických javov: Potenciál výchovy a vzdelávania dobrovoľníkov v univerzitnom centre dobrovoľníctva v oblasti prevencie sociálnej patológie mladistvých. In: NESLUŠANOVÁ, Silvia, Ingrid EMMEROVÁ a Ewa DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012, 112 s. ISBN 978-80-247-4138-3.

*Farní charita Litomyšl* [online]. Litomyšl [cit. 2019-10-25]. Dostupné z: <https://litomysl.charita.cz/jak-pomahame/dobrovolnicke-centrum-I/>

FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: výsledky výzkumu NROS a AGNES*. Praha: NROS, 2001, 115 s. ISBN 80-902633-7-2.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010, 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.

GOULD, Nick a Mark BALDWIN. *Social Work: Critical Reflection and the Learning Organization*. New York: Ashgate Publishing, 2004. ISBN 9780754631675.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HLOUŠEK, Jan a Zuzana HLOUŠKOVÁ. Dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních. Část 1., Fenomén dobrovolnictví u nás. *Zdravotnické fórum*, 2011, roč. 2011, č. 1, s. 6-10. ISSN: 1804-9664.

HORECKÝ, Jiří. Dobrovolnictví. *Odborný časopis: sociální služby*. Tábor, 2010, **XII**,(6-7/2010 červen - červenec), 20-21. ISSN 1803-7348.

HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

JOGHEEOVÁ, N. Všeobecná deklarace o dobrovolnictví. *NICM* [online]. 2019 [cit. 2019-10-25]. Dostupné z: <http://www.icm.cz/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi>

KELLER, Jan. *Úvod do sociologie*. 6. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2012. ISBN 978-80-7419-102-2.



KITLIŇSKÁ, Jana a Michaela JURTÍKOVÁ. Rámec interoperability mladých dobrovolníků. *Sociální práce/Sociálna práca: Dobrovolníctví a sociální práce*. České Budějovice, 2011, **11**(4/2011), 69-78.

KLEVETOVÁ, Dana. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-241-0102-3.

KRAUFMANOVÁ, Petra. Pohled seniorů na pečovatelskou službu. *Sociální práce/Sociálna práca: Úloha rodiny v péči o seniory*. 2004, (4/2004), 95-105. ISSN 1213-624.

KURFÜRSTOVÁ. *Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních* [online]. Olomouc, 2012 [cit. 2019-10-25]. Dostupné z: [https://theses.cz/id/mou5ap/DP\\_Kurfrstov\\_Petra.pdf?lang=cs](https://theses.cz/id/mou5ap/DP_Kurfrstov_Petra.pdf?lang=cs). Diplomová práce. UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI PEDAGOGICKÁ FAKULTA Ústav pedagogiky a sociálních studií. Vedoucí práce Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011, 328 s. Sestra. ISBN 978-80-247-3148-3.

Maslowova pyramida lidských potřeb. In: *Filozofie úspěchu* [online]. 2011 [cit. 2020-03-08]. Dostupné z: <https://www.filosofie-uspechu.cz/?s=Maslowova+pyramida+lidsk%C3%BDch+pot%C5%99eb>

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

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7

MATULAYOVÁ, Tatiana. Teoretická východiska zkoumání motivace dobrovolnictví. In MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016, s. 9-15. ISBN 978-80-244-5110-7.

Metodika dobrovolnictví v sociálních službách. *Hestia* [online]. Praha, 2012 [cit. 2020-03-05]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>

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

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

PRACOVNÍCI RESPITNÍ PÉČE JINDRA. *Respitní péče Jindra: Komplexní informace o službě. Farní charita Litomyšl* [online]. Litomyšl [cit. 2019-10-25]. Dostupné z: <https://litomysl.charita.cz/res/archive/002/000339.pdf?seek=1555086692>

*Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji a v regionu Českokrumlovsko*. Český Krumlov: Centrum pro pomoc dětem a mládeži, 2011.

SMITH, David Horton. Altruism, Volunteers, and Volunteerism. *Journal of Volunte Action Research*. 1981, **10**(1981), 21-36.

ŠIMKOVÁ. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe : Evropský rok dobrovolnictví*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011, ISBN 978-80-87449-15-8.

ŠORMOVÁ, Lucie. Význam dobrovolnictví. ŠORMOVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, s. 13-17. ISBN 80-86991-68-7.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Lucie SMÉKALOVÁ. *Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika*. Praha: Grada, 2015, Pedagogika. ISBN 978-80-247-5446-8.

ŠULOVÁ, Michaela. *Dobrovol'níctvo ako spôsob seberealizácie mladého človeka*. Rožomberok: Verbum, 2015. ISBN 978-80-561-0308-1.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-313-0.

TAHAL, Radek. *Marketingový výzkum: postupy, metody, trendy*. Praha: Grada Publishing, 2017, 261 s. Expert. ISBN 978-80-271-0206-8.

TOŠNER, Jiří. *Metodika dobrovolnictví v obci - jak na to?: dobrovolnictví - cesta ke spolupráci obce s občany a organizacemi a inspirace pro získání zaměstnání*. Praha: Agnes, 2014, ISBN 978-80-87548-00-4.

TOŠNER, Jiří. Dokumentace dobrovolnických center a programů: Studijní materiály pro kurzy koordinátorů dobrovolníků. *Hestia* [online]. Praha: Hestia - Centrum pro dobrovolnictví, z.ú., 2018 [cit. 2019-10-25]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

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

VAN TIL, Jon. *Mapping the third sector: voluntarism in a changing social economy*. New York, NY: Foundation Center, c1988. ISBN 0879542403.

TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. Metody a techniky práce s klientem a se skupinou, jejich aplikace v přímé práci s klienty v rezidenčních, terénních a asistenčních službách pro seniory. *Slideplayer* [online]. 2020, nedatováno [cit. 2020-03-05]. Dostupné z: <https://slideplayer.cz/slide/1966176/>

VESELÁ, Jana. *Sociologický výzkum a jeho metody*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2002, 92 s. ISBN 80-7194-466-1.

*Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách* [online]. [cit. 2018-12-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

WILSON, John. Volunteering. *Annual Review of Sociology*. 2000, (26), 215-240.

*Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách* [online]. [cit. 2018-12-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast8>

*Zákon č. 189/2002 Sb., o dobrovolnické službě* [online]. [cit. 2018-12-21], Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

## **Přílohy**


**Příloha č. 1** Vzor smlouvy o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby

**Příloha č. 2** Přepis rozhovoru s dobrovolníkem

**Příloha č. 3** Přepis rozhovoru s pracovnící v sociálních službách

# Příloha č. 1

## Vzor smlouvy o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby

	<b>Farní charita Litomyšl</b> Dobrovolnické centrum při FCHL Bělidla 392, 570 01 Litomyšl Tel.: 733 741 091 IČO: 47489839 <a href="mailto:dobrovolnik@lit.cz">dobrovolnik@lit.cz</a> , <a href="http://www.litomysl.charita.cz">www.litomysl.charita.cz</a>
---	--

S9 .../.....

## SMLOUVA o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby

Smluvní strany:

### Dobrovolnické centrum při Farní charitě Litomyšl

Název subjektu:	<b>Farní charita Litomyšl</b>
Adresa:	Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
IČO:	47489839
Statutární orgán:	Bc. Věra Dvořáková – ředitelka FCH Litomyšl

Zastoupené Ing. Veronikou Peterkovou, koordinátorkou dobrovolníků

(dále jen jako „poskytovatel“)

a

### Zájemce o dobrovolnickou službu

Jméno a příjmení:	
Datum narození:	
Adresa trvalého bydliště:	

(dále jen jako „dobrovolník“)

**Zastoupený** zákonným zástupcem:

Jméno a příjmení:	
Datum narození:	
Adresa trvalého bydliště:	

uzavírají níže uvedeného dne tuto Smlouvu o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby (dále jen „smlouva“) podle Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

## **I.PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1.Předmětem smlouvy je závazek Dobrovolnického centra při FCHL (dále také jako „DC“) umožnit dobrovolníkovi vykonávat za níže stanovených podmínek dobrovolnickou službu na straně jedné a závazek dobrovolníka vykonávat dobrovolnickou službu svědomitě, pečlivě a bez nároku na odměnu na straně druhé.

## **II.MÍSTO VÝKONU DOBROVOLNICKÉ SLUŽBY**

- 1.Místem výkonu dobrovolnické služby je *doplnit místo (název zařízení, adresa)*.

## **III.VYKONÁVANÉ ČINNOSTI**

- 1.Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu v rámci programu *doplnit název programu*.
- 2.Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi: *doplnit činnosti, které bude dobrovolník v rámci své dobrovolnické činnosti na výše uvedeném místě vykonávat a komu je bude poskytovat*.

## **IV.ČASOVÝ ROZSAH DOBROVOLNICKÉ SLUŽBY**

- 1.Dobrovolník *doplnit jak často bude dobrovolnickou službu vykonávat (1x týdně, 2x týdně, apod., konkrétní časový rozvrh bude dohodnut operativně s kontaktní osobou přijímající organizace)*.
- 2.Dobrovolník *doplnit v jakém časovém rozsahu bude dobrovolník dobrovolnickou službu vykonávat (pozn.: max. 20 hodin týdně)*.

## **V.POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

### **Povinnosti dobrovolníka**

- 1.Vykonávat dobrovolnickou službu osobně a svědomitě, v souladu s pokyny pověřeného pracovníka a vnitřními předpisy přijímající organizace, především směrnicemi BOZP a Požární ochrany.
- 2.Zachovávat mlčenlivost o interních záležitostech FCHL i o osobních údajích klientů, a to i po skončení dobrovolnické služby. Nevyužívat osobní údaje klientů ve svůj prospěch ani ve prospěch třetí strany. Výjimkou je oznamovací povinnost.
- 3.Nepořizovat žádné fotografie, audio nebo video záznamy ze své dobrovolnické služby, ani je dále šířit. Výjimku tvoří situace, kdy je pořízení fotografie nebo videozáznamu ošetřeno písemným souhlasem dokumentovaných osob.
- 4.Vykonávat dobrovolnickou činnost bez nároku na odměnu.
- 5.Vyrozumět vnitřního garanta přijímající organizace v případě, že nebude moci vykonávat dobrovolnickou službu v dojednaném termínu.

### **Povinnosti Dobrovolnického centra**

- 1.Seznámit dobrovolníka s jeho právy, povinnostmi a vnitřními předpisy a poskytnout dobrovolníkovi všechny prostředky a informace potřebné k výkonu dobrovolnické služby.
- 2.Pojistit dobrovolníka pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jiné osobě úrazem, nemocí, poškozením, zničením nebo pohřešováním (ztrátou) věci a pro případ úrazu, kdy je pojištěn život nebo zdraví dobrovolníka.
- 3.Zajistit dobrovolníkovi podporu při výkonu dobrovolnické služby, zejména intervizi a supervizi.

## **VI.POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ, STRAVOVÁNÍ A OCHRANNÝCH POMŮCEK**

- 1.Dobrovolníkovi nebude po dobu platnosti této smlouvy poskytováno ubytování ani stravování.
- 2.Dobrovolníkovi nebudou vzhledem k povaze dobrovolnické činnosti poskytovány žádné ochranné a pracovní pomůcky.

## **VII.Doba PLATNOSTI SMLOUVY**

- 1.Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do  
.....

## VIII. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY

1. Během doby trvání smlouvy může smlouvu vypovědět kterákoliv ze smluvních stran.
2. Platnost smlouvy se ruší „Dohodou o ukončení dobrovolnické služby“, která je sepsána oběma smluvními stranami.
3. FCHL si vyhrazuje právo vypovědět smlouvu písemným oznámením dobrovolníkovi, a to v případě závažného porušení povinností dobrovolníka.

### Výpovědní důvody

1. Dobrovolník může smlouvu vypovědět i bez udání důvodu.
2. Dobrovolnické centrum při FCHL může vypovědět smlouvu z následujících důvodů:
  - a. DC nemá pro dobrovolníka uplatnění,
  - b. dobrovolník porušil své povinnosti, které mu vyplývají ze smlouvy,
  - c. ze závažných organizačních důvodů (např. ukončení činnosti DC).

### Výpovědní lhůty

1. V případě ukončení smlouvy dohodou bude sjednáno datum ukončení smlouvy na základě dohody obou smluvních stran.
2. V případě ukončení smlouvy ze strany dobrovolníka nebo FCHL (z důvodu závažného porušení povinností dobrovolníka) se platnost smlouvy ruší v den podání oznámení druhé smluvní straně.

## IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouva je vyhotovena ve *doplnit počet* exemplářích s platností originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
2. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem smlouvy seznámily, porozuměly mu a svým vlastnoručním podpisem stvrzují, že se smlouvou dobrovolně souhlasí.
3. Jakákoliv změna smlouvy se uskuteční písemně, formou dodatku k této smlouvě nebo uzavřením nové smlouvy.

*mezeru upravit graficky (zvětšit, zmenšit) tak, aby podpisová část byla ne 1 straně*

V

dne

V



---

jméno dobrovolníka

---

podpis

---

jméno zákonného zástupce  
dobrovolníka

---

podpis

---

jméno koordinátora dobrovolníků  
Dobrovolnického centra  
při FCHL

---

podpis a razítko

## **Příloha č. 2**

### **Přepis rozhovoru s dobrovolnicí**

Dobrovolnici jsem vysvětlila důvod a účel rozhovoru. Rozhovor proběhl ve Farní charitě Litomyšl v místnosti určené k jednání.

**Hned v úvodu Vám chci poděkovat, že jste si udělala čas na náš rozhovor. Souhlasíte s nahráváním našeho rozhovoru?**

*„Ano, pusťme se do toho.“* [smích]

**V případě, že by Vám byla některá z otázek nepříjemná a nechtěla byste na ní odpovídat, tak mi to řekněte, odpovídat nemusíte a přejdeme k další otázce.**

*„Jo, já to nějak snad zvládnu.“* [úsměv]

**Jak a kde jste se o možnosti vykonávat dobrovolnickou činnost dozvěděla?**

*„O dobrovolnické činnosti jsem se poprvé dozvěděla prostřednictvím plakátků na vývěsních tabulích právě v době, kdy jsem o něčem podobném začala uvažovat.“*

**Co následovalo poté?**

*„Následně jsem přes e-mailovou adresu kontaktovala koordinátora dobrovolníků (tehdy ještě pí Šnajdrovou) a domluvily jsme se na osobní schůzce. Tam jsme probraly motivy, očekávání a zaměření mého dobrovolnictví a vybraly jsme tomu odpovídající zařízení.“*

**Co bylo Vaší prvotní motivací?**

[krátké zamyšlení] *„O dobrovolnické činnosti jsem začala uvažovat asi po roce stráveném na mateřské dovolené. Došla jsem k tomu, že potřebuji alespoň jednou týdně nějakou aktivitu „sama pro sebe“. Možností bylo mnoho, ale cítila jsem, že bych ráda, aby to byl čas smysluplně využitý a pokud by měl přinést rozptýlení či dokonce radost někomu dalšímu, bylo by to samozřejmě o to lepší.“*

**Proč jste si vybrala odlehčovací sociální službu v Litomyšli s cílovou skupinou seniři?**

*„Dobrovolnická činnost v Respitní péči Jindra mi byla nabídnuta poté, co jsem se přihlásila do programu Gabriel. Rozhodla jsem se tak z více důvodů – jednak jsem se nikdy před tím práci se seniory nevěnovala, na rozdíl od práce s dětmi, a vždy jsem k tomu tak trochu tíhla. Navíc mi bylo řečeno, že do tohoto programu se nehlásí zdaleka tolik dobrovolníků, jako do programu Daniel. [práce s dětmi] Vzhledem k tomu, že jsem do dobrovolnictví vstupovala s touhou být užitečná tam, kde je to potřeba, byl pro mne program Gabriel jasná volba.“* [smích]

**Mohla jste si zvolit konkrétní činnost?**

*„Ano, náplň mé dobrovolnické činnosti byla nechána zcela na mě.“*

**Má někdo z vašeho okolí zkušenosti s dobrovolnictvím?**

*„Přímo s touto formou asi ne, ale pocházím z věřící rodiny a v církvi je prakticky všechno založeno na dobrovolnictví. Velké množství přátel a rodinných příslušníků tedy bylo a stále je zapojeno do různých dobrovolnických činností v rámci církve i vně.“*

**Je něco, co Vám dobrovolnictví přineslo nebo naopak vzalo?**

*„Nejde asi úplně přesně popsat, co mi dobrovolnictví přineslo, ale mnohokrát, když jsem z návštěvy odcházela, jsem byla plna pocitu, že prožitý čas byl přínosný, snad pro obě strany [smích] a smysluplně využitý. Kromě těch pár hodin měsíčně mi dobrovolnictví nevzalo asi nic.“*

**Jak dlouho dobrovolnictví vykováváte?**

*„Do Respitní péče Jindra chodím 2,5 roku“*

**Jak dobrovolnictví splnilo vaše očekávání?**

*„Dobrovolnictví mě určitě naplnilo dobrým pocitem a snad splnilo i mé očekávání v tom, že můžu být užitečná tam, kde je to potřeba. Těší mě, když mohu seniory alespoň na chvíli rozptýlit a vyvést je z jejich všednodennosti a stereotypu a snad i trochu potěšit.“ [smích]*

**Jak se Vám pracuje v kolektivu odlehčovací služby, cítíte se být kolektivem přijatá?**

*„Kolektiv v Respitní péči Jindra si nemohu vynachválit. [smích] Oceňuji jejich nadhled, zápal do práce a nekonečnou trpělivost. Při každé návštěvě jsem se cítila vždy vítaná a vřele přijatá.“*

**TO9: Jak vnímáte v této konkrétní službě svou vlastní roli dobrovolníka?**

*„Svou roli vnímám jako užitečnou, ale vždy jsem měla pocit, že bych do ní měla investovat více úsilí a času, že je to opravdu jen malá kapka, kterou přispívám, bohužel to časově není dost dobře možné.“*

**TO10: Jak reaguje vaše okolí na vaši profesi dobrovolníka?**

*„Pravdou je, že o tom moc lidí v mém okolí neví. Ti, kdo to vědí, reagují samozřejmě pozitivně. Můj manžel mě v tom velmi podporuje a vždy pravidelně hlídá, když dobrovolničím.“ [smích]*

**Jak se Vám spolupracuje s koordinátorem dobrovolníků a jak často spolu komunikujete?**

*„S koordinátorem moc často nekomunikuji, domluva probíhá většinou přímo s personálem zařízení, ale když něco potřebuji po koordinátorce, vždy je vše bez odkladu vyřízeno nebo zodpovězeno.“*

**Jste za výkon dobrovolnické činnosti v organizaci nějak oceňován?**

*„Hlavním oceněním je pro mě dobrý pocit z prožitého času, nicméně, minimálně jednou za rok je pro dobrovolníky uspořádána nějaká přednáška, nebo předvánoční posezení s předáním drobných pozorností.“*

**Co Vám přijde na dobrovolnictví náročné?**

*„Je pro mě poměrně náročné vyrovnat se s vysokou fluktuací klientů. Když už jsem se s někým blíže seznámila a našla společná témata k rozhovorům, dost často tam dotyčný již při mé další návštěvě nebyl. Člověk musel tedy neustále navazovat nové kontakty a to mnohdy i v případě klientů, se kterými se už potkal. Vzhledem k frekvenci mých návštěv [1x za čtrnáct dní] se dost často stávalo, že si mě klienti již nepamatovali. U některých klientů jsem vzhledem k jejich diagnózám a postižením měla někdy obavy, abych nejednala nebo neudělala něco špatně, jakožto osoba bez jakýchkoliv znalostí a zkušeností v oblasti např. psychologie, geriatricke či zdravotnictví obecně.“*

**Využíváte možnosti účasti na supervizích?**

*„Ne alespoň prozatím.“ [smích]*

**Děkuji za rozhovor, to je vše chcete ještě něco dodat?**

*„Ne, myslím, že bylo vše řečeno. Také děkuji.“*

## **Příloha č. 3**

### **Přepis rozhovoru s pracovníci v sociálních službách**

Pracovníci jsem vysvětlila důvod a účel rozhovoru. Rozhovor proběhl ve Farní charitě Litomyšl v místnosti určené k jednání.

**Úvodem Vám chci poděkovat, že jste si udělala čas na náš rozhovor. Souhlasíte s nahráváním našeho rozhovoru?**

*„Ano.“*

**V případě, že by Vám byla některá z otázek nepříjemná a nechtěla byste na ní odpovídat, tak mi to řekněte, odpovídat nemusíte a přejdeme k další otázce.**

*„Ano, děkuji.“*

**Jaký mají podle Vašeho názoru dobrovolníci význam pro klienty?**

*„No, já si myslím, že dobrovolníci mají velký přínos, je to podle mě služba, kterou klienti určitě uvítají, protože s nimi dělají různé aktivity, které my třeba nestihneme nebo nás to ani nenapadne. Myslím si, že klienti jsou vděční za vše, co jim tady zpřijemní čas a za každé popovídání nebo procházku nebo zahrání nějaké hry. Prostě za každou činnost, kterou tady s nimi vymyslí. Ale také si myslím, že je to přínos i pro ty dobrovolníky, jsou to většinou mladí lidi a za to je obdivuju. Já tady nejsem tak dlouho, jsem tady nějak čtvrtý rok.“*

**To už mi přijde dost dlouho, čtyři roky praxe**

*„Jo? Já jsem šla z jiné profese a sociální služby jsem neznala a mě by jako mladého člověka asi ani nenapadlo jít tohle dělat, takže si myslím, že to má přínos i pro ně, že dovedou svůj čas věnovat něčemu hodně smysluplnému. Někdy je to hodně těžké porozumět si s klienty a myslím si, že je to hodně dobrá služba a málo dobrovolníků.“*

**Potřebovali byste dobrovolníků více?**

*„No, asi jo, záleží na skladbě klientů, ale myslím si, že kdyby sem chodil ještě jeden nebo dva, tak by to bylo dobrý. I já tady jsem viděla hodně nových věcí, je to opravu pokorná práce a stejně tak jsem tady poznala i ty dobrovolníky.“*

**Říkala jste, že dobrovolníci dělají s klienty i různé věci, které by ani vás nenapadly, znamená to, že sem dobrovolníci chodí s vlastními nápady a nosí si nějaké společenské hry?**

*„S tím jsem se vyloženě nesetkala, ale někdy si povídají o nějakých jiných věcech, než my, jsou třeba mladší, ale že by si něco sami přinesli, to ne, ale v létě je fajn, když si vezmou klienta na procházku.“*

**Vnímáte větší význam pro klienty, když se dobrovolník věnuje jednomu klientovi nebo spíš vnímáte lepší přínos, když se dobrovolník věnuje skupině klientů?**

[Zamyšlení] *„Myslím si, že tady byli klienti, kteří byli rádi, když se dobrovolník věnoval jen jednomu člověku, vzpomínám si na takovou paní, která si povídala ráda z očí do očí, ale většinou je tady pro víc lidí, jde se třeba projít s jedním klientem a když mají ještě čas, tak ještě s dalším. Nebo vytáhne nějakou společenskou hru a hrajou třeba tři. Chodila sem i jedna starší paní, která si s klienty uměla taky zase jinak povídat, to bylo také fajn. Ona byla z Litomyšle, a když tady narazila na někoho, koho znala, tak to šlo pak samo a těšili se na sebe. Povídali o životě i dětech. Oboje je dobré, a když se to kombinuje, tak je to ideál.“*

**Jak náročné je pro dobrovolníky to, že se zde klienti střídají?**

*„To, že tady není pořád stejná skladba klientů, je pro ně asi náročnější, nikdy nevědí, co je čeká.“ I pro nás je to někdy náročné, když přijdeme po pár dnech a jsou tady třeba tři noví klienti, tak je to těžší, když je člověk nezná.“*

**Jaký mají podle vašeho názoru dobrovolníci význam pro pracovníky organizace?**

[Zamyšlení] *„Když je tu plno a máme těžší klienty, tak to, že pomůžou a vezmou někoho ven a žádná z nás nemůže odejít, tak jsou určitým odlehčením situace, že zabaví nějakého klienta, je to někdy odlehčení naší práce. Je to taková úleva“*

**Jak dobrovolnictví ovlivňuje výkon vaší profese v organizaci?**

*„Dobrovolníci naruší takovou tu denní rutinu, hrají s klienty hry a kolikrát jsou pro mě i inspirací, že mě někdy ani nenapadne se na něco zeptat a dobrovolník to udělá. Nebo o čem si povídají, tak se někdy i o některých klientech dozvím více podrobných informací.“*

**Jaké vlastnosti by měl mít podle Vás dobrovolník?**

*„Měli by to být lidé, kteří už něco v životě prožili, mají nějaké zkušenosti a jsou empatický k těm lidem, bez toho to nejde. Takoví lidé to mají už našlápnuté. U starších lidí je to už přirozeně dané“*

### **Jak se vám s dobrovolníky spolupracuje?**

*„Není vůbec problém, jsou to vždycky hodní lidé, spolupracuje se mi s nimi výborně, ba i dokonce jsem si s nimi často popovídala i já o zajímavých věcech. Spolupráce je bezproblémová“*

### **Víte předem, že dobrovolník přijde**

*„Vedoucí se snaží, abychom to vždy věděli předem, my si to zapíšeme, že přijde, snažíme se, aby dobrovolníci dali vědět, když nebudou moci přijít, ale i tak se někdy stane, že se neomluví, ale takový je život. Je lepší, když víme předem, že dobrovolník přijde, protože i my si podle toho plánujeme práci a klienty na příchod dobrovolníka připravujeme.“*

### **To je ode mne vše, chcete ještě něco dodat.**

*„Myslím, že ne.“*

### **Děkuji za rozhovor.**

*„Také děkuji.“*