

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Iveta Koždoňová

*Dobrovolnictví na oddělení sociálních služeb
v NsP Karviná*

Bakalářská práce

vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.

2018

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci 18. 3. 2018

.....
Iveta Koždoňová

Poděkování:

Zde bych ráda poděkovala doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, Ph.D., za vstřícné, odborné vedení a cenné rady, které mi během psaní práce poskytovala. Veliké díky patří mému manželovi Standovi za podporu nejen při psaní bakalářské práce, ale v průběhu celého studia. Také bych chtěla velice poděkovat za ochotu všem komunikačním partnerům, kteří se výzkumu zúčastnili.

Obsah

Úvod.....	6
1 Dobrovolnictví v nemocnici.....	8
1.1 Dobrovolnictví pohledem neziskového paradigmatu.....	9
1.2 Dobrovolník.....	10
1.2.1 Specifika dobrovolníka v nemocnici.....	12
1.3 Management dobrovolnictví.....	12
1.4 Program „Nemocnice Karviná-Ráj“	14
1.5 Projekt „SetKavárna“.....	15
2 Přínos dobrovolnictví.....	16
2.1 Specifické pro dobrovolníka v nemocnici.....	18
2.2 Pro zdravotnický personál.....	18
3 Metodologie.....	20
3.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka.....	20
3.2 Popis výzkumné metody.....	20
3.3 Popis výběru techniky sběru dat.....	21
3.4 Popis výběru vzorku.....	22
3.5 Popis analýzy dat.....	24
4 Prezentace výsledků.....	25
4.1 Přínos dobrovolnické činnosti pohledem dobrovolníka.....	25
4.1.1 Dávání a získávání.....	25
4.1.2 Motivace k dobrovolnictví.....	26
4.1.3 Přínos pro společnost.....	27
4.1.4 Přínos pro oddělení.....	28
4.1.5 Přínos pro dobrovolníky.....	30
4.2 Přínos dobrovolnické činnosti pro zaměstnance.....	34
4.2.1 Činnosti.....	34

4.2.2	Přístup.....	34
4.2.3	Přítomnost dobrovolníků.....	35
4.2.4	Možná změna, zlepšení.....	36
4.2.5	Dovětek.....	36
5	Diskuze.....	37
	Závěr.....	40
	Bibliografie.....	42

Úvod

„Komukoli prospěti můžeš, prospívej rád, možno-li celému světu. Sloužiti a prospívati je vlastností povah vznešených.“

Jan Amos Komenský

"Není bohatý ten, kdo hodně má, ale ten, kdo hodně dává."

Erich Fromm

K výběru tématu své bakalářské práce, mě přivedla jednak moje zkušenost s dobrovolnickou činností, tak i fakt, že je toto téma v dnešní době stále velmi aktuální. Dobrovolnictví je důležitým znakem společnosti, je podstatné ho podporovat za každých okolností, značí vyspělost celé společnosti. V dnešní uspěchané době se může zdát, že lidé nemají na mysli nic jiného než sebe a svou práci a také kariéru. Podstata člověka není jen ekonomická, ale především sociální, většina lidí nežije proto, aby jen vydělávala či pracovala, ale ekonomické činnosti jsou pro ně pouze nástrojem k lidskému žití a rozvoji (Tomeš 2010).

Jsou mezi námi lidé, kteří hledají osobní uspokojení, mají potřebu pomáhat druhým lidem, něco ze sebe dát nebo potřebují vyplnit svůj volný čas, proto zakotví v oblasti dobrovolných služeb, např. zdravotních a sociálních. Dobrovolníci jsou v mnoha místech nezastupitelní, často mohou zapůsobit tam, kde stát nemůže. Proto by činnost dobrovolníků měla být podporována nejen médii ale celou společností.

Rozvoji dobrovolnictví jako jedné z forem angažovaného občanství příkládá velký význam i Evropská unie a také Organizace spojených národů, o čemž svědčí opakované vyhlašování roků dobrovolnictví, kdy poslední byl vyhlášen v roce 2011. Společnost a stát může rozvoji dobrovolnictví významně pomoci tím, když cíleně podpoří ty dobrovolnické programy, kde si dobrovolníci i realizátoři jsou vědomi jeho významu (Kořínková 2011). Vláda, respektive veřejná správa, by měla podporovat motivaci občanů stát se dobrovolníkem, např. podporou statusu dobrovolnictví ve společnosti i podporou profesionálních dobrovolnických center v jejich snaze získávat a udržet si dobrovolníky (Tošner 2014b).

Cílem této práce je porozumět významu dobrovolnictví v nemocnici a zejména jeho přínosům pro dobrovolníky a pracovníky na oddělení sociálních služeb v NsP Karviná.

Práce má svou teoretickou oporu a výzkumnou část. Teoretickou část jsem rozdělila do dvou kapitol. V první kapitole popisují dobrovolnictví obecně, vymezují, jak výzkumník nahlíží na dobrovolnictví, tedy neziskovou perspektivu, tzn., dobrovolnictví jako neplacená služba. V krátkosti popisují funkční zaměření organizace, ve které se dobrovolníci angažují,

kdo je dobrovolník, jeho motivace a specifika dobrovolníka v nemocnici, dále popisují managementem dobrovolnictví, tedy za jakých podmínek se dobrovolnictví realizuje v nemocnici a kapitolu uzavírá konkrétní dobrovolnický program a projekt, do kterého se dobrovolníci v nemocnici zapojují. Druhá kapitola pojednává o přínosech dobrovolnictví obecně a poté konkrétně o přínosech pro dobrovolníka a zaměstnance nemocnice.

Ve výzkumné části popisují cíle výzkumu, respektive prezentují výsledky hlavní výzkumné otázky: *„Jaké jsou přínosy dobrovolnictví pro pracovníky a dobrovolníky na oddělení sociálních služeb v NsP Karviná?“*

1 Dobrovolnictví v nemocnici

V preambuli Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví, kterou v roce 1990, na 11. světové konferenci v Paříži, přijala Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí, je uvedeno, že *"dobrovolníci považují své působení za nástroj, který přispívá k sociálnímu, ekonomickému a ekologickému rozvoji"* a zároveň, že dobrovolnictví *"zvyšuje lidský potenciál a kvalitu každodenního života, posiluje lidskou solidaritu, poskytuje odpovědi na důležité výzvy naší současnosti a snaží se přispívat k vytváření lepšího a klidnějšího světa"* a také *"přispívá k životaschopnosti ekonomického života a také k tvorbě pracovních míst a nových profesí."*

Počátky vědeckého zájmu o dobrovolnictví se objevily v polovině 19. stol., když A. Comte vytvořil pojem altruismu, jenž měl sloužit k vysvětlení nesobeckého společenského jednání člověka, ale zůstal poměrně dlouho nedoceněn, hlavně z důvodu, že byl dlouho chápán jako určitý způsob trávení volného času. (Mlčák, Zášková 2013)

Od r. 1957 je možné datovat zrod vědeckého výzkumu dobrovolnictví, kdy vyšla v USA první kniha o organizovaném dobrovolnictví od Sillse, jež chápal dobrovolnictví jako svobodné chování, které není motivováno materiální odměnou. (Haski-Leventhal 2009 in Mlčák, Zášková 2013)

V české odborné literatuře můžeme za průkopníka výzkumu označit Pavola Friče, který v roce 2001 vydal studii o dobrovolnictví s názvem „Výzkum dárcovství a dobrovolnictví v České republice.“ Tato studie předkládá výsledky poměrně rozsáhlého výzkumu založeného na kvantitativní analýze náhodného vzorku 693 občanů a kvótního vzorku 359 dobrovolníků a doplněna kvalitativní sondou 20 polostrukturovaných rozhovorů v oblasti dárcovství, dobrovolnictví a neziskových organizací. (Frič 2001)

O devět let později, tj. v roce 2010, vyšla ještě studie „Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v České společnosti na začátku 21. století“ od Pavola Friče a Terezy Pospíšilové. Tato studie se zabývá dobrovolnictvím jako komplexním společenským fenoménem, který charakterizuje současný stav české společnosti. Opírá se o výsledky kvantitativních i kvalitativních sociologických šetření zaměřených na obsah a intenzitu dobrovolnictví, jeho organizační rámec, oblasti působení, hodnotové a motivační zázemí českých dobrovolníků, jejich sociální kapitál i také společenský význam, který dobrovolnictví přisuzují dobrovolníci, široká veřejnost a představitelé neziskových organizací. Na pozadí teoretických rámců získaných analýzou zahraniční a domácí literatury pojmenovává základní

vzorci a trendy českého dobrovolnictví za posledních dvacet let a zařazuje je do kontextu vývoje dobrovolnictví v moderních západních společnostech. (Frič, Pospíšilová 2010)

Odborná literatura ke zkoumání dobrovolnických aktivit přistupuje odlišnými přístupy, tzv. paradigmaty. To neznamená, že existují odlišné druhy dobrovolnictví, jde spíše o přístupy ke stejné realitě, o způsob nahlížení na tu samou věc. (Frič, Pospíšilová 2010, Pospíšilová 2011). Pro tuto práci je tato informace důležitá s ohledem na to, z jaké perspektivy výzkumník pohlíží na dobrovolnické aktivity.

Rochester (2010) rozlišuje *neziskové paradigma* (hlavní motivací je snaha pomoci druhým, altruismus), *paradigma občanské společnosti* (hlavní motivací je snaha pomoci si mezi sebou navzájem) a *volnočasové paradigma* (hlavní motivací není pomáhat, ale příležitost něco zažít, něco se naučit nebo prostě cítit radost). Co jeden přístup vyzdvihuje, další naopak potlačuje nebo zcela pomíjí, uvádí Pospíšilová (2011). Nicméně všechny tři představují osobitý pohled na podstatu a hranice fenoménu dobrovolnictví (Frič, Pospíšilová 2010).

1.1 Dobrovolnictví pohledem neziskového paradigmatu

Neziskové paradigma pokládá Rochester (2010) v současnosti za dominantní. Na dobrovolnictví je nahlíženo jako na dobrovolnou práci, respektive neplacenou práci. Oblasti působení jsou zejména sféry s důrazem na welfare služby. Dobrovolnická činnost je vykonávána pro velké, formálně strukturované a profesionálně řízené neziskové organizace, většinou charitativní. Dobrovolnická role tkví v rekrutaci dobrovolníka pro specifickou roli pomocníka či doplňku placeného personálu a jeho motivace je altruistická, kdy dobrovolnictví je darem, či pomocí pro méně šťastné. (Rochester 2010)

Toto paradigma je určující v pohledu výzkumníka této práce na dobrovolnické aktivity, v tomto případě, jako na neplacenou službu.

Profesionálně řízené neziskové organizace, jsou soukromé instituce občanů, kteří se v nich sdružují na principech vzájemné důvěry a solidarity a angažují se v otevřeném nastolování a řešení otázek veřejného života, formou členství, zaměstnaneckého poměru nebo dobrovolnictví, kdy profesionalizací rozumíme rostoucí počet zaměstnanců vůči členům (Frič 2016). Dobrovolníci tvoří cca 78% celkové pracovní síly v sektoru těchto neziskových organizací (Tošner 2014).

Frič (1998 in Frič 2016) rozlišuje neziskové organizace z hlediska funkčního zaměření (servisní a advokační) a sledovaného zájmu (vzájemná prospěšnost nebo obecná prospěšnost). Servisní funkcí je myšleno poskytování služeb klientům, tj. přímé řešení veřejných problémů,

advokační funkce reprezentuje boj za práva (Frič 2016). Vzájemná prospěšnost přináší přímý prospěch pouze svým členům a jejich blízkým a obecná prospěšnost je vyvíjející činnost, jež je přínosem pro celou společnost (Bergerová 2013).

Pro tuto práci jsou relevantní nové servisní organizace, tzn., že poskytují služby klientům, jejichž sledovaný zájem je obecně prospěšný, tedy přínosem pro společnost v oblasti vzdělávání, humanitární pomoci nebo sociální a zdravotní péče (Frič 1998 in Frič 2016).

V těchto organizacích vykonává činnost 21% dobrovolníků, respektive 6% občanů, kde převažují středoškoláci. Oporu zde představují občané ve věku 45—54 let, pojí se s krátkodobým stylem, který ale vůbec nesouvisí s příležitostným stylem dobrovolnictví, což by mohlo souviset s povahou činnosti v organizacích, které poskytují služby a příležitostný styl ve větším rozsahu ani neumožňují. Průměrný počet dobrovolně odpracovaných hodin je 13 hodin, tedy nejvyšší oproti dalším organizacím jiného typu. Podíl dobrovolníků-nečlenů je v servisních organizacích 15%. Pro tento typ organizací je typické vysoce profesionalizované dobrovolnictví. (Pospíšilová, Frič 2010)

1.2 Dobrovolník

„Nejužitečnější ze všech umění je umění být užitečný.“

Benjamin Franklin

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu občas nebo pravidelně poskytuje svůj čas, energii, vědomosti a zručnosti ve prospěch ostatních lidí a společnosti, aniž by to byl povinný dělat na základě příbuzenských vztahů nebo profesionální činnosti (Matulayová 2011). Dobrovolník má různou úroveň vzdělání, je různého stáří, s rodinou i bez ní, je tolerantní, skromný a je příkladem pro ostatní (Benedíková 2012). Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, definuje dobrovolníka jako fyzickou osobu starší 15 let, jestliže vykonává dobrovolnickou službu na území České republiky, která se na základě svých znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat tuto službu.

V neziskové organizaci se setkáváme se dvěma typy dobrovolníků. Dobrovolník pracující na základě smlouvy, již zmiňovaného zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, a dobrovolník, jenž je členem, neziskové organizace, respektive členem správní rady.

Členové správní rady jsou prakticky nejkonkrétnějším příkladem dobrovolné práce, kdy mají odpovědnost za existenci a fungování celé neziskové organizace, podílí se na jejím rozvoji a jejich úkolem je zajistit, aby byla okolím přiměřeně podporována a aby získané prostředky byly efektivně využívány. V jejich kompetenci je rozhodovat o existenčních

otázkách, o poslání, o realizovaných programech a o obsazení nejvyšších manažerských pozic (placení zaměstnanci) neziskové organizace. Správní rada, která tuto funkci vykonává dobrovolně, tedy zadarmo, organizaci vede a management koná. (Šedivý, Turnerová 2003)

Dobrovolníci nepracují jen tak, pro nic za nic, ale mají k tomu své důvody, jsou motivováni (Frič, Vávra 2010). Motivace k dobrovolnictví vypovídá o tom, proč se daný jedinec chce stát dobrovolníkem, co ho k tomu vede a na základě čeho se tak rozhodl (Mlčák, Zášková 2013). Na motivaci lze nahlížet z psychologického nebo sociologického hlediska, jenž představuje různé porozumění chování dobrovolníků (Matulayová 2016; Frič, Vávra 2010).

Cílem výzkumu v rámci psychologie je identifikace pohnutek, příčin dobrovolnické angažovanosti (Matulayová 2016). Oproti tomu sociologický přístup staví na sociální podmíněnosti, kdy nejde o to, jací lidé jsou, ale v jaké sociální situaci se nacházejí (Dekker, Halman 2003 in Frič, Vávra 2010), upozorňuje na význam vlivu sociálního a kulturního prostředí, na kontext důvodů, proč lidé pomáhají, jak vysvětlují vnitřní potřebu pomáhat (Matulayová 2016).

Je možné konstatovat, což výzkumy dlouhodobě ukazují, že motivací k dobrovolnické činnosti jsou hodnoty (pomoc lidem, solidarita), zájem zlepšit věci, normy ve společnosti, potřeba sociálních kontaktů, osobnostní rozvoj a potřeba aktivního a smysluplného trávení volného času. (Matulayová 2016)

Frič (2001) rozlišuje *konvenční motivaci* (k dobrovolné práci nás vedou morální normy a společenská pravidla chování, která je dominantní u 40% českých dobrovolníků, zejména starších 60 let a opírajících se o principy křesťanské morálky), *reciproční motivaci* (charakteristická spojením dobra pro druhé a vlastního prospěchu, převládá u 37% dobrovolníků, hlavně u lidí do 30 let s ateistickým světonázorem a základním vzděláním) a *nerozvinutou motivaci* (vyznačující se důvěrou v organizaci, smysluplností aktivit v konkrétním případě a šíření dobré myšlenky, převažuje u 23% dobrovolníků, významně častěji u vysokoškoláků a osob ve věku 46-60 let). (Frič 2001)

„Podle Rochestera je široce přijímáno, že motivace dobrovolníků vychází ze směsice vlastního zájmu (přínos pro dobrovolníka a jeho rodinu) a altruismu (přínos pro druhé lidi nebo prostředí).“ (Frič, Vávra 2012, 59)

V případě dobrovolníků působících pro organizace zdravotnických a sociálních služeb, kteří tvoří nevelkou skupinu, respektive 2,6% populace starších 15 let, je možné předpokládat vyšší míru altruismu, tedy primární orientaci na potřeby druhých a ne přednostně na uspokojení vlastních potřeb a zisk vlastního prospěchu. Tato skupina se odlišuje i vyšším

stupněm vzdělání a vyšším zastoupením žen (78%) (Křížová, Tošner 2011). Zajímavým faktem dle realizovaných výzkumů je zjištění, že ve vyspělých státech se ve zdravotnických zařízeních stávají dobrovolníky především důchodci. (Benková 2012)

1.2.1 Specifika dobrovolníka v nemocnici

Na dobrovolníky v nemocnici jsou kladeny požadavky přizpůsobení se povaze oddělení., tzn., že dobrovolník nenahrazuje práci odborného personálu, ale doplňuje ji tam, kde je to vhodné a hranice dobrovolnických činností určuje a vymezuje zdravotnický personál. Dobrovolník se orientuje na to, co je zdravé a možné (co člověk v dané situaci i s omezením může dělat), na přítomný okamžik (sdílí přítomnost, nesnaží se ovlivňovat osobní život, podpora když emocionální vazby jsou překážkou funkčního vztahu s rodinou), na činnost, ne na výsledek (psychická pohoda v přítomném okamžiku, ne výsledek léčby). (MZČR [online])

Dobrovolníci v nemocnici posilují duševní pohodu pacienta, snaží se je zapojit do aktivit, které by pro ně samotné byly těžko dostupné, a tím mění jejich postoj k aktivní spolupráci na uzdravení. Usnadňují klientům návrat do společnosti i fungování v běžném životě. Vnášejí do nemocnice více lidského kontaktu. (Šimková, 2011)

Dobrovolník je neformálním, ale pozorným hodnotitelem kvality péče, je nezávislý na vedení a je svobodnější než rodinný příslušník a zároveň je pro něj kvalitní komunikace a autentické mezilidské vztahy jednou z hodnot, proč se do dobrovolné činnosti zapojil. (Aronová 2008)

Úlohou dobrovolníka v duchovních potřebách klienta zdravotního zařízení je ho s úctou vnímat a jde-li to, napomoci k jejich řešení chápavým nasloucháním, zprostředkováním návštěvy duchovního nebo nějakého "přítele ve víře", někdy společnou modlitbou, případně i přímou pomocí v řešení problému tam, kde to nemocný chce a dobrovolník je schopen. (Novotný, Stará 2002)

1.3 Management dobrovolnictví

Neziskové organizace působící v oblasti zdravotnictví fungují ve spolupráci a s podporou některého ze zdravotnických zařízení, což je jednou z forem realizace dobrovolnictví v nemocnicích. Tato spolupráce je v České republice upravena zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Tento zákon definuje rozsah a formy dobrovolnické služby, vymezuje práva a povinnosti organizace, která dobrovolníky na jejich činnost připravuje (vysílající organizace) a organizace, ve kterých dobrovolníci svou činnost vykonávají (přijímající organizace). Dobrovolník má v nemocnici smluvně zaručené postavení, součástí je i podpis

mlčenlivosti, je pojištěn proti škodám na zdraví a na majetku, má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti a na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek.

Ministerstvo zdravotnictví, má dobrovolnickou činnost začleněnou také v „*Metodickém doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů*“, která definuje minimální nutné parametry, na které je třeba se zaměřit uvnitř nemocnice (Věstník 6/2009). Mezi základní bezpečnostní filtry pro přijetí dobrovolníka do zdravotnického zařízení patří výpis z trestního rejstříku. (MZČR [online])

Aby byla dobrovolná pomoc účinná a efektivní, je nezbytný management (vedení dobrovolníků a péče o ně) (Tošner 2014). Smyslem managementu, je oslovit a přitáhnout potenciální dobrovolníky z řad veřejnosti, adekvátně připravit a zavázat k činnosti vážné uchazeče o výkon dobrovolnické služby tak, aby mohli být bezpečně včleněni do kontaktu s pacientem a spolupráce se zdravotnickým zařízením (Kořínková 2010). Je nutností důsledně chránit klienty, kteří často patří mezi zranitelné osoby (Křížová, Tošner 2011). Jde také o to, aby se práce dobrovolníka vykonávala se znalostí věci a aby se doplňovala s prací zaměstnanců (Balogová, Mračková, Repková 2011). Při přijímání dobrovolníků, musí vysílající organizace myslet strategicky na jejich podporu, ustanovit si jasný plán pro nábor a věnovat potřebný čas přípravě, tak aby konečná služba dobrovolníka byla prospěšná pro všechny zúčastněné (Helpguide 2015 [on-line]).

Klíčovou postavou managementu je koordinátor (Tošner 2014), který řídí dobrovolníky a zajišťuje veškeré činnosti spojené s jejich činností v souladu s cíli organizace (NSP [online]). Úkolem a náplní jeho práce je rekrutace, trénink, školení (měli by znát náplň a hranice své role, respektovat možnosti a potřeby pacientů a podmínky dané provozem) a řízení dobrovolníků vycházející vstříc jejich individualizaci, které se ukazují jako pozitivní faktor pro udržení dobrovolníků v organizaci (Frič, Vávra 2012). Dobrovolníci totiž zůstávají pracovat pro organizaci, která je schopna přizpůsobit se jejich individuálním požadavkům a možnostem, a profesionálně zvládá problémy spojené s jejich dobrovolnickou prací (Frič 2014). Při organizaci dobrovolnictví jde také o to, aby se podařilo udržet nadšení a spontaneitu dobrovolníků a zároveň vše zorganizovat tak, aby se na dobrovolníkovu pomoc mohl příjemce (nemocnice a konkrétně pacienti) spolehnout (Novotný, Stará 2002). Realizační tým managementu dále tvoří spolu s koordinátorem interní garant programu a kontaktní osoba (zaměstnanci nemocnice) (Věstník 6/2009). Důležitou oblastí týmu je podpora a přímá pomoc dobrovolníkům při řešení problematických situací, které mohou při

jejich činnosti nastat, a povzbuzení jejich vlastní iniciativy při rozvíjení dobrovolnických aktivit a výzkumná data potvrzují, že klíčovým faktorem vytrvalé aktivní účasti v programu je vedle závazku dobrovolníka vůči poslání organizace především způsob, jakým zástupci (vysílající i přijímající) organizace s dobrovolníky zachází, tj. jakým způsobem je získává, podporuje a povzbuzuje k činnosti (Kořínková 2010). Pro dobrovolníky ve zdravotnickém zařízení by měla být zajištěna odpovídající supervize. (Matoušek 2008)

Základním předpokladem pro bezpečnou realizaci dobrovolnického programu je personální stabilita pracovišť, personální i materiální podpora dobrovolnického programu managementem a zapracování podmínek pro realizaci dobrovolnického programu do vnitřních směrnic a provozního řádu nemocnice. (Kořínková 2010) Je žádoucí, aby se zdravotnické zařízení plně angažovalo v řízení dobrovolnického programu po personální stránce, protože externí nezisková organizace nikdy nemůže sama plně zaručit bezpečnost programu podle potřeb a směrnic zdravotnického zařízení (Věstník 6/2009). Za zajištění dobrovolnického programu v rámci nemocničního systému řízení kvality a bezpečí je zodpovědný poskytovatel zdravotních služeb, toto nemůže zajistit ani vysílající nezisková organizace s akreditací Ministerstva vnitra (MZČR [online]).

Bezpečné zapojení dobrovolníků v profesionálně strukturovaném nemocničním prostředí vyžaduje dobře a odborně nastavené mantinely, které jsou mostem mezi profesionálně řízenou lékařskou a ošetrovatelskou péčí a lidskou podporou pacienta poskytovanou dobrovolníky (Věstník 6/2009). Dobře vedené dobrovolnické programy ukazují na význam a potřebnost podpůrné péče ve zdravotnictví a osvědčují se jako jeden z nástrojů, který se podílí na zvyšování úrovně kvality péče o pacienta (MZČR [online]).

1.4 Program „Nemocnice Karviná-Ráj“

Dobrovolnický program s názvem „Nemocnice Karviná-Ráj“ započal svou éru na podzim roku 2014 a iniciovala jej paní náměstkyně pro ošetrovatelskou péči karvinské nemocnice, která získala informace z okolních nemocnic, které měly velmi dobré zkušenosti s působením dobrovolníků z organizace ADRA (Žoričová 2017), jenž je mezinárodní humanitární organizace poskytující pomoc lidem v nouzi, která koordinuje v ČR 13 dobrovolnických center, která se zaměřují především na pomoc seniorům, dětem a zdravotně postiženým (ADRA [online]).

Dobrovolnický program je podporován ze strany nemocnice na úrovni garanta programu a také hlavní sestrou jako kontaktní osoby. Praktická spolupráce mezi oddělením sociálních služeb a organizací ADRA probíhá tak, že hlavní sestra, jakožto kontaktní osoba,

zprostředkovává kontakty na oddělení a tím usnadňuje koordinátorovi dobrovolníků komunikaci s personálem, zúčastňuje se úvodních školení pro nové dobrovolníky, které seznamují s vnitřním řádem nemocnice a pravidly vhodné komunikace se zdravotníky. Ve spolupráci s garantem dobrovolnického programu informují zdravotnický personál v nemocnici o možnostech, které dobrovolníci nabízejí a motivují personál k pozitivnímu přístupu k dobrovolnickým aktivitám. (Gřibková 2017)

Dobrovolník, který pomáhá ve zdravotnickém zařízení, se stává členem týmu, který o pacienta pečuje. Je proto velmi důležité, aby byl personálem kladně přijímán. Zejména vztah mezi dobrovolníky a zaměstnanci je pro dobrovolnický program nesmírně důležitý, protože se při své práci setkává nejčastěji. (Novotný, Stará 2002)

V roli koordinátora dobrovolníků je zaměstnanec neziskové organizace ADRA. Supervize se konají minimálně čtyřikrát do roka, kde jsou přítomni koordinátor, kontaktní osoba, supervidující a dobrovolníci. K 1. 7. 2017 program „Nemocnice Karviná-Ráj“ evidujeme 8 klasických dobrovolníků. (Žoričová 2017)

1.5 Projekt „SetKavárna“

V dubnu 2016, konkrétně čtvrtého, začal v nemocnici fungovat projekt zvaný SetKavárna, jež je jedinečný dobrovolnický projekt, do kterého se zapojili studenti Střední zdravotnické školy v Karviné (Žoričová 2017). Budoucí zdravotní sestřičky a zároveň také dobrovolnice ADRY oblékají každý týden v pondělí místo bílých zdravotnických šatů modré vestičky a místo léků rozvázejí na pojízdném stolku několik druhů káv a čajů pacientům, kteří tráví čas na oddělení sociálních lůžek. Studentky kromě podávání kávy a čaje připojí i tolik důležité vlídné slovo, úsměv a pohlazení (Danková 2016). Myšlenku pro zrealizování tohoto projektu zde přivezla supervizorka ADRY Andrea Radomská, která rozvážení teplých nápojů s následným milým povídáním dobrovolníků s klienty viděla v Austrálii. K 1. 7. 2017 projekt „SetKavárna“ eviduje 15 studentů (Žoričová 2017).

Zapojování mladých lidí do aktivit občanské společnosti skrze dobrovolnictví je příležitostí, jak je zapojit do dialogu a spolupráce a zároveň přispět k řešení problémů současné společnosti. Je i jedinečnou možností, jak mohou být mladým lidem přiblíženy aktivity poskytované profesionálními sociálními pracovníky, a tak zároveň poskytnuta i nabídka kvalifikační orientace mladého jedince. Rovněž nabízí mladým lidem orientovat svůj život. Dobrovolnictví je jedinečnou příležitostí jak mladé lidi nenásilně angažovat, a přitom dosáhnout pozitivních efektů jak u jednotlivců, tak i ve společnosti. (Kitliňská, Jurtíková 2011)

2 Přínos dobrovolnictví

Dobrovolnictví má bezesporu množství pozitivních přínosů, tyto přínosy lze vnímat na několika úrovních a to z pohledu dobrovolníka, z pohledu organizace, která dobrovolníky vyživává, z pohledu příjemců podpory i přínosů pro lokální komunitu či pro širší společnost. Tyto přínosy mohou přitom zahrnovat různé typy kapitálu, ekonomický, sociální, lidský a kulturní. (Gregorová, Marček, Mračková, 2009)

Společenskou hodnotu dobrovolnictví lze vidět v přispívání k řešení sociálních problémů a budování sociální solidarity a soudržnosti mezi členy společnosti. Mnoho lidí se může ocitnout v obtížné životní situaci a dobrovolníci jim vyjadřují svou solidaritu právě tím, že jim nabízí bezplatnou pomoc. Takováto prevence sociálního vyloučení vede k vyšší stabilitě společnosti (Šormová, Klégrová 2006; Cintulová 2010). Z hlediska společenského je přínosem dobrovolnictví také tedy skutečnost, že šetří omezené finanční prostředky (Frič 2001).

Z výše uvedeného vyplývá, že klíčovým přínosem dobrovolnictví je zároveň pro místní komunity podpora sociální soudržnosti, integrace a solidarity (Mathou 2010). Dobrovolnictví činí naše komunity lepšími místy (UnitedHealth 2013) a pomáhá vytvořit silnější, širší vazby v komunitě (McClintock 2004).

Organizacím dobrovolníci pomáhají plnit jejich poslání, nabízí nové pohledy na řešení problémů, zpětnou vazbu, vnáší do organizace nového ducha, který pomáhá bránit stereotypnímu jednání. Dobrovolníci mohou vykonávat činnosti, které by profesionálové nestíhali realizovat, zároveň nabízí klientům jiný, méně formální vztah než odborníci (Tošner, Sozanská, 2006)

Přínosy vyplývající z dobrovolné práce pro dobrovolníka můžeme rozdělit na ty, které se váží k profesnímu zaměření dobrovolníka, a ty, které se vztahují k jeho osobnímu, tedy sociálnímu postoji. Mezi přínosy rozvíjející osobu jedince lze zařadit nový pohled na svět, posilování smyslu pro demokratické postupy a přístupy občanské společnosti, nadšení z práce, uspokojení z pomoci druhým. Mezi přínosy profesní lze zařadit získání nových kontaktů, zkušeností a schopností využitelných ve studiu nebo zaměstnání, rozvíjení kreativity, různorodosti, operativnosti, sebedůvěry, řešení nekonvenčních problémů. (Hladká 2011)

V oblasti osobního rozvoje může dobrovolná služba ještě přispívat ke zvýšení sebevědomí, seberealizaci a nezávislosti a v oblasti profesního růstu si může prohloubit

znalosti, které získal v průběhu dosavadního studia, obohacení o schopnost pracovat v týmu, umění řešit konflikty, schopnost sebezpůsobení. (Kitliňská, Jurtíková 2011)

Studie o dobrovolnictví v Evropské unii z roku 2010 uvádí, že dobrovolnictví může dále poskytnout důležitou pracovní příležitost, může představovat způsob, jak se setkávat s novými lidmi, vytvářet nové přátele a vytvářet sociální síť. U těchto jednotlivců je pravděpodobné, že budou pokračovat v dobrovolnictví, protože zjistí, že mají potřebné schopnosti a dovednosti, které mohou ovlivnit život někoho nebo jeho příčinu. (Mathou 2010)

Pro mnoho dobrovolníků má jejich činnost přínos zejména v tom, že rozvíjí schopnosti a nové dovednosti potřebné k pomáhání, získávají pocit užitečnosti, a v neposlední řadě je dobrovolná činnost smysluplným vyplněním volného času. (Zášková, Mojžíšová 2011)

Dobrovolnická aktivita přináší zjištění a rozšíření hranice vlastních možností nebo získání nových životních zkušeností a dovedností (Krutina 2004). Dobrovolnictví přináší pocit sounáležitosti a uspokojení, jež jsou výrazně spojené se smyslem života, osobní pohodou a spokojeností s kvalitou života (Šípošová 2011).

Dobrovolnictví nabízí ohromnou paletu praxe, odreagování od práce i rodiny, vyzkoušení sebe sama v oblastech, po kterých toužil, uplatnění nabytých životních zkušeností, zapojení do společensky prospěšných aktivit ve volnějším režimu a udržování se v dobré psychické i fyzické kondici (Černá 2011), nabízí otevřené možnosti pro další vzdělávání či zaměstnání, motivaci či naplnění snu (Verešpejová 2011).

Z výzkumné studie Friče (2001) vyplývá, že hlavní satisfakcí pro téměř všechny dobrovolníky je pocit smysluplnosti, u 77 % posiluje sebevědomí a u 63 % udržuje kondici a pracovní návyky, pouze 45 % dobrovolníků si myslí, že jim dobrovolnictví přineslo uznání a prestiž. (Frič 2001)

Naše i zahraniční výzkumy potvrzují, že mnoho mladých lidí, pracuje dobrovolnický proto, že se mohou něco naučit pro svou budoucnost, něco zažít a vnímat, co všechno mohou dát druhým kolem sebe. A ještě za to získávají ocenění své komunity a přátel. (Matulayová 2016)

Studie z roku 2013 o vlivu dobrovolnické činnosti na zdraví dobrovolníka uvádí, že dobrovolníci se cítí zdravější, protože dobrovolnictví zlepšuje jejich náladu, snižuje úroveň jejich stresu, obohacuje jejich smysl života, ale ještě důležitější je, že dobrovolnictví odchyluje od vlastních problémů a pomáhá jiným lidem, aby se cítili lépe. (UnitedHealth 2013).

Je namístě zmínit, že v různých oblastech dobrovolnických aktivit, např. ekologie, zahraniční dobrovolná služba, humanitární oblast nebo kultura jsou přínosy pro dobrovolníka

totožné, ale každá má také své specifické přínosy. Jestliže vykonávám dobrovolnickou činnost u starých osamělých lidí, budou mé přínosy, zejména co se týče životních hodnot nebo rozvoje osobnosti zcela jiné, než v knihovně nebo při ochraně životního prostředí.

2.1 Specifické pro dobrovolníka v nemocnici

Dobrovolnictví v nemocnici přináší dobrovolníkovi radost z radosti jiných, změnu životních hodnot, rozšíření obzoru, dobrý životní pocit. (Pospíšilová 2005)

Dobrovolníci v nemocnici mají pocit užitečnosti a smysluplnosti své práce a odměnou je jim spokojenost klienta, kterému zpříjemnili pobyt v nemocnici. (Klevetová, Dlabalová 2008)

Z výstupů a doporučení z projektu šesti diskuzních kulatých stolů na téma, „*Význam dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti*“, které se konaly v roce 2011 a kde došlo k výměně a sdílení zkušeností z dobrovolnických programů vyplynuly jako největší přínosy pro dobrovolníky nový pohled na životní hodnoty a hodnotu zdraví, sebereflexe a podnět pro osobní růst, odbourání předsudků a sebezkušenostní příprava na prostředí budoucí profese. (Kořínková 2011c)

2.2 Pro zdravotnický personál

Výzkumu přínosu dobrovolnictví v nemocnicích se u nás věnuje Ivana Kořínková, která v roce 2011 provedla analýzu výstupů z dotazníkového šetření pod názvem „*Zmapování aktuální situace a potřeb pro optimální začleňování dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních v ČR*“, z kterého vyplývá poměrně vysoká celková spokojenost s dobrovolnickými programy, potažmo s přínosem dobrovolnictví v nemocnici. Přínosy jsou hlavně aktivizační a motivační činnosti s klienty, pestrost a škála dobrovolnických aktivit, vyplnění volného času, „spojení“ se světem mimo ústav, spokojenost klientů i zdravotního personálu, zapojení personálu, příznivé ovlivnění duševního stavu klienta/pacienta. (Kořínková 2011b)

Dobrovolnické aktivity ve zdravotnictví přispívají ke zlepšení komunikace pacienta s personálem, což má za následek výraznější spolupráci při jeho léčbě. Dobrovolníci mohou přispět k efektivnější organizaci práce a umožňují personálu věnovat více času pro odbornou činnost, což v konečném důsledku přispívá ke zlepšení celkové atmosféry ve zdravotnickém zařízení. (MZČR [online])

Personálu nemocnice dobrovolnická činnost dále přináší zlepšení a udržení příjemného prostředí (Kořínková, Novotný, Zemanová 2004), čímž se podílí na zvyšování péče o pacienta

(Dostál 2013). Dalším přínosem je zlepšení nálady pacientů (Novotný, Stará 2002). Dle Mullerové (2011) dobrovolníci přinášejí uvolnění, dobrou náladu a nové nápady. Další přidanou hodnotou je zajišťování různorodých činností a aktivit, pozitivní vliv na kolektiv profesionálních zaměstnanců a zároveň vytváření pozitivního obrazu o poskytovateli / zřizovateli služeb (Matulayová 2012).

Dobrovolníci zpestřují každodenní rutinu, také se díky nim klienti dostanou více ven a mají lepší náladu (Kurfürstová 2012). Vnáší na pracoviště novou energii (Vágai 2010).

3 Metodologie

Zvolený úhel pohledu na dobrovolnictví a související typologie dobrovolnických aktivit společně s definicí dobrovolnictví předurčují výsledek empirických výzkumů prováděných v oblasti dobrovolnictví. V závislosti na zvoleném přístupu mohou být výsledky jednotlivých výzkumů nesrovnatelné. (Frič, Pospíšilová 2010)

Jednotlivé výzkumy se často liší z hlediska teorie, metodologie a použitých výzkumných metod a technik. Důležitá však je interpretace získaných dat. (Matulayová 2016)

3.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Tento výzkum je zaměřený na porozumění významu dobrovolnictví a přínosům pro pracovníky a dobrovolníky daného zařízení. Hlavní výzkumná otázka zní: *Jaké jsou přínosy dobrovolnictví pro pracovníky a dobrovolníky na oddělení sociálních služeb v NsP Karviná?*

Tuto hlavní výzkumnou otázku jsem rozdělila na dvě dílčí:

1. *Jaký je přínos dobrovolnické činnosti pro dobrovolníky působící na oddělení sociálních služeb v NsP Karviná?*
2. *Jaký je přínos dobrovolnické činnosti pro zaměstnance oddělení sociálních služeb v NsP Karviná?*

Výzkumné otázky tvoří jádro každého výzkumného projektu. Plní dvě základní funkce: pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a ukazují cestu, jak výzkum vést. Výzkumné otázky musí být v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem. (Švaříček, Šedřová 2007)

3.2 Popis výzkumné metody

Kvalitativní výzkum získává poznatky z toho, co lidé píšou a říkají. Snaží se rozvinout teorie a odhalit nové pohledy na věc. Při výzkumu budou zjištění „filtrována“ přes výzkumníka, budou ovlivněna jeho osobností, zkušenostmi a přesvědčením. Kvalitativní metody jsou často neoddelitelné od filozofie výzkumníka. Kvalitativní výzkum popisuje širokou škálu neexperimentálních přístupů, díky kterým můžeme sledovat složité a náročné problémy, např. lidské pocity a postoje. (Walker 2013)

Přednostmi kvalitativního výzkumu jsou podle Silvermana (2005) především hloubka porozumění fenoménu a s ní spojená vyšší validita, jinak řečeno pravdivost dat. Jejich síla ale není ve statistice, a proto je u takto získaného materiálu zpochybňovaná jeho reabilita čili

stupeň spolehlivosti při měření. Data získaná kvalitativní metodou tudíž nelze zobecnit na většinu populace. (Silverman 2005)

Kvalitativní výzkum probíhá v přirozeném prostředí a jde o porozumění daného jevu, nikoliv o generalizování jevu (Hendl 2005). Proto jsou výsledky někdy stěží aplikovatelné na většinovou populaci (Disman 2002).

Podle Švaříčka a Šedové (2007) je podstatou kvalitativního výzkumu do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné. Stejně tak nejsou předem stanoveny hypotézy a výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou již předtím někdo vybudoval. Jde o to do hloubky a kontextuálně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximální množství informací. (Švaříček, Šedová 2007)

3.3 Popis výběru techniky sběru dat

Technika sběru dat znamená způsob, kterým jsou získávány informace o zkoumaném případě. Základními typy sběru dat jsou pozorování, rozhovor a analýza dokumentů. (Hendl 2005)

Data pro svůj výzkum jsem se rozhodla získat pomocí rozhovoru, který je podle Švaříčka a Šedové (2007) nejčastěji používanou metodou pro sběr dat. Jeho účelem je dovést do perspektivy jiné osoby a zjistit, co si myslí, kdy nejlepší volbou se jeví polostrukturovaný rozhovor (též částečně řízený), jenž se vyznačuje souborem připravených otázek, aniž by bylo striktně stanoveno jejich pořadí (Reichel 2009). A dle Miovského (2006) jde o velmi rozšířenou metodu v kvalitativním výzkumu, kdy výzkumník či tazatel má nějakou strukturu otázek, o které se může při rozhovoru opřít, ale to, že není plně strukturovaný, mu umožňuje ověřovat, zda správně chápe to, co informant říká.

Výzkum se provádí v rámci etických instrukcí, jenž chrání účastníky i výzkumníky. Klíčovými body jsou získání informovaného souhlasu lidí, kteří se výzkumu účastní, vyhýbání se klamání a provádění všeho tak, abychom si mohli být jisti, že účastníkům nenastane žádná újma. (Walker 2013)

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku chci zjistit tazatelskými otázkami, které jsem si připravila pro rozhovor. Tazatelské otázky pro dobrovolníky oddělení:

1. *Jak byste ostatním lidem popsala, kdo je to dobrovolník?*
2. *Co Vás motivovalo stát se dobrovolníkem? (zapojit se do projektu)*
3. *Jaký přínos má podle Vás dobrovolnická činnost pro společnost?*
4. *V čem spatřujete svůj přínos pro dané oddělení?*
5. *Co Vám osobně Vaše aktivita přináší?*
 - a. *...v osobním životě*
 - b. *...v profesním životě*
 - c. *...co Vám pomohla rozvinout*
6. *Napadá Vás ještě něco důležitého k tématu, o čem jsme nehovořili?*

Tazatelské otázky pro zaměstnance oddělení:

1. *Co je naplní dobrovolnické práce na Vašem oddělení?*
2. *Jak byste zhodnotili přístup dobrovolníků ke své práci?*
3. *Jak hodnotíte přítomnost dobrovolníků na Vašem oddělení?*
4. *Co by bylo možné změnit nebo zlepšit v práci dobrovolníků?*
6. *Napadá Vás ještě něco důležitého k tématu, o čem jsme nehovořili?*

3.4 Popis výběru vzorku

Účelový výběr nám umožní na základě pečlivě zvážených kritérií ilustrovat jev v populaci, o který se zajímáme (Silverman 2005). „*Jednotlivé vzorky jsou vybírány na základě specifických rysů a charakteristik, jež umožní detailní prozkoumání a porozumění ústředních témat a zvláštností, které má badatel v úmyslu zkoumat*“ (Ritchie, Lewis 2003, 78).

Účelový výběr je založený pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno a o tom, co je možné pozorovat. Jeho závěry takřka nikdy nelze příliš zobecnit. Výzkumník musí jasně, přesně a otevřeně definovat populaci, kterou jeho vzorek opravdu reprezentuje (Disman 2002).

Pro tento výzkum jsem získala celkem 13 komunikačních partnerů (dále KP), 5 klasických dobrovolníků, 4 dobrovolníky, studenty Střední zdravotní školy Karviná, zapojených do projektu SetKavárna a 4 zaměstnance oddělení sociálních služeb.

KP1: Žena, 75 let, praktikující křesťanka, 40 let pracovala ve školství jako učitelka na prvním stupni. O dobrovolnictví v NsP Karviná se dozvěděla od kamarádky a při náboru ADRY, ani chvíli neváhala se stát dobrovolnicí „...*měla jsem zajímavý pocit, zážitek, který jsem ještě nikdy nezažila, to bylo něco, co mě naplnilo, co mě uchvátilo, doslova povzneslo.*“ Na oddělení sociálních lůžek dochází cca 3-4 roky. Dochází pravidelně 1×týdně, „*pokud mě nevyřadí nemoc*“ (smích). Chodí za konkrétním klientem oddělení, ale stejně si povídá s celým pokojem „*vždycky přijdu za tou svojí dámou a potom se to tak stejně nějak to povídání spojí i s ostatními ...*“

KP2: Žena, 57 let, bez vyznání, pracuje ve veřejné správě. O dobrovolnictví se dozvěděla na internetu, „*Na internetu jsem náhodně narazila na sdělení, že ADRA hledá dobrovolníky, tak jsem se přihlásila a setkala se tam s mnoha sympatickými lidmi, kteří se také chtěli stát dobrovolníky, a hned jsem věděla, že jsem se rozhodla správně.*“ Na oddělení sociálních lůžek dochází od května 2015 zhruba 1-2×měsíčně, „...*chtěla bych chodit vícrát, mám ale ještě pracovní a rodinné povinnosti (smích), tak snad v důchodu (smích).*“

Navštěvuje dva své svěřence „...jsou to moji milovaní stařečci (smích)“, mezi které rozdělí svůj cca 2 hodinový čas při návštěvě.

KP3: Žena, 45 let, praktikující křesťanka, pracující v neziskovém sektoru. O dobrovolnictví se dozvěděla z internetu, „...no potřebovala jsem si něco zjistit do práce a najednou na mě vyskočil letáček, že ADRA hledá dobrovolníky, a že nábor je již za 3 dny (...), nelituji toho půl dne dovolené, co jsem si musela vzít (smích), abych mohla včas dorazit na informační setkání.“ Na oddělení sociálních lůžek dochází třetím rokem. Chodí nepravidelně za jednou osobou na 1,5 až 2 hodinky, „...vždycky se to snažím nějak zorganizovat, ale ne vždy mi to vyjde skloubit (...), docházím za jednou seniorkou (...), trávíme spolu okolo 2 hodin jak kdy, někdy trošku méně...“

KP4: Žena, 69 let, praktikující křesťanka, pracovala většinu času jako prodavačka. O dobrovolnictví se dozvěděla od kamarádky, „K dobrovolnictví jsem se dostala přes kamarádku, ona je dobrovolník v ADŘE, přišlo mi to zajímavé, a tak jsem se rozhodla, že to zkusím.“. Na oddělení sociálních lůžek dochází třetím rokem, „...k dobrovolnické činnosti jsem se dostala až poté, co jsem odešla do důchodu, měla jsem trochu obavy, jestli si vzájemně sedneme, ale mé obavy nebyly na místě a dnes tam docházím už třetím rokem a jsem šťastná.“ Chodí pravidelně 1×týdně za jednou osobou na 1,5 až 2 hodinky.

KP5: Žena, 58 let, bez vyznání, pracující v soukromé sféře. O dobrovolnictví se dozvěděla z internetu, „...Na internetu jsem si začala vyhledávat možnosti, která spočívala ve věnování se starým lidem, kteří procházejí nějakým nelehkým obdobím a tato mě velmi zaujala.“...“ Na oddělení sociálních lůžek dochází druhým rokem. Chodí za různými klienty na 1,5 až 2 hodinky/týdně, „...docházím sem zhruba jednou týdně za pacienty, kteří mají zájem o to si s někým popovídat, cítí se sami nebo nedobře.“

KP6: Žena, 18let, bez vyznání, studentka 3. ročníku. Na oddělení sociálních lůžek dochází 1,5 roku.

KP7: Žena, 17 let, bez vyznání, studentka 3. ročníku. Na oddělení sociálních lůžek dochází rok a půl.

KP8: Žena, 16 let, praktikující křesťanka studentka 2. ročníku. Na oddělení sociálních lůžek dochází necelý rok.

KP9: Žena, 17 let, bez vyznání, studentka 3. ročníku. Na oddělení sociálních lůžek dochází zhruba rok.

KP10: Žena, která na oddělení pracuje 15 let.

KP11: Žena, která na oddělení pracuje 3,5 let.

KP12: Žena, která na oddělení pracuje 2 roky.

KP13: Žena, která na oddělení pracuje 3 roky.

3.5 Popis analýzy dat

Kvalitativní údaje se urovnávají, pořadají a zčásti třídí postupně, tzn. v průběhu sběru, poté se analyzují prostřednictvím kódování, což je rozčleňování množin a souborů údajů na dílčí segmenty a jejich pojmenování a třídění. (Reichel 2009). Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům (Strauss, Corbinová 1999). Tento postup slouží ke snadnější a rychlejší práci s většími významovými celky (Miovský, 2006).

Existuje několik způsobů, jak kvalitativní data zaznamenat, např. audiozáznam nebo další možností je záznamový arch (tužka-papír) (Vévodová, Ivanová 2015). Důležitým krokem analýz je transkripce, respektive přepis např. z audiozáznamů do, nejčastěji, formy písemné (Reichel 2009), pro detailní vyhodnocení dat je nutná (Hendl 2005). Jde o redukci dat, protože není možno vše zaznamenávat (Miovský 2006).

Pro sběr dat jsem použila audiozáznam, konkrétně nahrávky do svého mobilního telefonu, díky němuž jsem se mohla plně soustředit na rozhovor. Záznam rozhovoru jsem podrobila transkripci, tedy přepsala do písemné verze. Písemnou verzi jsem zredukovala, kdy jsem vynechala nepodstatné věty, které neobsahovaly pro moji práci relevantní informace. Následně jsem začala kódováním dat. Získaná data jsem zredukovala do větších celků, kterým jsem přiřadila názvy.

4 Presentace výsledků

V této kapitole představím výsledky výzkumu, které jsem získala z analýzy dat po rozhovorech s komunikačními partnery, kterými byli dobrovolníci a zaměstnanci oddělení sociálních služeb.

4.1 Přínos dobrovolnické činnosti pohledem dobrovolníka

V této podkapitole se zaměřím na přínos dobrovolnické činnosti na oddělení sociálních služeb v NsP Karviná pohledem samotných dobrovolníků.

4.1.1 Dávání a získávání

Rozhovor jsem započala tím, že jsem se zeptala, jak by komunikační partneři popsali, kdo je to dobrovolník. Z odpovědí této otázky vzešly následující definice dobrovolnictví.

„Já si myslím, že je to člověk, který ze sebe chce něco dát a něco získat, ...když něco dáváte, vždycky získáváte.“ (KP1)

„Dobrovolník je člověk, který cítí a má potřebu pomáhat a to mu přináší vnitřní pohodu ..., že nemyslí pouze na sebe.“ (K2)

„Podle mě je to člověk, který v sobě cítí, že musí pomáhat lidem a zpětně ho to naplňuje.“ (KP3)

„Dobrovolník je člověk, který má na druhého čas, projevuje o něj zájem, povídá si s ním, vezme ho na procházku, zahraje si karty, přečte noviny, nebo ho prostě jen drží za ruku a tiše soucítí.“ (KP4)

„Člověk, který vykonává činnost ve prospěch druhých, kterou poskytuje bezplatně a zároveň získá znalosti a smysluplné vyplnění volného času.“ (KP5)

“Dobrovolník dělá činnost pro druhé, ale nehmotná odměna, které se vám dostane, je k nezaplacení.“ (KP6)

„Je to určitý exot (smích), protože pomáhá jiným a úplně zadarmo (smích).“ (KP7)

“Dobrovolník má vnitřní potřebu něco druhým dát, udělat něco záslužného a možná i něco získat, asi dobrý pocit?!” (KP8)

“Člověk, který se rozhodl věnovat čas potřebným.“ (KP9)

Z výše uvedených odpovědí vyplývá, že pro všechny komunikační partnery je to **člověk**, který **dává a získává**. Dáváním je myšlen hlavně **zájem o druhého, čas, soucit**. Ziskem je myšlen **dobrý pocit, vnitřní pohoda, naplnění**.

4.1.2 Motivace k dobrovolnictví

V rámci popisu člověka dobrovolníka, mi měli všichni komunikační partneři objasnit jejich motivaci k dobrovolnické činnosti, protože dle mého názoru přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníka úzce souvisejí s jeho motivací.

Pomáhat druhým

„...než jsem začala chodit do nemocnice, tak jsem chodila do domova důchodců v rámci klubu křesťanských žen.... Víte, vždycky jsem se věnovala těm starým lidem, protože jsem mezi starými lidmi vychovaná.“ (KP1)

„...ráda pomáhám druhým, zejména starým lidem, jsem ráda, že mohu pomoci takovému člověku...“ (KP2)

„Ráda komunikuji, mám ráda lidi a práci s nimi ..., mám řadu přátel mezi starými lidmi a mám ráda jejich způsob nazírání na svět, věkem získaný nadhled i zastaralé křivdy, které se s nimi vlečou a pravděpodobně je již neopustí, rozhodla jsem se, že s nimi chci trávit více času.“ (KP3)

„Vždycky jsem chtěla ostatním lidem, kteří neměli v životě tolik štěstí, nějakým způsobem pomáhat a u starých lidí to podle mě platí dvojnásob, protože jsou závislí na ostatních.“ (KP4)

„ Vždy mě to táhlo, k práci se staršími lidmi...“ (KP5)

„ Chtěla jsem se stát dobrovolníkem jednak proto, že chci pomáhat starým, osamoceným lidem...“ (KP6)

„...a zapojit se tam, kde je to nutné, tedy pomáhat starším lidem.“ (KP7)

„...vnímala jsem, že mám v životě obrovské štěstí a že bych nej ráda sdílela i s těmi, komu se třeba tolik nedaří, nebo mají nějaké trápení, jsou osamělí, zoufalí.“ (KP8)

...avšak hlavním důvodem, proč to dělám, je to, že mě baví pomáhat lidem, hlavně starým...“ (KP9)

Smysluplnost

„Věřím, že vše, co dělám, má nějaký smysl, dělat dobrovolníka má smysl...“ (KP5)

Kontakty

„...a zároveň obohatit svůj život o nové kamarádství.“ (KP2)

„...poznat nové lidi.“ (KP6)

Využití volného času

„...mám spoustu volného času, který jsem se rozhodla využít smysluplně, aby mě jeho náplň dobíjela energií a zároveň mohla být prospěšná.“ (KP5)

„...proto jsem se rozhodla věnovat pár hodin z mého času dobrovolnické činnosti...“ (KP7)

„Zjistila jsem, že mám dost volného času a že bych jej ráda smysluplně využila. Měla jsem pocit, že slyším něco jako volání k tomu být dobrovolníkem, sdílet své schopnosti a svůj čas s druhými.“ (KP8)

Vyzkoušet něco nového

„...a pak taky proto, že jsem chtěla vyzkoušet něco nového...“ (KP6)

„Protože jsem toužila po nějaké změně a zpestření dne...“ (KP9)

Příprava na budoucí povolání

„...a dalším důvodem je také touha něco se naučit...“ (KP6)

“Dělám to proto, že to beru jako svou budoucí přípravu na povolání zdravotní sestry...“ (KP7)

„...taky jsme chtěla získat větší praxi v mém oboru a taky je to pro mne velká šance dostat se na vysokou školu.“ (KP9)

Z odpovědí na otázku, co bylo motivem k dobrovolnické činnosti, lze jednoznačně říci, že pro všechny komunikační partnery to byla **ochota pomáhat starým lidem**. U některých byla ještě motivací **smysluplnost**, možnost **získání nových kontaktů**, skvělé **využití volného času**, vidina **vyzkoušet něco nového** a v neposlední řadě **příprava na budoucí profesi**.

4.1.3 Přínos pro společnost

Zde mě zajímalo, v čem komunikační partneři vidí přínos pro společnost.

Podpora a pomoc

„...zdá se mi to potřebné, protože tam ti lidé, jsou ponecháni osudu, neví, kde půjdou a já se je snažím motivovat, aby začali nějak jinak uvažovat, aby nemysleli na tu svou nemoc, oni třeba začnou vzpomínat, jak bylo ve škole, jak se vdávaly, jak se jim narodilo mimčo, vnouček...“ (KP1)

„...mi těm stařečkům dáváme naději, že existuje cesta zpět, že tu jsou lidé, kteří jim pomohou a kteří je nenechají napospas, pokud budou chtít bojovat.“ (KP2)

„Pomoc starým a osamělým lidem zkvalitnit jim zbytek života. V tom vidím přínos dobrovolnické služby.“ (KP3)

„Dobrovolnictví je důležité nejen pro osoby, které potřebují naši pomoc...“ (KP4)

„Jedním ze signálů vyspělosti národa je fakt, jak je schopný se postarat o staré, slabé a bezmocné či jinak handicapované lidi, když to nedělá stát, je to na těch zdravých a silných.“ (KP5)

“... vždycky se najdou lidé, kteří v určité etapě svého života z jakéhokoli důvodu přerušují závody s časem a volné chvíle, které získají, mají chuť nějak smysluplně naplnit.“ (KP6)

„Dobrovolnictví je svědectvím společnosti, že nejvyšší hodnotou nejsou peníze a zisk, ale především člověk a láska, která si neklade podmínky.“ (KP7)

Participace

„Kdyby každý z nás v životě byl jen krátkou dobu dobrovolně pomáhal, dokázal by snad mnohem víc rozpoznat, co je v životě důležité.“ (KP2)

„...osobně si myslím, že dělám, no spíš se snažím dělat svým konáním lepší společnost, prostě lepší vztahy ...“ (KP3)

„...jsem toho názoru, že skutečnosti se dají měnit pouze společným úsilím, proto přidávám ruku k dílu.“ (KP4)

„Fakt, že se ve společnosti vyskytují dobrovolníci, může být pro ostatní lidi dobrým příkladem sociálního chování.“ (KP6)

“...zastupuje činnost státu, který nedokáže obstarat tento servis pro všechny potřebné lidi, nedokážu říci, jestli by se dala tato činnost vůbec nějak nahradit placeným místem...“ (KP8)

Ušetření nákladů

„Myslím, že je to dobré pro samotné dobrovolníky, organizaci, kde působí i pro stát, protože tím ušetří.“ (KP9)

Z rozhovorů k otázce přínosů pro společnost můžeme konstatovat, že je to společenský přínos **v podpoře a pomoci klientům** oddělení, v **podílení se na společenském blahu** společnosti, ale také v **šetření veřejných prostředků**.

4.1.4 Přínos pro oddělení

Zde mě zajímalo, v čem komunikační partneři vidí přínos pro oddělení, které navštěvují.

Lepší komunikace mezi klienty a personálem

„Víte, já si vyslechnu, jak si mi ta má dáma postěžuje, že za ní ta paní ošetřovatelka vůbec nebyla a jak se tam o ni málo starají a já se jdu zeptat, jestli to tak je, i když vím, že to tak není, je to taková zpětná vazba, že si sestra uvědomí, že to s tím člověkem jde z kopce nebo se to vylepšilo..., já si s těmi ošetřovatelkami a sestrami popovídám, předám jim zkušenosti, je to takový vzájemný dohovor.“ (KP1)

„Myslím, že v lepší komunikaci, alespoň já pokaždé, když odcházím, ještě prohodím pár slov s holkama a řeknu jim, jak se dneska ta má Janička cítila...“ (KP3)

Ulehčení práce personálu

„...holky toho mají kolikrát až, až a já si myslím, že tím, že tam jsem je ti mojí stařícci tak neotravujou (smích)“ (KP2)

„...každopádně, zaměstnanec nemá čas celou směnu se věnovat těm lidem, takže já s tím konkrétním člověkem můžu být déle, prostě ušetřím čas tomu personálu.“ (KP4)

„...protože je jich tam málo, málo personálu, oni mají té práce opravdu hodně, takže jim to hodně pomáhá...“ (KP5)

„No určitě jim pomůžeme s prací, že jim trochu ubereme ..., pokaždé když jdeme roznášet ten čaj, kávu nebo čokoládu, jsou hodně rády, když tam jsme a povídáme si s těma lidma.“ (KP7)

„...mi se věnujeme těm babičkám a dědečkům, což prostě přináší celkovou pohodu mezi všichni ..., ošetřovatelky se mi vždycky zdají více v pohodě, já to na nich vidím ..., ono sloužit dvanáctky a se starýma lidma není vůbec jednoduché...“ (KP9)

Lepší atmosféra

„Já bych řekla, že jak my tam tak těm lidem podáváme tu kávu nebo čaj, tak paní ošetřovatelky a sestřičky jsou moc rády, že ti lidé se na nás těší, až jim doneseme to jejich pití a pěkně si s nimi popovídáme.“ (KP6)

„My se vždycky jak přijdeme ze SetKavárny věnujeme těm lidem ..., myslím, že to je pro všechny moc fajn, podle mě tam zavládne pokaždé lepší pohoda.“ (KP8)

Z výše uvedených rozhovorů je jednoznačně viděn přínos v **pomoci personálu**, tím, že se věnuje klientovi a potom také v **lepší komunikaci a celkově atmosféře**.

4.1.5 Přínos pro dobrovolníky

Tato hlavní tazatelská otázka byla pro mou práci stěžejní, dala mi zcela konkrétní odpovědi na mou první dílčí výzkumnou otázku.

Vnitřní pohoda

„... hlavně osobní spokojenost, povzbuzení duše, já přijdu od těch lidí úplně jiný člověk, ...jestliže na to jednou obětujete svůj čas, tak Vás to chytne tak, že toho už nenecháte, i kdyby Vás někdy přepadla nepohoda ...“ (KP1)

„„Dobrovolnictví je pro mě odreagování od běžného pracovního stereotypu, nikdy bych nevěřila, že pomoc druhým lidem mě bude tak obohacovat, že osamělým lidem rozzáří den úsměv nebo hodina povídání.“ (KP2)

„Tou nejkrásnější odměnou, kterou jsem si mohla jako dobrovolnice přát, mi je úsměv paní Janičky pokaždé, když za ní přijdu a vědomí, že i přes svůj věk na naše schůzky nezapomíná a těší se na ně. ...pro mě je to téměř terapeutická záležitost.“ (KP3)

Lidé si vaši práce váží, jsou rádi, že se i v dnešní době najde někdo, kdo nekouká jen sám na sebe a na vlastní prospěch a v jejich očích je vidět upřímná radost. A právě tato radost vás naplňuje něčím, co se ani nedá popsat. ... dává mi i pocit sebejistoty a uplatnění, protože mými schopnostmi mohu pomoc druhým, jež tyto schopnosti nemají nebo je v průběhu života ztratili či ztrácejí, jejich postřehy a přístup k životu, jako takovému, je mi často přínosem.“ (KP4)

„Dobrovolnictví mě jednoduše baví, jsou to pro mě výzvy a s novým klientem přichází nová a já tomu jdu vstříc... Vlastně mě dobrovolnictví „nabíjí.“ ...když jsem s dobrovolnictvím začínala, vůbec jsem nečekala, že by to mohlo mít nějakou zpětnou vazbu, nečekala jsem ten těžko popsatelný efekt jako pocit radosti, že mohu vlastně jen svou přítomností dělat radost, pocit uspokojení z toho, že je člověk skrze dobrovolnictví užitečný, že se na něj lidi těší, že pookřejí, že se usmívají, že je jim s vámi dobře.“ (KP5)

„Celkově jsem se hlavně naučila vážit si drobných radostí, možností a být za všechno vděčná. Novou věcí, kterou jsem se naučila, je taky spontánnost a bezprostřednost. Pomohlo mi to stát se zodpovědnějším, protože dřív jsem moc zodpovědná nebyla, ale teď se snažím! Jsem ráda, že mohu jako dobrovolník být někomu prospěšná“ (KP6)

„...cítím se šťastná, když dokážu vykouzlit úsměv na tváři druhého člověka. Jsem ráda, když můžu dělat společnost druhému a když mu pomůžu aspoň na chvíli zapomenout na jeho problémy.“ (KP7)

„Nejen dobrovolnictví, ale i pomáhání druhým v každodenním životě mě naplňuje, dodává mi energii a pocit radosti. ...domů se vracím s pocitem užitečnosti a pozitivnějším přístupem k životu...“ (KP8)

„Nikdo mě do dobrovolnictví nenutí a ani nemusí – je to zkrátka krásná věc, díky které je na světě o pár úsměvů více, přináší mi velké uspokojení, když vidím, jaké pokroky senioři dělají. ...pocit zadostiučinění, že jsem někomu užitečná, pocit dobrého skutku...“ (KP9)

Životní hodnoty

„Za ty roky, co já se dozvěděla hory zkušeností, hory zážitků a těch zajímavých příhod, které mě oni řekli...“ (KP1)

„Moje zkušenost je taková, že do té doby, než se potkáte s takhle starými lidmi, tak vám život přijde takový nekonečný a konec života naprosto abstraktní. A najednou vidíte, že je to tady a teď a to mě v osobním životě ovlivnilo více, než by člověk doufal. Posunulo mě to na úplně jiný level.“ (KP2)

“...že mne samotnou pocít „obdarování druhého“ může povznést výše, na rovinu vyššího uvědomění si, jaký „dar“ mám ..., zažívám mnoho nových situací, které mě obohacují ...dává mé životní cestě smysl...“ (KP3)

„Dáváme a bereme si. Vzájemně. Sdílíme život takový, jaký je. Cítím, že dělám něco, co má prostě smysl...“ (KP4)

„Je báječné být s lidmi, kteří v sobě mají moudrost i pokoru k životu...“ (KP5)

„Dobrovolnictví mi hodně pomohlo najít hodnoty a mou osobní identitu (...) kromě vědomí, že dělám smysluplnou činnost (...) jsem vděčná za to, že jsem vůbec dostala tuhle příležitost a chtěla bych jí doporučit všem mladým lidem, kteří chtějí nasbírat zkušenosti a mnoho se naučit.“ (KP6)

„Občas člověk musí jít i cestou, která sice není nejsnadnější, ale zato mu otevře dveře do světa nových skvělých zážitků s úžasnými lidmi!“ (KP7)

„Každá taková zkušenost vás posune dál, pomůže vám příště být lepší a lepší, až díky dobrovolnictví jsem měla možnost seznámit se s osudy lidí.“ (KP8)

„Práce se seniory mi pomohla uvědomit si, jaké mám v životě štěstí. Jak tak žijeme, stěžujeme si pořád na úplně pitomosti, aniž bychom si uvědomili, že někteří lidé mají daleko větší problémy – a někdy jim ani nikdo nepomůže. Kvůli tomu se chci dobrovolnické činnosti věnovat i v budoucnosti.“ (KP9)

Dobry pocit

„...řeknu Vám, že pokud to děláte proto, že opravdu chcete někomu pomoci, či jen přispět troškou k tomu, aby se druzí měli lépe, je to báječný pocit.“ (KP2)

„... dobrý pocit z toho, že dělám něco nezištně pro druhého, a že můžu alespoň trochu pomoci. Samozřejmě nejde o žádné velké činy, ale i to, že udělám nějakou maličkost pro někoho jiného, mi dává záslužný pocit a říkám si, že mě to do určité míry přesahuje. A když jeden člověk udělá něco hezkého pro druhého, třeba pak bude ten druhý víc motivovaný k tomu, udělat pro někoho to samé a tak to půjde dál a dál...“ (KP3)

„Myslím, že dobrovolnictví obecně dává člověku hlavně dobrý pocit, že jste udělali něco dobrého a třeba někomu zlepšili náladu nebo mu pomohli....“ (KP6)

„Pomáhat druhým mi přináší vždy hřejivé pocity, kdy cítím, že jsem druhému dala něco ze sebe, co by jinak neměl šanci dostat.“ (KP7)

„...dobrovolnictví mě moc baví, naplňuje a na konci dne mám ze sebe dobrý pocit. Jsem spokojená s tím, čemu se věnuji.“ (KP8)

„Pomoc druhým lidem mi přináší dobrý pocit (...) a setkání se seniory byla zatím vždy příjemná.“ (KP9)

Volný čas

„... příjemně strávený čas s mými „stařečkami“...“ (KP2)

„...smysluplné trávení volného času, z důvodu časového vytížení bohužel ne pravidelně...“ (KP3)

„...hodnotně strávený čas...“ (KP4)

„...můžu smysluplně vyplňovat svůj volný čas a pomáhat potřebným lidem, dobrovolnictví mi převrátilo celý můj studentský život.“ (KP6)

„...ráda smysluplně trávím čas s lidmi a baví mě poznávat nové oblasti života.“ (KP7)

Zkušenost

„...ale také nová zkušenost v cestě za poznáním a já jsem za takové zkušenosti vděčná.“ (KP3)

„...a zkušeností.“ (KP6)

„...ale také obrovské zkušenosti, naučit se komunikovat s někým jiným a odlišným.“ (KP7)

„Je to zdroj k rozšíření poznatků a osobních zájmů...“ (KP8)

„...učit se komunikovat, tak, aby to bylo příjemné a přínosné pro nás oba, to vše jsou pro mě cenné zkušenosti.“ (KP9)

Kontakty

“...přineslo mi spoustu nových přátel, skvělou paní Zbořilovou...” (KP3)

„...navázání kontaktu s příjemným člověkem.“ (KP4)

„Našla jsem nové kamarády a získávám mnoho nových zkušeností...” (KP5) „... poznáte nové lidi...” (KP6)

„...a ze všeho nejvíc jsem vděčná za úžasné lidi, které jsem potkala.“ (KP7)

„...díky dobrovolnictví se setkávám se spoustou lidí.“ (KP8)

„...seznámení se s novými lidmi...” (KP9)

Profesní budoucnost

„Přineslo mi to utvrzení mé správné volby budoucího povolání.“ (KP6)

“...zdokonalení se ve svém oboru a přípravu na budoucí povolání.“ (KP7)

„...zároveň mi práce v nemocničním prostředí pomohla ujasnit si, čím bych se chtěla zabývat v budoucnosti.“ (KP8)

„Samozřejmě to pro mě má význam i z mého budoucího, no doufám (smích), profesního hlediska zdravotní sestry a tak z dobrovolničení čerpám i profesní zkušenosti, postřehy kterými se učím a posouvám dál.“ (KP9)

Rozvoj osobnosti

„...tenhle projekt mi pomohl s rozvojem v učení, učím se novým věcem každý den, zkrátka mi projekt pomáhá objevovat zcela nové aspekty života... Je to pro mě příležitost být sama sebou, obklopená věcmi, které mě charakterizují.“ (KP6)

„...tohle je rozhodně dobrá cesta pro rozvoj charakteru (...), rozšíříte si obzory, posouváte někam dál a zlepšíte své komunikační schopnosti...” (KP7)

„Jsem ráda, že jsme s dobrovolnictvím začala, protože mi to umožnilo rozvíjet se a růst.“ (KP8)

„Myslím, že dobrovolná služba je především o osobním rozvoji, ne jen pracovní zkušenost, kterou si můžete napsat do životopisu. Naučila jsem se vážit si malých radostí.“ (KP9)

Z odpovědí při kterých jsem zjišťovala přínosy pro samotné dobrovolníky, zcela jednoznačně převažovaly a to u všech komunikačních partnerů ty, které přináší **vnitřní pohodu a životní hodnoty**. Do kategorie vnitřní pohoda, jsem zahrнула zejména **osobní spokojenost, obohacení, naplnění, uspokojení, užitečnost, radost, uplatnění, prospěšnost, sebejistota,**

odreagování nebo *smysluplnost*. Do kategorie životní hodnoty byly zahrnuty *životní moudrost, životní posun, vyšší uvědomění* nebo *smysl života*.

Dalším v pořadí byl přínos v **získání nových kontaktů**, který uvedlo 7 komunikačních partnerů., 6 jich uvedlo **dobrý pocit** (také báječný, hřejivý), 5 vyplnění **volného času**, 5 získání **nové zkušenosti**, 4 profesní rozvoj, tedy **budoucí pracovní uplatnění** a 4 ještě dobrovolnictví přináší **rozvoj osobnosti**, jako *rozvoj v učení, rozvoj charakteru, rozšíření obzorů, komunikační schopnosti* nebo *růst*.

4.2 Přínos dobrovolnické činnosti pro zaměstnance

V této podkapitole se zaměřím na přínos dobrovolnické činnosti na oddělení sociálních služeb v NsP Karviná pohledem zaměstnanců.

4.2.1 Činnosti

Vyplnění volného času

„...víte, většina seniorů je bez návštěv, no a ti andílci si s nimi přijdou popovídat, vytrhnout je ze stereotypu, prostě zpříjemní jim aspoň nějakou tu chvíli.“ (KP10)

„Dobrovolníci sem docházejí, aby s klienty trávili volný čas, aby jim ukrátili dlouhou chvíli, nejčastěji si povídají, hrají spolu společenské hry, čtou jim knihy a také spolu chodí na procházky, teda pokud se na to klient cítí.“ (KP11)

„Dobrovolníci zde chodí za klienty, aby si s něma povykládali, aby je rozveselili. Někteří klienti chtějí, aby se s nimi pomodlili, samozřejmě ti věřící s věřícími.“ (KP12)

„Nejčastěji si dobrovolníci s našimi klienty popovídají, ale když je hezky také zajdou do zdejšího parku, někdy jim čtou, no a tak různě.“ (KP13)

Zde se všichni komunikační partneři vyjádřili, že náplní dobrovolnické aktivity je **vyplnění volného času klientů oddělení**, zejména popovídáním, společenskou hrou, čtením knih, procházkami nebo modlitbou.

4.2.2 Přístup

Zodpovědnost

„...oni jsou velice zodpovědní, vědí, že ti lidé na ně v domluvený čas čekají a já osobně nevím, ani jsem od kolegyň neslyšela, že by některý z nich zklamal.“ (KP10)

„...dochází za klienty dle jejich domluvy, ještě jsem se nesečkala s tím, že by dobrovolník bez omluvy nedorazil a tím zklamal ty naše samotné dušičky, které jsou na ně vždy velmi natěšeni a nejen oni (smích)“ (KP11)

„Klientům se věnují tak, jak to každému vyhovuje, jsou velice zodpovědní k našim klientům...“ (KP12)

„Velmi si dobrovolníků vážím a také je obdivuji za to, co pro klienty sociálních lůžek dělají.“ (KP13)

Přístup dobrovolníků ke svým činnostem je hodnocen všemi komunikačními partnery jako **velice zodpovědný**, kdy chodí v domluvený čas.

4.2.3 Přítomnost dobrovolníků

Odlehčení pracovních povinností

„...my kolikrát, ani nevíme, kde nám hlava stojí (...), když tu jsou, tak nás ani tolik nevolají (...), mají jinou činnost (smích).“ (KP10)

„...a také nám velmi pomohou, jsou kolikrát dny, kdy toho je opravdu hodně a nemůžeme se tolik věnovat klientům, jak bychom chtěli...“ (KP12)

Psychosociální vzpruha klienta

„Přítomnost dobrovolníků je velkým pozitivem, hlavně v tom, jak dobrovolníci umí klienty naladit, klienti se po dobrovolnickově návštěvě cítí lépe a optimističtěji naladěni.“ (KP10)

„Dobrovolníci klienty optimisticky naladí, povzbudí a často jim dodají odvalu poprat se s jejich nepříznivým osudem. (...) také si myslím, že klientům ukrátí dlouhou chvíli, jelikož si dobrovolníci pro klienty připraví nějaké aktivity nebo si jen tak povídají.“ (KP11)

„Samozřejmě, že přítomnost dobrovolníků je pro klienty obrovským přínosem. Vždyť dobrovolníci klienty dokáží povzbudit, podržet, dodat jim odvalu, pozitivně naladit a hlavně se na ně dokáží jen tak usmát, a to každý neumí. Myslím, že dobrovolníci jsou nejvíce přínosní pro klienty, které nenavštěvuje rodina. Tito klienti se podle mě často cítí osamělí a opuštění.“ (KP12)

„...dělají něco navíc, klienti vidí, že se o ně někdo ještě zajímá, i když by se o ně zajímat vůbec nemuseli. Mnohokrát jsem byla svědkem, jak se klienti na dobrovolníky velmi těšili a neustále se nás ptali, kdy už přijdou.“ (KP13)

Lepší pracovní prostředí

„...každý je jiný, je svůj a se svým svěřencem mají svůj osobitý vztah, své oblíbené činnosti a všichni jsou vlastně spokojeni (smích).“ (KP10)

Při zjišťování jak personál hodnotí přítomnost dobrovolníků na oddělení, se všichni komunikační partneři shodli na tom, že přispívá **psychosociální pohodě klientů**, tím, že je **umí naladit, dodávají jim odvahu, umí je podržet a povzbudit**, zmírní pocit osamění, ukrátí dlouhou chvíli, ale hlavně **o ně mají zájem**. Dva se navíc vyjádřili, že dobrovolníci jsou přínosem v **odlehčení pracovním povinnostem personálu** a pro jednoho je to **zlepšení atmosféry** oddělení.

4.2.4 Možná změna, zlepšení

Ani jeden z komunikačních partnerů by na činnosti dobrovolníků **nic nezměnil, ani nezlepšil**.

4.2.5 Dovětek

Potřebnost

„Chtěla bych na konec jen dodat, že lidé, ať už někteří kolegové, těch pár příbuzných co tu občas chodí, by si měli více vážit jejich práce, to je tak asi na závěr všechno.“ (KP10)

„Dobrovolníci jim dávají pocit, že jsou pro někoho stále důležití a že existují ještě lidé, kterým na nich záleží.“ (KP12)

„Dobrovolníci se věnují lidem, kteří to potřebují, lidem, ke kterým život nebyl příliš laskavý. Smysl vidím také v tom, že se klienti mohou dobrovolníkům vypovídat a ti jim ochotně naslouchají. Myslím, že i četba různé literatury, pomůže klientům zapomenout na své trápení.“ (KP13)

Tři komunikační partneři se při zakončovací otázce vyjádřili, že dobrovolníci jsou **velmi potřební pro oddělení**, respektive pro klienty.

5 Diskuze

V této studii šlo o to zjistit přínos dobrovolnické aktivity pro samotné dobrovolníky a pro zaměstnance oddělení sociálních služeb v NsP Karviná.

Výsledky v rámci dobrovolníků ukázaly, že dobrovolnické činnosti se věnují pouze ženy, z toho jsou 4 praktikující křesťanky a 5 je bez vyznání. Věkové rozpětí je od 16 do 75 let. Tady je třeba podotknout, že dobrovolnice, budoucí zdravotní sestřičky, zapojené do projektu „SetKavárna“ jsou věkem od 16-18 let a dobrovolnice zapojené v programu „Nemocnice Karviná-Ráj“ od 45-75 let. Jestliže vynecháme dobrovolnice ze SetKavárny, které mají všechny zatím „základní“ vzdělání, tak mezi ostatními dobrovolnicemi jsou 3 středoškolačky a 2 vysokoškolačky. Dobrovolnice z programu působí na oddělení v průměru 3 roky, dobrovolnice ze SetKavárny 1 ¼ roku, to je zcela logické, protože projekt SetKavárna započal o cca 2 roky později. Dobrovolnice z programu navštěvují oddělení v průměru 1×za týden na 1 ½ - 2 hodiny, dobrovolnice ze SetKavárny každé pondělí na celé odpoledne, tzn. cca 4 hodiny. Dobrovolnice z programu navštěvují svou konkrétní „babičku“ nebo „dědečka“, dobrovolnice ze SetKavárny všechny, kteří mají zájem.

Při zjišťování popisu dobrovolníka samotnými dobrovolníky lze konstatovat, že je to člověk, který **dává i získává**. Dáváním je myšlen hlavně **zájem o druhého, čas a soucit**. Ziskem je myšlen **dobrý pocit, vnitřní pohoda a naplnění**

Z výsledných odpovědí je možno prezentovat následující definici: **„Dobrovolník je člověk, který druhým lidem něco dává a zároveň i dostává. Cítí potřebu pomáhat a to bez finanční odměny. Je to člověk, který má o druhé zájem a zároveň smysluplně vyplní svůj volný čas.“** (definice koresponduje s jejich motivací *ochota pomáhat*, což v sobě zahrnuje složku dávání, pomáhání, zájem o druhé a motivací *využití volného času*).

Z odpovědí na otázku, co bylo motivem k dobrovolnické činnosti, lze jednoznačně říci, že pro všechny komunikační partnery to byla **ochota pomáhat druhým**. Jako jediná motivace to byla pro KP1, KP3 a KP4, které jsou všechny praktikující křesťanky ve věku 45-75 let, z toho je jedna vysokoškolského vzdělání. Tato motivace je dle Friče (2001) **konvenční**, ke které dodává, že k dobrovolné práci nás vedou morální normy a společenská pravidla chování, dominující u 40% českých dobrovolníků, zejména starších 60 let a opírajících se o principy křesťanské morálky.

Dalšími motivy pak byla **smysluplnost**, získání nových **kontaktů**, využití či věnování svého **volného času**, **vyzkoušet něco nového** a **příprava na budoucí profesi**.

Toto zjištění motivací koresponduje s výzkumem Křížové s Tošnera (2011), kteří v něm předkládají, že v případě dobrovolníků působících pro organizace zdravotnických a sociálních služeb je možné předpokládat vyšší míru altruismu, tedy primární orientaci na potřeby druhých a ne přednostně na uspokojení vlastních potřeb a zisk vlastního prospěchu.

K otázce přínosů pro společnost můžeme potvrdit, že je to společenský přínos *v podpoře a pomoci klientům* oddělení, *podílení se na společenském blahu* společnosti a v neposlední řadě *šetření veřejného rozpočtu*. Jak uvádí Šormová a Klégrová (2006, také Cintulová 2010) společenskou hodnotu dobrovolnictví lze vidět v přispívání k řešení sociálních problémů a budování sociální solidarity a soudržnosti mezi členy společnosti, což v konečném důsledku vede k vyšší stabilitě společnosti. A také šetří omezené finanční prostředky (Frič 2001).

Při zjišťování přínosu pro oddělení je jednoznačně viděn přínos v *pomoci personálu* daného oddělení, tím, že se věnuje klientovi, který uvedlo 5 komunikačních partnerů, dále *v lepší komunikaci* u 2, a v *celkově atmosféře*, také u 2 komunikačních partnerů.

Z odpovědí při kterých jsem zjišťovala přínosy pro samotné dobrovolníky a zároveň mi dává odpověď na první dílčí otázku, zcela jednoznačně převažovaly a to u všech komunikačních partnerů ty, které přináší **vnitřní pohodu a životní hodnoty**. Do kategorie vnitřní pohoda, jsem zahrnula zejména *osobní spokojenost, obohacení, naplnění, uspokojení, užitečnost, radost, uplatnění, prospěšnost, sebejistota, odreagování* nebo *smysluplnost*. Do kategorie životní hodnoty byly zahrnuty *životní moudrost, životní posun, vyšší uvědomění* nebo *smysl života*. Dalším v pořadí byl přínos v **získání nových kontaktů**, který uvedlo 7 komunikačních partnerů., 6 jich uvedlo **dobrý pocit** (také báječný, hřejivý), 5 vyplnění **volného času**, 5 získání **nové zkušenosti**, 4 **profesní budoucnost** a 4 ještě dobrovolnictví přináší **rozvoj osobnosti**, jako *rozvoj v učení, rozvoj charakteru, rozšíření obzorů, komunikační schopnosti* nebo *růst*.

Zjištění výzkumu se ztotožňuje s Pospíšilovou (2005), která uvádí, že dobrovolnictví v nemocnici přináší dobrovolníkovi radost z radosti jiných, změnu životních hodnot, rozšíření obzoru, dobrý životní pocit. Dále se identifikuje s Klevetovou a Dlabalovou (2008), podle kterých dobrovolníci v nemocnici mají pocit užitečnosti a smysluplnosti své práce, kdy odměnou je jim spokojenost klienta, kterému zpřijemnilo pobyt v nemocnici. Také je možné srovnání s výstupy Kořínkové (2011c), ze kterých vyplynulo, že největším přínosem je nový pohled na životní hodnoty, podnět pro osobní růst, sebereflexe a sebezkušenostní příprava na prostředí budoucí profese, také odbourání předsudků.

Výsledky v rámci přínosu dobrovolnictví pro zaměstnance ukázaly, že dobrovolníci jsou pro oddělení velmi **potřební**, protože jejich aktivity slouží k **vyplnění volného času klientů oddělení**, zejména popovídáním, společenskou hrou, čtením knih, procházkami nebo modlitbou. Jsou potřební, protože ke svým činnostem přistupují **velice zodpovědně**, když si domluví návštěvu, tak chodí v domluvený čas a tím nezklamou klienta, který je vyhlíží. Jsou potřební, protože přispívají **psychosociální pohodě klientů**, tím, že je **umí naladit, dodávají jim odvahu, umí je podržet a povzbudit**, zmírní pocit jejich osamění, ukrátí jim dlouhou chvíli, ale hlavně **o ně mají zájem**. Jsou potřební v **odlehčení pracovním povinnostem personálu** a jsou potřební ve **zlepšení atmosféry oddělení**.

Mám za to, že výsledky výzkumu přínosu dobrovolnictví pro zaměstnance nemocnice se shodují s výstupy z dotazníkového šetření, které provedla Ivana Kořínková (2011b), z nichž vyplývá přínos hlavně v aktivizační a motivační činnosti s klienty, vyplnění volného času klientům, „spojení“ se světem mimo ústav, celková spokojenost klientů i zdravotního personálu a příznivé ovlivnění duševního stavu klienta.

Je velice zajímavé porovnat přínosy dobrovolnictví pro oddělení, potažmo zaměstnance z pohledu dobrovolníka a z pohledu personálu, které zde byly prezentovány. Obě strany se shodly, že dobrovolnictví **ulehčuje práci personálu a zlepšuje atmosféru prostředí**. Dobrovolníci navíc uvedli ještě **lepší komunikaci** a zaměstnanci **psychosociální pohodu klienta**. Také Ministerstvo zdravotnictví na stránkách uvádí, že dobrovolnické aktivity ve zdravotnictví přispívají ke zlepšení komunikace pacienta s personálem, umožňují personálu věnovat více času odborné činnosti, což v konečném důsledku přispívá ke zlepšení celkové atmosféry ve zdravotnickém zařízení.

Je třeba dodat, že výhody výzkumu spatřuji v tom, že rozhovory s dobrovolníky byly méně formální, byla při nich uvolněnější atmosféra, protože dobrovolníci jsou mi „kolegové“ a setkáváme se při pravidelných supervizích.

Nevýhodou může být časová tíseň, kdy jsem musela během krátké doby absolvovat větší počet rozhovorů, a tedy nebyl větší časový prostor na jeho rozvinutí, ale i přesto jsem s výsledky spokojena, protože se mi potvrdil přínos pro samotné dobrovolníky a také přínos pro personál nemocnice.

Nevýhodu a to patřičnou, taktéž vnímám v malém množství komunikačních partnerů z projektu SetKavárna, z důvodu jejich studijního vytížení.

Závěr

V této práci jsem se zabývala tématem dobrovolnictví, konkrétně otázkou přínosů dobrovolnické činnosti pro dobrovolníky a pro zaměstnance oddělení sociálních služeb nemocnice Karviná.

Dobrovolník, který pomáhá svou přítomností ve zdravotnickém zařízení, musí mít pořádnou dávku obětavosti a empatie. V tomto typu zařízení se mohou setkávat s nejrůznějšími osudy lidí, ať už dobrými či špatnými. Dobrovolnictví v nemocnici je charakteristické tím, že se jedná o formální dobrovolnictví manažerského typu, kdy dobrovolnická centra sdružují dobrovolníky, které vysílá do přijímací organizace, v tomto případě nemocnice.

Specifikum dobrovolnictví v nemocnici tkví hlavně v podpoře psychosociální pohody klientů tím, že dobrovolníci umí klienty naladit, dodávají jim odvalu, umí je podržet a povzbudit, zmírňují jejich pocit osamění, ukrátkují jim dlouhou chvíli, ale hlavně o ně projevují zájem. Další příznačností je, že podporuje interpersonální komunikaci a tím přispívá ke zlepšení celkové atmosféry. V neposlední řadě ulehčuje práci personálu, který mnohdy není schopen se klientům věnovat, jak by bylo potřeba a to hlavně po stránce duchovní a psychické.

Samotným dobrovolníkům působících v nemocničním prostředí přináší dobrovolnictví vnitřní pohodu, a to zejména osobní spokojenost, obohacení, naplnění, uspokojení, užitečnost, radost, uplatnění, prospěšnost, sebejistota, odreagování nebo smysluplnost. Dále jim přináší nové kontakty, dobrý pocit, smysluplné vyplnění volného času, zisk nových poznatků, profesní budoucnost či osobnostní rozvoj v učení, charakteru, komunikaci a v rozšíření obzorů. Specifické přínosy pak tkví v životních hodnotách, kterými jsou hlavně životní moudrost, kterou předávají klienti dobrovolníkům, životní posun, vyšší uvědomění, smysl života a pokora.

Podle mého mínění, výzkum, i přes jisté nedostatky, přinesl zajímavá data a podněty, na nichž lze stavět. Výzkum nabízí širokou škálu možností, jak na něj navázat a zjišťovat další skutečnosti. Nejvíce se nabízí realizace výzkumu, jehož komunikační partneři budou dobrovolníci, kteří byli zapojeni do projektu SetKavárna, kdy by zjišťovaným výzkumným problémem bylo zejména to, v čem spatřují přínosy své dobrovolnické činnosti v kontextu současného profesního života. A taktéž, zda ve své dobrovolnické roli pokračují i po skončení studia.

Také předpokládám, že předložená práce může být využita studenty při zpracovávání podobně zaměřených prací, ale rovněž k další vědecké činnosti na Katedře křesťanské sociální práce Univerzity Palackého, která se zabývá výzkumem dobrovolnictví.

Bibliografie

ADRA. *Dobrovolnictví*. © 2014 ADRA [online]. [cit. 6. 10. 2017]. Dostupné z: <https://www.adra.cz/dobrovolnictvi>

ARONOVÁ, K. *Dobrovolnictví v Domovech pro seniory: Příklady dobré praxe*. Praha: Hestia, 2008.

BALOGOVÁ, B., MRAČKOVÁ, A., REPKOVÁ, K. Dobrovolnictvo v dlhodobej starostlivosti o starších ľudí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť. *Sociální práce/Sociálna práca*, ročník 2011(4), strana 16-19.

BENEDÍKOVÁ, L. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*. Praha: HESTIA, 2012.

BENKOVÁ, M., 2012. Prínos dobrovolníctva v oblasti starostlivosti o nevyliciteľne chorých a zomierajúcich v nemocniciach a hospicioch. In KOŠČ, S., ANTOLOVÁ, V. *Dobrovolníctvo ako rozmer sociálnej služby: Zborník príspevkov*. Ružomberok: VERBUM, 2012. ISBN 978-80-8084-870-5

BERGEROVÁ, M. *Řízení neziskových organizací*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní, 2013. ISBN 978-80-87779-05-7

CINTULOVÁ, L. 2010. Dobrovolníctvo ako nástroj na komunitní rozvoj a sebarozvoj. In *Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy, Kroměříž 24. - 25. 5. 2010..* Kroměříž: Klub UNESCO, 2010.

ČERNÁ, L. (2011). Anketa: O čem se mluví. *Sociální práce/Sociálna práca*, ročník 2011(4), strana 5-6.

DANKOVÁ, M. *V karvinské nemocnici nově funguje Setkavárna*. © 1993 - 2018 POLAR televize Ostrava [online]. [cit. 6. 10. 2017]. Dostupné z: <https://polar.cz/zpravy/karvinsko/karvina/11000003970/v-karvinske-nemocnici-nove-funguje-setkavarna>

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. 2002. ISBN 978-80-246-0139-7

DOSTÁL, J. *Dobrovolnictví jako fenomén 21. století*. © 2018 SlidePlayer.cz [online]. [cit. 6. 10. 2017]. Dostupné z: <http://slideplayer.cz/slide/3629901/>

FRIČ, P. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS a AGNES, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

FRIČ, P. 2014. Občanská společnost a definice NNO, vývoj, stav a trendy. *Dílčí studie pro Koncepti politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020*. [online]. [cit. 10. 10. 2017] Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rmno/dokumenty/studie_fric_pro_web.pdf

FRIČ, P. *Občanský sektor v ohrožení?* Praha: Slon, 2016. ISBN 978-80-7419-243-2

FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T., 2010. Teoretické prolegomena. In FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: AGNES, 2010.

FRIČ, P., VÁVRA, M. Motivace dobrovolníků. In FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010.

FRIČ, P., VÁVRA, M. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes a Hestia, 2012.

GREGOROVÁ, A., et al. *Dobrovolnictvo na Slovensku - výskumné reflexie*. Bratislava: Iuventa, 2012. ISBN 978-80-8072-120-6

GREGOROVÁ, A., MARČEK, E., MRAČKOVÁ, A. *Analýza dovoľníctva na Slovensku*. Banská Bystrica: PF Univerzita Mateja Bela, 2009. ISBN 978-80-8083-844-7

GŘIBKOVÁ, P. (2017). *Osobní rozhovor*. Staniční sestra LDN v NsP Karviná, Karviná 12. 11. 2017.

Helpguide.org. (2016) Volunteering and its surprising benefits. ©Helpguide.org. [on-line]. [cit. 15. 11. 2017]. Dostupné z: <http://www.helpguide.org/articles/work-career/volunteering-and-its-surprising-benefits.htm>

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

HLADKÁ, M. Dobrovolná práce jako latentní ekonomický zdroj neziskových organizací. In *Bílá místa teorie a černé díry reforem ve veřejném sektoru III*. Brno: Katedra Veřejné ekonomie, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. s. 62 - 71, 9 s. ISBN 978-80-210-5385-4.

KITLIŇSKÁ, J., JURTIKOVÁ, M. (2011). Rámec interoperability mladých dobrovolníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, ročník 2011(4), strana 69-78.

KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. 2008. Naše zkušenosti s dobrovolníky. In KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9

KOŘÍNKOVÁ, I. (2011). Anketa. O čem se mluví. *Sociální práce/Sociálna práca*, ročník 2011(4), strana 5.

KOŘÍNKOVÁ, I. *Teoretická východiska k metodice evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních*. © 2010 [MZČR](http://www.mzcr.cz) [online]. [cit. 6. 10. 2017]. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/dokumenty/metodika-evaluace-dobrovolnickych-programu-ve-zdravotnickych-zarizenich_5552_1840_15.html

KOŘÍNKOVÁ, I. *Význam dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti: Výstupy a doporučení z projektu šesti diskuzních kulatých stolů*. © 2011c [MZČR](http://www.mzcr.cz) [online]. [cit. 13. 3. 2018]. Dostupné z: https://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/archiv_3142_3.html

KOŘÍNKOVÁ, I. *Zmapování aktuální situace a potřeb pro optimální začleňování dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních v ČR*. © 2011b [MZČR](http://www.mzcr.cz) [online]. [cit. 13. 3. 2018]. Dostupné z: https://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/archiv_3142_3.html

KOŘÍNKOVÁ, I., NOVOTNÝ, M., ZEMANOVÁ, B. *Praktický průvodce programem dobrovolníci v nemocnici*. Praha: HESTIA NDC a FN Motol, 2004.

KRUTINA, M. *Řízení lidských zdrojů – dobrovolnictví*. Praha: Český helsinský výbor, 2004.

KŘÍŽOVÁ, E., TOŠNER, J. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v sociálních a zdravotních službách. *FÓRUM sociální politiky*, ročník 2011(1), 24-30. ISSN 1802-5854

KURFÜRSTOVÁ, P. *Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních*. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Pedagogická fakulta. Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D., 2012.

MATHOU, C. *Volunteering in the European Union*. Brussels: GHK, 2010. [online]. [cit. 29. 10. 2017]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-3680

MATULAYOVÁ, T. 2016. Teoretická východiska zkoumání motivace dobrovolnictví. In MATULAYOVÁ, T., JURNÍČKOVÁ, P., DOLEŽEL, J. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: UP v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5110-7

MATULAYOVÁ, T., 2011. Fenomén dobrovolnictva optikou andragogiky a sociální práce. In MATULAYOVÁ, T., et al. *Fenomén dobrovolnictva v sociálních službách: Zborník príspevkov*. Prešov: Prešovská univerzita, 2011. ISBN 978-80-970485-5-6

MATULAYOVÁ, T., 2012. Fenomén dobrovolnictva optikou sociální práce. In KOŠČ, S., ANTOLOVÁ, V. *Dobrovolníctvo ako rozmer sociálnej služby: Zborník príspevkov*. Ružomberok: VERBUM, 2012. ISBN 978-80-8084-870-5

MCCLINTOCK, N. *Understanding Canadian volunteers*. © 2004 [online]. 2004 [cit. 6. 10. 2017]. Dostupné z: http://sectorsource.ca/sites/default/files/understanding_volunteers.pdf

Ministerstvo zdravotníctví České republiky (nedatováno). [cit. 9. 10. 2017]. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/dobrovolnik-ve-zdravotnictvi-_2921_3.html

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-2471-362-4

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

MULLEROVÁ, M. *Dobrovolníci pro kulturu*. Praha: Institut umění, 2011.

Národní soustava povolání (NSP). © 2017 Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [cit. 6. 10. 2017]. Dostupné z: <http://katalog.nsp.cz/p/koordinator-dobrovolniku/102767.html>

NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích. Metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Praha: HESTIA, 2002. ISBN 80-238-8697-5

POSPÍŠILOVÁ, K. *Dobrovolníci v nemocnici ve FTNsP Krč: Výroční zpráva 2005 DC Lékořice*. Praha: Hestia, 2005.

POSPÍŠILOVÁ, T. *Grassroots dobrovolnictví: definice, koncepty a témata*. Praha: Hestia, 2011. ISBN 978-80-254-9663-3

POSPÍŠILOVÁ, T., FRIČ, P., 2010. Homo Voluntas: styly a parametry dobrovolnické činnosti. In FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: AGNES, 2010.

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6

RITCHIE, J., LEWIS, J. *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 2003. ISBN 07-619-7109-2.

ROCHESTER, C., et al. *Volunteering and Society in the 21st Century*. Hampshire: Palgrave Macmillan, 2010. ISBN 978-1-349-30314-4

SILVERMAN, D. *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar, 2005. ISBN 80-5510-904-4

Státní politika vůči nestátním neziskovým organizacím na léta 2015-2020. [online] Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/aktuality/4_statni_politika.pdf

STRAUSS, A.; CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Sdružení podané ruce, 1999. ISBN 80-85834-60-X

ŠEDIVÝ, M., TURNEROVÁ, J. *Role správní rady v řízení neziskové organizace*. Praha: Informační centrum neziskových organizací, o. p. s., 2003. ISBN 80-86423-08-5

ŠIMKOVÁ, S., ed. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. Praha: Česko, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8

ŠÍPOŠOVÁ, I. (2011). Dobrovolnictvo služba so srdcom. *Sociální práce/Sociálna práca*, ročník 2011 (4), strana 20-21.

ŠORMOVÁ, L., KLÉGROVÁ, A. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-68-7

ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Praha: Portál. 2007. ISBN 978-80-7367-313-0

TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3

TOŠNER, J. *Metodika dobrovolnictví v obci - JAK NA TO? Dobrovolnictví – cesta ke spolupráci obce s občany a organizacemi a inspirace pro získání zaměstnání*. Praha: Agnes, 2014b. ISBN: 978-80-87548-00-4

TOŠNER, J. 2014. Studie o dobrovolnictví. In *Dílčí studie pro Koncepti politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020*. [online]. [cit. 10. 10. 2017] Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6149

UnitedHealth Group. ©2013 [online]. [cit. 6. 10. 2017]. Dostupné z: <http://www.unitedhealthgroup.com/~media/UHG/PDF/2013/UNH-Health-Volunteering-Study.ashx>

VÁGAI, T. *Dobrovolníci a jejich přítomnost v organizacích využívajících dobrovolnickou službu v Českém Krumlově*. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce: Mgr. David Urban, Ph. D., 2010.

VEREŠPEJOVÁ, D. (2011). Anketa: O čem se mluví. *Sociální práce/Sociálna práca*, ročník 2011(4), strana 6-7.

Věstník č. 6/2009. © 2010 [MZČR](http://www.mzcr.cz) [online]. [cit. 6. 10. 2017]. Dostupné z: https://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/vestnik-c_3628_1779_11.html

VÉVODOVÁ, Š., IVANOVÁ, K., a kol. *Základy metodologie výzkumu pro nelékařské zdravotnické profese*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN: 978-80-244-4770-4

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví © 2014. [on-line]. Dostupné z: http://rmpk.sk/dobrovolnictvo/Vseobecna_deklaracia_o_dobrovolnictve.pdf

WALKER, I. *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3920-5

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Aktuální znění 5. 6. 2014. [cit. 11. 9. 2017].
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

ZÁŠKODNÁ, H., MOJŽÍŠOVÁ, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, ročník 2011(4), strana 62-67.

ŽORIČOVÁ, J. (2017). *Emailová korespondence.* [online], 18. 7. 2017, jana.zoricova@adra.cz