

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Martina Šnejdrlová

Dobrovolnictví na středisku STH

Charity Olomouc

Diplomová práce

vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková

2015

Prohlášení

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

V Olomouci

podpis

Martina Šnejdrová

Poděkování

Děkuji paní Ing. Ester Danihelkové za velmi užitečnou metodickou pomoc a rady, které mi poskytla při zpracování této diplomové práce. Dále děkuji všem respondentům, kteří poskytli rozhovor pro výzkumné šetření, a v neposlední řadě bych ráda poděkovala pracovníkům Charity Olomouc za jejich čas a pomoc při výběru respondentů a poskytnutí informací.

Martina Šnejdrová

Obsah

Úvod.....	5
1 TEORETICKÁ ČÁST	7
1.1 Dobrovolnictví	7
1.1.1 Dobrovolník	8
1.1.2 Dobrovolnictví v ČR.....	11
1.1.3 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce.....	17
1.2 Základní koncepty sociální práce se seniory a s osobami se ZP	22
1.2.1 Terénní sociální práce	23
1.3 Popis organizace Charity Olomouc.....	25
1.3.1 Dobrovolnictví v Charitě Olomouc	27
1.3.2 Středisko STH Charity Olomouc	28
2 METODOLOGIE VÝZKUMU	33
2.1 Výběr metody výzkumu	33
2.1.1 Výběr respondentů	37
2.1.2 Analýza získaných dat	38
3 EMPIRICKÁ ČÁST	39
1.1 Výstupy výzkumu	39
3.1 Doporučení pro praxi	47
Závěr	49
Literatura.....	51
Seznam tabulek	55
Seznam schémat.....	56
Příloha – Přepisy rozhovorů s respondenty	57

Úvod

O dobrovolnictví nelze hovořit jako o fenoménu moderní doby, protože jej známe snad ze všech kultur již od nepaměti. Téma týkající se dobrovolnictví na středisku sv. Alžběty pro lidi s tělesným handicapem v Charitě Olomouc (dále jen STH CHO) jsem si vybrala z několika důvodů. Jako sociální pracovnice si uvědomuji potenciál dobrovolnictví, který přispívá ke zkvalitnění služeb. Myslím si, že dobrovolníci jsou vhodným doplněním pracovních týmů sociálních služeb téměř všech cílových skupin, protože dobrovolníci mohou poskytovat i služby tzv. nad rámec, které profesionální pracovníci z časových důvodů poskytovat nemohou. Dalším důvodem je, že na středisku STH CHO působí výrazně méně dobrovolníků oproti jiným střediskům CHO. Není to však způsobeno nechutí dobrovolníků pomáhat klientům tohoto střediska, nýbrž nezájmem o dobrovolnictví ze strany uživatelů. Z toho vyplývá, že dobrovolnictví u některých cílových skupin se může potýkat i s určitými aspekty, které rozvoji dobrovolnictví brání. Těchto aspektů či bariér může být mnoho. Hlavní cílem této kvalifikační práce je zjistit, jaké existují bariéry dobrovolnictví na středisku STH Charity Olomouc ze strany uživatelů. Myslím si, že výsledky zjištění pomohou pracovníkům STH CHO, kteří pracují jak s uživateli, tak s dobrovolníky, aby lépe pochopili souvislosti a charakteristiku cílových skupin v kontextu dobrovolnictví, což jim pomůže při dalších aktivitách směřující k rozvíjení dobrovolnické činnosti.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části, na část teoretickou a praktickou. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. V první kapitole se zabývám definicí dobrovolnictví a pojmem „dobrovolník“, popisuji proces akreditace dobrovolnictví, představuji základní charakteristiky dobrovolnictví v ČR a dále se zaměřuji na sociální aspekty dobrovolnictví a dobrovolnictví v sociálních službách a v církevních a náboženských společnostech. Druhá kapitola je věnována základním konceptům sociální práce se seniory a s osobami se zdravotním postižením včetně přestavení terénních služeb. Poslední kapitola nese název „popis organizace“, která je zaměřena na organizaci Charitu Olomouc a středisko STH, kde popisuji základní informace o poskytovaných službách, poslání, cíle a současné fungování dobrovolnictví. V teoretické části čerpám z českých, ale i zahraničních autorů. Také čerpám z odborných časopisů jako je časopis Sociální práce, časopis Sociální služby a další odborná česká i zahraniční periodika.

Praktická část této diplomové práce obsahuje kvalitativní výzkumné šetření formou polostrukturovaného rozhovoru. V metodologii výzkumu popisují hlavní a dílčí cíle, způsob získávání dat, výběr metody výzkumu, výběr respondentů a popis výzkumu. V další fázi představují výsledky výzkumného šetření. Tyto výsledky budou předány koordinátorce dobrovolnictví Charity Olomouc a dalším pracovníkům, aby mohli s těmito údaji dále pracovat. Věřím, že výsledky pomohou pracovníkům CHO při rozvíjení dobrovolnictví na středisku STH, ale i dalším sociálním pracovníkům pracujících v terénních službách se seniory nebo s osobami se zdravotním postižením, protože díky výsledkům této práci budou znát bariéry dobrovolnictví uživatelů a jejich názory a potřeby v souvislosti s touto problematikou.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Dobrovolnictví

První kapitola se věnuje vymezením definice dobrovolnictví v obecné rovině, vymezením pojmu dobrovolník, dále bude vysvětlen proces akreditace dobrovolnictví, základní charakteristiky dobrovolnictví v ČR a nejvýznamnější sociální aspekty dobrovolnictví. V závěru této kapitoly bude představeno fungování dobrovolnictví v sociálních službách a v církevních a náboženských společnostech. Pochopení výše uvedených důležitých pojmů umožní lépe porozumět dané problematice a následnému výzkumu.

Dobrovolnictví není novým jevem, protože v každé kultuře se vyskytovali lidé trpící chudobou, nemocemi či oběti přírodních katastrof, kteří potřebovali pomoc od svého okolí. Vzájemná pomoc a solidarita je základem lidské společnosti i všech náboženství. Dobrovolnictví je činnost jak na místní, národní, ale také i na mezinárodní úrovni (Tošner, Sozanská, 2002, s. 23 – 24).

Definici dobrovolnictví uvádí Wilson a Musik (2008, podle Slowik, 2011, s. 44), kteří říkají, že „*dobrovolnictví je určitou formou altruistického chování člověka, jehož cílem je pomoci druhým bez očekávání přímé materiální odměny*“.

Dle Dekkera a Halmana (2003, podle Friče a Pospíšilové, 2010 s. 9) je dobrovolnictví nepovinné bez nároku na odměnu a ve prospěch jiných lidí.

Zákon o dobrovolnické službě (Zákon č. 198/2002 Sb., §2) charakterizuje dobrovolnickou službu jako činnost, kdy dobrovolník poskytuje:

- a) pomoc osobám se zdravotním postižením, seniorům, nezaměstnaným, příslušníkům národnostních menšin, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, drogově závislým osobám, osobám trpícím domácím násilím a nezaměstnaným, ale také pomoc při péči o děti, mládež i rodiny v jejich volném čase;
- b) pomáhá při přírodních, ekologických či humanitárních katastrofách, zasazuje se o ochranu a zlepšování životního prostředí, pečuje o zachování kulturního dědictví, při pořádání sbírkových charitativních či kulturních akcí pro osoby uvedené v odstavci a);

- c) podílí se na uskutečňování rozvojových programů v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí.

Skovajsa (2010, s. 125 – 126) zase dobrovolnictví charakterizuje jako svobodné zvolení si práce pro druhého člověka bez nároku na finanční odměnu. Tento pojem stojí na třech základech. Za prvé, že dobrovolnictví je neplacené, tedy bez nároku na finanční odměnu. Za druhé, že dobrovolnictví je vykonáváno ze svobodné vůle, tedy že je nepovinné a nevynucené. A za třetí, že dobrovolnická činnost je práce ve prospěch druhých lidí.

Dobrovolnictví je především projevem zralosti člověka, který nezištně pomáhá. Odměnou je jeho profesionální růst, nové poznatky, přátelství, životní zkušenosti, ale především nový lidský rozměr (Bátorová, Bebčáková a Němcová 2014, s. 13).

Z výše uvedeného textu vidíme, že definic dobrovolnictví je mnoho a existuje v nich určitá nejednotnost. Brozmanová, Matulayová, Mráčková a kol. (2012, s. 19) však vymezují tři základní „kameny“ definice dobrovolnictví, na kterých se většina odborníků shodují. Jedná se o **činnost neplacenou**, je vykonávaná **ze svobodné vůle** a je vykonávaná **ve prospěch ostatních**.

Následující podkapitola se zaměří na osobu dobrovolníka a jeho motivy, díky kterým se této činnosti věnuje.

1.1.1 Dobrovolník

Dle Zákona o dobrovolnické službě (Zákon č. 198/2002 Sb., §3) se dobrovolníkem může stát fyzická osoba starší 15-ti let (v případě výkonu dobrovolnické služby na území České republiky) nebo osoba starší 18-ti let (dobrovolnická služba v zahraničí), která na základě svých znalostí, vlastností a dovedností se svobodně rozhodla dobrovolnickou službu poskytovat.

Tošner a Sozanská (2002, s. 35) se ve své publikaci zabývají charakteristikou dobrovolníka. Dle jejich názoru se jedná o osobu, která bez nároku na finanční odměnu poskytuje čas, energii a vědomosti ve prospěch ostatních lidí.

Podobně definuje osobu dobrovolníka také Matoušek (2003, s. 64). Uvádí, že dobrovolník je člověk, který ve svém volném čase, ze své dobré vůle a bez nároků na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných osob. Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je mnoho. Tato činnost jim přináší pocit užitečnosti, kontakty, získání zkušeností či nových dovedností. V sociálních ale i zdravotních službách je důležité dbát zejména na zázemí dobrovolníka. Je potřeba, aby dobrovolník znal specifika služby, hranice své činnosti, náplň své působnosti a také musí vědět, na koho se obracet s případnými dotazy či problémy.

Motivace dobrovolníků

Při práci s dobrovolníky je důležité zaměřit se na jejich motivaci. Pouhé získání dobrovolníků nestačí. Jedná se o proces, který by měl dobrovolníka doprovázet po celou dobu jeho působení v organizaci. Odměnit dobrovolníky lze různými způsoby. Doporučuje se poděkování a ocenění jejich pomoci zejména na konci roku ve spojení s Vánočními svátky, ale také např. na mezinárodní den dobrovolníků. Také příjemná atmosféra, dobře fungující management dobrovolnictví či jasná a přehledná pravidla pro fungování dobrovolníků patří k faktorům udržující jejich motivaci (Matoušek a kol., 2013, s. 75).

Motivy, proč se lidé chovají přátelsky a navzájem si pomáhají, nebo naopak, že si škodí a ubližují, utvářejí naše dějiny již od nepaměti. Motivů, proč se lidé angažují v dobrovolné činnosti, může být celá řada. Je dobré mít ale na paměti, že všechny motivy nemusí být prospěšné pro ostatní (Tošner, Sozanská, 2002, s 45).

Motivace je proces, který probíhá intrapsychicky a vyúsťuje v určitý vnitřní stav, tedy motiv. Pojem motiv a motivace vyjadřují vnitřní procesy, ale i stavy, které vysvětlují určité chování, aby bylo dosaženo zvoleného cíle. Motivы však nejsou vnější objekty, v tomto případě se jedná pouze o prostředky k jejich realizaci. Z toho důvodu se motivы neodvozují z objektů, ale z tzv. dovršujících reakcí. Pokud bychom měli uvést příklad, tak motivem není jídlo, ale nasycení, tedy prožitek (Konečný, 1996, s. 7).

Před mnoha lety byl u nás proveden výzkum na téma dárcovství a dobrovolnictví, který přinesl zjištění, že individuální motivace dobrovolníků je velice rozmanitá. Tento výzkum probíhal v letech 1999 – 2000. Pomocí statistické analýzy tohoto výzkumu byly rozděleny tři základní **druhy motivace** k dobrovolnictví. Jako

první je konvenční či normativní motivace. V širším slova smyslu se tato motivace opírá o principy křesťanské morálky a představy o správném způsobu života. Častěji se vyskytuje u lidí nad 60 let věku a u věřících. Objevuje se zhruba u 41% českých dobrovolníků. Druhým typem motivace k dobrovolnictví je reciproční motivace. Tento druh motivace je charakteristický tím, že dobrovolník při práci hledá prvky, které by mohly přinést užitek i jemu samotnému. Jedná se například o získání nových zkušeností, navazování vztahů atd. Je patrná asi u cca 37% dobrovolníků a charakteristickou skupinou jsou mladí lidé s ateistickým názorem. Třetím typem je nerozvinutá motivace. V tomto případě se jedná se o motivaci, která se vyznačuje třemi prvky – důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti práce a podílení se na šíření dobré myšlenky. Tento vliv motivace se projevuje u 23% dobrovolníků nejčastěji u vysokoškoláků nebo u osob střední generace.

V současné době se motivací k dobrovolnictví zabývají také Bátorová, Beččáková a Němcová (2014, s. 12), které uvádějí nejvíce zastoupené **motivační faktory** k dobrovolnictví. Jako první motivační faktor je úspěch a výkon. Tím je myšleno to, že dobrovolník může smysluplně trávit volný čas a mít pocit užitečnosti. Druhým faktorem je uznání neboli potřeba udělat někomu šťastným. Třetí faktor je vytváření nových vztahů, který je charakteristický prostým „být spolu“ a posledním faktorem je profesionální růst čili seberealizace. Tyto výsledky vyšly z rozhovorů se samotnými dobrovolníky.

Frič a Vávra (2012, s. 30) se ve své publikaci zabývají motivací k dobrovolnictví ve vztahu ke komunitě. Dle jejich názoru je komunita nejdůležitější motivátor dobrovolnické činnosti. Komunita dává příležitosti pro dobrovolnictví, vytváří klima důvěry a svépomoci. Nastoluje kolektivní identitu, která její členy podněcuje k činnosti ve prospěch celku. Dobrovolníci oceňují na dobrovolnické činnosti příležitost zařadit se do společnosti, ale také pobývat s přáteli či partnery. Na motivaci dobrovolně se angažovat ve prospěch komunity můžeme také pohlížet z hlediska prestiže, pověsti v komunitě, ale i seberealizace, sebeúcty či zviditelnění (Hardill, Baines, 2007, podle Frič a Vávra, 2012, s. 30).

Dobrovolníka v organizaci je zapotřebí adaptovat a neustále motivovat k další práci. Dobrovolník potřebuje být v organizaci neustále doprovázen, což znamená poskytovat mu zpětnou vazbu. Zpětnou vazbou můžeme mít na mysli pravidelné

hodnocení jeho práce. Dobře fungující zpětná vazba přispívá nejen ke zlepšení kvality práce, ale také k pozitivní atmosféře v organizaci (Müllerová, Doležalová, 2001, s. 24).

1.1.2 Dobrovolnictví v ČR

Níže bude uvedena základní charakteristika a typy dobrovolnictví v českém prostředí v současnosti i z historického hlediska a názory lidí na tuto problematiku. Na začátku této podkapitoly jsou představeny moderní trendy dobrovolnictví, kterými se i CHO chce nadále ubírat.

Dle výzkumu Evans a Santox (2005, podle Brozmanové a kol., 2012, s. 24 – 25) se v budoucnu bude dobrovolnictví ubírat těmito trendy:

- Nárůst tzv. znalostních dobrovolníků. Dobrovolníci stále více chtějí vědět, co jim tato činnost přinese. Dnešní a budoucí dobrovolníci nemají zájem o to, dělat tzv. špinavou práci, kterou nechtějí vykonávat placení zaměstnanci, ale požadují vlastní výběr své práce a kladou velký důraz na to, aby bylo splněno jejich očekávání.
- Vzestup tzv. věčně stimulovaných dobrovolníků a pokles „časově stimulovaných dobrovolníků“. Dříve se lidé zapojovali do dobrovolnictví, aby vyplnili svůj volný čas. Nyní si dobrovolníci vybírají, komu svůj volný čas věnují, protože možností trávení volného času je spousta a lidé mají volného času čím dál méně.
- Nárůst „sobeckého dobrovolnictví“. Tento trend navazuje na předchozí dva odstavce. Dobrovolníci chtějí vědět, co jim dobrovolnictví přinese.
- Narůstání potřeby profesionální koordinace dobrovolníků v organizacích.
- Vnímání dobrovolnictví jako „továrnu“ na sociální kapitál. Dobrovolnictví lidi spojuje, je příležitostí poznat jeden druhého.
- Nárůst mladých aktivistů a pokles mladých dobrovolníků. Mladí lidé touží stále častěji po tom, aby byli aktivní.
- Zvýšení počtu firemních dobrovolníků, kteří touto cestou budou hledat nové zkušenosti.

- Dobrovolnictví bude ovlivňovat také aktuální životní fáze dobrovolníka, protože bude záviset na tom, v jaké životní fázi se člověk nachází a zda je schopný věnovat svůj čas nebo peníze.
- Organizace, které s dobrovolníky pracují, by měly dobrovolnictví využít jako součást své marketingové strategie.

Začátky formování sociální práce jsou spojené s charitativními, filantropickými a dobrovolnickými aktivitami. V některých zemích jako je Velká Británie, Spojené státy americké či Německo se rozvíjela začátkem dvacátého století organizovaná pomoc chudým, kterou poskytovali převážně dobrovolníci. Tato organizovaná pomoc byla realizována prostřednictvím občanské společnosti a církví (Matulayová, 2012, s. 24).

U nás se dobrovolnictví rozšířilo v devatenáctém století, kdy vznikla řada vlasteneckých spolků na podporu umění, vzdělání, kultury či vědy. Po vzniku samostatného Československého státu se dobrovolná činnost ještě více rozšířila. Dobrovolné organizace měly různé formy. Ať už šlo o organizace soukromé, obecní, náboženské či národnostní, všechny měly společnou vlastnost a to že většina z nich byly strukturovány. Vývoj dobrovolnictví byl přerušen nejprve okupací Německem a později zřízením socialistického státu. Byla tak přerušena tradice dobrovolné práce a to cílevědomou a systematickou redukcí anebo byla dobrovolnická činnost podřízena politickému vedení státu s přísnou kontrolou. Nová kapitola občanských aktivit tedy začíná až od roku 1990 (Tošner, Sozanská, 2002, 29 – 30).

Teprve až druhá polovina devadesátých let minulého století je charakteristická rozsáhlejšími organizovanými pokusy o systematické zavádění dobrovolnické činnosti v České republice. V tomto případě hovoříme o modelu formálního dobrovolnictví, který zahrnuje dobrovolné aktivity organizované prostřednictvím dobrovolnických center či jiných neziskových organizací realizujících dobrovolnické programy, případně přímo prostřednictvím poskytovatelů služeb (Dobrovolník–Dobrovolnická centra a programy[online]).

Právě historie dobrovolnictví ovlivňuje názor obyvatelů naší země na toto téma, který je dnes stále ještě poznamenán stopami, jež po sobě zanechal státní paternalismus a ideologizace dobročinnosti socialistického režimu. Dle výzkumu dárcovství a dobrovolnictví (Frič a kol., 2001, podle Tošner a Sozanská, 2002 s. 50 – 52), který byl realizován až po několika letech pádu socialistického režimu, si přesto 70% dotázaných

myslelo, že dobrovolníků by nebylo zapotřebí, kdyby si stát plnil své povinnosti. Tři čtvrtiny dotázaných se shodly na tom, že problémy měst a obcí by měly řešit úřady a že dobrovolníci stejně nic nezmohou. Dotázaní také nevnímali roli neziskových organizací a v nich působících dobrovolníků jako nezastupitelný aspekt života společnosti. Obecně lze shrnout, že postoje obyvatel našeho státu k dobrovolnictví byly skeptické. Pozitivnější náhled na dobrovolnictví měli lidé ve spojení s politickou sférou, kdy prostřednictvím této oblasti mohou dobrovolníci „šlapat na paty“ politikům. Z pozitivních výsledků můžeme uvést také to, že 68% respondentů považovalo dobrovolnictví jako určitý druh ctivosti.

Typy dobrovolnictví

Matoušek (2008, s. 49) rozděluje dobrovolnictví na dva typy – vzájemně prospěšné dobrovolnictví a veřejně prospěšné dobrovolnictví. Vzájemně prospěšné dobrovolnictví charakterizují zájmové skupiny, které sdílejí osobní zájmy. Kdežto veřejně prospěšné dobrovolnictví, je založeno na poskytování času a dovedností pro veřejně prospěšnou činnost. „Klientem“ těchto dobrovolníků jsou např. lidé s hendikepem anebo třeba přírodní prostředí. Druhým typem dělení dobrovolnictví je dobrovolnictví formální a neformální. Formální forma dobrovolnictví spočívá v tom, že dobrovolník uzavírá smlouvu s organizací, prochází školením, supervizí a jeho činnost je určitým způsobem hodnocena. Tento typ dobrovolnictví je charakteristický zejména v USA. V Evropě převládá forma neformálního dobrovolnictví, kdy se lidé angažují v rámci církví, ekologických sdružení, škole, organizací mládeže, domovech pro seniory. Tato forma je založena více na osobních domluvách s klienty. V některých evropských zemích je dobrovolnictví samozřejmou zvyklostí, v českém prostředí je nejvíce dobrovolníků zastoupených z řad studentů.

Toto dělení můžeme nalézt také v publikaci Brozmanové a kol (2012, s. 19-20), kde nalezneme rozdělení dobrovolnictví rovněž na dva typy - formální a neformální jinými slovy také „manažované“ a „nemanážené“. Formální dobrovolnictví označujeme jako dobrovolnictví, které se realizuje prostřednictvím určitého typu organizace. Neformální je dobrovolnictví bez spojení na nějakou organizaci. V odborné literatuře i ve většině výzkumů se soustřeďuje pozornost převážně na dobrovolnictví formální. Přesto bychom si měli uvědomit, že právě neformální

dobrovolnictví představuje významnou část dobrovolníků angažujících se v dobrovolnických aktivitách.

V případě dobrovolnictví v CHO se jedná o formální typ dobrovolnictví. „*Formální dobrovolnictví se od neformálního liší tím, že se děje pod hlavičkou nějaké formálně zaregistrované organizace*“ (Frič a Vávra, 2012, s. 69). Pod tímto pojmem se běžně rozumí oficiální forma dobrovolnických aktivit. Dle Musicka a Wilsona (2008, podle Frič a Vávra, 2012, s. 72) tento typ ve značné míře podléhá vlivu různých sociálně demografických faktorů, díky kterým můžeme dobrovolníky zařadit do konkrétních kategorií, jako jsou ženy-muži, staří- mladí atd. Na základě zjištěných dat nemají demografické znaky na rozsah formálního dobrovolnictví v komunitě žádný významný vliv. Těmito demografickými znaky je myšleno pohlaví, vzdělání, náboženské přesvědčení, příjem, rodinný stav, region atp. Ve formálním i neformálním typu dobrovolnictví jsou zastoupeni ve stejném počtu jak ženy, tak muži, stejně tak se vyskytují přibližně často mladí, staří, chudí, bohatí atd. (Frič, Vávra, 2012, s. 72).

Hustinx a Lamertyn (2004, podle Frič a Vávra, 2012, s. 31) rozdělují dobrovolnictví ve vztahu s komunitou na kolektivní typ dobrovolnictví a reflexivní typ dobrovolnictví. Kolektivní dobrovolnictví odpovídá industriálnímu období a je charakteristické sdílením skupinových hodnot, cílů a členství v organizaci, která dobrovolnickou činnost řídí a vytváří pro ni prostor. Oproti tomu reflexivní typ je spojován s post-industriálním vývojem a je pro něj specifický především individualismus a slabá vazba na organizaci.

Další dělení uvádějí Tošner a Sozanská (2002, s. 38), kteří rozdělují dobrovolnictví na Evropský komunitní model a Americký manažerský model. Evropský komunitní model je charakteristický tím, že na základě společných zájmů se dobrovolníci setkávají v přirozeném prostředí, jako je například církev či sportovní organizace. Oproti tomu Americký manažerský model je typický v řízení dobrovolníků v profesionálních dobrovolnických centrech.

V našem státě se objevují oba modely. Komunitní model převládá spíše u charitativních a humanitárních organizací, v církvích a náboženských společnostech. Manažerský model se vyskytuje převážně ve větších městech, protože jeho záběr je širší a může tak účinně propojovat dobrovolnou pomoc s nabídkou od občanů (Tošner, Sozanská, 2002 s. 38).

Dobrovolnictví v současnosti

V minulosti se orgány měst a obcí většinou v oblasti dobrovolnictví neangažovaly, maximálně je pouze nepřímo podporovaly v rámci grantového režimu. V posledních letech však vidíme dobrovolnické programy, které jsou realizovány přímo městy či obcemi. Jako příklad můžeme uvést DC Adorea, které založilo město Vsetín již v roce 2003, nebo v roce 2005 město Neratovice nastartovalo preventivní program pět P pro děti a mládež ohrožené sociálním vyloučením (Dobrovolník – Dobrovolnická centra a programy[online]).

Ve výzkumu, který se prováděl v roce 2004, 32% dotázaných lidí uvedlo, že se nějakým způsobem podílí na dobrovolnické činnosti pro neziskové organizace. Pokud toto číslo srovnáme s některými západními zeměmi, je toto číslo malé. Například v USA se v té době věnovalo dobrovolné činnosti 66% lidí, ve Švédsku 54% a v Kanadě 47%. Oproti tomu ve srovnání s postkomunistickými zeměmi jsme na tom nebyli tak špatně, protože například v Rumunsku či Maďarsku bylo pouze 14% dobrovolníků a v Polsku pouhých 12%. Dle statistik ČSÚ počet dobrovolníků roste, čemuž nasvědčuje i fakt, že v období roku 2002 – 2007 se počet dobrovolníků zvýšil na 680 000. Musíme však podotknout, že aktivita těchto dobrovolníků směřovala především k lokálním organizacím a to např. v oblasti sportu, dobrovolných hasičů, rybářů, zahrádkářů atd. (Skovajská, 2010, s. 127 – 128).

Dobrovolnictví je v naší společnosti vnímáno jako komunitní a sociální aktivita, která zvyšuje sociální kapitál tím, že posiluje komunitu a pomáhá v poskytování služeb, které by jinak byly drahé (Putnam, 2000, podle Haski-Leventhal, 2009, s. 6). Dobrovolníci jsou důležitým článkem mezi organizací a komunitou a představují tak rozhraní mezi těmito dvěma „světy“. Bylo také zjištěno, že klienti zejména ze sociálně vyloučených skupin mají větší důvěru v mladé dobrovolníky než v profesionály (Ronel, Haski, York a Ben-David, 2009, podle Haski-Leventhal, 2009, s. 6).

Komunitním dobrovolnictvím se ve své publikaci věnují také Frič a Vávra (2012, s. 29), kteří uvádějí, že důležitým prvkem komunitního dobrovolnictví je konkrétní sociální kontext, který je komunitou tvořen. Připodobňují komunitu a dobrovolnictví spojeným nádobám, protože díky komunitě existují příležitosti pro dobrovolnické aktivity, ale na druhou stranu je komunita prostřednictvím dobrovolnictví realizována.

Přesto však existují bariéry, které v rozvíjení dobrovolnictví brání. Můžeme jmenovat například nenastavení jednotného systému oceňování dobrovolnické činnosti tak, abychom mohli dobrovolnictví vyčíslit ekonomicky. S tímto problémem souvisí také chybějící metodika, která by umožňovala tuto činnost vykazovat jako ekonomický přínos například do grantů pro potřeby kofinancování projektů. Další problém dobrovolnictví je financování. Přestože se většina dobrovolnických center snaží navázat kontakty s orgány samosprávy, státní správy i regionálními médii, naučit se psát granty a žádosti o dotace a zapojit se do fundraisingu, není dosud systémově ošetřeno financování jejich provozu. To je zapříčiněno jednak „průřezovou“ činností, tedy že dobrovolnictví nespadá pod konkrétní resort a také proto, že dotace MPSV na dobrovolnickou službu pokrývají jen nejnútnejší výdaje vztahující se především k dobrovolníkům (Dobrovolník – Dobrovolnická centra a programy[online]).

Akreditace dobrovolnictví

Dobrovolnická činnost v CHO se realizuje prostřednictvím akreditovaného programu. Z tohoto důvodu jsou následující odstavce věnovány tomuto tématu.

V případě akreditovaného dobrovolnictví vykonává dobrovolník dobrovolnickou službu na základě smlouvy, kterou uzavře s tzv. vysílající organizací. Vysílající organizace je veřejně prospěšná právnická osoba, se sídlem v České republice, která má za úkol výběr dobrovolníků, jejich evidenci, přípravu pro výkon dobrovolnické služby a uzavírání smlouvy o dobrovolnické službě. Akreditaci uděluje vysílajícím organizacím Ministerstvo vnitra České republiky na návrh akreditační komise (Zákon č. 198/2002 Sb., §4, §6).

Historii akreditace u nás počítáme od roku 2003, kdy oddělení dobrovolnické služby odboru prevence a kriminality Ministerstva vnitra České republiky udělilo první akreditaci. Do roku 2009 bylo uděleno 336 akreditací pro dobrovolnické programy, jejichž činnost zahrnuje celé území republiky i zahraničí (Dobrovolník – Dobrovolnictví a paragrafy [online]).

V rámci akreditovaných programů působí již přes dvacet let v České republice dobrovolnická centra, která, realizují vlastní dobrovolnické programy¹. Tyto programy

¹ Seznam akreditovaných dobrovolnických programů je možný k nahlédnutí na webových stránkách Ministerstva vnitra České republiky v sekci služby pro veřejnost – dobrovolnická služba

jsou zaměřeny tematicky, například preventivní programy pro děti a mládež, pro seniory či osoby se zdravotním postižením, pro nezaměstnané atd. Tato centra se zaměřují především na práci vysokoškolských studentů a studentů VOŠ (Müllerová, Doležalová, 2001, s. 31).

1.1.3 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce

Valné shromáždění Organizace Spojených Národů se v roce 2002 rozhodlo podporovat dobrovolnictví z důvodu podpory a zlepšení sociální a ekonomické stability a posílení individuálního blahobytu (United Nations, 2001, podle Jibum, Jeong-han, Min-Ah a kol, s. 69).

Dobrovolnictví se jeví jako vhodný nástroj pro sociální začleňování osob sociálně vyloučených, seniorů, zdravotně postižených, nezaměstnaných, ale také rodičů na mateřské dovolené. Je jasné, že dobrovolníky nelze využívat všude, na druhou stranu je zřejmé, že v oblasti kultury je tento potenciál prozatím nevyužitý při práci se sociálně vyloučenými osobami, což velice úzce souvisí s vyspělostí občanské společnosti (Müllerová, Doležalová, 2001 s. 15).

Význam sociální práce pro společnost se odvíjí od jejího poslání a cíle. V současnosti je cíl sociální práce definován takto: *„Zlepšit vzájemnou adaptaci jednotlivců, rodin, skupin a sociálního prostředí, ve kterém žijí a rozvíjením respektu k sobě a vlastní odpovědnost jednotlivců, využívání jejich individuální kapacity, mezilidských vztahů a zdrojů poskytováno komunitou“*² (OECD, 1998, podle Matulayová, 2012, s. 25). V souvislosti s vymezováním poslání a cílů sociální práce se setkáváme také s konceptem sociálního fungování. Autoři jej definují jako *„schopnost lidí vykonávat úlohy daného života a angažovat se ve vztazích k jiným lidem způsobem, který je uspokojivý pro ně samotné, ale i pro druhé a odpovídá potřebám organizované komunity“* (tamtéž).

Pokud výše uvedený koncept sociálního fungování aplikujeme s teoretickými perspektivami Malcolma Payna (2005, podle Matulayové, 2012, s. 26) na povahu sociální práce, vyplynou nám tři aspekty dobrovolnictví. Prvním aspektem je

² Překlad vlastní

dobrovolnictví jako terapie. Sociální pracovníci prostřednictvím vytváření příležitostí pro dobrovolníky umožní vybraným klientům pocit vlastní užitečnosti, seberealizace, sebevědomí a uspokojení sociálních potřeb. Druhým aspektem je dobrovolnictví jako součást sociálních služeb, které lze chápat jako samostatnou službu, v nichž jsou vytvářené dobrovolnické programy pro vybrané skupiny dobrovolníků, které respektují jejich individualitu a potřeby. A třetím aspektem je dobrovolnictví jako nástroj sociální změny, které je charakteristické v povzbuzování obyvatelstva k dobrovolnickým aktivitám směřující k sociální změně komunity.

Akreditované dobrovolnictví kromě jiného přináší výhody také pro nezaměstnané, tedy občany, kteří nejsou zaměstnaní, ale práci aktivně hledají, nebo čekají, až se do zaměstnání vrátí. Dobrovolnictví je v tomto případě činnost, která je směřována k nalezení placeného zaměstnání, ale také pomáhá udržovat si pracovní návyky, získat nové zkušenosti, dovednosti a vědomosti, které zvyšují šance při hledání nové práce a zamezuje tak sociálnímu vyloučení či psychosociální krizi (Müllerová, Doležalová, 2001, s. 15).

Dobrovolnictví však může mít i negativní aspekty. Jedním z nich je ten, že může prohlubovat „sociální propasti“ mezi lidmi, protože dobrovolníci jsou obvykle lidé s vyššími příjmy, s vyšším vzděláním, s lepšími sociálními zdroji a poskytují podporu těm, kteří jsou na tom opačně (Wilson, 2000, podle Haski-Leventhal, 2009, s. 7). Občas se také stává, že dobrovolníci přicházejí do služby s předsudky a zřídka jsou vyškoleni pro práci s danou cílovou skupinou. Někteří poskytovatelé služeb jsou přesvědčeni, že profesionální přístup může poskytnout pouze příslušník se společnými znaky (znevýhodnění, zdravotní postižení, atp.). Na to reagují některé dobrovolnické agentury, které usilují o nábor do řad dobrovolníků osoby sociálně vyloučené nebo osoby se zdravotním postižením. Často však v tomto úsilí ale nejsou úspěšní. Dobrovolnictví může také popouzet k tomu, že se některé sociální služby budou privatizovat a ustoupí tak od svého původního záměru. Ostatní poskytovatelé tak budou poskytovat služby pouze ve stavech nejvyšší nouze, za nízké náklady a to prostřednictvím využívání dobrovolníků (Salmon a kol., 2000, podle Haski-Leventhal, 2009, s. 6). Dobrovolnictví může být v době hospodářského útlumu také vnímáno jako levnější pracovní síla a neziskové organizace tak dobrovolníky mohou nahradit na místo zaměstnanců, což by přispělo ke zvyšování nezaměstnanosti (Haski-Leventhal, 2009, s. 6-7).

Dobrovolnictví v sociálních službách

Tato práce je zaměřena na dobrovolnictví v konkrétní sociální službě, z tohoto důvodu je nezbytné, aby byl stručně popsán proces fungování dobrovolnictví v sociálních službách se zaměřením na dobrovolnictví u cílové skupiny, na kterou je zaměřena praktická část této kvalifikační práce a to jsou senioři a osoby se zdravotním postižením.

Sociální služby i zdravotnictví jsou oblasti, ve kterých jsou dobrovolníci velice potřební, ale zároveň je nutné jejich činnost dobře organizovat. V zákonných listinách se pojem „dobrovolník“ poprvé objevil po boku profesionálních pracovníků a to v Zákoně o sociálních službách (Matoušek, 2013, s. 61 – 62).

Dobrovolníci v sociálních službách jsou osoby, které poskytují podporu a pomoc bez nároku na odměnu. Tuto činnost vykonávají buď samostatně, nebo ve spolupráci s profesionály. Mohou to však být i profesionálové s odpovídající kvalifikací. Dobrovolnictví zahrnuje přímý kontakt s klienty. Uplatňuje se v práci u všech cílových skupin od malých dětí, lidí s hendikepem až po seniory (Matoušek, 2008, s. 48).

Jak již bylo řečeno, dobrovolníci působí v sociálních službách s různými cílovými skupinami (lidé bez domova, mládež v tísní, starší lidé, osoby se zdravotním postižením atd.). Valné shromáždění Organizace Spojených Národů uvedlo, že dobrovolnictví je součástí každé strategie, která se zaměřuje na snižování chudoby, udržitelný rozvoj, zdraví, prevenci, sociální integraci a to především v situacích jako je překonání sociálního vyloučení, diskriminace, či krizové situace jedinců (United Nations, 2001, podle Haski-Leventhal, 2009, s. 7).

Sociální služby spojuje jeden společný cíl a tím je sociální začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Dobrovolníci do sociálních služeb přinášejí svou životní zkušenost a svým individuálním přístupem a navazujícím přátelstvím tak celkově přispívají ke zkvalitnění služeb (MŠMT, 2011, s. 15).

Mezi nejzranitelnější cílové skupiny přijímající dobrovolníky jsou právě osoby, které jsou ve vysokém stupni odkázány na pomoc druhých, tedy starší lidé. Není to jen z důvodu jejich zdravotní, sociální a rodinné situace, ale často na jejich zranitelnost mají vliv i organizace, které se o ně starají. Mezi největší problémy v dobrovolnictví u této cílové skupiny je především malá povědomost o dobrovolnických programech, dále

podceňování investování do kvalitního dobrovolnického programu, epizodické a intuitivní rozhodování v souvislosti s dobrovolnictvím, které přináší zklamání jak u uživatelů, tak u pracovníků. Dále nespokojenost, nedůvěra a ztráta motivace a angažovanosti u samotných dobrovolníků a v neposlední řadě chybějící zdroje a to jak lidské tak finanční, pro „zbytečné“ pozice koordinátorů dobrovolníků a chybějící zdroje na hrazení nákladů souvisejí s dobrovolnickou službou (Balogová, Mračková, Repková, 2011, s. 18 – 19).

V dnešní společnosti v rezidenčních službách nežije tolik seniorů či zdravotně postižených jako dříve. Tito lidé žijí ve svých domácnostech a využívají pomoci druhých. Cílem novodobého formálního dobrovolnictví je zapojit všechny, kteří se podílí na komunitě a ukázat, že aktivní občanství má kladný vliv zejména na mezilidské vztahy i prostředí, ve kterém žijeme. Význam dobrovolnictví by si měli lidé uvědomit a podpořit propojení různých forem terénní pomoci lidem starým či zdravotně postiženým a to formou kombinace profesionální péče, péče rodinných příslušníků a dobrovolnické činnosti (Matoušek a kol., 2013, s. 78).

Dobrovolnictví v církvích a náboženských společnostech

Charita Olomouc je účelovým zařízením římskokatolické církve, proto je následující text věnován právě dobrovolnictví v tomto typu organizace.

„Církev a náboženské společnosti jsou skupiny lidí, kteří se na základě vlastního přesvědčení rozhodli jít společnou cestou životem“ (MŠMT, 2011, s. 15). Mnoho z těchto lidí se pro své společenství nějak angažují, například staráním se o kostel, zpíváním či čtením při bohoslužbách, navštěvováním lidí v domovech pro seniory atd. Tyto aktivity vykonávají desítky let, přesto možná sami sebe nepovažují za dobrovolníky. Jejich počínání je pro ně samozřejmý důsledek víry (tamtéž, s. 15).

Po roce 1990 svobodné poměry umožnily také církvím uskutečňovat organizované formy dobrovolnictví. Tato realizace dobrovolné služby je různá podle skupin, s nimiž pracují: práce s mládeží, péče o seniory, podpora maminek s malými dětmi, pečovatelská či ošetřovatelská služba, humanitární pomoc, rozvojová pomoc spojená s vysíláním dobrovolníků do zemí třetího světa atd. Mnozí věřící se zapojují také do dobrovolné činnosti organizované různými neziskovými organizacemi, kterou jsou iniciovány i z mimocírkevního prostředí (MŠMT, 2011, s. 15).

Jak je uvedeno v této kapitole, dobrovolnictví je součástí sociální práce a nástrojem sociální změny. Nezáleží ani tak na typu dobrovolnictví, ale na kontextu se sociální prací. Následující kapitola bude věnována základním konceptům sociální práce se seniory a osobami se zdravotním postižením a terénním službám, které jsou poskytovány ve středisku STH CHO.

1.2 Základní koncepty sociální práce se seniory a s osobami se zdravotním postižením

Dle statistik Organizace spojených národů a Světové zdravotnické organizace se můžeme dozvědět, že na světě žije asi 500 milionů lidí, kteří mají zdravotní znevýhodnění. Dle těchto údajů se jedná zhruba o každého desátého člověka. Podle nedávných výzkumů se dozvídáme, že tito lidé nestojí o soucit, o veškerý „komfort“ v ústavních zařízeních, ale chtějí to, co my ostatní. A sice žít ve společnosti nejbližších lidí tam, kde se narodili, vést normální život ve vlastním obydlí, chodit do práce a sami se rozhodovat se o věcech týkajících se jejich života (Stárová, 2003, podle Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005, s. 90).

Důsledky, zejména ty sociální jsou kompenzovány těmito lidem prostřednictvím sociálních služeb a příspěvků. Pokud se zaměříme na sociální služby, mohou u nás lidé se zdravotním postižením využít tyto služby: služby osobní asistence, pečovatelskou službu, chráněné bydlení, odlehčovací službu, domovy pro osoby se zdravotním postižením, poradenství, ranou péči, centra denních služeb a také zapůjčování zdravotních a kompenzačních pomůcek (Matoušek a kol., 2005, s. 95 – 96).

Dobrou praxí sociální práce je velice dobrá znalost faktorů, které ovlivňují život člověka se zdravotním postižením. Sociální služby by si měly klást za cíl odstraňovat příčiny i důsledky sociálního znevýhodnění, měly by vycházet z pohledu na člověka jako na jedinečnou bytost a teprve poté se ohlížet na stupeň či druh jeho postižení či znevýhodnění. Je proto žádoucí sociální služby pro zdravotně postižené stavět na základě jejich práv a konceptu zplnomocnění (tamtéž, s. 99 – 100).

Sociální práce se starými lidmi má směřovat především k těm nejrizikovějším skupinám a to jsou lidé osaměle žijící; senioři propouštění z nemocnice; dlouhodobě nemocní léčení doma; lidé zmatení a trpící demencí či depresí; přijatí do institucí a ti, kteří v nich žijí; osoby žijící v nevyhovujících podmínkách a izolovaní senioři. Celkově bychom to mohli shrnout tak, že se sociální práce musí soustředit na seniory, jejichž zdravotní stav je spojován s poklesem funkčních schopností a soběstačnosti. To je příčinou toho, že senior již není schopen uspokojovat své každodenní potřeby, udržovat kontrolu nad svým životem a tím se výrazně snižuje kvalita jeho života (Matoušek a kol., 2005, s. 163 – 164).

Sociální služby pro seniory v poslední době prochází mnohými změnami. Minulý režim v podstatě poskytoval dvě základní služby pro tuto skupinu, a to domov důchodců a pečovatelskou službu. I dnes tyto dvě sociální služby hrají významnou roli, ovšem poměr pobytových a terénních služeb se mění a objevují se služby fungující na principu komunitní péče (Smékalová, 2011, s. 52).

Sociální pracovník by měl být nápomocný seniorovi v tom, aby mu pomohl hledat řešení jeho svízelné životní situace a aby ho i jeho rodinu podpořil. Důležitým nástrojem sociálního pracovníka je rozhovor, protože staří lidé mají tendenci vyprávět svůj životní příběh, hodnotit a vzpomínat na to, co je pro ně těžké, nebo co jim život přinesl (Matoušek a kol., 2005, s. 170).

1.2.1 Terénní sociální práce

Tato podkapitola je věnována terénní sociální práci se zaměřením na služby, které jsou poskytovány na středisku STH CHO a to službu pečovatelskou, ošetrovatelskou a hospicovou péči.

Hlavním úkolem terénní práce se starými lidmi je udržení seniora v domácnosti, pomoci integrovat jej do společnosti, a zachování jeho stávajících schopností a aktivit. Významnou roli hraje právě setkání sociálního pracovníka se seniorem, při němž má sociální pracovník získat co nejvíce informací o potřebách klienta a může tak sestavit „balíček potřebných služeb“. Senior může využít domácí sociální i zdravotní služby (pečovatelská služba, osobní asistence, zdravotní agentury), denní centra či institucionální domov pro seniory či domov se zvláštním režimem. Sociální pracovník nesmí také zapomínat na osoby pečující či blízké seniorovi, kteří taktéž potřebují radu, podporu a informace (Matoušek a kol., 2005, s. 169 – 170).

Pečovatelská služba je uživatelům poskytována ve vlastních domácnostech. Jedná se o nejrozšířenější neústavní službu poskytovanou v České republice seniorům a osobám se zdravotním postižením. V mnoha pečovatelských službách pomáhají také dobrovolníci. Obvyklými poskytovanými službami je pomoc s koupáním, oblékáním či svlékáním, donáška oběda, obstarávání nákupů a pochůzek, práce spojené s udržováním domácnosti, příprava jídla, praní prádla a doprovod (Matoušek, 2007, s. 96).

Charakteristika současné podoby pečovatelské služby je dána dlouhodobým historickým vývojem a kontinuitou poskytování této služby, dále Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., sociální politikou státu, vzděláním sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a v neposlední řadě také zahraničními zkušenostmi. Podobu pečovatelské služby ovlivňují také vlastní potřeby uživatelů, kteří si přejí co nejdéle setrvat ve svých domácnostech a demografický vývoj společnosti. Na vývoji této služby se v posledních letech podílí také komunitní plánování sociálních služeb a tvorba střednědobých plánů rozvoje jednotlivých krajů (APSSČR, 2010, s. 34).

Ošetrovatelská služba tzv. Home care je odborná zdravotnická služba, která je poskytována klientů/pacientům v jejich domácnostech. Tato služba je určena pro všechny osoby, které jí potřebují, přesto většinu klientely tvoří senioři. Domácí hospicová péče je jedna z typů péče o terminálně nemocné, kteří zůstávají doma. Pracovníci (což jsou v tomto případě lékaři, všeobecné sestry a další odborníci) pomáhají pacientovi i jeho rodině zvládnout náročný proces umírání. Poskytují především paliativní péči a to tak, aby nemocný netrpěl bolestmi, a také se snaží emocionálně podporovat i jeho rodinu (Haškovcová, 2012, s. 70).

Znalost těchto konceptů sociální práce se seniory a osobami se zdravotním postižením slouží k poskytování sociálních služeb v náležité kvalitě a ke zvýšení kvality života těchto osob.

1.3 Popis organizace Charity Olomouc

Poslední kapitola teoretické části je věnována popisu organizace Charity Olomouc a střediska STH se zaměřením zejména na základní charakteristiky služeb střediska STH a současným fungování dobrovolnické činnosti.

„*Charita*“ dle Matouška (2008, s. 73) znamená křesťanskou lásku k bližním projevující se tím, že je poskytována lidem v nouzi. V katolické církvi se toto označení používá jako výraz pro novodobou instituci poskytující sociální péči. Charitativní organizace můžeme označit jako dobročinné organizace.

Charita Olomouc je účelovým zařízením římskokatolické církve s právní subjektivitou (evidovaná právnická osoba). Spadá pod správu Arcidiecézní Charity Olomouc, která tvoří spolu s ostatními diecézními charitami na území našeho státu sdružení Charita Česká republika. Ta je členem mezinárodních uskupení Caritas Internationalis a Caritas Europa (Charita Olomouc, 2014, s. 6).

Struktura této organizace je znázorněna následujícím schématem.

Struktura organizace CHO

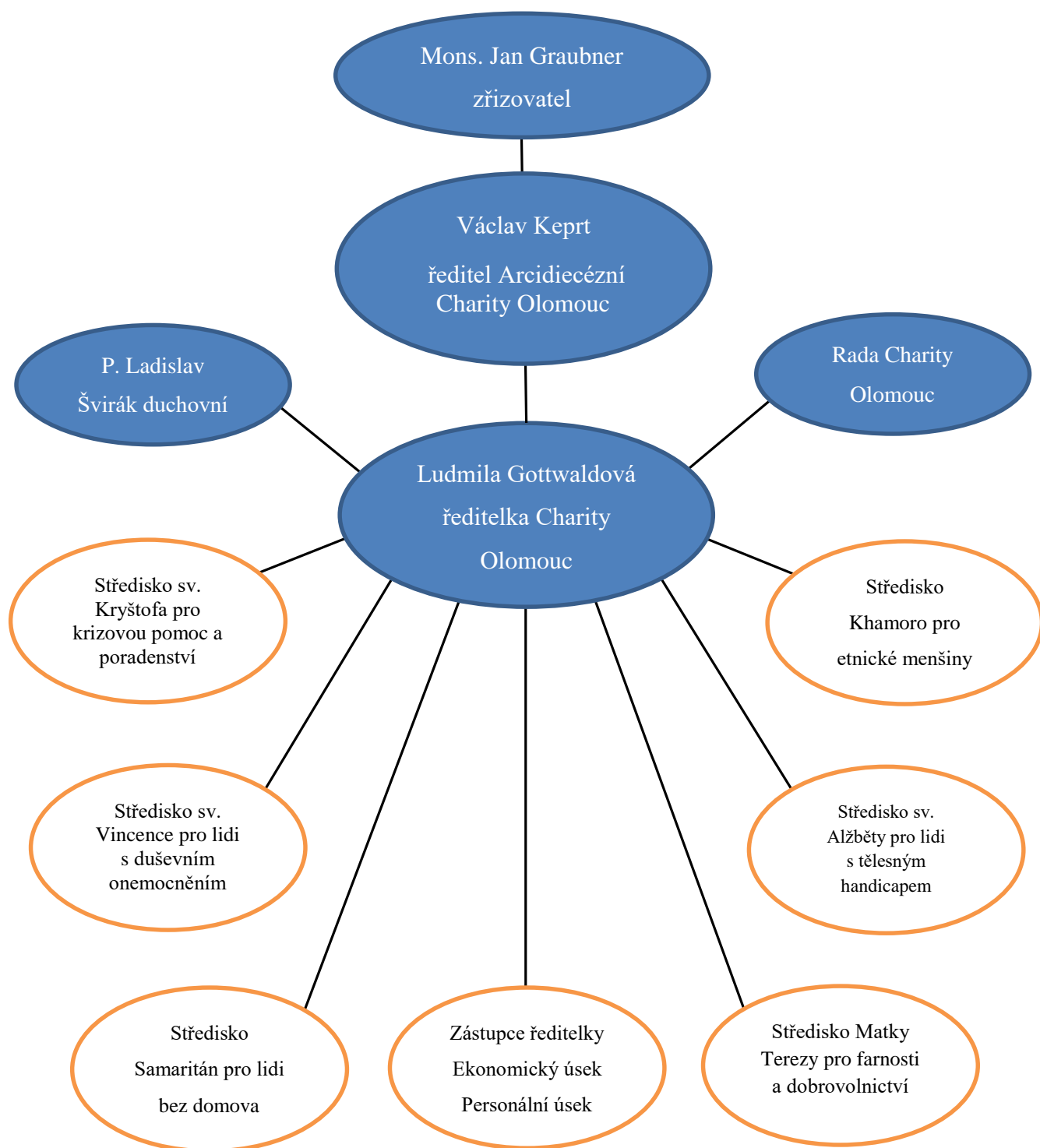


Schéma 1 - Struktura organizace CHO (Charita Olomouc, 2014, s. 6)

1.3.1 Dobrovolnictví v Charitě Olomouc

Dobrovolníci jsou součástí pracovních týmů CHO a pomáhají tak při poskytování kvalitních služeb. Zapojují se do dobrovolnického programu, který získal akreditaci u Ministerstva vnitra České republiky, ale působí i v dalších aktivitách. Angažují se jak v dlouhodobé a systematické službě působící přímo v konkrétních zařízeních, tak při jednorázových a krátkodobých akcích. Za loňský rok dobrovolníci „odpracovali“ více než 2000 hodin při dlouhodobých aktivitách, při ostatních aktivitách pak více než 4300 hodin. Dobrovolníci se věnují přípravě a realizaci vzdělávacích, volnočasových nebo výtvarných aktivit. Asistují sociálním pracovníkům, doprovázejí uživatele služeb nebo s nimi tráví jejich volný čas (Charita Olomouc, 2014, s. 23).

Dobrovolníci v CHO poskytují pomoc osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, pomoc při přírodních nebo humanitárních katastrofách, při pořádání sbírkových i kulturních akcí. Na druhou stranu organizace nabízí dobrovolníkům získání a rozvoj nových dovedností (empatie, naslouchání), smysluplné vyplnění volného času; získání nových zkušeností, proškolení, možnost účasti na supervizní skupině; možnost dalšího vzdělávání, pojištění při výkonu dobrovolnické služby, vystavení osvědčení o dobrovolnické činnosti a praktické poznání neziskového sektoru (Charita Olomouc: Dobrovolnictví [on-line]).

Celkový počet dobrovolníků v CHO za rok 2014	1350
Počet dobrovolníků působících pouze v rámci jednorázové akce – Tříkrálové sbírky	1150
Počet dobrovolníků působících v průběhu celého roku	200
Počet dobrovolníků působících v průběhu celého roku pouze v dlouhodobých činnostech	61

Tabulka 1 - Počet dobrovolníků v jednotlivých činnostech v roce 2014 (Mališková, osobní rozhovor ze dne 5. 10. 2015)

V tabulce č. 1 jsou zaznamenány číselné údaje o dobrovolnících, kteří působili v CHO v loňském roce. Je zde uveden celkový počet dobrovolníků, počet dobrovolníků působících pouze v rámci Tříkrálové sbírky, počet dobrovolníků působících v průběhu celého roku celkem a ti, co se angažovali pouze v dlouhodobých činnostech.

Dle koordinátorky dobrovolnictví CHO Malíškové (osobní rozhovor ze dne 5. 10. 2015) se počet dobrovolníků působících v této organizaci rok od roku zvyšuje. Dobrovolníci se mohou angažovat v rámci pěti středisek CHO (šesté středisko je středisko Matky Terezy pro farnosti a dobrovolnictví), které se liší cílovými skupinami a druhy poskytovaných služeb. V rámci těchto středisek mají dobrovolníci možnost působit přímo u uživatelů či vypomáhat s přípravou akcí a administrativními činnostmi. Nabídka možnosti využití dobrovolníků v rámci jednotlivých středisek je k nahlédnutí na stránkách Charity Olomouc v sekci „dobrovolnictví“.

Dobrovolnictví v CHO působí v rámci akreditovaného programu u Ministerstva vnitra České republiky, který stanovuje dodržovat podmínky dané Zákonem č. 198/2002 o dobrovolnické službě. Tato organizace je zároveň vysílající i přijímající organizací, ovšem pouze v rámci působení své organizace. Počet dobrovolníků se na jednotlivých střediscích liší. Může to být dáno mnoha faktory. Většinou se poptávku po dobrovolnictví ze strany uživatelů podaří naplnit, Malíšková však přiznává, že existuje i tzv. nezaplňený prostor, například kdy není možné najít vhodného dobrovolníka pro konkrétního uživatele. Může to být například z důvodu místa bydliště uživatele, které je mimo město a dobrovolník by musel za takovým uživatelem dojíždět. Těchto případů však není mnoho (Malíšková, osobní rozhovor ze dne 5. 10. 2015).

1.3.2 Středisko STH Charity Olomouc

Zkušenými poskytovateli pečovatelských služeb jsou právě církevní právnické osoby, které mohou navazovat na letité zkušenosti svých předchůdců. Často je jedná o větší subjekty, které vedle pečovatelské služby poskytují celou škálu dalších sociálních služeb. Například nabízejí uživatelům také domácí ošetrovatelskou péči či domácí hospicovou péči, což jsou služby zdravotnického charakteru. Tyto služby jsou díky církevnímu zřízení obohaceny také o duchovní podporu uživatelů (APSSČR, 2010, s. 35).

„Služby Střediska sv. Alžběty pro lidi s tělesným handicapem jsou určeny seniorům a dospělým lidem, kteří se ve svém životě potýkají s tělesným znevýhodněním omezujícím jejich životní styl. Snažíme se o zachování, respektive zvýšení kvality života uživatelů,

a to prostřednicím dopomoci poskytované v přirozeném prostředí uživatele“ (Charita Olomouc – Středisko sv. Alžběty pro lidi s tělesným handicapem[online]).

Služby také pomáhají odlehčit rodině při náročné péči o blízkou osobu a umožňují tak setrvání uživatele v jeho přirozeném prostředí co nejdéle. Nabízí pro uživatele v jejich domácnostech komplexní péči (Charita Olomouc – Středisko sv. Alžběty pro lidi s tělesným handicapem[online]).

Pečovatelská služba

Matoušek (2008, s. 133) ve své publikaci charakterizuje pečovatelskou službu jako sociální službu, která zabezpečuje péči o osobu a její domácnost. Je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Lze jí poskytovat v domácnostech osob nebo v zřízeních pečovatelské služby, které jsou např. střediska osobní hygieny, prádelny či zařízení pro denní pobyt. Zřizovateli jsou obce, kraje i nestátní neziskové organizace.

CHO pečovatelskou službu poskytuje na celém území olomouckého děkanátu (jedná se o oblast města Olomouce a více než 30 blízkých obcí). Mimo Olomouc sídlí střediska služby ve Velké Bystřici, Tršicích, Těšeticích a Věrovanech. Posláním pečovatelské služby je poskytnutí potřebných úkonů dospělým a seniorům, kteří vzhledem ke svému věku, nemoci či postižení potřebují pomoc jiné osoby. Dále se snaží zachovávat jejich sociální vazby, podporovat běžný způsob života a dodávat psychickou či duchovní podporu v jejich aktuální životní situaci (Charita Olomouc, 2014, s. 16).

„Posláním služby je poskytování pečovatelské služby dospělým a seniorům, kteří vzhledem ke svému věku, nemoci či postižení potřebují pomoc jiné osoby, tak, aby mohli důstojně žít ve svém domácím prostředí. Dále se snaží zachovávat jejich sociální vazby, podporovat jejich běžný způsob života a dodávat psychickou či duchovní podporu v jejich aktuální životní situaci“ (Charita Olomouc – Letáček PS [online]).

Hlavním cílem služby je poskytovat péči o vlastní osobu a domácnost těm, kteří tuto pomoc potřebují a poskytovat kvalitní péči tak, aby byli uživatelé spokojeni a mohli zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí (Charita Olomouc – Letáček PS [online]).

Pečovateľská služba poskytuje pomoc při (Charita Olomouc – Letáček PS [online]):

- zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- osobní hygieně
- zajištění stravy
- zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Ošetrovatelská služba

Matoušek (2008, s. 51) definuje ošetrovatelskou službu jako pomoc, která je poskytována nemocným či umírajícím lidem v jejich domácnosti kvalifikovanými zdravotníky či jinými profesionály případně i lajky. U nás jsou agentury domácí péče zřizovány soukromými osobami, církevními a jinými nestátními organizacemi, státní správnou ale i komerčními firmami. 12 % domácí péče tvoří sociální práce, 4 % laická pomoc a ostatní objem přísluší zdravotní péči.

CHO poskytuje zdravotní tedy ošetrovatelskou službu v domácnosti klientů kvalifikovanými zdravotními sestrami na základě indikace lékaře. Služba je určena pro klienty, kteří potřebují ve svém domácím prostředí zdravotní péči vzhledem ke svému věku, nemoci nebo úrazu. Druhou skupinou klientů jsou osoby v terminální fázi nemoci (péče o umírající). V rámci paliativní péče se pracovníci ošetrovatelské služby snaží podporovat klienta v terminální fázi nemoci a emocionálně podporují i jeho blízké, mírní utrpení, bolest a příznaky, které provázejí nemoc umírajícího tak, aby poslední dny svého života mohl důstojně setrvat v prostředí svého domova. Služba je poskytována na základě doporučení obvodního lékaře kvalifikovanými zdravotními sestrami. Je určena klientům s omezenou pohyblivostí nebo sníženou soběstačností (Charita Olomouc – Letáček OS[online]).

Služby se snaží umožnit pobyt v domácím prostředí klientům, kteří by jinak museli využívat nemocniční lůžková zařízení; poskytovat kvalitní odbornou ošetrovatelskou péči v domácnostech klientů; spolupracovat s rodinou klienta; individuálně přistupovat k nemocnému, k jeho potřebám; zachovávat lidskou důstojnost, respektovat klienta. Péče je poskytována v dosahu MHD Olomouc, nejvýše 3x denně 24 hod denně 7 dní v týdnu,

klientovi je poskytována bezplatně, protože je hrazena z veřejného zdravotního pojištění (Charita Olomouc – Letáček OS[online]).

Nejčastější prováděné úkony jsou dohled nad podáváním léků; odběry; aplikace inzulínu, injekcí, aplikace infuzí; měření glykémie glukometrem; převazy ran (např. bércových vředů, operačních ran); péče o stomie; cévkování žen; péče o močové katetry; sledování fyziologických funkcí (např. krevní tlak, puls); ošetrovatelská rehabilitace (Charita Olomouc – Letáček OS[online]).

Kombinace ošetrovatelské a pečovatelské služby je vyzkoušeným a častým modelem domácí péče. Poskytoval tak může lépe vykrýt individuální potřeby uživatele služeb. Klient tak nemusí být kvůli banálním ošetrovatelským zákrokům hospitalizován a vytrhován z domácího prostředí, protože jak zkušenosti dokazují, v nemocničním prostředí často dochází ke zhoršení fyzické i psychické kondice a napravení tohoto stavu je většinou mnohem nákladnější než domácí ošetrovatelská péče (APSSČR, 2010, s. 37).

Dobrovolnictví na středisku STH

Na středisku STH CHO se mohou dobrovolníci uplatit při těchto činnostech: (Charita Olomouc – Dobrovolnictví [online]):

- návštěvy seniorů (uživatelů) - dobrovolníci mohou navštěvovat konkrétní uživatele v jejich domácím prostředí a trávit s ním čas nasloucháním, rozhovorem, předčítáním, hraním her, pomocí s péčí o domácí zvíře, květiny v bytě, doprovodem do kostela, prostým spolubytím atd.
- organizace a přípravy akcí - dobrovolníci mají možnost uplatnit svou kreativitu a organizační schopnosti při přípravě nejrůznějších aktivit a akcí - společné výlety, adventní setkání, výroba vánočních dárků atp.
- pomoc s administrativními činnostmi - dobrovolník může také pomáhat a účastnit se administrativních činností dle aktuální potřeby, jako je například tvorba tabulek, pozvánek, přání k narozeninám

Na středisku STH CHO za rok 2014 působilo 6 dobrovolníků. Jedná se převážně o činnost pravidelnou a dlouhodobou, v níž dobrovolníci navštěvují uživatele v jejich domácím prostředí. Tento typ dobrovolnictví je založený na vzájemných sympatiích mezi dobrovolníkem a uživatelem a jejich vztahu. Z toho důvodu se občas stává, že trvá nějakou dobu, než se najde vhodný dobrovolník k uživateli. „*Je důležité dbát na výběr*

vhodných uživatelů pro tuto cílovou skupinu s ohledem na to, že dobrovolníci navštěvují uživatele v jejich domácím prostředí“ (Malíšková, osobní rozhovor ze dne 5. 10. 2015). Je důležitá zejména důvěryhodnost dobrovolníka a čistý trestní rejstřík. Středisko STH CHO se z pohledu dobrovolnické činnosti liší od ostatních středisek tím, že zde působí výrazně méně dobrovolníků oproti střediskům jiným, na druhou stranu, je zde nejmenší fluktuace dobrovolníků. Dobrovolníci jsou tedy stálí a jejich činnost je dlouhodobá. Rozhodně je na tomto středisku větší zájem o dobrovolnictví ze strany dobrovolníků než uživatelů. V případě, že zájemce – dobrovolník na tomto středisku nenajde uplatnění, je mu nabídnuta možnost využít dobrovolnickou činnost na jiném středisku CHO (Malíšková, osobní rozhovor ze dne 5. 10. 2015).

2METODOLOGIE VÝZKUMU

V této kapitole, která nese název metodologie výzkumu, jsou uvedeny hlavní a dílčí cíle výzkumu, dále výběr metody výzkumu, získávání dat a výběr respondentů s jejich charakteristikou.

Pro své výzkumné šetření jsem zvolila jeden cíl hlavní a šest cílů vedlejších, které mi pomohou naplnit cíl hlavní. **Hlavním cílem** této kvalifikační práce je **zjistit bariéry dobrovolnictví na středisku STH CHO ze strany uživatelů.**

Dílčí cíle jsou:

- Zjistit, zda byli uživatelé střediska STH CHO informováni o možnosti využívání dobrovolníků.
- V případě, že uživatelé byli informováni o možnosti využití dobrovolníků, zjistit, zda jim byly informace podány srozumitelně.
- U uživatelů, kteří dobrovolnickou činnost využívají, zjistit, co jim tato spolupráce přináší.
- U uživatelů, kteří dobrovolnickou činnost nevyužívají, zjistit z jakých důvodů nemají o využívání dobrovolnické činnosti zájem.
- Zjistit, jaký mají uživatelé názor na působení dobrovolníků v této organizaci a středisku STH CHO.
- Zjistit, jaký mají uživatelé názor na to, že na středisku STH CHO působí málo dobrovolníků.

Některé dílčí cíle jsou rozděleny podle toho, zda respondenti dobrovolníky využívají, tak také na ty, co nikoliv. Z toho vyplývá, že k respondentů se vztahují pouze cíle korespondující s využíváním či nevyužíváním dobrovolníků.

2.1 Výběr metody výzkumu

Jak je již popsáno výše, na středisku STH CHO nemají uživatelé o dobrovolníky zájem. Prostřednictvím tohoto šetření chci zjistit příčiny a pochopit důvody, proč tomu tak je. Z tohoto důvodu výzkumné šetření bylo realizováno prostřednictvím kvalitativního přístupu. Tento přístup je vhodný při zkoumání života lidí, příběhů a vzájemných vztahů (Strauss, Corbin, 1998, s. 11). Výzkumník se snaží získat

pohled na předmět, který zkoumá, na jeho logiku a pravidla, které fungují v dané oblasti. Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v dané situaci a prostředí cítí a pochopit to, proč se chovají určitým způsobem (Hendl, 2008, s. 50).

Miovský (2006, s. 18) definuje kvalitativní přístup v kontextu psychologických věd jako přístup využívající principy jedinečnosti a neopakovatelnosti, dynamiky, procesuálnosti a kontextu.

Kvalitativní výzkum je takový výzkum, jehož výsledků se nedosahuje prostřednictvím statistických procedur nebo jiným způsobem kvantifikace. Většinou se jedná o výzkum, který zkoumá život lidí, jejich příběhů, chování, ale také třeba vzájemných vztahů (Strauss, Corbin, 1999, s. 11).

Důležité je mít několik zásadních dovedností. Mezi tyto dovednosti můžeme zahrnout umění kriticky analyzovat situaci, rozeznání a vyhnutí se zkreslení a schopnost abstraktního myšlení (Strauss, Corbin, 1999, s. 11).

Kvalitativní šetření představuje řadu přístupů, které se snaží porozumět zkoumanému sociálnímu problému. Tyto přístupy nahlíží na určitý problém či fenomén v autentickém prostředí a vytváří jeho obraz v co možná nejvíce komplexnější podobě. Údaje jsou získávány hlubším kontaktem (Reichel, 2009, s. 40).

S kvalitativním výzkumem spojujeme několik přístupů, jedná se o (Hendl, 2008, s. 101):

- případovou studii – zabývá se podrobným popisem a rozбором jednoho nebo několika málo případů. Základní výzkumnou otázkou je charakteristika daného případu
- etnografický přístup – jedná se o popis kultury, tedy sdílených postojů, hodnot, norem a zvyků určité skupiny lidí
- zakotvenou teorii – výzkum směřuje k návrhu nové teorie pomocí dat, které výzkumník shromáždil
- fenomenologický výzkum – klade důraz na porozumění tomu, jak jedinci vnímají určitou zkušenost. Základní otázka zní: Jaké jsou významy prožívané zkušenosti s daným fenoménem?

Z výše uvedené charakteristiky jednotlivých přístupů kvalitativního výzkumu vyplývá, že se jako nejvhodnější přístup tohoto výzkumného šetření jeví fenomenologický výzkum, jelikož je tato práce zaměřená na porozumění zkušeností a názorů.

Metoda získávání dat

Mezi výzkumné metody kvalitativního šetření patří zejména kvalitativní pozorování, rozhovor a studium dokumentů (Hendl, 2008, s. 162). Vzhledem k cíli práce a charakteristice výzkumného přístupu byla zvolena metoda dotazování, přesněji metoda polostrukturovaného rozhovoru.

Rozhovor je technika sběru dat, která je hojně využívána v psychologii, antropologii, pedagogice, sociologii a v dalších oborech. Může se využívat jak v kvantitativních tak v kvalitativních přístupech. Liší se však mírou standardizace. V kvalitativním zkoumání se můžeme setkat se třemi podobami rozhovoru. Prvním z nich je volný rozhovor. Ten je charakteristický nejvyšším stupněm volnosti při dotazování. Jako druhý je polostrukturovaný rozhovor, který je částečně řízený a poslední podoba rozhovoru je rozhovor strukturovaný, neboli řízený s otevřenými otázkami (Reichel, 2009, s. 110 – 112):

Polostrukturovaný rozhovor je charakteristický tím, že má připraven soubor otázek nebo témat, aniž by bylo předem striktně stanovené pořadí (Reichel, 2009, s. 111).

Dle Miovského (2006, s. 78) je polostrukturovaný rozhovor nejvíce rozšířenou podobou rozhovoru. Jádrem polostrukturovaného rozhovoru tvoří minimum témat a otázek, které by měl tazatel probrat. To nám dává jistotu, že všechna tato témata budou probrána. Na tato témata se nabalují další otázky, které se jeví tazateli jako smysluplné a rozšiřují původní otázky a témata.

Ve fázi přípravy na rozhovory s respondenty byly otázky rozděleny do tří hlavních okruhů. Rozdělení otázek do okruhů pomůže při zodpovězení cílů výzkumu. Na začátku rozhovoru byli respondenti seznámeni s cílem šetření. Bylo jim také oznámeno, že data budou zpracována anonymně, aby byla zajištěna důvěrnost jejich sdělení. Rozhovor se souhlasem respondentů byl nahráván na diktafon. Byla jim také nabídnuta možnost, že v případě nesouhlasu s nahráváním, rozhovor může být zaznamenáván i písemně. Žádný

z respondentů tuto možnost nevyužil. Kromě nahrávky na diktafon byly některé klíčové informace a poznámky zaznamenány také písemně. Průměrná doba rozhovorů byla 20 - 35 minut.

Okruhy otázek v rozhovoru:

- 1) Informovanost o dobrovolnické činnosti – v prvním okruhu otázek bylo zjišťováno, zda respondentům byly poskytnuty informace o možnosti využití dobrovolnické činnosti a zda to bylo srozumitelnou formou.
- 2) Využívání dobrovolnické činnosti – v tomto okruhu bylo zjišťováno u respondentů, kteří dobrovolníky využívají, co jim tato spolupráce přináší a u těch respondentů, kteří o dobrovolnickou činnost nejeví zájem, co je k tomu vede.
- 3) Názor respondentů na dobrovolnictví v organizaci – respondenti byli dotazováni, jak vnímají dobrovolnictví na STH CHO a proč si myslí, že na tomto středisku CHO působí málo dobrovolníků.

První okruh otázek se týká zjištění, zda respondenti tedy uživatelé střediska STH CHO byli informováni o možnosti využívání dobrovolnické činnosti a zda informacím rozuměli. Prvním krokem pro rozšíření dobrovolnické činnosti je dostatečné a vhodné informování uživatelů. Výsledky, které budou získány z odpovědí respondentů, mohou posloužit jako zpětná vazba pro pracovníky CHO v souvislosti s podáváním informací o dobrovolnické činnosti.

Druhý okruh otázek je zaměřen na to, co uživatelům návštěva dobrovolníka přináší (u respondentů, kteří dobrovolnickou činnost využívají), nebo z jakého důvodu se pro využití dobrovolníků uživatelé nerozhodli (v případě, že respondenti dobrovolníky nevyužívají). To umožní pochopit význam a přínos dobrovolníků z pohledu samotných uživatelů. Na druhou stranu zjistíme, z jakého důvodu uživatelé o dobrovolnictví zájem nemají. Zjištěné informace mohou pracovníci STH využívat při informování o dobrovolnictví u jiných uživatelů, popřípadě mohou tato zjištění použít k popisu dobrovolnictví na webových stránkách, nástěnkách atd.

Třetí okruh otázek je zaměřen na to, co si o dobrovolnictví na středisku STH CHO uživatelé myslí a jaký mají názor na nízký počet působících dobrovolníků.

2.1.1 Výběr respondentů

Pro sběr dat byli využiti uživatelé střediska STH a to jak ti, co dobrovolníky využívají, tak ti, co nikoliv. Na středisku STH CHO působí v současné době tři dobrovolníci, kteří navštěvují uživatele. Prostřednictvím sociální pracovnice pečovatelské služby Mgr. Veroniky Fojtíkové byli tito uživatelé osloveni a dotázáni, zda poskytnou rozhovor pro tuto práci. Ostatní uživatelé byli vybráni náhodným výběrem ve spolupráci s koordinátorkou pečovatelské služby Bc. Jarmilou Pachtovou a koordinátorkou ošetrovatelské služby Mgr. Kateřinou Petrželovou. Celkově bylo osloveno 12 uživatelů, z nichž 7 poskytlo rozhovor.

Sběr dat trval přibližně jeden týden. Rozhovory probíhaly v domácnostech respondentů. Schůzku s respondenty předjednaly sociální pracovnice pečovatelské služby Mgr. Veronika Fojtíková a Bc. Renata Vidrasová, konkrétní termín rozhovoru byl s respondenty osobně dojednan telefonicky.

Respondenti byli velice milí. Překvapila mě jejich vstřícnost a otevřenost. Samotné rozhovory trvaly přibližně 20-35 minut. Rozhovory byly zaznamenány na diktafon a poté přepisovány. V průběhu sběru dat byly odpovědi zpracovány do psané podoby a byly zaznamenány body, které náležely k úkolům práce.

Jméno	Pohlaví	Cílová skupina	Využívání dobrovolníků
Respondent č. 1 Oldřich	muž	senior	ne
Respondentka č. 2 Alžběta	žena	seniorka	ano
Respondentka č. 3 Terezie	žena	seniorka	ne
Respondentka č. 4 Josefína	žena	seniorka	ano
Respondent č. 5 Pavel	muž	senior	ano
Respondent č. 6 Karel	muž	senior	ne
Respondent č. 7 Václav	muž	osoba se zdravotním postižením	ne

Tabulka 2 - Údaje o respondentech

V tabulce č. 2 jsou uvedeny základní charakteristiky výzkumného souboru. Pohlaví, cílová skupina a využívání dobrovolníků. Je důležité zmínit, že pro zachování anonymity jsou jména respondentů i dobrovolníků smyšlená.

2.1.2 Analýza získaných dat

Analýza kvalitativního výzkumu se uskutečňuje prostřednictvím systematického nenumerického organizování dat, které má za cíl odhalit témata, pravidelnosti a vztahy. Interpretaci dat doplňujeme částí rozhovorů či citacemi respondentů, ale také ze zápisků z terénního šetření či poznámkami. Kvalitativní analýza je charakteristická uměním data smysluplně a užitečně zpracovat s cílem nalézt odpověď na výzkumnou otázku, kterou jsme si položili (Hendl, 2008, s. 223).

Hendl (2008, s. 268) ve své publikaci uvádí, že při analýze rozhovoru je důležité umět naslouchat, pozorovat a vytvářet empatické spojení s respondenty. Při analýze rozhovorů výzkumník nejprve provede rozhovory s respondenty zaměřené na určité zkušenosti či prožitky, poté zkoumá invariantní struktury (esence zkušenosti jedince), dále hledá společné rysy u několika jedinců, a na konec sestavuje zprávu, která obsahuje popis prožívaných zkušeností, který má za cíl čtenáři umožnit vcítění se do popisované situace. Účelem tohoto výzkumu je přispět k porozumění určitým jevům tak, aby bylo možné na ně lépe reagovat a přijmout tak určitá opatření.

3EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická část je zaměřena na analýzu rozhovorů s uživateli STH CHO. Analýzy rozhovorů jsou rozděleny do třech oblastí tak, aby odpovídaly cílům práce. V první oblasti bylo zjišťováno, jestli se uživatelé střediska STH CHO dozvěděli od pracovníků o možnosti využívání dobrovolníků a zda tyto informace byly srozumitelné. Druhá část okruhu otázek byla zaměřená na to, co uživatelům spolupráce s dobrovolníky přináší nebo naopak z jakého důvodu nemají o návštěvu dobrovolníků zájem. Poslední část je orientována na zjištění názoru uživatelů na dobrovolnictví a příčinu nízkého počtu dobrovolníků.

1.1 Výstupy výzkumu

V této podkapitole jsou uvedena zjištěná data. Interpretace výsledků je rozdělena do tří okruhů a je prokládána citacemi respondentů. U každé oblasti je uvedeno shrnutí.

Informovanost o dobrovolnické činnosti

Informovanost respondentů o dobrovolnické činnosti je vyjádřena následujícími zjištěními. Především se zaměřujeme na to, zda tuto informaci dostali a také jestli informaci porozuměli. Úvod této části je zahájen krátkým odstavcem týkající se informováním uživatelům v sociálních službách. Odstavce týkající se informovanosti uživatelů jsou prokládány interpretacemi výsledků a citacemi respondentů tak, aby byl čtenář uveden do kontextu a text na sebe logicky navazoval.

Standardy kvality sociálních služeb dále jen (SQSS) ve standardu č. 3 definují podmínky pro jednání poskytovatele sociální služby se zájemcem o službu. Zde je definováno, že poskytovatel musí informovat zájemce o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby srozumitelným způsobem ještě před podpisem smlouvy. Jinými slovy poskytovatel musí sdělit zájemci podstatné informace o službě. V písemných vnitřních pravidlech si každý poskytovatel sám určuje, které informace jsou nutné zájemci o sociální službu sdělit, jakou formou a v jakém čase (MPSV, 2008, s. 57).

Čtyři dotázaní respondenti informaci o tom, že mohou využít služby dobrovolníků, dostali. Paní Alžběta uvádí, že jí o tom někdo informoval až v průběhu poskytování služby: „Řekli mi o tom pracovníci z charity – asi to byla některá z pečovatelek. Řekla mi, že mi může poslat dobrovolnici, abych nebyla sama

a měla 1x za týden společnost“ (Alžběta). Stejnou zkušenost popisuje také Paní Josefína: „O dobrovolnících mi řekly pečovatelky v charitě. Nabídli mi, že za mnou bude někdo chodit a já jsem byla ráda, že nebudu sama“ (Josefína). I pan Pavel uvedl podobou zkušenost: „O dobrovolnictví mi řekl někdo z charity...myslím, že to byla pečovatelka paní V. a poté mi to zařizovala jiná paní, která už ale v charitě nepracuje“ (Pavel). Pan Karel se k této otázce vyjádřil takto: „Ano, o dobrovolnících mě informovala pracovnice charity...nebylo to při uzavírání smlouvy, ale v průběhu služby. Já jsem po ní chtěl, abychom se šli projít, nebo si dali kávu a popovídali si a ona mi řekla, že mi zajistí dobrovolníka, který poskytuje klientům společnost“ (Karel).

Ve zpracovaném standardu č. 3 – jednání se zájemcem o službu, nemá středisko STH CHO definováno, že před uzavíráním smlouvy musí zájemce informovat o možnosti využívání dobrovolníků (Charita Olomouc, 2015). Domnívám se, že je to z toho důvodu, protože tyto informace nejsou podstatné k tomu, aby se zájemce o službu mohl rozhodnout, zda služba vyhovuje jeho přáním, potřebám a osobním cílům. Z vlastní zkušenosti vím, že jednání se zájemcem o službu je velice náročné především pro samotné zájemce a to z důvodů množství předávaných informací. Proto si myslím, že není vhodné informovat o dobrovolnické činnosti pouze před nebo při uzavírání smlouvy, ale mnohem efektivnější je předat tyto informace v průběhu poskytování služby. Toto tvrzení potvrzují také některé další výpovědi respondentů.

„Nikdo mi o dobrovolnících neřekl, a pokud ano, už si to nepamatuju. Těch informací je mnoho....“ (Oldřich). Podobnou zkušenost popisoval také Pan Václav: „Nikdo mi o dobrovolnících neřekl...ale je možné, že řekl, ale už si to nepamatuju“ (Václav).

Jedna z respondentek o této možnosti věděla, nikoliv však od pracovníků, ale z letáčku. *„O dobrovolnících vím, četla jsem to na letáčku a na vývěsce“ (Terezie).*

Při informování uživatelů, se musí obsah informací i způsob jejich poskytování lišit podle druhu služby, ale také podle charakteristiky cílové skupiny. Informace musí být poskytované vždy takovou formou, aby jim zájemce či uživatel porozuměl (MPSV, 2008, s. 57).

Pro většinu respondentů, kteří o možnosti využívání dobrovolníků věděli, byly informace podány srozumitelně. Například paní Alžběta uvedla: *„Ano, rozuměla jsem*

tomu, k čemu slouží dobrovolníci, myslím, že mi to vysvětlili srozumitelně“ (Alžběta). Stejnou odpověď uvedla také paní Josefína, pan Pavel i Karel.

Při poskytování informací uživatelům je nejúčinnější osobní rozhovor. Ani nejpropracovanější a nejpodrobnější písemný materiál o službě nemůže nahradit osobní kontakt a vysvětlení (MPSV, 2008, s. 58). To potvrzuje i rozhovor s paní Terezií, která se informace o možnosti využívání dobrovolníků, dočetla z letáčku na vývěsce, a myslí si, že informacím porozuměla. V průběhu rozhovoru jsem však zaznamenala, že si plete význam a činnost pečovatelky a dobrovolníka. Z toho lze tedy usuzovat, že informacím o tom, kdo je dobrovolník a co uživatelům nabízí, zcela neporozuměla.

Shrnutí

Dva ze sedmi oslovených respondentů uvedli, že o možnosti využívání dobrovolníků nevěděli. Nemohou však stoprocentně říci, zda jim o této možnosti nikdo neřekl, nebo zda si to nepamatují. Ostatní respondenti byli o možnosti využívání dobrovolníků informováni v průběhu poskytování služby od pečovatelek. Dnes už si přesně nevybaví, kdo přesně či kdy jim tuto informaci dal, každopádně pro ně informace byly srozumitelné. Jedna respondentka se o této možnosti dozvěděla z letáčku na nástěnce, ale informaci zcela neporozuměla.

Využívání dobrovolnické činnosti

Tato část výsledků je zaměřena na osobní přínos dobrovolnictví pro samotné uživatele anebo také naopak, co je důvodem k tomu, že dobrovolníka nevyužívají. Interpretace výsledků jsou opět prokládány krátkými texty, které čtenáře uvedou do kontextu.

Dobrovolníci v sociálních službách do organizace vnášejí nové prvky a to především neformálnost a pohled zvenčí. Tyto aspekty mají příznivý vliv jak pro samotné příjemce pomoci – uživatele, tak pro organizaci (Holczerová, Dvořáčková, 2013, s. 77).

Jak již bylo v předchozích odstavcích řečeno, dva respondenti do této doby nevěděli o možnosti využití dobrovolníků. Oba shodně při rozhovoru uvedli, že to považují za dobrou věc a nyní budou o této možnosti uvažovat. „*Dobrovolníka nemám, protože jsem o něm nevěděl. Myslím ale, že je to určitě dobrý nápad*“ (Oldřich). Podobně reagoval také

pan Václav: „Do této doby jsem o tom nevěděl, takže dobrovolníka nemám...ale já ho zatím nepotřebuji, protože si jednoduše vystačím sám, nebo s lidmi, které znám. On člověk se cítí sebevědoměji, když ví, že není úplně odkázaný na cizí pomoc. Samozřejmě, že kdyby to bylo nezbytné, tak bych o to požádal...“ (Václav).

Na straně seniorů pracovníci zaznamenávají problémy zejména s obtížným vyrovnáním se změnou soběstačnosti, osamělosti, zhoršeným zdravotním stavem či ztrátou životního partnera. Dále také vnímají problém tam, kde klient nebo rodina požádají o službu ve chvíli, kdy již nemají žádnou sílu na změnu. Seniori mají pocit, že nejsou užiteční, neschopní práce, nechtějí ostatní obtěžovat (Veselá, 2013, s. 29).

Paní Terezie dobrovolníky nevyužívá ze tří důvodů. Prvním z nich je ten, že nechce obtěžovat cizí lidi. Její názor také ovlivnily negativní zkušenosti, které se dozvěděla od dalších lidí – obyvatelů domu s pečovatelskou službou, kde nyní bydlí. Navíc je členkou i další organizace, která jí nabízí vše potřebné: „Nechci využívat cizí lidi. Co potřebuji, mi obstará rodina...i když jsou zaměstnaní, vždy mi pomůžou s tím, čím potřebuji...nechci nikoho pomlouvat, nebo být k cizím odtazita, ale tu charitu si někteří lidé moc nechválí. Navíc jsem členkou živé paměti, protože jsem za války byla totálně nasazená. A tato organizace mi občas posílá studentky z Německa, které mi pomůžou s tím, čím potřebuju a můžu si s nimi i povídat...ony musí před přijetím na školu projít praxí, tak jezdí sem a pomáhají seniorům z živé paměti“ (Terezie).

Pan Karel je toho názoru, že by dobrovolníky měli využívat pouze potřební. „Já dobrovolníka nevyužívám. Protože kdybych se já tvářil, že ho potřebuju, bylo by to ode mě nefér. To, co potřebuji, si můžu zaplatit a dobrovolník by měl být pouze pro ty potřebné...víte, já mám širokou rodinu, děti, hodně vnuky, kamarády a chodí za mnou hodně pečovatelky, tak si nedovedu představit, že bych chtěl, aby pro mě někdo dělal něco navíc. To by mi byla hamda. Ale třeba nějaká paní, která má malé příjmy a neměla děti, takže nemá rodinu...pro ni je toto určené“ (Karel).

Další dotázaní se rozprávěli o tom, jak dlouho dobrovolníka mají, jaké jsou jejich společné zájmy a co jim tato spolupráce přináší. Paní Alžbětu navštěvovala dobrovolnice několik let. V současné době se dobrovolnice nemůže této činnosti věnovat, ale má v plánu se k dobrovolnictví vrátit. Tato respondentka jinou dobrovolnici nechce a počká, až se situace změní a dobrovolnice jí bude opět navštěvovat: „Měla jsem dobrovolnici A.

od roku 2007 do loňského roku. Ted' má miminko a má jiné povinnosti. Chodila za mnou 1x za týden asi tak na hodinu a půl. Hlavně jsme kecaly a to jsem potřebovala. Ted' jinou dobrovolnici nemám, protože u mě ted' bydlí dcera, takže to není nutné. Dobrovolnice A. mi občas volá a říká, že až bude miminko větší, tak se i s ním za mnou zastaví“ (Alžběta).

Typické pro dobrovolnictví na středisku STH CHO je vytvoření vztahu mezi dobrovolníkem a klientem, jak uvedla koordinátorka dobrovolnictví CHO M. Malíšková. Její tvrzení naprosto jasně dokazuje vyprávění pana Pavla i paní Josefíny. *„Mám dobrovolnici Martinu, se kterou se znám už dlouho...momentálně je v Itálii i s manželem, jsme ale stále v kontaktu. Když přijede, tak mě navštíví asi tak 1x za 3 týdny....ona je velice milá a příjemná i její manžel Fabián....ona se totiž vdala. Já si jí velice vážím, protože mi dodává takovou jistotu a oporu...je to velice milá a hodná dívka a nejenom ona, i její rodina. Potkal jsem se i s její maminkou a ta mě na rozloučenou políbila....Ještě za mnou chodí jiná dobrovolnice, jmenuje se Marcela, ale já jí říkám Marcelka (smích)....mě to jméno Marcela přijde takové strohé. Ta je také velice milá a příjemná, ona za mnou chodila v době oběda a to jsem na to jídlo dostal takovou chuť....ono na všechno působí psychika“ (Pavel).*

„Ano mám dobrovolnici paní L., chodí za mnou každý týden, ale ne pravidelně...podle domluvy. Máme tři témata: politiku, divadlo a muziku, takže o tom si povídáme. Dříve jsme i chodily ven, ted' už moc ne...vždycky se na ní těším“ (Josefína).

Shrnutí

Dá se říci, že téměř všichni respondenti se obecně shodli na pozitivním hodnocení dobrovolnické činnosti. A to nejenom ti, kteří dobrovolníky využívají, tak také ti, co nikoliv. Jeden z respondentů, který do této doby nevěděl o této možnosti, nyní má o dobrovolníka zájem. Respondenti, kteří dobrovolníky využívají, vyzdvihují především přátelský vztah s dobrovolníkem, na základě kterého nepocítují pocity osamělosti, dále cítí větší oporu či jistotu v jejich životních situacích a především prostřednictvím dobrovolníka mají možnost věnovat se svým koníčkům či povídat si o tématech, které je zajímají.

Dva respondenti nemají o dobrovolníka zájem, protože si myslí, že ho nepotřebují. Dle jejich názoru dobrovolníka nepotřebují, protože mají rodinu, která jim zajistí vše, co potřebují. Myslí si, že dobrovolnictví by mělo být pouze pro potřebné.

V podobném duchu se vyjádřil ještě další respondent, který sebe samého považuje za uzavřeného člověka, který si vystačí sám se sebou. Také to, že není zcela závislý na cizí pomoci, mu dodává sebevědomí. Z tohoto důvodu se snaží co nejméně zatěžovat své okolí. Jedna respondentka měla na dobrovolnictví negativní názor, který byl ovlivněn zkušenostmi, které se dozvěděla od cizích lidí.

Názor respondentů na dobrovolnictví

V této poslední části výzkumného šetření jsou interpretovány výsledky týkající se názoru respondentů na dobrovolnickou činnost na středisku STH CHO. Při analýze rozhovorů se ukázalo, že se výsledky rozhovorů částečně prolínají s předchozím okruhem otázek týkající se využívání dobrovolnické činnosti.

Dobrovolníci v organizacích plní často podceňovanou, avšak nezastupitelnou roli. Přesto však přínos dobrovolnictví pro uživatele nelze vyčíslit. Dobrovolníci se totiž podílejí na zvyšování kvality života uživatelů sociálních služeb a to díky nadšení, úsměvu, času, schopnostem a dovednostem, které předávají klientům v podobě hraní her, sdílení zájmů, doprovodů nebo prostým spolubytím (Holczerová, Dvořáčková, 2013, s. 77).

Většina dotázaných respondentů spatřuje v možnosti využívání dobrovolníků pozitivní přínos. Týká se to jak respondentů, kteří dobrovolníka využívají, tak také těch, co o nich do této doby nevěděli. Například pan Oldřich se k této otázce vyjádřil takto: „*Je to dobrý nápad, protože lidi jsou neustále ve svých problémech a nemají žádné vybočení. Myslím, že je to dobrá věc*“ (Oldřich). Podobně se vyjádřil také pan Václav.

Dle Goerrese (2009) se v analýze Putnama a dalšími zástupci školy sociálního kapitálu týkající se dobrovolnictví, objevila otázka míry důvěry ve společnosti jako jedna z klíčových. Je dokázáno, že dobrovolnictví je rozšířenější v zemích, kde existuje značná důvěra mezi lidmi (Petrová Kafková, 2012, s. 230). Právě u pana Karla můžeme pozorovat určité známky nedůvěry v čestné jednání dobrovolníků: „*Já si myslím, že dobrovolnictví je věc Boží. Dobrovolník je ale ten, co dělá něco zadarmo, něco co nemusí, ale to může být zneužitelné. Takoví stoupenci Islámského státu jsou také dobrovolníci. Já osobně si dobrovolníků vážím, ale na druhé straně to může být zneužitelné*“ (Karel).

Velice nepříjemné jsou pocity osamocení ve stáří. Význam dobrovolníka je v tomto případě jasný a zřejmý (Hendrych, 2009, s. 38). Osamělým seniorům, je důležité

a potřebné nabídnout možnost smysluplného trávení volného času a to povídáním, předčítáním, vycházkou atd. Neaktivita a izolace patří k faktorům, které výrazně snižují kvalitu života seniorů. Aktivní trávení volného času přispívá ke zvýšení sebeúcty a sebedůvěry seniora (Jiráčková, 2009, s. 46).

Uživatelé, kteří dobrovolnictví využívají, hodnotí tuto spolupráci velice kladně. „Dobrovolnictví určitě pomáhá, protože člověk není sám a něco nového se také dozví. Já jsem s dobrovolnicí probírala knížky a mohla jsem si s někým povídat. Určitě je dobře, že člověk není sám“ (Alžběta). Pocity osamělosti pociťuje také pan Pavel. I on uvedl, že díky dobrovolnicím se tyto pocity vytrácejí. „Dobrovolnictví mě zbavilo osamělosti, protože já prakticky nikoho nemám. Jedna vnučka je v Americe, druhá je také pryč a syn mi zemřel...takže jsem zůstal sám. Dobrovolnice jsou jako moje rodina. Člověk se s nimi necítí sám. Zvláště ta dobrovolnice Martina, ta když zavolá, tak se člověk cítí tak nějak potěšen, protože ví, že na něj někdo myslí. I ten telefon mi pomáhá, když se s ní bavím Italsky, to mě hladí na duši...když je dobře na duši, je dobře i na těle a naopak“ (Pavel).

Paní Josefína si dobrovolníků váží a obdivuje a z jejího vyprávění můžeme vyčíst, že se svou dobrovolnicí má velice pěkný přátelský vztah: „Klobouk dolů před nima...ta moje (dobrovolnice) je strašně bezvadná...já nevím, jestli jsem měla obzvláštní štěstí na ni, nebo ona na mňa, ale mám ji ráda“ (Josefína).

Pan Karel se při svém vyprávění dotkl otázky, proč dobrovolníci nesmí vykonávat pečovatelské úkony: „Já si myslím, že dobrovolník by si měl s klienty povídat, ale může taky s něčím pomoci, když je potřeba...toto bych od církevní instituce očekával. To, že dobrovolníci nesmí dělat pečovatelské úkony, na mě působí tak, že by brali charitě kšeft. Já samozřejmě nepodezírám konkrétně charitu, že jí jde o kšeft, nebo že by to byla výdělečně činná organizace, ale když to vidím v té televizi...například kolik dobrovolníků se motá kolem migrantů? Vždyť těm takzvaně neziskovým organizacím jde jen o kšeft. Je to podobné, jako když Vás odchytnou na ulici a chtějí po Vás peníze na nějakou bohulibou činnost. Zkrátka pod pojmem dobrovolník se může leccos schovat. Samozřejmě, že většina lidí to dělá s dobrým úmyslem“ (Karel). Na tento problém narazil také pan Václav: „Mě na tom zaráží, že tato služba není spojena s tou pečovatelskou službou. Je dobře, že někdo za mnou přijde, že mě doprovodí někam, nebo si se mnou popovídá, ale v momentě

kdybych něco potřeboval, tak mi nepomůže. Možná to je ten důvod, proč to ostatní nevyužívají“ (Václav).

Dobrovolnické programy u seniorů musí překonávat mnohé bariéry. Mezi ty nejvýznamnější můžeme jmenovat například pasivitu při vyhledávání a získávání dobrovolníků, nedostatečné řízení dobrovolníků, nezájem o dobrovolníky, obavy z poškození klienta dobrovolníkem, nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka a nedostatečná informovanost (Kalvach a kol., 2011, s. 265). Na malé množství působících dobrovolníků na středisku STH CHO mají respondenti rozdílné pohledy. V odpovědích se objevovaly důvody jako narušení soukromí, nepotřebnost dobrovolníků, uzavřenost, či strach: Níže uvádím citace vybraných příspěvků.

„Někteří lidi ale můžou mít strach z narušení soukromí a my staří už taky vykecáme kde co...a to taky není dobře“ (Oldřich). „Někteří jsou důvěřiví a někteří ne. Třeba já jsem zase důvěřivá až moc. Ale myslím si, že ta nedůvěra může být důvod, proč dobrovolníka nechcou“ (Alžběta). Terezie vidí problém v něčem jiném: „Já osobně nemám zábranu v tom, že bych se bála pustit domů někoho cizího. Každý je ale z jiného prostředí a je zvyklý na něco jiného. Zním ale hodně seniorů, kteří jsou ještě čilí a mají rodinu, která je navštěvuje, nebo oni navštěvují různé spolky nebo třeba klub důchodců, takže dobrovolníky nechtějí a nepotřebují“ (Terezie).

„Já si myslím, že někteří nechcou dobrovolníky, protože jsou to buď uzavření lidi, nebo sobci...asi nejsou vděční a družní. Ta otevřenost je potřeba. Pakliže je člověk uzavřený, není to ono. Je to přece dobrý pocit, když vím, že někoho mám, a když potřebuju, mám komu zavolat...pak ta samota není tak zlá“ (Pavel).

Shrnutí

Téměř všichni respondenti se shodli na tom, že dobrovolnictví má pro ně, ale celkově pro uživatele CHO pozitivní přínos. Respondenti vyzdvihují přátelský vztah s dobrovolníkem, zbavení pocitů osamělosti, možnost si s někým popovídat. V jednom případě jsme také narazili na otázku nedůvěry. Dva respondenti se dotkli také otázky, proč dobrovolníci nesmí vykonávat pečovatelské činnosti, přičemž jeden z nich se vyjádřil v tom smyslu, že by právě od církevní instituce očekával, že potřebným nabídne i tuto možnost. V odpovědích na malé množství dobrovolníků se odpovědi dotýkaly nedůvěry, uzavřenosti člověka, nebo nepotřebnosti dobrovolníka.

3.1 Doporučení pro praxi

Toto výzkumné šetření se dotklo tří témat/okruhů. V prvním okruhu otázek byla zjišťována informovanost uživatelů střediska STH CHO o možnosti využití dobrovolnické činnosti. Pět ze sedmi oslovených respondentů o této možnosti informována byla. V interpretaci výsledků je zřejmé, že předání informací o dobrovolnictví bylo pro respondenty užitečné v průběhu poskytování služby. Všichni tito respondenti uvedli, že tuto informaci získali od pečovatelky. Ze své zkušenosti vím, že uživatelé jsou nejčastěji ve styku s pečovatelkami a proto také pečovatelky a obzvláště klíčoví pracovníci uživatele nejvíce znají. Jsou tedy mezi prvními (z pracovníků konkrétní služby), kdo může na klientovi upozorovat například pocity osamělosti. Právě v tomto okamžiku je vhodné uživatele informovat o možnosti využití dobrovolníka. Z toho vyplývá, že informace o dobrovolnictví musí znát všichni pracovníci služby, pečovatelky nevyjímaje. Důležité je také „načasování“ předávání těchto informací. Vzhledem k množství předávaných informací, není dle mého názoru efektivní seznamovat uživatele o možnosti využívání dobrovolníků v průběhu jednání o službu. Také jsme si potvrdili skutečnost, že psaný text nenahradí osobní rozhovor, proto doporučuji tyto informace předávat především osobně.

Další dva okruhy otázek se týkaly využívání dobrovolníků a názor respondentů na dobrovolnickou činnost na středisku STH CHO z osobní zkušenosti ale i z obecného hlediska. Z výsledků je patrné, že respondenti dobrovolnictví hodnotí velice pozitivně. Několikrát se v odpovědích objevovaly zkušenosti se zmírněným pocitem osamění a možnost věnovat se svým koníčkům. Dle mého názoru by právě tyto zkušenosti uživatelů měly být „stavebními kameny“ pro dobrovolnictví na středisku STH CHO a právě na těchto pozitivních přínosech bych stavěla další rozvíjení dobrovolnictví s touto cílovou skupinou. Také lze z výsledků vyčíst, že velmi charakteristickým rysem dobrovolnictví na středisku STH je přátelský vztah mezi dobrovolníkem a uživatelem, tak jak výše popisuje koordinátorka dobrovolnictví CHO Milada Malíšková.

Na druhou stranu je důležité si uvědomit, že i přes výše zmiňované pozitivní přínosy dobrovolnictví, určitá část uživatelů o dobrovolníka zájem nemá a pravděpodobně mít ani nebude. Jak jeden z respondentů uvedl, návštěva dobrovolníka je určitý zásah do soukromí a to může někomu vadit. Určitě existuje spousta

seniorů/uživatelů, kterým poskytuje sociální kontakt rodina, proto nemají v tuto chvíli potřebu dobrovolnickou činnost využívat. Někteří uživatelé jsou zase toho názoru, že dobrovolníci by měli pomáhat pouze těm potřebným, kteří jsou osamoceni, za které sami sebe nepovažují. Také se zde objevila problematika nedůvěry v čestné jednání dobrovolníka, které může hrát v dnešní době podstatnou roli. Jako další důvod, proč uživatelé této služby nechtějí využívat pomoci dobrovolníka, respondenti uváděli prostou uzavřenost člověka. Zajímavý byl názor jednoho respondenta, který uvedl, že chce být závislý na cizí pomoci co nejméně.

Dva názory se dotkly problematiky kompetencí dobrovolníka, přesněji řečeno, se respondenti pozastavili nad tím, proč dobrovolníci nemohou vykonávat i pečovatelskou činnosti u těch klientů, kteří to opravdu potřebují.

Určitě by bylo vhodné zamyslet se nad důvody, kvůli kterým dobrovolníka uživatelé nechtějí či nepotřebují. Myslím si, že tyto důvody jsou oprávněné a proto by měli pracovníci CHO počítat s tím, že tento typ dobrovolnictví není pro každého a důvodů, proč o dobrovolníka uživatelé nejeví zájem, může být mnoho. Na druhou stranu toto výzkumné šetření odhalilo drobné „nedostatky“, na které se mohou pracovníci CHO zaměřit. Například zvýšení informovanosti uživatelů o dobrovolnické činnosti. Na závěr bych chtěla dodat, že dobrovolníci na středisku STH CHO se mohou angažovat i v jiných činnostech, než jsou pouhé návštěvy uživatelů.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo zjistit bariéry dobrovolnictví na středisku sv. Alžběty pro lidi s tělesným handicapem Charity Olomouc ze strany uživatelů. Zajímal mě také názor respondentů na dobrovolnictví a způsob, jakým byli respondenti informováni o možnosti využívání dobrovolnictví. Během psaní této práce jsem si ověřila, že téma dobrovolnictví na středisku STH CHO je mnohem obsáhlejší, než jsem byla schopna pojmut v rámci této diplomové práce. Tato práce je zaměřena pouze na bariéry dobrovolnictví ze strany uživatelů, avšak se domnívám, že problematika dobrovolnictví na středisku STH CHO je ovlivněna i dalšími faktory, jako je například charakter a typ služby, personální zajištění atd.

V teoretické části jsem se zabývala kontextem dobrovolnictví a sociální práce, proto jsou nejprve vymezeny pojmy dobrovolnictví a dobrovolník, dále uvádím základní charakteristiku dobrovolnictví v českém prostředí včetně sociálních aspektů dobrovolnictví a popisuji dobrovolnictví v sociálních službách a církevních a náboženských společnostech. Ve druhé kapitole představuji základní koncepty sociální práce se seniory a s osobami se zdravotním postižením z pohledu terénní práce. V poslední kapitole představuji organizaci Charitu Olomouc a středisko STH.

Ve výzkumné části jsou uvedeny hlavní a vedlejší cíle empirického šetření, dále výběr metodologie, metoda sběru dat a výsledky výzkumu. Hlavním cílem této práce bylo zjistit bariéry dobrovolnictví na středisku STH CHO ze strany uživatelů. Cíle práce byly dle mého názoru slněny. Z výzkumného šetření vyplynulo, že největšími bariérami jsou: nepotřebnost dobrovolníka, narušení soukromí, nedůvěra, uzavřenost uživatelů, ale také nedostatečná informovanost. Celkově však respondenti vnímají dobrovolnictví pozitivně. Někteří dobrovolníka využívají, jiní ne. Důvody, proč se respondenti pro dobrovolnictví rozhodli, byly uváděny pocity osamělosti a touha věnovat se svým zájmům. Z výzkumu také vyplynulo, kdy je vhodné a jakým způsobem uživatele informovat o této možnosti, či na jakých pozitivních přínosech uživatelů „stavět“ a rozvíjet dobrovolnictví nadále. Právě s touto cílovou skupinou je na místě zaměřit se na způsob komunikace s uživatelem v souvislosti s předáváním informací, čímž mám na mysli, kdo, kdy a v jaké chvíli bude uživatele informovat o dobrovolnictví. Dále předávání pozitivních zkušeností s činností dobrovolníka při propagaci dobrovolnictví a doplnění letáčků či jiných materiálů o informace týkající se dobrovolnictví. Tyto informace by se měly objevit v materiálech určené uživatelům, zájemcům o službu i veřejnosti.

Tato práce přispěje ke zkvalitnění managementu dobrovolnictví v CHO, ale i v dalších službách či institucích pracujících s touto cílovou skupinou, protože výsledky tohoto výzkumného šetření odhalily jak bariéry dobrovolnictví ze strany uživatelů, tak jejich názory a postoje k dobrovolnictví. Na základě těchto zjištění mohou v organizaci toto téma nastolit a dále jej rozvíjet, protože dobrovolnictví přispívá jak ke zlepšení kvality života uživatelů, tak také ke zvyšování kvality služeb a proto je dobrovolnictví prospěšné pro uživatele i pro organizaci. Na toto výzkumné šetření mohou navázat další výzkumy, v nichž se například může zjišťovat, jak se změnila kvalita života uživatelů využívající dobrovolníky. Tato práce pro mě měla i velký osobní přínos, protože pracuji jako sociální pracovnice s touto cílovou skupinou a tak výsledky tohoto šetření byly pro mě velice obohacující.

Literatura

- 1) APSSČR (autor neuvede). (2010). *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: APSSČR.
- 2) Balogová. B., Mráčková. A., Repková. K. (2011). *Dobrovolnictvo v dlhodobé starostlivosti o starších lidí– čo o nom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť*. Sociální práce/Sociálna práca č. 4, s. 16 – 19.
- 3) Bátorová. M., Bebčáková. T., Němcová. A. (2014). *Dobrovolnictvo prispieva k zlepšeniu sveta, je zdrojom sily a ľudskosti*. Sociální služby, prosinec, s. 12 – 13.
- 4) Brozmanová, A., Matulayová, T., Mráčková, A. (2012). *Dobrovolnictvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Bratislava: Iuventa – Slovenský inštitút mládeže.
- 5) Frič. P., Pospíšilová. H. (2010). *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na počátku 21. století*. Praha: Agnes
- 6) Frič. P., Vávra. M. (2012). *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes.
- 7) Haski-Leventhal, D. (2009). *Addressing social disadvantage through volunteering*. Sydney: Centre for Social Impal.
- 8) Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.
- 9) Hendrych. T. (2009). *Senioři dobrovolníkům*, 11.-12. 5. 2009, s. 34 – 39. Kroměříž. Klub UNESCO.
- 10) Holczerová, V., Dvořáčková, D. (2013). *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada Publishing a.s.
- 11) Charita Olomouc (autor neuveden). (2014). *Výroční zpráva Charity Olomouc*. Olomouc: Charita Olomouc.

- 12) Charita Olomouc (autor neuveden). (2015). *Metodika charitní pečovatelské služby Olomouc: Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu*. Olomouc: Charita Olomouc.
- 13) Jibum. K., Jeong-han. K., MinAh. L., Yongmo. L. (2007). *Volunteering Among Older People in Korea*. *Journal of Gerontology: Social sciences*, Vol. 62b, s. 69–73. Dostupné 22. 10. 2015 z <http://psychogerontology.oxfordjournals.org/content/62/1/S69.full.pdf+html>.
- 14) Jiráčková, A. (2009). *Prezentace dobrovolnického programu Návštěvy (návštěvy izolovaných seniorů)*. In *Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům*, 11.– 12. 5. 2009. s. 46. Kroměříž: Klub UNESCO.
- 15) Kalvach, Z., Čeledová. L., Holmerová. I. (2011). *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada publishing a.s.
- 16) Malíšková, M. (2015). *Rozhovor s koordinátorkou dobrovolnictví ze dne 5. 10. 2015*.
- 17) Matoušek, O., Kodymová, P., Koláčková, J. (2005). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- 18) Matoušek, O. (2007). *Sociální služby*. Praha: Portál.
- 19) Matoušek. O. (2008). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- 20) Matoušek. O. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- 21) Matoušek. O. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha. Portál.
- 22) Matulayová. T. (2012). *Fenomén dobrovol'níctva optikou sociálnej práce. Dobrovol'níctvo ako rozmer sociálnej služby*. VERBUM – vydavateľstvo Katolíckej univerzity v Ružomberku.

- 23) Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing a.s.
- 24) MPSV (autor neveden). (2008). *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV
- 25) MŠMT. (2011). *Dobrovolnictví v sociálních službách*. Dobrovolníci mění svět: Sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví, s. 15 - 23. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT 2011.
- 26) Müllerová, M., Doležalová, K. (2001). *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture nákladem Institutu umění-Divadelního ústavu.
- 27) Petrová, Kafková, M. (2012). *Dobrovolnictví seniorů jako součást aktivního stárnutí*. Časopis Sociológia 44 č. 2, s. 230.
- 28) Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing a.s.
- 29) Slowik. J. (2011). *Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze*. Sociální práce/Sociálna práca č. 4, s. 43 – 48.
- 30) Skovajská. M. (2010). *Občanský sektor*. Praha: Portál.
- 31) Strauss, A., Corbin, J. (1998). *Basic of qualitative research*. USA: SAGE Publications.
- 32) Tošner. J., Sozanská. O. (2006). *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha. Portál.
- 33) Veselá. J. (2013). *Sociální služby poskytované seniorům v domácnostech*. Praha: VÚPSV.
- 34) *Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb. V účinném znění ke dni 11. 11. 2015.

- 35) *Zákon o dobrovolnické službě*. Zákon č. 198/2002 Sb. V účinném znění ke dni 11. 11. 2015.

Internetové zdroje:

1. Dobrovolník (2009): Dobrovolnictví a paragrafy[online]. Dostupné 11. 11. 2015 z <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy/>.
2. Charita Olomouc (rok neuveden): Středisko sv. Alžběty pro lidi s tělesným handicapem[online]. Dostupné 11. 11. 2015 z <http://www.olomouc.charita.cz/sluzby-charity-olomouc/pecovatelska-a-osetrovatelska-pece/>.
3. Charita Olomouc (rok neuveden): Dobrovolnictví[online]. Dostupné 11. 11. 2015 z <http://www.olomouc.charita.cz/dobrovolnictvi/>.
4. Charita Olomouc (rok neuveden): Letáček PS. Dostupné 11. 11. 2015 z <http://www.olomouc.charita.cz/res/data/002/000492.pdf>.
5. Charita Olomouc (rok neuveden): Letáček OS[online]. Dostupné 11. 11. 2015 z <http://www.olomouc.charita.cz/res/data/002/000487.pdf>.

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Počet dobrovolníků v jednotlivých činnostech v roce 2014 (Malíšková, osobní rozhovor ze dne 5. 10. 2015).....	27
Tabulka 2 - Údaje o respondentech	37

Seznam schémat

Schéma 1 - Struktura organizace CHO.....	26
--	----

Příloha – Přepisy rozhovorů s respondenty

Respondent č. 1 – Oldřich

Na začátek našeho povídání bych Vás chtěla poprosit, abyste mi řekl, jak dlouho využíváte služeb Charity Olomouc, jaké služby a v jakém rozsahu?

„Charitu využívám asi půl roku. Tady v pečovatelském domě bydlím už nějakou dobu. Charita mi nosí obědy a jednou za čas uklízí v bytě.“

Děkuji, nyní přejdeme k otázkám, které jsem si rozdělila do tří okruhů.

1. Informovanost o dobrovolnické činnosti

- Nejprve bych se chtěla zeptat, jestli jste byl informován o možnosti využívání dobrovolníků.

„Nikdo mi o tom nic neřekl, nebo si nepamatuji. Těch informací je mnoho. Vím, že když tady byly ty paní se smlouvou poprvé, že mi říkaly spoustu věcí, ale už si nepamatuju, co všechno mi říkaly.“

2. Využívání dobrovolnické činnosti

- Pokud bych se tedy zeptala, z jakého důvodu dobrovolníky nevyžíváte, je to tedy z toho důvodu, protože jste o této možnosti do této doby nevěděl?

„Jo. Nevěděl jsem o tom, ale když nad tím tak přemýšlím, tak bych měl zájem. Je to dobrý nápad, chtěl bych si s někým popovídat.“

3. Názor na dobrovolnictví

- Jaký máte názor na působení dobrovolníků v této organizaci a jaký máte názor na to, že v této službě působí málo dobrovolníků?

„Je to dobrý, lidi jsou sami neustále ve svých problémech, nemají žádné vybočení, je to dobrá věc. Lidi ale můžou mít strach z narušení soukromí a my staří už vykecáme kde, co a to taky není dobrý....to si myslím, že může některý lidi odradit.“

Dobře, děkuji Vám za Váš čas a odpovědi.

Respondentka č. 2 – Alžběta

Nejdříve bych Vás chtěla poprosit, abyste mi řekla, jak dlouho využíváte služeb Charity Olomouc, jaké služby a v jakém rozsahu?

„No charitu využívám už opravdu dlouho. Musela bych se podívat, v jakém roce jsme uzavřeli smlouvu, ale už to bude snad i deset let. Chodí za mnou sestřičky cvičit i pečovatelky pomoc s úklidem.“

Dobře, teď můžeme přejít k samotným otázkám.

1. Informovanost o dobrovolnické činnosti

- Víte o možnosti využívání dobrovolníků, řekl Vám někdo o tom?

„Ano, dobrovolníci jsem měla. Řekli mi o tom pracovníci z Charity – asi to byla některá z pečovatelek. Řekla mi, že mi může poslat dobrovolníci, abych nebyla sama a měla 1x za týden společnost.“

- Vzpomenete si, jestli Vám to vysvětlili srozumitelně? Rozuměla jste tomu?

„Ano, rozuměla jsem tomu, k čemu slouží dobrovolníci, myslím, že mi to vysvětlili srozumitelně.“

2. Využívání dobrovolnické činnosti

- Takže dobrovolnickou činnost tedy využíváte. Co Vám tato spolupráce přináší?

„Měla jsem dobrovolnici A. od roku 2007 do loňského roku. Teď má miminko a má jiné povinnosti. Chodila za mnou 1x za týden asi tak na hodinu a půl. Hlavně jsme kecaly a to jsem potřebovala. Teď jinou dobrovolnici nemám, protože u mě teď bydlí dcera, takže to není nutné. Dobrovolnice A. mi občas volá a říká, že až bude miminko větší, tak se i s ním za mnou zastaví. Víte dcera je už v důchodě a přestěhovala se za mnou. Předtím bydlela v Německu a jenom mi volala. Teď je u mě a stará se o mě, ale sestřičky z Charity za mnou chodí pořád.“

3. Názor na dobrovolnictví

- Co si myslíte o tom, že tady mohou dobrovolníci takhle pomáhat? A jaký máte názor na to, že ve středisku STH CHO působí málo dobrovolníků? Čím si myslíte, že to může být?

„Určitě to pomáhá, protože člověk není sám a něco se dozví. My jsme hodně probírali knížky, a taky jsem si mohla s někým povídat. Určitě je to dobře, člověk není sám. Někteří jsou důvěřiví a někteří ne. Třeba já jsem zase důvěřivá až moc. Ale myslím si, že ta nedůvěra může být důvod, proč dobrovolníka nechcou.“

Ano, velice Vám děkuji za to, že jste si na mne udělala čas a odpověděla mi.

Respondentka č. 3 – Terezie

Nejdříve než začneme, chtěla bych Vás poprosit, abyste mi řekla, jak dlouho využíváte služeb Charity Olomouc, jaké služby a v jakém rozsahu?

„Bydlím tady v tom domě (dům s pečovatelskou službou) a Charitu využívám krátce. Chodí za mnou jednou za čas uklízet.“

1. Informovanost o dobrovolnické činnosti

- Víte o tom, že můžete využívat kromě pečovatelek také dobrovolníky? Řekl Vám někdo o tom?

„Ano o tom vím. Četla jsem to na letáčku na nástěnce.“

- Myslíte si, že jste porozuměla tomu, kdo dobrovolníci jsou a co poskytují?

„Jo, myslím, že jo.“

2. Využívání dobrovolnické činnosti

- A vy nějaké dobrovolníka využíváte?

„Ne, ke mně chodí z charity jenom pečovatelka.“

- Z jakého důvodu nemáte o dobrovolnickou činnost zájem?

„Já nechci cizí lidi, mě co potřebuji, obstarává rodina.....i když jsou zaměstnaní, vždy mi udělají to, co potřebuju....né že bych chtěla někoho pomlouvat, nebo být odtazítá k cizím...ostatní si tu Charitu moc nechválí. Je to drahé...ale já nechci být adresná.“

„Navíc jsem členkou živé paměti, protože jsem za války byla totálně nasazená. A tato organizace mi občas posílá studentky z Německa, které mi pomůžou s tím, čím potřebuju a můžu si s nimi i povídat...ony musí před přijetím na školu projít praxí, tak jezdí sem a pomáhají seniorům z živé paměti.“

„Využívala jsem tedy tam, kde to znám, ty studentky z Německa přijedou v září a jsou tu celý rok. Mají tam takový režim, že když chtějí jít na vysokou školu, tak musí mít nějakou praxi. Já už jich u sebe měla šest.“

3. Názor na dobrovolnictví

- Jaký máte názor na působení dobrovolníků v této organizaci a jaký máte názor na to, že v této službě působí málo dobrovolníků?

„Já osobně nemám zábranu v tom, že bych se bála pustit domů někoho cizího. Každý je ale z jiného prostředí a je zvyklý na něco jiného. Znáám ale hodně seniorů, kteří jsou ještě čilí a mají rodinu, která je navštěvuje nebo oni navštěvují různé spolky nebo třeba klub důchodců, takže dobrovolníky nechtějí a nepotřebují.“

Moc Vám děkuji za Váš čas.

Poznámka k rozhovoru: Respondentka si při rozhovoru pletla význam pečovatelky a dobrovolníků, přestože jsem se jí několikrát snažila vysvětlit rozdíl mezi pečovatelkou a dobrovolníkem, stále se však v průběhu rozhovoru vracela k profesionálním pečovatelům a k pečovatelské službě.

Respondentka č. 4 – Josefína

Nejdříve než začneme, byla bych ráda, abyste mi řekla, jak dlouho využíváte služeb Charity Olomouc, jaké služby a v jakém rozsahu?

„Jé, charita ke mně chodí už dlouho. Ještě v době mého manžela sem chodili, ale ten už umřel. Ted' mám akorát dceru. Pečovatelky za mnou chodí za mnou 1x za týden a pomáhají s koupáním.“

1. Informovanost o dobrovolnické činnosti

- Dobře, řekl Vám někdo o možnosti využití dobrovolníků?

„Řekli mi o tom pečovatelky v charitě.“

- Řekli Vám to srozumitelně? Vysvětlily Vám to?

„Nabídli mi, že za mnou bude někdo chodit a já jsem byla ráda, že nebudu sama.“

2. Využívání dobrovolnické činnosti

- Takže tedy dobrovolníci využíváte, co Vám tato spolupráce přináší?

„Ano mám dobrovolnici paní L., chodí za mnou každý týden, ale ne pravidelně...podle domluvy. Máme tři témata: politiku, divadlo a muziku, takže o tom si povídáme. Dříve jsme i chodily ven, teď už moc ne...vždycky se na ní těším.“

3. Názor na dobrovolnictví

- Dobře a co si myslíte o tom, že v charitě působí dobrovolníci a jaký máte názor na to, že ve středisku STH CHO působí málo dobrovolníků?

„Klobouk dolů před nima...ta moje (dobrovolnice) je strašně bezvadná...já nevím, jestli jsem měla obzvláštní štěstí na ni nebo ona na mňa, ale mám ji ráda.“

Tak to je dobře. Děkuji Vám za Vaše odpovědi.

Respondent č. 5 – Pavel

Na začátek bych Vás chtěla poprosit, abyste mi řekl, jak dlouho využíváte služeb Charity Olomouc, jaké služby a v jakém rozsahu?

„Charitu využívám asi rok a půl, teď nevím přesně. Předtím jsem měl ještě jinou pečovatelku, ale ta z charity nebyla. Chodí za mnou uklízet a předtím mi nosili i obědy.“

1. Informovanost o dobrovolnické činnosti

- Dobře, tak můžeme přejít k samotným otázkám. Řekl Vám někdo o možnosti využití dobrovolníků?

„O dobrovolnictví mi řekl někdo z charity...já jsem žádal o to, aby za mnou někdo mohl chodit jen tak a povídat si se mnou.“

- Myslíte si, že Vám vysvětlili srozumitelně, kdo ten dobrovolník je, nebo co může a nemůže dělat?

„Tenkrát, pokud se nemýlím, jsem to řekl pečovatelce paní V. a pak mi to zařizovala ještě jiná paní, co už tam není, tak ta mě to vyřizovala. Myslím, že mi to vysvětlila srozumitelně.“

2. Využívání dobrovolnické činnosti

- Takže dobrovolnictví využíváte. Kdybyste měl uvést, co Vám to přináší, co byste vyzdvihl?

„Mám dobrovolnici Martinu, se kterou se znám už dlouho...momentálně je v Itálii i s manželem, jsme ale stále v kontaktu. Když přijede, tak mě navštíví asi tak 1x za 3 týdny....ona je velice milá a příjemná i její manžel Fabián....ona se totiž vdala. Já si jí velice vážím, protože mi dodává takovou jistotu a oporu...je to velice milá a hodná dívka a nejenom ona, i její rodina. Potkal jsem se i s její maminkou a ta mě na rozloučenou políbila.“

„Ještě za mnou chodí jiná dobrovolnice, jmenuje se Marcela, ale já jí říkám Marcelka (smích)...mě to jméno Marcela přijde takové strohé. Ta je také velice milá a příjemná, ona za mnou chodila v době oběda a to jsem na to jídlo dostal takovou chuť....ono na všechno působí psychika.“

3. Názor na dobrovolnictví

- Aha, a obecně, jaký máte názor na působení dobrovolníků v této organizaci a jaký máte názor na to, že v této službě působí málo dobrovolníků?

„Dobrovolnictví mě zbavilo osamělosti, protože já prakticky nikoho nemám. Jedna vnučka je v Americe, druhá já také pryč a syn mi zemřel...takže jsem zůstal sám. Dobrovolnice jsou jako moje rodina. Člověk se s nimi necítí sám. Zvláště ta dobrovolnice Martina, ta když zavolá, tak se člověk cítí tak nějak potěšen, protože ví, že na něj někdo myslí. I ten telefon mi pomáhá, když se s ní bavím Italsky, to mě hladí na duši...když je dobře na duši, je dobře i na těle a naopak.“

„Já si myslím, že někteří nechcú dobrovolníky, protože jsou to buď uzavřeni lidi, nebo sobci...asi nejsou vděční a družní. Ta otevřenost je potřeba. Pakliže je člověk uzavřený, není to ono. Je to přece dobrý pocit, když vím, že někoho mám, a když potřebuju, mám komu zavolat...pak ta samota není tak zlá.“

Moc Vám děkuji za Váš čas a za Vaše otevřené odpovědi.

Respondent č. 6 – Karel

Nejprve než začneme, bych Vás chtěla poprosit, abyste mi řekl, jak dlouho využíváte služeb Charity Olomouc, jaké služby a v jakém rozsahu?

„Asi tak rok. Chodí za mnou jednou týdně paní pečovatelka a uklízí mi...zkrátka to, co je potřeba.“

1. Informovanost o dobrovolnické činnosti

- Dobře, ráda bych se Vás tedy zeptala, zda jste byl informována o možnosti využití dobrovolníků?

„Ano, o dobrovolnících mě informovala pracovnice charity...nebylo to při uzavírání smlouvy, ale v průběhu služby. Já jsem po ní chtěl, abychom se šli projít, nebo si dali kávu a popovídali si a ona mi řekla, že mi zajistí dobrovolníka, který poskytuje klientům společnost.“

- Myslíte si, že Vám to vysvětlila srozumitelně?

„Já myslím, že jsem to pochopil dobře. Ta dobrovolnice, nebo dobrovolník...já nevím, zda to dělají ženy nebo muži, si se mnou může jenom povídat, ale nesmí dělat to, co dělá pečovatelka...“

2. Využívání dobrovolnické činnosti

- Ano, je to tak. Vy využíváte tedy nějakého dobrovolníka?

„Já dobrovolníka nevyužívám.“

- A z jakého důvodu?

„Protože kdybych se já tvářil, že ho potřebuju, bylo by to ode mě nefér. To, co potřebuji, si můžu zaplatit a dobrovolník by měl být pouze pro ty potřebné...víte, já mám širokou rodinu, děti, hodné vnuky, kamarády a chodí za mnou hodné pečovatelky, tak si nedovedu představit, že bych chtěl, aby pro mě někdo dělal něco navíc. To by mi byla handa. Ale třeba nějaká paní, která má malé příjmy a neměla děti, takže nemá rodinu...pro ni je toto určené. “

3. Názor na dobrovolnictví

- Aha. A co si myslíte o působení dobrovolníků v této organizaci a jaký máte názor na to, že ve středisku STH CHO působí málo dobrovolníků?

„Já si myslím, že dobrovolnictví je věc Boží. Dobrovolník je ale ten, co dělá něco zadarmo, něco co nemusí, ale to může být zneužitelné. Takoví stoupenci Islámského státu jsou také dobrovolníci. Já osobně si dobrovolníků vážím, ale na druhé straně to může být zneužitelné. “

„Já si myslím, že dobrovolník by si měl s klienty povídat, ale může taky s něčím pomoci, když je potřeba...toto bych od církevní instituce očekával. To, že dobrovolníci nesmí dělat pečovatelské úkony, na mě působí tak, že by brali charitě kšeft. Já samozřejmě nepodezírám konkrétně Charitu, že jí jde o kšeft, nebo že by to byla výdělečně činná organizace, ale když to vidím v té televizi...například kolik dobrovolníků se motá kolem migrantů? Vždyť těm takzvaně neziskovým organizacím jde jen o kšeft. Je to podobné, jako když Vás odchytnou na ulici a chtějí po Vás peníze na nějakou bohulibou činnost. Zkrátka pod pojmem dobrovolník se může leccos schovat. Samozřejmě, že většina lidí to dělá s dobrým úmyslem. “

Velice Vám děkuji za Váš čas.

Respondent č. 7 – Václav

Na začátku našeho rozhovoru bych se Vás ráda zeptala, jak dlouho využíváte služeb Charity Olomouc, jaké služby a v jakém rozsahu?

„No, pečovatelskou službu využívám asi rok. Chodí za mnou 2 do týdne a pomáhají mi tady s hygienou, jídlem a tak různě... “

1. Informovanost o dobrovolnické činnosti

- Byl jste informována o možnosti využití dobrovolníků?

„Nikdo mi o dobrovolnících neřekl...ale je možné, že řekl, ale už si to nepamatuju. Ted' když o tom vím, tak se mi to jeví jako zajímavé...“

2. Využívání dobrovolnické činnosti

- Takže tedy předpokládám, že dobrovolníka nevyužíváte, protože jste o tom nevěděl.

„Dobrovolníka nemám, protože jsem o něm nevěděl. Myslím ale, že je to určitě dobrý nápad...ale já ho zatím nepotřebuji, protože si jednak vystačím sám, nebo s lidmi, které znám. On člověk se cítí sebevědoměji, když ví, že není úplně odkázaný na cizí pomoc. Samozřejmě, že kdyby to bylo nezbytné, tak bych o to požádal...“

3. Názor na dobrovolnictví

- A obecně můžete shrnout Váš názor na poskytování dobrovolníků a na to, proč uživatelé nemají o to zájem?

„Já si myslím, že to vychází z potřeb lidí, z klientů, takže nápad to dobý je. Jsou lidi, kteří se bez tohoto neobejdou....“

„Mě na tom zaráží, že tato služba není spojena s tou pečovatelskou službou. Je dobře, že někdo za mnou přijde, že mě doprovodí někam, nebo si se mnou popovídá, ale v momentě kdybych něco potřeboval, tak mi nepomůže. Možná to je ten důvod, proč to ostatní nevyužívají.“

Velice Vám děkuji za Váš čas.