

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Eva Svobodová

***Podmínky ovlivňující získávání dobrovolníků
v domovech pro seniory***

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Pavlína Jurničková, Ph.D.

2018

Prohlášení

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

Ve Valšově dne 29.3.2018

Eva Svobodová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí práce Mgr. Pavlíně Jurničkové, Ph.D. za ochotu a čas, který mi při tvorbě práce věnovala.

Obsah

Úvod.....	6
Teoretická část.....	8
1. Stárnutí, kvalita života a potřeby seniorů.....	8
1.1. Stárnutí.....	8
1.1.1. Psychosociální stárnutí.....	9
1.2. Kvalita života seniorů.....	10
1.3. Potřeby seniorů.....	12
1.3.1. Maslowova pyramida potřeb.....	13
2. Sociální služby.....	16
2.1. Sociální služby pro seniory.....	16
2.1.1. Domovy pro seniory.....	17
3. Vymezení dobrovolnictví.....	18
3.1. Definice.....	18
3.1.1. Dobrovolník.....	19
3.2. Vývoj dobrovolnictví.....	20
3.2.1. Modely dobrovolnictví.....	20
3.2.2. Dobrovolnictví v České republice.....	20
3.3. Formy a typologie dobrovolnictví.....	22
3.3.1. Formy dobrovolnictví.....	22
3.3.2. Typologie dobrovolnictví.....	22
4. Práce s dobrovolníky v domovech pro seniory.....	25
4.1. Proces managementu dobrovolnictví.....	25
4.2. Získávání dobrovolníků a podmínky pro jejich přijetí.....	26
4.3. Role dobrovolníka.....	28
4.4. Motivování dobrovolníků a omezující faktory.....	29
4.4.1. Sociodemografické proměnné.....	30

4.4.2.	Odměna jako způsob motivace.....	31
4.4.3.	Supervize dobrovolníků a hodnocení služby.....	32
4.5.	Dobrovolnická centra.....	33
5.	Dobrovolnictví v sociálních službách	36
5.1.	Dobrovolnictví v domovech pro seniory	37
5.1.1.	Programy	37
	Metodologická část	39
6.	Vlastní empirické šetření.....	39
6.1.	Metody výzkumu	39
6.2.	Výběr výzkumného vzorku.....	39
6.3.	Výzkumný cíl	39
6.4.	Hypotéza.....	40
7.	Interpretace výsledků	40
8.	Analýza výsledků	49
8.1.	Naplnění cílů, zodpovězení výzkumných otázek	49
8.2.	Ověření hypotézy	52
	Závěr.....	54
	Bibliografický seznam:	55

Úvod

V dnešní době stále roste počet starších osob a tento fenomén bude v budoucnu stále pokračovat. Český statistický úřad na základě výpočtů předpokládá, že v roce 2050 bude u nás 31,3% občanů nad 65 let, což odpovídá asi 3 milionům a přibližně půl milionu občanů nad 85 let. Což hovoří o tom, že bude přibývat počet starých a velmi starých seniorů (Dvořáčková, 2012, s. 19-20). Tyto aspekty má na svědomí také stále se vyvíjející medicína, která vede k prodlužování života. Seniori se však často v pokročilém věku stávají nesoběstační a potřebují pomoc další osoby. Ve společnosti, jak je nastavena dnes, však často rodinní příslušníci nemají možnost se o své seniory postarat a dochází k umísťování seniorů do pobytových zařízení či jinému využívání sociálních služeb. V těchto zařízeních je seniorovi poskytována primární péče, avšak málo kdy dochází k naplňování veškerých jeho potřeb. V domovech pro seniory není v této době dostatečný počet pracovníků, proto není personál schopen uspokojit veškeré potřeby seniorů. Proto aby mohlo zařízení zajistit potřeby biologické, psychologické, sociální i spirituální oblasti, mohou využít dobrovolníků.

Dobrovolnictví je zakořeněno hluboko ve společnosti, avšak v dnešní době je pohled na něj spíše skeptický. Pokud má člověk zájem věnovat se dobrovolnictví, z mého pohledu nejsou domovy pro seniory oblíbenou cílovou skupinou. Sama jako brigádnice v jednom z domovů pro seniory vnímám, že pracovníci nejsou schopni věnovat se individuálně každému klientovi. Když však do života seniora v pobytové službě vstoupí dobrovolník, dokáže zafungovat jako velmi pozitivní aspekt. Tak jak vnímám jejich potřebnost v domovech pro seniory, vnímám i jejich nedostatečný počet. Málokdy na dobrovolníka v domově narazím a z počtu klientů, které na patře máme se dobrovolníci věnují pouze dvěma. Tento stav je podle mého názoru dám nedostatečným počtem dobrovolníků.

V této práci se proto budu věnovat podmínkám, které ovlivňují dobrovolnictví v domovech pro seniory, protože je považuji za velmi aktuální pro tuto dobu. Cílem mé práce je zmapovat počet dobrovolníků působících v domovech pro seniory, se zaměřením i na okolnosti, které mohou tento počet ovlivňovat. Také zjišťuji, jaké metody získávání dobrovolníků zařízení používá a zda jsou tyto metody úspěšné. Cílem je také zjistit, zda mohou mít metody získávání dopad na počet dobrovolníků.

Práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a empirické. V teoretické části se nejprve zaměřuji na seniory. Zabývám se specifiky stárnutí, kvalitou života a potřebám seniorů. Další kapitola je krátce věnována sociálním službám, se zaměřením na seniory a domovy pro seniory.

Ve třetí kapitole se věnuji dobrovolnictví. Nejdříve obecně vymezuji dobrovolnictví, jeho typy a krátký historický pohled na dobrovolnictví v České republice. Další kapitola je zaměřena přímo na dobrovolnictví v domovech pro seniory. Zaměřuji se na management dobrovolnictví, který ovlivnil fungování dobrovolnictví v domovech pro seniory a jeho dílčí kroky: získávání dobrovolníků, motivace dobrovolníků, jejich hodnocení a s tím související dobrovolnická centra.

Ve druhé části jsem provedla vlastní empirické šetření. Popisuji metodologii, výzkumný vzorek, určuji cíle a hypotézy. V následné kapitole interpretuji sesbíraná data a popisuji výsledky šetření, naplnění cílů a ověření hypotéz.

Teoretická část

1. Stárnutí, kvalita života a potřeby seniorů

Tato kapitola bude věnována pojmům stárnutí, kvalita života a potřebám seniorů. Dobrovolnictví v domově pro seniory má svůj smysl. Budu se věnovat potřebám seniorů, jak se je v domovech pro seniory daří naplňovat a jakou roli zde mohou dobrovolníci zastoupit. S naplňováním potřeb také souvisí kvalita života, na kterou se v dnešní době v rezidenčních zařízeních klade velký důraz. Dobrovolníci jsou prvkem, který napomáhá tuto kvalitu naplňovat.

1.1. Stárnutí

Pro to, abychom pochopili, jaké potřeby senior má, vymežíme si, co přináší stárnutí. Dále se zaměřím hlavně na psychosociální aspekty stárnutí, ve kterých se otvírá prostor pro působení dobrovolníků.

Vývoj lidského života probíhá v několika etapách. Jednotlivé etapy nesou svá specifika, dávají nám možnosti v určitých oblastech a v jiných nás limitují, což platí i pro stárnutí. Lidská představa o staří je vidina nesamostatné osoby, neschopné běžných činností a jediným možným řešením, jak se o osobu postarat je zvolit institucionální péči. Spousta seniorů je však schopna prožít i ve staří příjemný a aktivní život a odchod do pobytové služby taktéž nutně neznamená nepříjemný konec života (Malíková, 2011, s. 13-14).

Proces stárnutí je ve velké míře individuální. Závisí na aktuálním zdravotním a psychickém stavu jedince. Jsou zde však i jiné faktory. Dalšími ovlivňujícími faktory mohou být rodinné vztahy, vlastní sebepojetí, hodnotový a postojeový systém, a také životní styl. Ať už na jedince působí jakékoliv faktory, v konečném důsledku je stárnutí sérií změn podepisující se na těle i duši (Dvořáčková, 2013, s. 21).

Langmeier a Krejčířová (2006) ve své knize definují pojem stárnutí jako „*souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které podmiňují jeho zvýšenou zranitelnost, pokles schopností a výkonnosti jedince, které kulminují v terminálním stádiu a ve smrti.*“

Prchlík (dle Pokorná, 2010) vnímá stárnutí za plynulý proces, kdy dochází ke změnám v organismu i psychice člověka. Lidé jsou individuality a průběh stárnutí se podle toho u každého liší.

Pokud nejsou jedinci na stárnutí dostatečně připraveni, může vést tento stav k velkému strádání. Člověk počítá s tělesnými změnami a slábnutím, avšak málo kdy počítá se změnou psychického rozpoložení a změnou sociální situace.

V dnešní době jsou senioři z hlediska zdravotního, materiálního a v určité míře i sociálního dostatečně zajištěni, a proto se pozornost obrací k jejich seberealizaci a smysluplnosti života. Avšak i přes aktivní staří často dochází ke ztrátě blízkých a seniorům tak hrozí osamělost, která může vést až k případné sociální izolaci jedince (Ondrušová, 2011, s. 9-10).

1.1.1. Psychosociální stárnutí

Stárnutí přináší řadu změn. Řada jedinců se domnívá, že dochází pouze ke změnám tělesným, ale ve velké míře se mění i stav psychosociální, který může mít na život jedince mnohem větší dopad.

Se stárnutím člověka souvisí změny jak tělesné – biologické, kdy dochází k úbytku svalové hmoty a síly, mění se postoj a také se oslabují kognitivní schopnosti, tak schopnosti psychické a sociální (Dvořáčková, 2012, s. 12). V životě seniorů nastávají zlomové chvíle, ztrácejí fyzické schopnosti, často se snižuje jejich soběstačnost a stávají se závislími na pomoci druhé osoby (Klevetová, 2017, s. 29). Psychologické stárnutí je více jak biologické spojeno s osobností člověka. Změny v této oblasti nezávisí čistě jen na intelektuálních, emociálních či konativních aktivitách, ale zásadní je i to, jak dokáže jedinec kompenzovat svou snižující se výkonnost (Křivohlavý, 2002, s. 143).

Dvořáčková (2012) píše, že při odchodu člověka do penze se společenská role mění na stav „nemít roli“. V této situaci je důležité, aby se člověk přizpůsobil situaci a našel způsob, jak kvalitně využít volný čas. Důsledkem všech zmíněných změn může dojít k vyčlenění seniorů ze společnosti, hůře navazují nová přátelství a vztahy a strach ze samoty se zvyšuje.

Problém není jen s vyčleňováním a navazováním kontaktů. Taktéž v psychosociální oblasti, v seniorském věku často dochází k ovdovění, mění se vztah s dětmi a příbuznými, mnohokrát není již tak silný a stejně tak seniory opouštějí blízcí přátelé. Častokrát také dochází ke změnám sociálního prostředí, závislé například na zdravotním stavu, kdy již není původní bydlení vhodné. Na tomto základě dochází u seniorů ke změnám pořadí hodnot, potřeb a životních cílů (Klevetová, 2017, s. 30).

U starších lidí nastávají změny také v citové oblasti. Stávají se více emotivní, a to v pozitivním i negativním smyslu. Bývají velmi citliví, situace, které nastávají, prožívají jinak jak v předchozích životních etapách. Tyto změny jsou však individuální záležitostí. Proto je

nutné porozumět těmto novým projevům u seniorů a toto pochopení následně může vést k jejich podpoře (Klevetová, 2017, s. 30).

Ze zkušenosti z práce v domově pro seniory vím, že psychosociální oblast stárnutí může mít velký dopad na budoucí vývoj seniorů. S omezením soběstačnosti seniora a nynějším nastavením společnosti, kdy rodina nemá čas o seniora pečovat, je obvyklým řešením umístění seniora do institucionálního zařízení. Změna prostředí, ztráta rodinných vazeb i blízkých je na jednoho jedince velká zátěž, často vedoucí ke špatné adaptaci jedince v rezidenčním zařízení. Změny prostředí a vztahů nebývají lehké a v této fázi může vstoupit do života seniora podpora v roli dobrovolníka. Jak zmiňuji výše, stárnutí z psychického hlediska je spojeno i s větší emotivitou seniora, kde mu může být příjemnější mít jednu blízkou osobu, které se svěří se svými problémy.

1.2. Kvalita života seniorů

Kvalitou života se nyní zabývá spousta autorů. Například Dvořáčková (2012) kvalitě života seniorů věnuje celou knihu. Zavádění kvality je jedním z fenoménů této doby. V sociálních službách vznikají Standardy kvality, které mají za cíl poskytovat rámec, zahrnující veškeré životní aspekty podstatné pro naplňování potřeb, jaké zařízení může svým klientům poskytnout.

Máme-li však nahlížet na kvalitu života v celém rozsahu, tak jak ji vnímá jedinec, ne služba, jde o velmi nejednoznačný pojem. Můžeme na ni nahlížet ze 2 dimenzí: **objektivní**, která zahrnuje sociální a materiální podmínky a také fyzické zdraví jedince a **subjektivní**, zahrnující hlavně psychickou pohodu jedince a všeobecnou spokojenost se životem (Hnilicová, 2005, dle Ondrušová, 2011, s. 45).

Dvořáčková (2012) píše, že „kvalita může být chápána jako výsledek působení mnoha faktorů, a to jak sociálních, zdravotních, ekonomických, tak i environmentálních podmínek, které jsou vzájemně v interakci. Může tak zahrnovat otázky smyslu a pocitu užitečnosti vlastního života i subjektivní hodnocení života v pojmech osobní svobody a spokojenosti.“

Stárnutí sebou přináší řadu faktorů, které mají dopad na kvalitu života seniorů. Senioři se musí vypořádat s řadou změn. Ať už jsou to změny zdravotního stavu, nová životní omezení, ale také změny životních rolí (například odchod do penze) a další možnosti a dostupnost sociální podpory (Gurková, 2011, s. 167).

Maloušková (2015) ve své práci pojednává o kvalitě života podle světové zdravotnické organizace, která ji dělí do šesti oblastí. Oblast tělesného zdraví, oblast psychických funkcí zahrnující sebehodnocení, prožívání a způsoby myšlení. Třetí oblastí je nezávislosti a

autonomie člověka se zaměřením na schopnosti člověka, čtvrtou oblastí sociální vztahy a sociální síť mezilidské a mezigenerační vztahy s lidmi, kteří nám poskytují oporu. Pátou oblastí je sociální prostředí, ve kterém jedinec působí, jež může zahrnovat finanční zajištění, péči, bezpečnost ale také informace a šestou oblastí je náboženství a vlastní přesvědčení.

Do každé z této oblasti může vstoupit dobrovolník jako opora klienta. V nynější době se dobrovolník považuje za součást multidisciplinárního týmu. V pobytových službách je multidisciplinární tým tvořen veškerým personálem kolem klienta (ošetřovatelky, zdravotní sestry, lékaři, sociální pracovníci, duchovní pracovníci a další odborníci). Nemalou součástí je pak také rodina, přátelé a právě dobrovolníci, kteří mohou zaujímat důležitou roli v týmu a jsou velkým přínosem pro zkvalitňování péče. Například jsou dobrovolníci nositelem mezilidského kontaktu a narušovatelem uzavřenosti rezidenčních zařízení a dějů kolem klienta (Šourek, 2016, s. 21). Senior často nemusí mít k ošetřovatelům dostatečnou důvěru, aby jim prozradil podstatné informace, které mohou vést ke zkvalitnění péče. Mezi klientem a dobrovolníkem však často vznikají velmi pevné vazby a senior je k němu mnohem otevřenější, proto je nedílnou součástí týmu.

Jak uvádí Štegmánová a Havrdová (2010) v zařízeních pro seniory se v otázce kvality střetávají 2 dominantní profesní tradice, stojící na odlišných prioritách. Zdravotní péče stojící na medicínském modelu určený paternalistickým vztahem mezi pacientem a ošetřujícím, zaměřený na fyzickou stránku jedince. Sociální práce naopak věnující se vedle fyzické pohody i psychické stránce a individualismu. Zdravotně-sociální péče pak dohromady určuje kvalitu života seniora jako potřebu uspokojovat biologické, psychologické, sociální i spirituální stránky osobnosti.

Lidé s omezenou soběstačností patří k nejkřehčím v každé společnosti a zajištění kvality jejich života se stala hodnotou společnosti. Avšak v české společnosti se jí stále nevěnuje dostatečná pozornost (Holmerová, Válková, 2010, s. 140). Proto je velmi důležité zaměřit se na kvalitu jejich života, ať už je pomocným faktorem rodina nebo jiná sociální služba.

Kvalita života v sociální oblasti souvisí hlavně se zaplněním volného času. I v tomto věku je velmi podstatné navazování kontaktů, účastnění se společenských setkání jak s vrstevníky, tak i setkání mezigeneračních (Dvořáčková, 2012, s. 27).

Jedním z cílů zavádění standardů kvality do pobytových zařízení byla individualizace práce s klientem. Individuální přístup v pobytových službách pak může mít velký dopad na kvalitu života seniora. Proto je důležité dbát na jeho potřeby a spokojenost zahrnující finanční

zajištěnost, nabídnutí kvalitní odborné pomoci a péče. Potkáváme se s tím, že pro seniory není podstatné, kde žijí, ale jak jsou zajištěny jejich biologické, psychické, sociální a spirituální potřeby. Ty okolí zajistí například dostatečnou tolerancí, trpělivostí, nasloucháním, komunikací, vstřícností, uznáním apod. Pokud je jim okolí schopno poskytnout dostatečný prostor pro jejich samostatnost a rozvíjení vlastních hodnot, přispějeme k jejich kvalitnímu životu (Maloušková, 2015, s. 26).

Naplnování subjektivních potřeb seniorů se často v rezidenčních zařízeních opomíjí. Kvalitu života seniorů však tvoří všechny aspekty dohromady. Proto je důležité tyto potřeby naplňovat a k tomu mohou přispět dobrovolníci. Novodobě se zařízení snaží soustředit na individuální přístup k jedinci a dobrovolník je v tomto směru oporou. Navazuje s klientem blízký vztah a dobrovolník může být pro klienta velmi podstatnou podporou a podporovatelem kvalitního života seniorů.

1.3. Potřeby seniorů

Naplňování potřeb nás provází celým životem a stejně tak i v seniorském věku je uspokojování potřeb nedílnou součástí. Jsou-li potřeby naplňovány stoupá tak i kvalita života. U seniorů by v naplňování potřeb neměla být překážkou ani možná závislost na jiných osobách.

Slovník sociální práce definuje potřebu jako motiv k jednání. Neuspokojování potřeb vede k deprivaci a strádání (Matoušek, 2008, s. 147).

Do okruhu potřeb podle Dvořáčkové (2012) řadíme tělesnou a psychickou pohodu, vztahy k blízkým, společenské uplatnění a duchovní uspokojení, tedy potřeby biologické, psychologické, sociální i spirituální. Také uvádí, že podle řady autorů je jednou ze základních potřeb „*potřeba sociálního kontaktu*.“

Potřeby však tvoří soubor navazujících a současně se ovlivňujících faktorů, které nelze jednoznačně oddělit.

Při nezbytnosti definovat potřeby se nejčastěji využívá modelu potřeb podle A. Maslowa tzv. Maslowova pyramida potřeb. Tento model je pravidelně využíván i v pobytových službách. Slouží k determinaci potřeb člověka, který nastupuje do zařízení s cílem poskytnout celkovou kvalitní péči ve všech oblastech (Malíková, 2011, s. 167-168).

Je důležité uvědomit si, že je všech 5 dimenzí (jak udává Maslowova pyramida) provázáno a navzájem se ovlivňují. Bez naplnění jedné není možná existence další. Přesněji není možné kvalitně uspokojit jednu oblast, strádáme-li v oblasti jiné (Dvořáčková, 2012, s. 40).

Haškovcová (dle Ondrušová, 2011, s. 41) uvádí, že potřeby seniorů se neliší od potřeb generací mladších, vyžadují však jiný způsob jejich naplňování. Pořadí hodnot se však ve staří mění a má dopad i na jejich potřeby. Potřeby, které byly v mladším věku uspokojovány dostatečně, jsou následně považovány za nedostatečné a jiných je naopak přebytek. Uvádí například volný čas, kterého mají senioři v penzijním věku nadmíru. Pichaud, Thureaová (1998) tito autoři a řada jiných se přiklání k potřebě bezpečí a jistoty jako nejpodstatnější v seniorském věku. Tato potřeba je spojena s procesem stárnutí, kdy dochází ke změnám v psychosociální oblasti (změna sociálního prostředí, ztráta blízkých apod.).

Nešporová a kol. (2008) dělí potřeby na 2 skupiny. Skupina alfa zahrnuje potřeby, které jsou nutné pro přežití. Na Maslowově pyramidě tomu odpovídají potřeby fyziologické a potřeby jistoty a bezpečí. Skupina beta pak zahrnuje takzvané rozvojové potřeby. Tyto potřeby nemusí být nutně naplněny, ale s naplňováním potřeb alfa jejich potřeba neustále stoupá a je na nich závislá.

1.3.1. Maslowova pyramida potřeb

Potřeba je projevem nedostatku a naší snahou je odstranění nežádoucích jevů. Hledáme podmínky, které jsou životu prospěšné, a naopak se učíme vyhýbat těm nežádoucím. Pokud strádáme, dochází k ovlivňování naší psychické stránky a na naplňování potřeb následně reagujeme psychickou odezvou. Lidské potřeby se v podstatě neliší, ale liší se způsob jejich naplňování. Také se s věkem mění pořadí potřeb, které je nutné uspokojovat (Trachtová, 2001, s. 10).

Abraham Maslow se ve svém životě zabýval lidskými potřebami, jejich hierarchií, významy a vzájemnou provázaností. Na základě jeho bádání vznikla škála tzv. pyramida potřeb, kde jsou



Obrázek 1: Maslowova pyramida (www.wikimedia.org)

potřeby rozčleněny do pěti úrovní. Hierarchie staví na logické posloupnosti začínající u nezbytnosti a naléhavosti potřeb a jejich uspokojení a vzájemné provázanosti jednotlivých úrovní (Malíková, 2011, s. 167).

Pro služby sociální, zdravotnické a ošetrovatelské je model potřeb velkým přínosem pro definování rizikových faktorů. Maslow zahrnul široké spektrum potřeb a charakterizoval je následovně (Trachtová, 2001, s. 14):

- **Základní tělesné, fyziologické potřeby** – Na úrovni nejvyšší priority nutné k přežití. Jsou to základní potřeby organismu jako je dýchání, jídlo, pití, spánek, vyměšování apod. Tyto potřeby většinou naplňujeme dříve, než se stanou aktuálními, čímž předcházíme výkyvům našeho chování a jednání.
- **Potřeba jistoty a bezpečí** – Zahrnuje touhu po stabilitě, spolehlivosti a osvobození od úzkosti a strachu. Zahrnuje jistotu zaměstnání a přístupu ke zdrojům jež zajišťují finanční stránku, jistotu zdraví a fyzického bezpečí, ale také rodiny a podpory. Lidem, kterým chybí životní řád, nebo u nich nastávají nečekané životní změny se stává tato potřeba prioritní.
- **Potřeba lásky, přijetí a spolupatříčnosti** – Oblast sociálních vazeb a vztahů a citové roviny. Člověk touží milovat a být milován a potřebuje být sociálně integrován.
- **Potřeba uznání a úcty** – Zahrnuje jak rozvoj sebedůvěry vlastní, vlastních kompetencích a nezávislé na hodnocení druhých, tak úctu a uznání od druhých. Uznání jeho schopností, samostatnosti, hodnot a úctu k němu jako člověku.
- **Potřeba seberealizace** – Nejvyšší potřeba člověka spojená s naplněním života, toho, čeho chce jedinec dosáhnout za využití všech svých schopností a dovedností. Přijetí sebe samého s tím, že se snaží být co nejlepším.

V pobytových zařízeních často vznikají rozvrhy určující jak a kdy budou potřeby seniorů naplňovány. Práce, kterou vykonáváme však často nemusí odpovídat potřebám, které senior vyžaduje, proto je zásadní věnovat pozornost veškerým potřebám (Pichaud, Thareauová, 1998, s. 35).

Ze zkušenosti vím, že se domovy pro seniory často věnují potřebám na 1. úrovni Maslowovy pyramidy, tedy potřebám fyziologickým, které považuje za primární. Ostatním úrovním není věnována taková pozornost, ale i přesto jsou do určité míry také naplňovány. Naopak potřeba jistoty, kterou autoři u seniorů shledávají za nejdůležitější je zajištěna, nejméně z hlediska finančního, bezpečnosti a jistoty bydlení. Na druhou stranu se často stává, že se

vzdalují nejbližší a senior ztrácí jistotu v rodině. S tím souvisí 3. úroveň lásky a přijetí, kterou senioři očekávají hlavně od rodinných příslušníků. Zařízení má snahu seniory brát na společenské akce a dopřát jim dostatek sociálního kontaktu alespoň mezi vrstevníky. V této úrovni se objevuje také místo pro vstup dobrovolníků do zařízení se snahou dopřát seniorům dostatek podpory a přijetí. Potřeba úcty, uznání a seberealizace jsou potřeby, která mohou být v zařízení často opomíjeny. Zařízení nabízí seniorům spoustu aktivit, avšak většina je řízena zaměstnanci a klienti často nemají možnost vlastní seberealizace.

Pichaud a Thareauová (1998) popisují situaci kdy klientka zvoní na personál s žádostí jít na toaletu, avšak pravým důvodem je to, že se cítí na pokoji osamocena. Říkají, že potřeba je v této situaci bytostným přáním klienta. Je důležité potřeby klientů číst a věnovat jim dostatečnou pozornost, se zapojením co největšího počtu personálu. Tímto způsobem pak můžeme pracovat na naplnění kvality jejich života.

2. Sociální služby

Situace v poskytování sociálních služeb se během rozvoje výrazně posunula k lepšímu. Dříve byl systém péče o klienty direktivní a rutinní, beze snahy porozumět člověku jako individualitě s vlastními potřebami a pocity. Typickým rysem bylo umísťování seniorů se sníženou soběstačností do jediné institucionální péče, již byly domovy důchodců (Malíková, 2011, s. 29).

Se vznikem zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, nabrala většina sociálních služeb směr deinstitucionalizace a objevila se snaha o co největší integraci všech sociálních skupin do společnosti (Malíková, 2011, s. 30).

Rozvoj sociálních služeb s sebou přinesl i jejich celkovou transformaci. Velká část odpovědnosti přešla ze státu na dílčí subjekty. Dochází tak k participaci jednotlivců a posílení principu subsidiarity. Poslání sociálních služeb tak bylo specifikováno jako pomoc lidem udržet si nebo znovu nabýt místo ve své komunitě, nevětšinové společnosti a přirozeném společenství. Bílá formulovala 7 principů tvořící základ sociálních služeb (Bílá, 2003 dle Malíková, 2011, s. 31):

- Nezávislost a autonomie pro uživatele,
- začlenění a integrace,
- respektování potřeb,
- partnerství,
- kvalita,
- rovnost,
- standardy národní, rozhodování v místě.

2.1. Sociální služby pro seniory

Deinstitucionalizace sociálních služeb pro seniory si klade za cíl individuální podporu člověka a nejlépe v jeho přirozeném prostředí po co nejdélší dobu (Malíková, 2011, s. 32). Podle zákona 108/2006 Sb., členíme sociální služby na **terénní, ambulantní** a **pobytové**.

Terénní službu pro seniory zajišťuje hlavně **pečovatelská služba**, která poskytuje klientovi péči v přirozeném prostředí (vlastní bytě) a podporuje tak jeho soběstačnost. Dalšími možnostmi pro seniory jsou ve formě terénní služby: osobní asistence, tlačítko tísňové péče, centrum denních služeb, telefonická krizová pomoc. Existují již také centra vysílající dobrovolníky seniorům, kteří nemají na zaplacení služby a potřebují podporu v běžných

věcech. Dobrovolník zde nezastupuje profesionály, ale vyplňuje seniorovi volný čas (Habrcetlová a kol., 2014, s. 188).

Ambulantní službu pro seniory zajišťují **denní stacionáře**, kde dochází klienti se sníženou soběstačností a jsou zde aktivizováni (Malíková, 2011, s. 45). Většinou žijí u rodiny nebo v chráněném bydlení, ale nejsou schopni se o sebe postarat sami. Denní stacionář navštěvují převážně jen na část dne. Další formou ambulantní služby mohou být například centra denních služeb (Habrcetlová a kol., 2014, s. 185).

2.1.1. Domovy pro seniory

V době, kdy dochází ke snížení soběstačnosti na takovou úroveň kdy jedinec nezvládá sebeobslužnou péči, rodina není schopna poskytnout seniorovi dostatečnou péči a původní bydlení se stává nevhodným, dochází k umístění seniora do pobytové služby (Dvořáčková, 2012, s. 23). Domovy pro seniory jsou celoročně fungující pobytovou sociální službou pro lidi s omezenou soběstačností a potřebou pravidelné pomoci ve všech životních oblastech. Službu využívají klienti, kteří již nejsou schopni setrvat v přirozeném prostředí a jiná forma služby již není možná (Malíková, 2011, s. 45).

Klienti jsou většinou omezeni věkovou hranicí. Domovy pro seniory jsou placenou službou. V domovech pro seniory je klientům primárně poskytována péče ošetrovatelská a zdravotní. Avšak v rámci zajištění všech oblastí biologické, psychické, sociální i spirituální se zde provádí také činnosti aktivizační, zájmové aktivity, taktéž mají klienti možnost účastnit se různých akcí apod. (Habrcetlová a kol., 2014, s. 188). Domovy pro seniory upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Podle zákona poskytují pracovníci domova pro seniory tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

3. Vymezení dobrovolnictví

V předchozí kapitole jsme se seznámili s cílovou skupinou a pobytovými službami. V této kapitole si vydefinujeme dobrovolnictví, typy a formy dobrovolnictví a krátký náhled do historie, který měl dopad na dobrovolnictví v domovech pro seniory.

Postoj lidí k dobrovolnictví je v této době stále dost skeptický. Jak se zmiňuje Tošner, Sozanská (2002) dobrovolnictví v České republice je stále křehké a málo důvěryhodné. Většina lidí na něj pohlíží jako na bláhové snažení nadšenců. Je potřeba uvědomit si, že je dobrovolnictví člověku přirozené. Není to oběť, ale přirozený projev občanské zralosti. Pomáhá tomu, kdo to potřebuje a zároveň obohacuje dobrovolníka o zkušenosti a dovednosti a dává mu pocit smysluplnosti (Tošner, Sozanská, 2002, s. 18).

Dnes se pojem dobrovolnictví opět dostává do podvědomí občanů a jeho břemeno leží na solidaritě a fungování občanské společnosti. Do praxe se stále dostává snaha o vzájemnou pomoc a solidaritu občanů mezi sebou. Dobrovolnictví potřebuje získat opětovnou prestiž a nabýt na někdejší důvěryhodnosti. Sociální práce byla založena na dobrovolnosti, solidaritě a přátelství občanů. Dnes se naopak snaží sociální práce navrátit dobrovolnictví důstojnost minulých let (Gulová, 2011, s. 63).

3.1. Definice

Dle Friče (2001) je dobročinnost hluboce zakořeněna v dějinách lidstva. Dělí se na dárcovství a dobrovolnictví a v moderní společnosti má povahu organizované masové činnosti.

Tošner, Sozanská (2002) dobročinnost označují za jednu z občanských cností. Dobrovolnictví poměrně dlouhou dobu nemělo jasnou definici, jelikož zde byla absence právního zakotvení. Různí autoři nahlíží na dobrovolnictví dle odlišných faktorů, avšak většina definic je spojena podobnými znaky jako je činnost bez očekávané odměny, vykonávána z vlastní vůle apod.

Mlčák, Záškodná (2013) ve své knize prezentují definice dobrovolnictví z pohledů několika zahraničních autorů. Ti pro definování dobrovolnictví využívají nadřazených pojmů jako je: chování, pomoc, filantropie, dobročinnost apod. Například D. Sills považoval dobrovolnictví za jednání, které je svobodné a není motivováno odměnou.

Snaha organizovat dobrovolnictví vede v České republice ke vzniku zákona o dobrovolné službě. Definice podle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě definuje dobrovolnictví jako:

§2 (1) a „Pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase.“

(2) „Za dobrovolnickou službu se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.“

Podle této definice víme, komu má být služba poskytována a také že se nejedná o službu za finanční odměnu. Dále zákon objasňuje další pojmy s dobrovolnictvím spojené, jako je vysílající a přijímající organizace apod. Díky tomuto právnímu ukotvení nabírá dobrovolnictví profesionální směr (Holczerová, Dvořáčková, 2013, s. 75).

Ucelený pohled na dobrovolnictví nám v roce 2009 poskytla Všeobecná deklarace o dobrovolnictví. Tato definice je založena hlavně na společenských hodnotách, vracejících se k původnímu společenskému blahu, na kterém dobrovolnictví vzniklo. Definuje jej takto:

„Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.“

3.1.1. Dobrovolník

S definicí dobrovolnictví souvisí taktéž otázka, kdo je dobrovolník. Odpověď na otázku nabírá odlišnou intenzitu podle toho, jak dobrovolnictví vnímáme. Z právního hlediska jde o fyzickou osobu, která se svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu (198/2002 Sb., o dobrovolné službě).

Z pohledu člověka má pojem dobrovolník hlubší význam, například je to: „Člověk, který je ochoten udělat dobrý skutek a nic za to nechce.“ (Tom dle Geisslerová et al., 2012, s. 120).

Dobrovolník po-dle různých definic nese znaky shodující se se znaky dobrovolnictví: vykonává činnost ve prospěch ostatních, neočekává za to finanční odměnu, věnuje svůj volný čas a energii, projevuje dobrou vůli. Spojením různých pohledů jde tedy o člověka, který z vlastního přesvědčení, ve svém volném čase věnuje ostatním svou energii, znalosti a dovednosti a neočekává za to finanční odměnu. Jde o poskytnutí vlastního umu člověka druhým

a vedou je k tomu různé důvody jako pocit užitečnosti, zkušenosti navazování kontaktů, komunikace a jiné (Matoušek a kol., 2013, s. 64).

3.2. Vývoj dobrovolnictví

Dobrovolnictví je nedílnou součástí společnosti již od nepaměti. Cílem mé práce zmapovat počet dobrovolníků v domovech pro seniory a zaměřit se na faktory, které tyto počty ovlivňují. Proto se v této části zaměřím na historii dobrovolnictví, která nám přinesla 2 rozdílné modely dobrovolnické práce a pokusím se poukázat, zda mohou mít dopad na počty dobrovolníků.

Dobrovolnictví provází společnost po celou dobu její existence. Lidé vždy pomáhali těm chudším, nemocným a trpícím. Přetrvávala zde solidarita táhnoucí se napříč všemi existujícími kulturami a náboženstvími (Tošner, Sozanská, 2002, s. 23). Často byla pomoc poskytována neorganizovaně. S vývojem společnosti se rozvíjelo i dobrovolnictví a rozdělilo se do dvou modelů.

3.2.1. Modely dobrovolnictví

Organizované dobrovolnictví zaznamenalo největší rozkvět v posledních třiceti letech. V Americe od roku 1970 začaly vznikat dobrovolnická centra, která měla za úkol propagovat a podporovat dobrovolnictví, organizovat programy, semináře, workshopy a další vzdělávání. V návaznosti na vznik dobrovolnických center vznikl obor dobrovolnického managementu. Stál na metodách vyhledávání, výběru, výcviku, supervize a hodnocení dobrovolníků. Vznikl tak manažerský model dobrovolné práce, který byl organizovaný a ucelený. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 24).

Evropské dobrovolnictví bylo poskytováno církevními charitními organizacemi a spolkovými hnutími, jež bylo typické pro model komunitní. Postupně se evropské dobrovolnictví inspirovalo v USA a začaly taktéž vznikat dobrovolnická centra. I přesto mezi jednotlivými státy zůstávaly velké rozdíly ve fungování dobrovolnictví, například Velká Británie si zachovala ve velké míře model komunitní (Tošner, Sozanská, 2002, s. 26).

3.2.2. Dobrovolnictví v České republice

V České republice vznikala řada vlasteneckých spolků, a to převážně v 19. století a po vzniku samostatného Československa se dobrovolnictví rozvinulo ještě výrazněji. Dobrovolnické organizace nabývaly různé právní formy. Mnohdy vznikaly převážně spolky, které nesly také největší míru kompetencí. Tento vývoj narušila v 1. řadě německá okupace za 2. světové války a následně pak nástup socialistického režimu, vyznačující se redukcí nebo totální kontrolou těchto organizací státem a pronásledováním a následnou likvidací organizací,

kteří si udržely nezávislost. S tím souviselo pronásledování církve od r. 1951 a rušení veškerých charitních organizací. K rehabilitaci občanských aktivit došlo až po roce 1989. Obnovovaly se některé organizace, například: YMCA, Sokol apod. Zásadní byl vznik nových nestátních neziskových organizací, které stavěly na opětovném nadšení občanů pomáhat a obnově tradičních humanistických hodnot (Tošner, Sozanská, 2002, s. 29-30).

Dlouhou dobu se však dobrovolnictví potýkalo s nedostatečnou rozšířeností a skepticismem občanů, což vedlo k vytlačení dobrovolnictví na okraj veřejného zájmu. Napomáhal tomu i fakt, že dobrovolnictví nemělo žádné právní zakotvení. Velkým přínosem byl vznik dobrovolnických center apelujících na propagaci, podporu dobrovolnictví a realizaci vlastních programů (Tošner, Sozanská, 2002, s. 31).

Skeptické vnímání dobrovolnictví se postupně rozplývá v roce 2001 kdy byla přijatá Všeobecná deklarace o dobrovolnictví. Na tomto základě opět vznikaly stovky organizací využívajících dobrovolníky nebo samotná centra zrozena z nadšení dobrovolníků (AICM ČR, 2011, s. 7).

V návaznosti na práci dobrovolnických center vstoupil v platnost v roce 2003 zákon číslo 198/2002 Sb. o dobrovolné službě, který přináší důležité ukotvení dobrovolnictví a dostává se mu uznání a náležitá podpora státu (Holczerová, Dvořáčková, 2013, s. 75).

Dobrovolnictví je součástí společnosti od nepaměti. Vývoj od pomoci rodinné, rodové, komunitní až po tu státní i nadnárodní ukazuje, že i přes dlouhou historii vývoj není stále u konce. Vznik dobrovolnických center podle amerického vzoru vedl k poskytování odborné pomoci. Milníkem této doby je snaha o co nejlepší organizaci a celkovou profesionalizaci dobrovolnictví, které neztrácí svou spontánnost, a přesto je dobře a kvalitně organizované. Frič (2011) sám zmiňuje, že po roce 1989 se u nás rozvíjí hlavně manažerský model dobrovolnictví, který staví na profesionálním řízení.

V této části jsem se zaměřila na vývoj dobrovolnictví, které má dopad na jeho dnešní podobu. Manažerský model je pro zařízení výhodnější, protože má svou jasnou strukturu. Počet dobrovolníků v České republice stoupá a jejich řízení je pro práci s nimi výhodnější. Frič (2011) však uvádí, že profesionální řízení není pro všechny dobrovolníky zcela přitažlivé a většina jich raději pracuje v organizacích, kde se s tímto modelem neseťkávají. Proto společnost doufá a směřuje zpět k modelu komunitnímu. Nejrozšířenější oblasti, ve kterých se využívá manažerského modelu jsou oblast zdravotní a sociální péče, jejíž součástí jsou i domovy pro

seniory, kde je nutné profesionální řízení dobrovolníků a nebude snadné od něj v budoucnu jen tak upustit.

3.3. Formy a typologie dobrovolnictví

S potřebou definovat dobrovolnictví se objevuje i potřeba ho utřídit a rozdělit do určitých oblastí. Byla podniknuta řada pokusů identifikovat základní typy dobrovolnictví na základě odlišných kritérií (Mlčák, Zášková 2013, s. 15). Já se zaměřím na typologii podstatnou pro působení v domovech pro seniory.

3.3.1. Formy dobrovolnictví

Müllerová (2011) popisuje formy jednotlivých dobrovolnictví, a to dobrovolnictví veřejně prospěšné, dobrovolnictví vzájemně prospěšné, dobrovolnou službu a dobrovolnou občanskou výpomoc.

Pro nás je podstatné hlavně dobrovolnictví **veřejně prospěšné**, které se rozvíjí po roce 1989 a je založeno na ochotě občanů svobodně se angažovat pro druhé nebo pro společnost. Pro tyto dobrovolníky je na prvním místě poskytnout pomoc svému okolí a komunitě. Platformou pro tuto formu jsou zejména nestátní neziskové organizace, využívající dobrovolníky z řad široké veřejnosti (Müllerová, 2011, s. 11).

Druhou podstatnou formou je **dobrovolná služba**, jež je upravena zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolné službě. Zákon vznikl s cílem získat akreditaci pro organizaci a na tomto základě dosáhnout na státní dotace (Müllerová, 2011, s. 12).

Tyto dvě formy se vyskytují v domovech pro seniory nejčastěji. Veřejně prospěšné dobrovolnictví se ve velké míře snaží udržet svou spontánnost a přiblížit se komunitnímu modelu. Naopak dobrovolná služba stojí na profesionálním řízení a často je zaštitěna dobrovolnickým centrem, což je pro většinu zařízení pohodlnější.

3.3.2. Typologie dobrovolnictví

Typologie dobrovolnictví se dá zpracovat z různých hledisek. Jednou z typologií je směr, kterým se dobrovolnictví ubírá. Neformální směr (Mlčák, Zášková, 2013, s. 17) jemuž odpovídá tzv. vznik „zdola nahoru“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 38) a formální směr (Mlčák, Zášková, 2013, s. 17) jemuž odpovídá působení „zvenčí dovnitř“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 39). V domovech pro seniory je typický směr formální, který se vyznačuje pevnou strukturou organizace. Na tomto základě je dobrovolnictví profesionálně řízeno. To znamená, že zde často působí osoba, která má dobrovolníky na starost. Aronová (2008) píše, že domovy pro seniory

mají jasnou hierarchii s jasnou strukturou a každý pracovník má jasně vymezenou roli. Jakýkoliv vstup zvenčí tak musí být připravený a koordinovaný.

Další typologií podstatnou pro domovy je členění podle role, jako dobrovolník v zařízení může zastat. V zařízeních může být dobrovolník nedílnou součástí, bez jehož působení by nebylo schopno fungovat, v jiných na dobrovolníkovi není závislý průběh služby, avšak může působit jako prvek ke zkvalitnění péče a chodu zařízení (Frič a kol., 2001, s. 103).

- **Typ 1:** Chod organizace je přímo závislý na dobrovolnících. Vedle „profesionálů“ se podílí na hlavní činnosti organizace a naplňování jejich cílů. Na Maslowově pyramidě potřeb se ukázalo, že personál v domovech nemá dostatek času, věnovat pozornost všem potřebám seniorů. Dobrovolník zde může zastat roli, na kterou profesionálům nezbývá čas, a přesto je pro klienta neméně podstatná. Velkou zásluhu také dobrovolníci mají na fungování příležitostných akcí.
- **Typ 2:** Dobrovolníci vykonávají běžnou práci zaměstnaných pracovníků. Dobrovolníci svým působením napomáhají ke snížení finančních nákladů organizace při pomoci např. v prádelnách, recepci, úklidu prostor apod, které by v opačném případě prováděli profesionálové. Nejčastěji se vyskytuje v zařízeních sociální a zdravotní péče, tudíž i v domovech pro seniory se můžeme s tímto typem potkat.
- **Typ 3:** Práce dobrovolníků není nepostradatelná, ale přispívá ke zkvalitňování služby, Dobrovolníci pomáhají lépe naplňovat poslání a cíle organizace. Jedná se hlavně o pomoc při volnočasových aktivitách např. doprovázení seniorů, předčítání, ale také v poradenské činnosti např. v účetních záležitostech.

V neposlední řadě se typologie dobrovolnictví odvíjí od času, který lidé dobrovolnictví věnují. Dobrovolnictví mohou působit při jednorázových akcích jako jsou sbírky, benefiční koncerty apod. a často je tento typ založen na ústní dohodě mezi dobrovolníkem a organizací. Dalším typem je dlouhodobá dobrovolná pomoc, s cílem poskytování služby pravidelně a opakovaně např. alespoň 1x týdně po dobu půl roku. Dobrovolník se organizaci zavazuje, a proto je zde výhodné mít sepsána práva a povinnosti, jelikož organizace již do dobrovolníka „investuje“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 40).

V domovech pro seniory je apel spíše na dlouhodobé působení dobrovolníků. Zařízení se potřebuje na dobrovolníka spolehnout, a pokud dochází k častému střídání dobrovolníků, tato důvěra se složitě získává. V domovech pro seniory je často velká administrativní zátěž, proto je pro ně výhodné, když se dobrovolníci často nemění. To platí ve všech oblastech, kde mohou

dobrovolníci působit, avšak ještě silněji pokud dobrovolníci pracují přímo u seniorů. Mezi seniorem a dobrovolníkem se často tvoří pouto a pokud se dobrovolníci často mění, může to mít na seniora spíše negativní dopady. Dobře spolupracující dobrovolník pak nemá problém věnovat svůj čas zařízení i při jednorázových akcích.

Ve skutečnosti se dobrovolnictví nedá přesně typologicky vymezit. Většina oblastí se mezi sebou mísí a v neposlední řadě u jednoho dobrovolníka nalezneme hned několik typů či forem dobrovolnictví. Dobrovolník zastává jeden z typů role, kterou naplňuje, a přitom nese i typ dlouhodobého či jednorázového působení.

4. Práce s dobrovolníky v domovech pro seniory

Ve předchozí kapitole jsem obecně vymezila dobrovolnictví, jeho typologii a vývoj modelů dobrovolnictví. Řada domovů pro seniory přijala model manažerského dobrovolnictví. Manažerský model přivádí dobrovolnictví na profesionální úroveň, vznikají dobrovolnická centra, uzavírají se smlouvy, dobrovolníci jsou supervidováni apod. Profesionálně řízené dobrovolnictví může být jedním z pozitivních faktorů, jak mohou domovy získat dobrovolníky a jak s nimi pracovat, aby neztratili motivaci a chtěli v zařízení setrvat.

V této kapitole se proto budu zabývat tím, co management dobrovolnictví organizacím nabízí, protože se domnívám, že využívání tohoto modelu může mít vliv na počet dobrovolníků. Také se zaměřím na metody získávání dobrovolníků a faktory, které mohou dobrovolnictví v domovech pro seniory ovlivnit.

4.1. Proces managementu dobrovolnictví

Pro představu, jak manažerský model funguje zde zmíním jednotlivé kroky manažerského dobrovolnictví, které pak níže rozvedu.

Management dobrovolnictví je výrazem pro organizovaný proces. Je založen na profesionálním přístupu a formálních vztazích. Na začátku procesu práce s dobrovolníky se nachází kvalitní příprava, která je předpokladem úspěchu. Je důležité určit si cíl k čemu dobrovolníky v organizaci potřebujeme. Do těchto procesů by se mělo krom pracovníků a koordinátora zapojit také vedení, aby předešlo všem možným překážkám. V každé organizaci je prostředník (koordinátor), který dobrovolníky řídí, avšak ne vždy má tato osoba dostatečný výcvik. Přesto by měla umět řídit proces, mít přehled a umět komunikovat se všemi stranami. Dalším krokem by měla být dostatečná pozitivní atmosféra pro dobrovolníky a pocit, že jsou vítáni a potřební. V neposlední řadě je důležité uvědomit si, že dobrovolnictví není úplně zadarmo, ale při úspěšné spolupráci se „vyplácí“ (Kolářová, 2014, s. 16-17).

V případě, kdy máme vyjasněnou přípravu, můžeme přejít k samotnému procesu práce s dobrovolníky. Pro přehlednost se dá shrnout do 4 oblastí (www.dobrovolnik.cz [online])

- **Výběr dobrovolníků.** S ním souvisí nabídka dobrovolnických pozic, vhodný čas pro uskutečnění náboru a podmínky pro vstup do organizace.
- **Výcvik dobrovolníků.** Dobrovolník v zařízení zaujímá určitý post. Svou činností směřuje k plnění cílů a dostání své role, kterou zaujímá. V této fázi se dobrovolník na tuto činnost připravuje, a naopak organizace se seznamuje s chováním dobrovolníka a jeho zkušenostmi.

- **Supervize dobrovolníků.** Skupina dobrovolníků se účastní na sezení se supervizorem, kde dochází k vyjadřování postojů a pocitů vyvěrající z činnosti. Pro organizace je supervize formou kontroly činnosti dobrovolníků.
- **Evaluace dobrovolníků.** Proces hodnocení organizace dobrovolníky a opačně.

Tyto oblasti mohou být doporučením, jak systematicky s dobrovolníky pracovat. První 2 body jsou samozřejmostí pro všechny organizace. 3. a 4. bod je na uvážení organizace. Záleží pouze na vedení organizace, zda chtějí proces evaluovat a poskytnou dobrovolníkovi možnost zpracovat postoje a pocity ze své činnosti. Nepřítomnost těchto bodů může mít však negativní dopad na následnou dobrovolnickou činnost, a to zejména v domovech pro seniory, kde může být práce psychicky velmi náročná

4.2. Získávání dobrovolníků a podmínky pro jejich přijetí

Jedním z cílů mé práce je také zjistit, jaké metody domovy využívají k získávání dobrovolníků pro své zařízení a jak jsou tyto metody podle nich úspěšné. Pracovníci v domovech pro seniory jsou pracovníčně velmi zatíženi a hledají k získání dobrovolníků tu nejsnadnější cestu.

Nejlepším časem k získávání dobrovolníků je působení v období začátku školního či akademického roku, protože pro většinu lidí je období prázdnin větším předělem než kalendářní rok (Matoušek a kol., 2013, s. 20).

Metody získávání dobrovolníků se mohou lišit na základě toho, pro co chceme dobrovolníky získat. Jiný způsob uplatníme při náboru na jednorázovou akci, jiný pro dlouhodobé dobrovolnictví v organizaci. Významnou podporou může být v zařízení koordinátor dobrovolnictví, který řídí proces získávání dobrovolníků. Nejčastěji využívanými metodami jsou:

- **Letáky, plakáty, vývěska** – s cílem informovat veřejnost co děláme a proč potřebujeme dobrovolníky.
- **Místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání** – je považována za prioritní záležitost organizací. Díky médiím je zprostředkován přímý kontakt s potenciálními dobrovolníky a zároveň dochází k propagaci činnosti.
- **Náborová akce** – cílené získávání dobrovolníků během akcí, kde předpokládáme velkou účast široké veřejnosti, př. koncerty, veletrhy.

- **Besedy ve školách** – studenti se považují za nejlepší zdroj pro dobrovolnictví. Pro jejich získání je však podstatné přijít přímo do výuky a představit organizaci a její cíle, nejen leták vyvěšený ve školách.
- **Osobní kontakty** – jsou jednou z nejčastěji využívaných forem, založené na známostech. Je však časově náročná a brzy se okruh známostí vyčerpá. Vhodnou metodou může být pro menší organizaci.
- **Spolupráce s dobrovolnickými centry** – centra jsou u nás novodobější záležitostí a jsou rozšířena spíše ve větších městech, avšak s rozšiřováním jejich činností se zvyšuje jejich využívání (Tošner, Sozanská, 2002, s. 78).

Frič (2001) u získávání dobrovolníků rozlišuje mezi aktivním a pasivním přístupem zařízení. Za aktivní přístup považuje vstup organizace do určitého sociálního prostředí, jako je například škola, koncert apod. kde prezentuje svou organizaci. Taktéž mezi aktivní přístup počítá působení na osoby s určitou kvalifikací či sociálním postavením, kteří mohou na občany působit. Cílem této metody je vedle přímého získání dobrovolníků, vytvoření regionální databáze potencionálních dobrovolníků, jež bude možno v budoucnu využít. Dalším aktivním přístupem je využívání propagačních materiálů jako jsou letáky, plakáty či pro tuto dobu nevyužívanější webové stránky a sociální sítě. Taktéž působení masmédií dokáže přilákat velký počet dobrovolníků. V neposlední řadě řadí mezi aktivní přístup různé kampaně a prezentační akce a čím dál častější práce s dobrovolnickými centry.

Za pasivní přístup Frič (2001) považuje tzv. „vyčkávaní“ neboli to, že dobrovolně znamená dobrovolné přihlášení občana. Přístup je založen na navazování neformálních a přátelských kontaktů, které na rozdíl od aktivního působení přispívají k větší důvěře a spolehlivosti. Avšak s rostoucí prestiží dobrovolnictví v určité organizaci se snižuje formálnost a organizace směřuje k potřebě aktivního působení na veřejnost.

Tošner, Sozanská (2002) se domnívají, že nejúspěšnějším způsobem je kombinace několika metod, zejména je-li organizace nová, nebo málo známá. Pokud tedy chceme být v získávání dobrovolníků úspěšní měli bychom využít co nejvíce metod. Senioři často bývají velmi neatraktivní cílovou skupinou a pro propagaci zařízení je potřeba udělat patřičné kroky.

Získávání dobrovolníků je v naší společnosti velmi náročným procesem. Na získávání dobrovolníků může mít vliv řada faktorů. Jedním z nich může být špatná dostupnost zařízení, s tím spojené také malé kulturní či vzdělávací vyžití (př. nedostupnost střední školy).

Když se nám povede pro zařízení dobrovolníky získat, nastává proces jejich přijímání. Jak jsem již zmínila práce se seniory může být psychicky, ale i fyzicky velmi náročná. Proto může zařízení mít zpracovány určité kroky, které musí dobrovolník splnit.

Čím dál častěji organizace disponují manuály pro práci s dobrovolníky, ve kterých jsou uvedena všechna práva a povinnosti, které by měl dobrovolník znát. S formalizací dobrovolnictví souvisí připravenost dobrovolníka pro vykonávání činnosti (Frič, 2001, s. 108-109).

Již při výběru dobrovolníků využívají organizace různé metody jako jsou: dotazníky, psychologické testy, osobní pohovory aj. Některé organizace apelují na připravenost a vyžadují již předchozí kurz či vzdělávání dobrovolníka (Frič, 2001, s. 108-109). Jsou zařízení, kde je při nástupu nutné předložit také výpis z trestního rejstříku, zdravotní prohlídku apod. Neméně podstatná je však samotná motivace dobrovolníků, ochota spolupracovat s ostatními a jiné osobní předpoklady (AICM ČR, 2011, s. 17).

V poslední době je velkou otázkou také pojišťování dobrovolníků. Pro organizace je pojištění finanční a také administrativní přítěží a taktéž je problém najít pojišťovnu, která by byla ochotna takový typ pojištění uhradit (Frič, 2001, s. 110). Organizace tudíž již do přijetí dobrovolníků vkládá finance, a proto je velmi důležité přijmout vyhovující dobrovolníky, kteří tento vklad vrátí formou dobře odvedené práce.

4.3. Role dobrovolníka

Dobrovolníci v domovech pro seniory nemusí nutně působit pouze u klienta. Je zde mnoho oblastí, ve kterých mohou být v zařízení prospěšní. Jsou pozice, na které potřebují mít kvalifikaci, ale také posty, kde nejsou nutné žádné předchozí zkušenosti.

Dobrovolníci mohou vykonávat činnosti od vysoce kvalifikovaných postů, přes asistenci po pomocné práce. Velký zájem mají dobrovolníci o přímou práci s klienty nebo jednorázové akce a taktéž o posty technické podpory zařízení jako je administrativa, práce v prádelně, technické úpravy objektu apod. (Frič, 2001, s. 109).

Pro vysoce kvalifikované oblasti je potřeba dostatečného vzdělání a praxe dobrovolníků, kteří se v tématu orientují, např. výtvarné kurzy. Při specifické práci s klienty zařízení vysílá dobrovolníky na vhodnou edukaci a zajišťuje dostatečnou přípravu, často ve spolupráci s organizacemi nabízejícími vzdělávání. Další možností je individuální zaučení do chodu organizace, často pověřeným pracovníkem v zařízení (Frič, 2001, s. 109).

Dá se tudíž říci, že na základě činnosti, kterou bude dobrovolník zastávat, má příprava dvě složky: obecně dobrovolnickou, která se často uskutečňuje přímo v zařízení a speciální či odbornou složku, kde příprava probíhá mimo zařízení (Tošner, Sozanská, 2002, s. 79).

4.4. Motivování dobrovolníků a omezující faktory

Chceme-li v zařízení dobrovolníky udržet musíme je správně motivovat. V domovech pro seniory působí spousta faktorů ovlivňující chuť dobrovolníků, se této činnosti zde věnovat. Proto bychom tyto faktory měli znát a správně na ně reagovat, aby se nám dařilo počty dobrovolníků zvýšit nebo udržet.

Aronová (2008) tyto faktory dělí na vnitřní a vnější. Za vnější faktory považuje: polohu a dostupnost zařízení, změny v zákonu o sociálních službách a informovanost okolí. Za vnitřní faktory pak považuje: porozumění personálu, strukturu organizace a práci s riziky.

Nejdůležitějším předpokladem pro vykonávání dobrovolnické činnosti je charakter a návyky člověka a jeho morální připravenost (Frič, 2001, s. 109). Dobrovolníci vyžadují stejný odborný přístup jako profesionálové, ale tento přístup bývá často opomíjen. Dobrovolník vkládá svůj čas a energii prospěšnému cíli a pokud dojde k nedorozumění či špatnému přenosu informací, může dobrovolník opustit zařízení touto zkušeností zklamán, a naopak profesionálové ztrácí zájem s dobrovolníky pracovat, protože na ně není spoleh (Tošner, Sozanská, 2002, s. 70).

Výhodou při práci s dobrovolníky může být dobře zpracovaný plán. Netýká se pouze dobrovolníků, ale i profesionálních zaměstnanců, kteří budou s dobrovolníky přicházet do kontaktu. Je důležité uvědomit si, že spolupráce obohacuje obě strany. Dobře řízené dobrovolnictví může mít dopad na kvalitu a výkon zařízení. Jak píše Tošner, Sozanská (2002) dobrovolníci přispívají k naplňování poslání, přináší nové pohledy na problémy, které ze své pozice snáze identifikují a zabraňují stereotypnímu výkonu. Jsou tedy nedílnou součástí multidisciplinárního týmu.

Práce se seniory je náročná, dobrovolník často přichází s představou, která se v realitě nemusí naplnit. Senioři mají své specifické potřeby a dobrovolník často nemusí být schopen tyto potřeby naplnit. Přichází-li například dobrovolník k seniorovi, který má zájem o probírání duchovních záležitostí, jimž dobrovolník naopak nerozumí a je mu takový rozhovor nepříjemný, může dojít k rychlé demotivaci a odchodu dobrovolníka. Cílem zařízení by tedy mělo být zajištění spokojenosti na obou stranách.

Jeden z Frýdecko-místeckých domovů popisuje, že spolupráce s dobrovolníky vedla ke spokojenosti všech stran. Mezi klienty zmizeli konflikty a začali se těšit na návštěvy nových „přátel“. Díky tomu se naopak dobrovolníci znovu rádi do zařízení vraceli. Tento stav také v konečné důsledku ovlivnil i ostatní personál a vedl k celkové spokojenosti všech (Turčeková, 2007 [online]).

4.4.1. Sociodemografické proměnné

Motivů proč lidé vykonávají dobrovolnictví existuje spousta. Znat tyto motivy může být pro zařízení výhodné, aby dokázalo přizpůsobit podmínky a dobrovolníci neměli tendenci zařízení opouštět. Na dobrovolnictví a motivaci k dobrovolnictví mohou mít vliv také sociodemografické proměnné. V rámci dobrovolnictví v domovech pro seniory jsem se zaměřila na 2 základní proměnné, a to **gender** a **věk** (Mlčák, Zášková 2013, s. 73).

Gender je jedním ze zásadních faktorů. Ženy se v komparaci s muži považují za více empatické. Již v patriarchální společnosti byly ženám připisovány role pečovatelky a vychovatelky, k čemuž napomáhaly i jejich biologické předpoklady. Vlivem tradičního pojetí této genderové role se předpokládalo že se budou více angažovat při pomáhání druhým lidem a dobrovolnictví je pouze rozšířením jejich mateřské, manželské a rodinné role a trávením volného času. Tento faktor se nepovažuje za jasně prokazatelný, řada výzkumů však ukazuje na větší aktivitu žen. Uvádí se, že ženy chápou roli dobrovolníka jako součást své osobnosti, zatímco muži dobrovolnictví považují za prostředek k plnění úkolů či realizaci svých zájmů. Genderově diferencovány jsou také oblasti dobrovolnictví. Například muži častěji působí v hasičských a záchranných útvarech, zatímco ženy převažují v pečovatelské a charitní oblasti (Mlčák, Zášková, 2013, s. 73-74).

Neméně významnou proměnnou je **věk** dobrovolníků. M. A. Musick a J. Wilson (dle Mlčák, Zášková, 2013) tvrdí, že počet dobrovolníků vzhledem k věku není rovnoměrně rozložen. Křivka ukazující poměr dobrovolníků dle věku má tvar „U“. Podle preferencí oblastí se mladí lidé věnují hlavně aktivistickým, rekreačním a sportovním aktivitám, lidé ve středním věku se soustředí na politiku a vzdělávání a starší lidé se angažují v sociálních službách. S věkem souvisí také čas, který jsou dobrovolníci ochotni věnovat. V dospívání má na dobrovolnictví vliv socializace a významní druzí, ale také to může být socioekonomický status či tlak okolí. Ve středním věku není jasně dáno, za jakých podmínek vykonávají dobrovolnou činnost, většinou se však uvádí, že se jí účastní oba partneři. S příchodem dětí se většinou rodiče zapojují do dobrovolných činností okolo jejich aktivit. Počet dobrovolníků je vyšší, avšak věnují dobrovolnictví méně času a odvíjí se rovněž od jejich pracovního úvazku. V pozdním věku

může být dobrovolnictví projevem aktivního stárnutí. Počet dobrovolníků sice klesá, ale čas, kterou dobrovolnictví věnují s věkem stoupá. Starší lidé se věnují hlavně pomoci druhým lidem a převážně seniorům.

4.4.2. Odměna jako způsob motivace

Jak jsem již zmínila v předchozí kapitole, dobrovolnictví je činnost, kterou dobrovolník vykonává z vlastní vůle a neočekává za to finanční odměnu. Dobrovolník přichází do zařízení s určitou motivací pro výkon služby. Zařízení by mělo s touto motivací pracovat a hledat způsoby, jak dobrovolníka za jeho přínos pro organizaci odměnit (Tošner, Sozanská 2002, s. 70). Správné motivování dobrovolníků může mít dopad na jejich počty a může být jedním z ovlivňujících faktorů. Zařízení by měli dávat dobrovolníkům najevo, že si jejich činnosti váží.

Pro zařízení proto není tak složité dobrovolníky získat, jak si je na pozici udržet. Dobrovolníci jsou při nástupu do zařízení plní očekávání a mají zájem o pomáhání. Tento stav je nutno podporovat již při nástupu dobrovolníka do zařízení a mělo by jej provázet také celým jeho působením. Odměňování a oceňování dobrovolníků je způsob, jak je motivovat k další činnosti a nadále s nimi úspěšně spolupracovat. Hlavně v zařízeních, kde do dobrovolníků investovali spoustu času, popřípadě peněz na jeho vzdělávání a zaškolení, mají zájem na tom si dobrovolníky udržet co nejdéle (Frič, 2001, s. 111).

Dobrovolníky lze odměnit různými způsoby. Nejpraktičtější oceněním je forma „morální odměny“ (Frič, 2001, s. 111). Prosté osobní poděkování za jejich práci v průběhu celého působení v zařízení je úspěšným povzbuzujícím prvkem. Významné je také vybrat správný čas, kdy dobrovolníky ocenit. Mohou to být dny dobrovolnictví, významné akce pořádané zařízením, závěrečné porady nebo také čas před letními prázdninami, kdy spousta dobrovolníků svou činnost ukončuje, jako motivace k návratu (Kalvach a kol., 2012, s. 264).

Další možné způsoby oceňování dobrovolníků jsou například: uhrazení nákladů spojené se školením, cestovným apod., pozornosti od sponzorů, výrobky klientů, osvědčení o dobrovolné činnosti apod. (Matoušek a kol, 2013, s. 73). V České republice existuje řada domovů, které mají špatnou dopravní dostupnost, což může být velmi zásadní ovlivňující faktor. Proto hrazení cestovních nákladů může být přijatelným motivujícím prvkem.

Na základě výzkumu Frič (2001) zmiňuje, že pro samotné dobrovolníky je nejvýznamnější formou ocenění participace na společensky prospěšném projektu a čím větší prestiž zařízení, tím větší uspokojení se dobrovolníkům dostává. Což dokazuje, že nejceněnější odměnou dobrovolníkovi je o pocit prospěšnosti.

4.4.3. Supervize dobrovolníků a hodnocení služby

Domnívám se, že senioři jako cílová skupina však sama o sobě nemusí být pro většinu dobrovolníků, hlavně mladšího věku dostatečně prestižní. Práce se seniory je fyzicky i psychicky náročná a také se zde často objevují komunikační bariéry, což může být taktéž ovlivňujícím faktorem. Zařízení by se proto mělo na jejich motivaci soustředit a najít vhodné způsoby, jak si dobrovolníky udržet.

V době, kdy se dobrovolnictví profesionalizuje, dostává se do popředí i téma supervize. U profesionálních pracovníků, a to hlavně v pomáhajících profesích, je supervize prevencí proti syndromu vyhoření. U dobrovolníků se zařízení snaží předejít převážně ztrátě motivace, ale taktéž syndromu vyhoření (Tošner, Sozanská 2002, s. 82). Již několikrát jsem zmínila, že je práce se seniory psychicky velmi náročná. Proto by každý domov pro seniory měl svým dobrovolníkům poskytnout možnost supervize.

Tošner a Sozanská (2002) uvádí, že ohroženi jsou dobrovolníci především v zařízeních, kde je špatná komunikace mezi nimi a ostatním personálem, nebo kde dobrovolník zastává velké množství práce. V rezidenčních zařízeních jako jsou domovy pro seniory se dobrovolníci s nezájmem personálu mohou setkat často. Novotný, Stará a kol. (2002) uvádí, že na tomto základě dobrovolníci se zařízení buďto odcházejí nebo podlehnou syndromu vyhoření. Proto zde supervize působí jako prevence proti těmto situacím a podporuje pohodu dobrovolníka.

Supervize dobrovolníků se liší na základě práce, kterou vykonává a s tím souvisí i výběr supervizora. Roli supervizora může zastat i koordinátor dobrovolníků, kdy jde spíše o neformální shrnutí služby, kterou dobrovolník vykonává, její zhodnocení a ocenění práce dobrovolníka. Naopak dobrovolník při této supervizi může přinést významné poznatky ke zlepšení chodu zařízení či spolupráce. Tento způsob supervize je vhodný převážně u běžných činností (pomocné práce, administrativa apod.) (Tošner, Sozanská, 2002, s. 82). Tošner (dle Matoušek, 2013) dodává, že může být supervize považována za pracovní schůzku, při které dochází k rozmluvě o silných a slabých stránkách v rámci práce, probírá se, jakými způsoby se dá služba upravit a popřípadě zapojit všechny zúčastněné.

Pokud dochází k takovým schůzkám a často za účasti i ostatního personálu, stává se dobrovolník součástí multidisciplinárního týmu. Dochází opět k obohacování všech zúčastněných stran. Dobrovolník se cítí potřebný a odměněn, a naopak poskytuje zařízení podněty ke zkvalitnění péče.

U specifických činností, zvláště kde je zátěž na psychiku dobrovolníka, je již potřeba využít supervizi vedenou profesionálem. Je vhodné pozvat externího supervizora se zaměřením na danou službu. Například v práci s klientem v LDN využijí dobrovolníci supervizi se zaměřením na komunikaci s klientem, kterou povede zkušený gerontopsycholog (Novotný, Stará a kol. 2002, s. 25).

Supervize dobrovolníků je tedy komunikace mezi dobrovolníkem či skupinou dobrovolníků a supervizorem, probíhající v bezpečném prostředí. Dobrovolník zde může vyjádřit své postoje a pocity, a tak chránit své zájmy (Tošner, Sozanská, 2002, s. 81).

Supervize je v některých zařízeních považována za formu hodnocení služby dobrovolníky. Hodnocení je procesem oboustranným. Zařízení dostává zpětnou vazbu od dobrovolníků, a naopak. Taktéž se můžeme setkat s dotazníkovým hodnocením, které může přispět ke zlepšování služby. Evidováním služby dobrovolníků, rozhovory s nimi, nabídkou supervize a žádostí o zhodnocení, zařízení prokazuje dobrovolníkům určitou úctu k jejich práci, což může mít také motivační prvek a ukazuje na profesionální přístup. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 83).

4.5. Dobrovolnická centra

S vývojem dobrovolnictví po roce 1989, které nabírá směr západních zemí, začaly v rámci manažerského modelu vznikat dobrovolnická centra. Existují organizace, které mají koordinátora dobrovolníků, avšak spousta organizací pracuje stále decentralizovaným způsobem. Jejich činnost tudíž není kvalitně koordinována, plánována a vyhodnocována (Frič, 2001, s. 108).

Zajištění všech podmínek, které zahrnuje management dobrovolnictví může být pro zařízení velmi náročný proces. Proto spousta zařízení zahájila spolupráci s dobrovolnickými centry. Zájmem dobrovolnických center je vysílat dobrovolníky, kteří rozumí pojmu management dobrovolnictví. Jejich cílem je propagovat myšlenku dobrovolnictví ve společnosti, s navázáním na neziskové organizace a zapojením co největšího počtu občanů (Tošner, Sozanská, 2002, s. 100).

Dobrovolnická centra podávají například veškeré podstatné informace pro zájemce o dobrovolnictví a následně pro něj vyhledávají výhodný post. Ve spolupráci s organizacemi zajišťují proškolení a vzdělávání zájemců, následně supervizi a poskytují jim podporu a poradenství v průběhu celého působení v roli dobrovolníka. Z hlediska formálnosti zajišťují administrativu a smluvní podmínky a taktéž řeší otázku pojišťování dobrovolníků. Náklady za

potencionální dobrovolníky často také hradí dobrovolnické centrum, aby jim ulevili a dobrovolníci neztratili zájem (AICM ČR, 2011, s. 17).

Dobrovolnická centra spolupracují s neziskovými organizacemi, ale také realizují vlastní dobrovolnické programy zaměřené na jednotlivé cílové skupiny (děti a mládež, senioři apod.) (Müllerová, 2011, s. 31). Nejstarším a nejznámějším dobrovolnickým centrem u nás je dobrovolnické centrum HESTIA. Bylo založeno s cílem propagovat dobrovolnictví v zemích bývalého komunistického bloku (Tošner, Sozanská, 2002, s. 100).

Dobrovolnická centra vzhledem ke spolupracujícím organizacím mají postavení tzv. vysílající organizace. Pomáhají organizacím dobrovolníky získat, pracovat s nimi a udržet si je. Centrum pracuje na podkladě vlastních dobrovolnických programů nebo spolupracuje s určitým typem organizace (př. kojenecký ústav, domov pro seniory, hospic apod.). Při dlouhodobé spolupráci se dobrovolnické centrum stává poskytovatelem metodické a supervizní činnosti. Následně podporuje běžící programy a přispívá novými programy a aktivitami, které si spolupracující organizace již dokážou zajistit ve velké míře samy (www.dobrovolnik.cz).

Novodobě mají organizace velký zájem o zaštitění dobrovolné činnosti v zařízení dobrovolnickým centrem. Centrum na základě této spolupráce následně poskytuje koordinaci a výcvik dobrovolníků a následně nabídku supervize (www.dobrovolnik.cz).

Domovy pro seniory se s přijetím manažerského modelu často přiklání ke spolupráci s dobrovolnickými centry. Problém je, že dobrovolnických center stále není dostatek a nachází se ve velkých městech. Domovy pro seniory s nimi často navazují spolupráci proto, aby se zbavily práce kolem získávání dobrovolníků a péče o ně (př. supervize). Centrum zajišťuje veškerou nutnou administrativu což je pro domovy velkým ulehčením, a sami se mohou věnovat například jen motivováním dobrovolníků. Domovy, hlavně pak ty se špatnou dostupností, tak mohou s centrem spolupracovat, ale spolupráce jim nutně nezajišťuje dostatečný přísun dobrovolníků, protože zde mohou působit i jiné ovlivňující faktory, které centra nevyřeší.

V kapitole jsem se věnovala tomu, jak zařízení s dobrovolníky pracují. Novodobá práce s dobrovolníky v domovech pro seniory je ve velké míře postavena na modelu manažerském, který nese svá specifika, která mohou být pro domovy podporující, ale také limitující. Působí zde mnoho faktorů, které mohou počet dobrovolníků ovlivnit a záleží na zařízení, jak se jim s těmito faktory daří pracovat a zda s nimi vůbec pracují. Manažerský model přináší metodiku

práce, která dává domovům určitý směr, jak s dobrovolníky pracovat, aby jich co nejvíce získalo a následně si je udrželo.

5. Dobrovolnictví v sociálních službách

Dobrovolnictví se týká spousty oblastí, například: kultury, volného času, vzdělávání a sportu, ekologie a ochrany přírody, ochrany lidských práv, humanitární pomoci a v neposlední řadě sociální a zdravotní oblasti (www.nicm.cz [online]).

Sociální služby jsou jednou z nejstarších oblastí, ve kterých dobrovolníci působí. Sociální služby zahrnují mnoho činností, ve kterých se mohou dobrovolníci angažovat. Cílem sociálních služeb je sociální začlenění a prevence sociálního vyloučení ohrožených jedinců. Dobrovolníci vstupují do sociálních služeb se svými zkušenostmi a dovednostmi, které předávají klientům a navazují s nimi přátelství. Do služby přináší individuální přístup ke klientovi a tím zmírňují jeho špatný sociální stav (MŠMT, 2011, s. 15).

Vývoj dobrovolnictví došel do doby, kdy je považujeme za nedílnou součást moderních sociálních služeb. Dobrovolníci doplňují práci profesionálů, mají v zařízení podpůrnou funkci a napomáhají ke zvyšování kvality života klientů (Husáková a kol, 2016, s. 28).

Po roce 1989 nabralo dobrovolnictví rychlý vývoj jemuž napomohl i Mezinárodní rok dobrovolníků (2001), Evropský rok dobrovolnictví (2011) a zákon o dobrovolné službě (2002) se zavedením akreditace dobrovolnictví a grantovou podporou Ministerstva vnitra. Dobrovolnictví bylo nedílnou součástí sociálních služeb. V roce 2006, kdy vyšel v platnost zákon o sociálních službách však nastala situace, kdy se práce dobrovolníků v sociálních službách začala kontrolovat. Michálek (2018) pojednává ve svém článku o striktním oddělení sociální práce a činnosti dobrovolníků. Zákon jasně stanovil kompetence k výkonu sociální práce, proto není možné, aby ji vykonávali dobrovolníci, avšak otázkou je, zda není na pracovníky v sociálních službách vyvíjen nadměrný tlak. Profesionální pracovníci tak naplňují nejnnutnější potřeby klientů a pro dobrovolníky se otevírá možnost naplňovat zbylé „tužby“ klientů. Touha po osobě, která přichází individuálně za klientem, aby si s ním popovídala, darovala mu svůj čas, energii a empatii, která by u vytížených pracovníků mohla vést až k syndromu vyhoření, je pro klienty díky dobrovolníkům snadněji splnitelná (Michálek, 2018, s. 18-19).

Dobrovolnictví v sociálních službách vynakládá velký tlak na psychiku jedince, proto dobrovolnictví vyžaduje profesionální management. Je nutné proškolení dobrovolníků a také koordinátorů. Tuto funkci přebírají dobrovolnická centra spolu s poskytováním metodik, výcviků a supervizí a v neposlední řadě propagováním dobrovolnictví (MŠMT, 2011, s. 15).

5.1. Dobrovolnictví v domovech pro seniory

Senioři jsou velmi specifickou cílovou skupinou. Práce s nimi je náročná fyzicky, tak hlavně psychicky. V mnoha domovech pro seniory je počet pracovníků nedostatečný a jako pracovníci v sociálních službách nezvládají pojmout všechny biologické, psychologické, sociální a spirituální potřeby seniorů. V této fázi je vhodnou podporou právě dobrovolník, který je ochotný vzít část této zodpovědnosti na sebe.

V domovech pro seniory pomáhají dobrovolníci jako tzv. osobní asistenti. U klientů působí jako společníci a zaplňují jim jejich volný čas například předčítáním, hraním her nebo pouhou komunikací s klientem či doprovodem. Taktéž pomáhají při jednorázových akcích jak s přípravou, tak u klientů (MŠMT, 2011, s. 15).

V domovech pro seniory dobrovolníci mohou působit při jednorázových akcích, ale také v práci s klientem ať už laická (předčítání, rozhovory), tak i částečně odborná činnost. Není však pravidlem, že dobrovolníci pracují pouze s klienty. Vedlejšími činnostmi pro dobrovolníky mohou být informační služby v recepci, prodej v charitativním obchodě, pomoc koordinátorovi dobrovolníků, práce na zahradě a kolem zařízení, podpora fundraisingu či práce v administrativě apod. (Vidovičová, 2014, s. 161).

Zákon o sociálních službách apeluje na zvyšování kvality péče. Standardy kvality například mluví o tom, že klienti rezidenčních zařízení by měli prožívat obdobný život jako jejich vrstevníci mimo sociální služby. Dobrovolník může být prvkem, který naplní tyto požadavky tím, že věnuje seniorům svůj čas. Spektrum dobrovolnictví v domovech pro seniory je velice široké, od práce s klienty (doprovod na procházky, naslouchání aj.), k činnostem administrativní či manuální (práce v prostorách zařízení) (Holczerová, Dvořáčková, 2013, s. 76).

5.1.1. Programy

Na základě podpory dobrovolnictví v domovech pro seniory vznikají různé podpůrné programy. Cílem je poskytnout podporu klientům, kteří již ztratili příbuzné nebo jsou omezeni v pohybu (Kalvach a kol., 2012, s. 265) či si nemají s kým popovídat a ztratili smysl života (Husáková 2016:29). Programy většinou vytváří dobrovolnická centra, ale mohou být i činnostmi jiných organizací.

Příkladem jednoho z programů může být projekt „Dobrá duše“, která vznikla s cílem odměnit zapojení aktivních seniorů do dobrovolnictví, kteří poskytují pomoc v jiných domovech pro seniory (Husáková, 2016, s. 29).

Stárnutí populace vede ke dvěma situacím. V první řadě, zájem využít potenciálu mladších seniorů a jejich zapojení do dobrovolnictví, na druhou stranu poskytnout pomoc dobrovolníkům seniorům, kteří ji potřebují (Kafková, 2013, s. 152).

Dobrovolnictví v domovech pro seniory se ukazuje jako podstatná a nedílná součást vedle práce profesionálů. Podpora klientů a naplňování jejich potřeb může být zásadní a velmi prospěšná. Pracovníci jsou však vytíženi a často všechny potřeby nejsou schopni zajistit, čímž se otvírají dveře pro dobrovolníky. Nejedná se však nutně jen o práci s klienty, ale týká se i činností jiných, které podporují chod zařízení.

Metodologická část

6. Vlastní empirické šetření

V této části bakalářské práce se budu věnovat vlastnímu empirickému šetření. Uvedu zde výzkumný cíl a dílčí výzkumné otázky a hypotézy, charakterizuji výzkumný vzorek a následně přejdu k interpretaci dat a vyhodnocení naplnění cílů.

6.1. Metody výzkumu

Pro svou bakalářskou práci jsem zvolila kvantitativní šetření. Punch (2008) ve své knize píše, že kvantitativní šetření staví na svých cílech a výzkumných otázkách.

Pro sběr dat jsem využila dotazníku, který jsem rozeslala do vybraných domovů pro seniory. Disman (2002) považuje dotazník za techniku, která dokáže pojmut velké spektrum vzorku, a s vysokou mírou anonymity, avšak u dotazníků hrozí malá návratnost.

Vlastní dotazník byl na základě první otázky rozdělen do 3 oblastí podle toho, zda zařízení disponovalo dobrovolníky. Všechny oblasti obsahovaly 2 informační otázky a následně pak jednu, šest a patnáct výzkumných otázek.

6.2. Výběr výzkumného vzorku

Cílem práce je zmapování počtu dobrovolníků. Proto jsem pro svou práci zvolila za výzkumný vzorek sociální pracovníky v domovech pro seniory. Mým cílem bylo získat dostatečný počet odpovědí.

V první fázi bylo rozesláno 69 dotazníků po zařízeních Moravskoslezského kraje, s návratností pouhých 19 dotazníků. Proto jsem se rozhodla pro rozšíření vzorku a dotazníky rozeslala po krajích Moravy a Slezska. V konečné fázi bylo rozesláno 204 dotazníků po 6 krajích Moravy a Slezska. Z tohoto počtu bylo zpět přijato 103 vyplněných dotazníků, což odpovídá 50% návratnosti.

6.3. Výzkumný cíl

Cílem mého výzkumného šetření je zmapovat počet dobrovolníků v zařízeních pro seniory, zjistit okolnosti, které mají dopad na počet dobrovolníků a zjistit metody, které využívají k získávání dobrovolníků a jak jsou tyto metody úspěšné. Hlavními otázkami tedy bude zjistit „*jaký je počet dobrovolníků ve vybraných domovech pro seniory a jaké faktory tento počet ovlivňují?*“ a „*jaké metody k získávání zařízení využívají a jak jsou úspěšné?*“ Pro naplnění cíle jsem zvolila dílčí výzkumné otázky.

VO 1: Jak zařízení pracuje s dobrovolníky, aby si je udrželo?

VO 2: Liší se způsob získávání dobrovolníků v zařízeních, které jimi disponují od zařízení, kterým se nedaří dobrovolníky získat?

VO 3: Jsou dobrovolníci v domovech pro seniory důležití?

Punch (2008) zmiňuje, že podstatné není vydefinovat přesný cíl, ale hlavně zvolit správné dílčí otázky, které jsou s cílem propojené a směřují ke všemu co se v rámci šetření odehrává. Výzkumné otázky pak obecný cíl převádí do specifické podoby.

6.4. Hypotéza

Bakalářská práce pojednává o podmínkách, které ovlivňují působení dobrovolníků v domovech pro seniory. Cíl mé práce je zjistit počet dobrovolníků ve vybraných domovech pro seniory, tudíž jde spíše o kvantitativní šetření. Dílčí cílem je však zjistit metody získávání dobrovolníků. Proto, abych propojila oba cíle mé práce jsem zvolila tuto hypotézu:

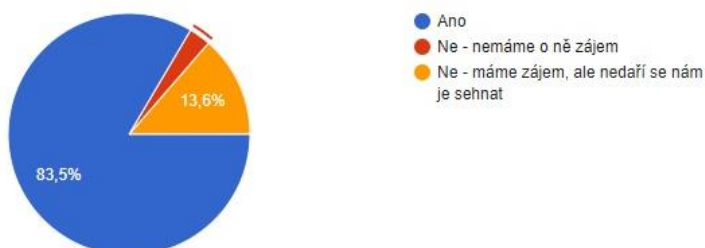
1. Hypotéza: Je-li zařízení v získávání dobrovolníků aktivní, bude disponovat větším počtem dobrovolníků.

Cílem mé práce je taktéž zjistit metody získávání dobrovolníků, které domovy využívají. V teoretické části podle Friče (2001) rozlišuji získávání aktivní a pasivní. Při tvorbě hypotézy předpokládám, že pokud zařízení využívá alespoň 3 metody získávání dobrovolníků je ve své činnosti aktivní a počet dobrovolníků v zařízení bude tedy vyšší.

Hypotézu budu ověřovat na základě dotazníkového šetření.

7. Interpretace výsledků

První otázka dotazníku byla rozcestníkem do dalších třech oblastí. Ze 103 odpovědí má dobrovolníky 86 domovů. Dobrovolníky nemá, ale má o ně zájem 14 služeb a 3 služby dobrovolníky nemá a ani o ně nemá zájem.



Graf 1 Počet zařízení disponující dobrovolníky

Oblast číslo 3. – Dobrovolníky nemáme a nemáme o ně ani zájem.

Nejprve se zaměřím na 3. oblast, tedy služby, které o dobrovolníky nemají zájem. V této oblasti byla pouze jedna otázka.

1. Uveďte důvod, proč nemáte o dobrovolníky zájem.

V odpovědích respondentů se objevily 3 rozdílné důvody. První respondent uvedl, že jsou dobrovolníci pro zařízení velkou administrativní zátěží. Druhý z respondentů uvedl, že ve svých řadách nenašel člena, který by dobrovolnictví koordinoval. Třetí z respondentů jako důvod uvedl, že je zařízení malé a dobrovolníci by zde byli zbyteční. Ve všech 3 případech se jednalo o státní zařízení, umístěné v malém městě nebo na vesnici.

Oblast číslo 2. – O dobrovolníky zájem máme ale nedaří se nám je sehnat.

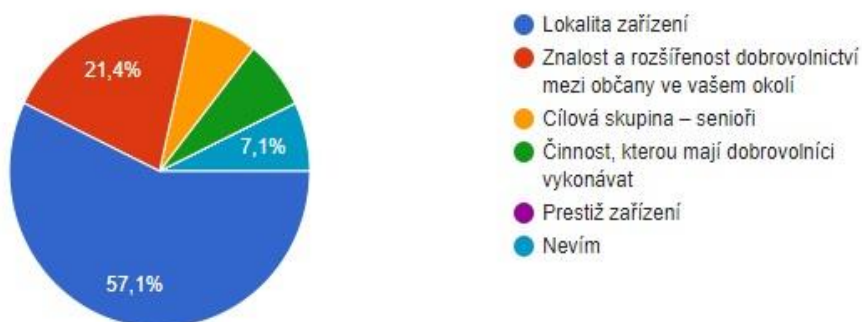
Další oblast byla věnována zařízením, kteří by dobrovolníky chtěli, ale nedaří se jim je sehnat. Oblast obsahovala 8 otázek a odpovídalo 14 respondentů.

1. Do jaké míry jsou podle vás dobrovolníci ve vašem zařízení potřební?

5 respondentů (36%) na škále potřebnosti (1 – nejsou potřební, 10 – zařízení se bez nich neobejde) odpovědělo číslem 5, odpovídající polovině škály. Dalších 6 (42%) respondentů se přiklápělo k vyšší potřebnosti, číslo 6 zaznačili dva respondenti a číslo 8 označili tři respondenti. K potřebnosti na úrovni 9 se přiklonil jeden respondent a po jednom se také přiklápěli respondenti k číslům 1, 3 a 4.

2. Co je nejvíce ovlivňující faktor získávání dobrovolníků u vás?

Ze 14 odpovědí si 8 respondentů (57%) myslí, že nejvíce ovlivňujícím faktorem je lokalita zařízení. Druhou nejčastější odpovědí byla prestiž zařízení, kterou zvolili 3 respondenti (21%). Po jednom pak respondenti označili cílovou skupinu – senioři a činnost, kterou by dobrovolníci měli vykonávat. Jeden respondent zvolil odpověď nevím.



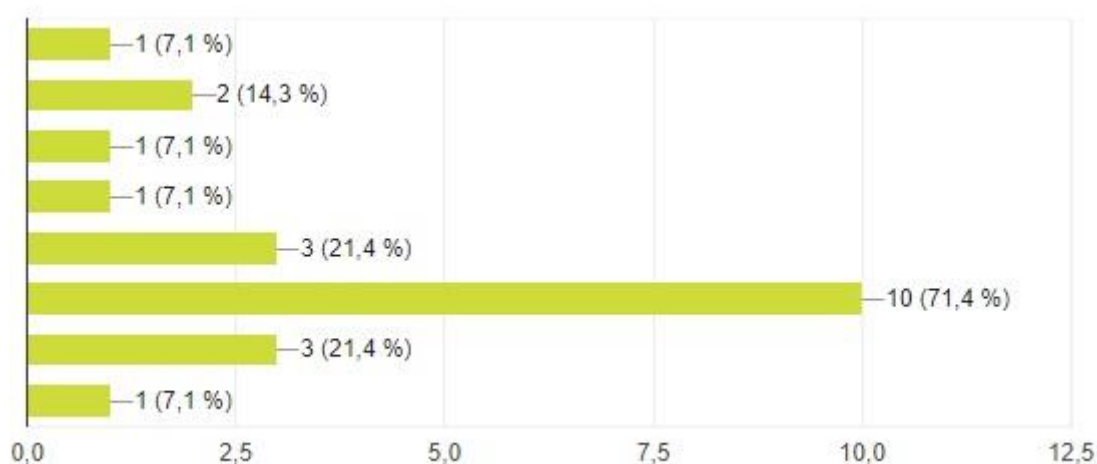
Graf 2 Ovlivňující faktory

3. Na jakých pracovních pozicích, byste dobrovolníky potřebovali? Více možných odpovědí

V této otázce měli respondenti možnost zaznačit více odpovědí. 13 respondentů (93%) uvedlo, že by dobrovolníky potřebovali k přímé práci s klienty. 9 respondentů (64%) pak zvolilo možnost pomoc při jednorázových akcích a třetí nejčastější možnost byla manuální činnost v prostorách zařízení (36%). Po jednom odpovídali respondenti také k PR a fundraisingu.

4. Jaké metody k získávání dobrovolníků využíváte?

V této otázce bylo taktéž možno zvolit více odpovědí. 10 respondentů (71%) uvedlo jako nejčastější odpověď využívání osobních kontaktů. 3 respondenti (21%) odpověděli, že spolupracují s dobrovolnickými centry a další 3 respondenti že žádné metody k vyhledávání nevyužívají. Místního tisku a regionálních zpráv pak využívají 2 respondenti (14%) a po jednom se objevuje odpověď využití letáků, náborové akce, besedy a internetové stránky.



Graf 3 Metody získávání dobrovolníků

5. Kterou metodu využíváte nejčastěji a proč?

Zde mohli respondenti specifikovat nejčastější metodu. Nejčastější odpověď koresponduje s předchozí otázkou, 8 respondentů využívá osobních kontaktů. Důvody proč právě tato metoda se lišili, v různých formách se však objevovala odpověď předávání zkušeností přímo z praxe, důvěryhodní dobrovolníci a osvědčená metoda. 3 respondenti uvedli, že žádnou metodu nevyužívají, což odpovídá předchozí otázce a po jednom zazněla odpověď dobrovolnická centra, díky dobré zkušenosti a besedy, na kterých mají zájemci možnost doptat se.

6. Která metoda je podle vás neúspěšnější?

V otázce, kde měli respondenti zhodnotit, která metoda je podle jejich názoru neúspěšnější se odpovědi značně lišili. Osobní kontakty zvolili 3 respondenti. 3 respondenti také zvolili besedy, 3 respondenti neuměli odpovědět a 1 respondent soudí, že žádná z metod není neúspěšnější. Překvapivě nejvíce respondentů (4) zvolilo odpověď dobrovolnická centra.

Poslední 2 otázky byly opět informativní a jednalo se o to v **jaké lokalitě zařízení působí** a kdo **je zřizovatelem**. U 6 respondentů byla lokalita vesnice se špatnou dostupností a 4 respondenti z vesnice s dobrou dostupností. A jednalo se o zařízení charitní (6) a státní (6).

Oblast číslo 1. – Ano, dobrovolníky máme.

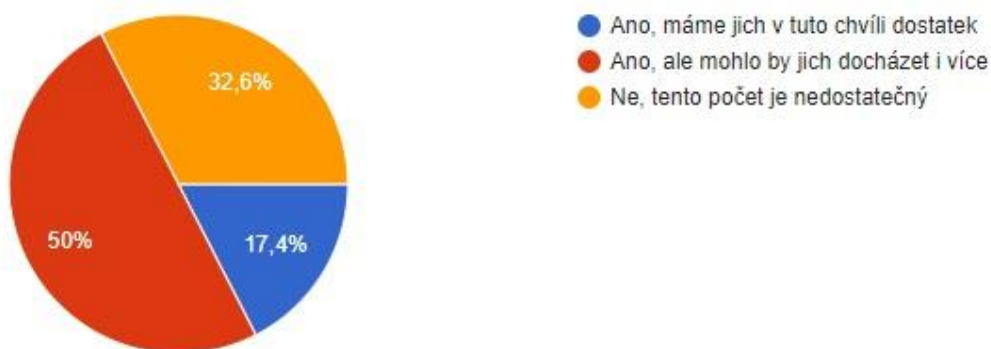
Nejrozsáhlejší oblastí bylo ta, kde zařízení dobrovolníky disponuje. Odpovídalo zde 86 respondentů.

1. Jaký je počet dobrovolníků, který u vás v posledních 12 měsících působí?

První otázka se týkala počtu dobrovolníků, kteří v zařízeních působí. V 86 zařízeních působí celkem 808 dobrovolníků. Většina zařízení (53) má pak do 10 dobrovolníků v zařízení. Do 30 dobrovolníků má 30 zařízení a počtem nad 30 dobrovolníků disponují 4 zařízení.

2. Je tento počet dobrovolníků dle vašeho názoru dostatečný?

V této otázce respondenti hodnotili, jestli je počet dobrovolníků v jejich zařízení dostatečný. 43 respondentů, což odpovídá polovině dotázaných (50%), odpovědělo, že je tento počet dostatečný, ale mohlo by jich docházet více. 28 respondentů, přibližně 33% odpovídajících, se přiklání k odpovědi, že je tento počet nedostatečný a 15 (17%) respondentů je s nynějším počtem spokojen.



Graf 4 Dostatečnost počtu dobrovolníků v zařízení

3. Kolik dobrovolníků u vás působí v jednotlivých věkových kategoriích?

Otázka byla rozdělena do 4 věkových kategorií. Z odpovědí respondentů se dalo vyčíst, že v kategorii 15-20 let působí nejméně dobrovolníků a 50 z 86 dotazovaných označilo, že u nich v této věkové kategorii vůbec dobrovolníci nepůsobí. Ve zbylých 3 kategoriích byly počty dobrovolníků v jednotlivých věkových kategoriích přibližně stejné. Nejvíce dobrovolníků, věnujících se dobrovolnictví má kolem 60 let.

4. Kolik z působících dobrovolníků je:

Výsledky ukazují, že se dobrovolnictví věnuje větší počet žen jak mužů, přesto rozdíl není markantní. I přes podobné rozložení však ženy působí v 83 zařízeních z 86 dotázaných a muži z 86 zařízení vůbec nepůsobí ve 29 dotázaných.

5. Jak často dobrovolníci do zařízení docházejí?

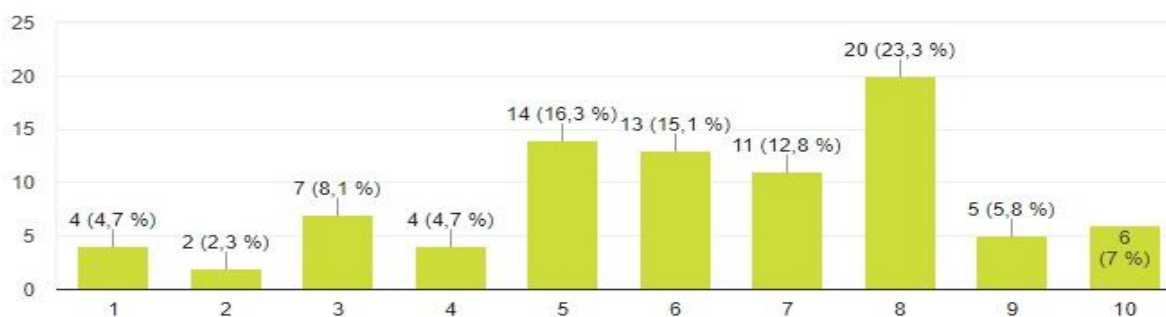
Nadpoloviční většina 56% (48 respondentů) odpověděla, že dobrovolníci zařízení navštěvují každý týden nejméně jeden. V 20 případech, což odpovídá asi 23%, respondenti odpověděli, že musí dobrovolníci přijít do zařízení 1x měsíčně alespoň 1 a 13 respondentů (15%) odpovědělo, že dobrovolníci docházejí každý den nebo téměř denně alespoň jeden.

6. Máte s dobrovolníky domluvenu nějakou docházku? (Př. každý musí dojít alespoň 1x týdně)

Odpověď na tuto otázku byla u 86 respondentů přibližně půl napůl. Odpověď „ne“ měla lehce navrch, zde odpovědělo 45 respondentů tudíž 52% a odpověď „ano“ označilo 41 respondentů 48%.

7. Do jaké míry jsou podle vás dobrovolníci ve vašem zařízení potřební?

Škálovací otázka týkající se potřebnosti dobrovolníků v zařízení, se opakovala i v této oblasti. Nad polovinu škály odpovědělo 53 respondentů (asi 61%), tudíž blíže k odpovědi-zařízení se bez dobrovolníků neobejde. Nejvíce označovanou odpovědí bylo číslo 8.

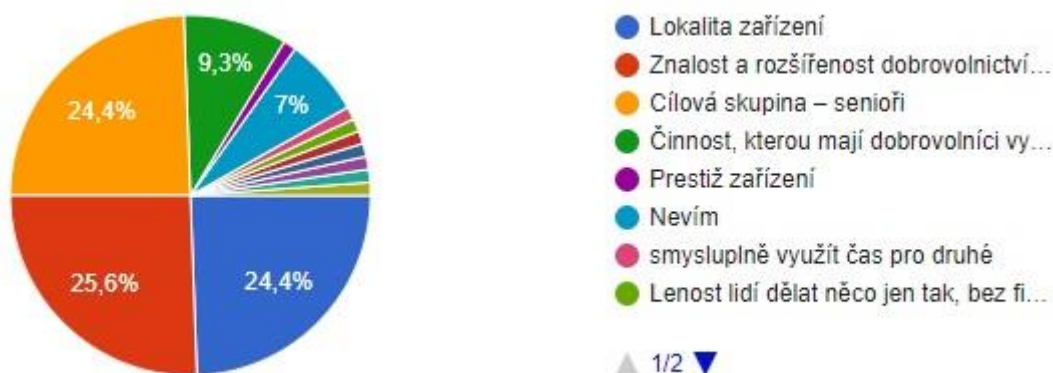


Graf 5Škála potřebnosti dobrovolníků

20 respondentů (23%) a 6 respondentů označilo na škále číslo 10 (7%). Přesně polovinu škály (ani potřební ani nepotřební) označilo 14 respondentů (16%) a pod polovinu škály (nejsou potřební) odpovědělo 17 respondentů (20%).

8. Co je dle vašeho názoru nejvíce ovlivňující faktor počtu dobrovolníků u vás?

V této otázce odpovídali respondenti na faktory, které dle jejich názoru mají největší dopad na počty dobrovolníků. 22 respondentů (26%) odpovědělo, že nejvíce ovlivňující je podle nich znalost a rozšířenost dobrovolnictví v okolí zařízení. Téměř stejný počet respondentů 21 (24%) pak odpovídalo, že je ovlivňujícím faktorem lokalita zařízení a cílová skupina – senioři. 8 respondentů (9%) pak zvolilo za ovlivňující faktor činnost, kterou mají dobrovolníci vykonávat a 6 (7%) respondentů nevědělo, jak odpovědět. Respondenti taktéž měli volbu vlastní odpovědi, ve kterých se opakoval jako ovlivňující faktor čas a ochota dělat něco zadarmo.



Graf 6 Ovlivňující faktory

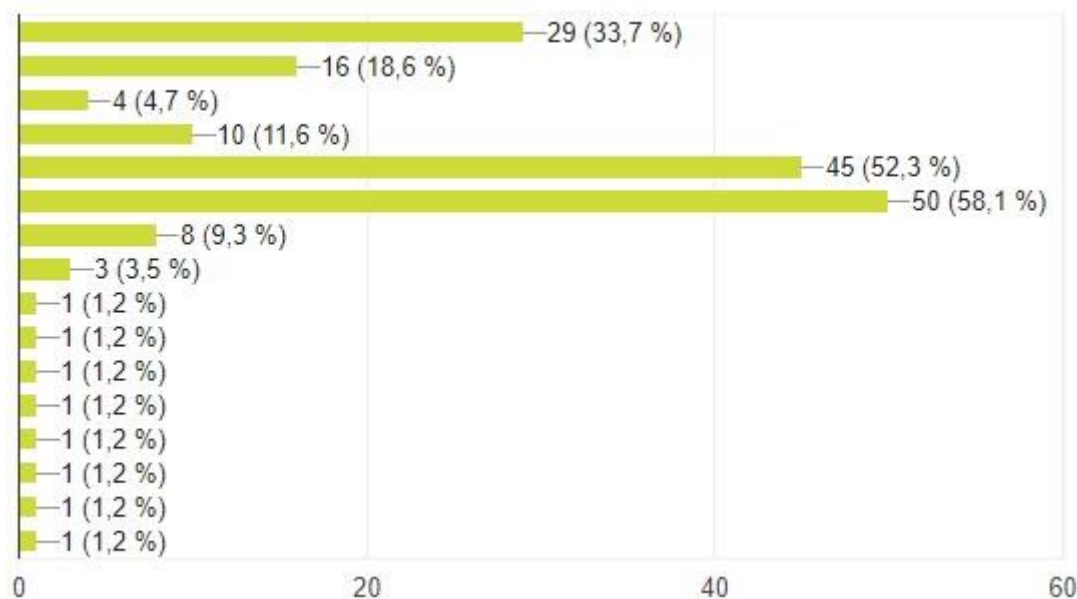
9. V jakých oblastech u vás dobrovolníci působí?

Respondenti měli možnost zvolit více odpovědí, 98% což odpovídá 84 respondentům však zvolili možnost přímé práce s klientem (trávení volného času s nimi, doprovody aj.). 43 respondentů (50%) dále zvolili možnost jednorázových akcí a 3. nejčastější odpověď byla manuální práce v okolí zařízení, kterou zvolilo 10 respondentů (12%).

10. Jaké metody k získávání dobrovolníků využíváte?

Na otázku, jaké metody zařízení využívá k získávání dobrovolníků, odpovědělo 50 respondentů (58%) osobní kontakty. Nemalý počet, 45 respondentů (52%), také zvolilo spolupráci s dobrovolnickým centrem. Pomocí letáků a plakátů pak dobrovolníky vyhledává 29 respondentů (34%). 16 respondentů (19%) využívá místních novin a regionálních zpráv, 10 respondentů (12%) pokládá za vhodnou metodu besedy a 4 respondenti (5%) využívají také

náborových akcí, 5 respondentů připsalo možnost využití internetu a webových stránek a také se několikrát objevila odpověď, že se dobrovolníci hlásí sami a zařízení žádné kroky nepodniká (9%).



Graf 7 Metody získávání dobrovolníků

10.1. Pokud jste zvolili možnost spolupráce s dobrovolnickými centry, prosím napište, co vám centra poskytují

Podotázka se věnovala tomu, co dobrovolnická centra mohou zařízení poskytnout. Na otázku odpovídalo 48 respondentů. Všichni respondenti se shodli téměř na stejných informacích. Nejčastěji respondenti zmiňovali zaštitění celého dobrovolnictví, starost o veškerou administrativu (pojištění dobrovolníků, smlouvy s nimi). Další častou odpovědí bylo zařizování náboru dobrovolníků, vysílání dobrovolníků do zařízení. Ve většině případů se také objevila propagace zařízení a zajišťování supervize a proškolení dobrovolníků. Jeden z respondentů zmiňuje, že se s dobrovolníky a koordinátorem z centra pravidelně 1x měsíčně schází a probírají jednotlivé kroky. Několikrát se také v odpovědích objevilo poradenství.

11. Kterou metodu využíváte nejčastěji a proč?

Další otevřenou otázkou byla specifikace nejčastější metody, kterou zařízení k získávání dobrovolníků využívá. 20 respondentů (23%) odpovědělo osobní kontakty a jako důvod uvedlo, že preferují osobní rozhovor s dobrovolníkem, získávání důvěryhodných osob přes známé a pracovníky. Další nejčastější metodou byla spolupráce s dobrovolnickým centrem, odpovědělo 27 respondentů (31%) a za důvod často uvádělo to, že dobrovolnická centra vše zajišťují a je to pro zařízení úspora času. Kolem 10 respondentů (12%) odpovědělo také že využívají letáků

a plakátů z důvodu finančního (nejlevnější metoda) a také velkého plošného pokrytí. Přibližně stejný počet respondentů uvedlo, že žádnou metodu nevyužívají. Několikrát se také objevila odpověď náborové akce a besedy.

12. Která metoda je podle vás nejméně úspěšná?

V této otázce bylo cílem zjistit, jakou metodu považuje zařízení za úspěšnou. Přibližně 20 respondentů (23%) se shoduje s předchozí otázkou a dobrovolnická centra volí za jednu z nejlepších metod. Přibližně 24 respondentů (29%) za nejméně úspěšnou považují stále metodu osobních kontaktů a rozhovorů s dobrovolníky. Kolem 7 respondentů (9%) se přiklání k letákům a využívání tisku a přibližně stejný počet je pro besedy a náborové akce. Objevila se zde také odpověď, že nejméně úspěšná je kombinace všech zmíněných metod a také část zařízení považuje za nejméně úspěšnou právě tu, kterou sami využívají (nejčastěji dobrovolnická centra a osobní kontakty).

13. Jaké podmínky musí dobrovolník splnit, aby mohl být součástí vašeho zařízení?

V otázce se zaměřuji na podmínky, které musí dobrovolník splnit, chce-li být součástí zařízení. Respondenti mohli volit více odpovědí. Nadpoloviční většina respondentů 69% označila, že musí dobrovolník projít vstupním pohovorem s koordinátorem. Dalších častou odpovědí bylo základní proškolení dobrovolníků, označenou 50 respondenty (58%). Přibližně stejný počet respondentů za 3. nejčastější možnost zvolilo uzavření smlouvy se zařízením, 42 respondentů (49%). Přibližně třetina respondentů za další častou možnost volila vyplnění vstupního dotazníku a seznámení se s metodikou zařízení. Dalších 10 respondentů (12%) připsalo možnost podpisu smlouvy s dobrovolnickým centrem, a ne přímo se zařízením a asi v 5 případech (6%) respondenti zmiňují že je podstatný hlavně zájem dobrovolníků o činnost, bez podmínek zařízení.

14. Jaké možnosti práce s dobrovolníky využíváte?

Otázka byla zaměřena na metody, jak dobrovolníky motivují k další spolupráci. Většina respondentů (58%) označila za nejpoužívanější metodu práce s dobrovolníky poskytování zpětné vazby dobrovolníkům k jejich působení. Kolem 50% respondentů za vhodnou práci s dobrovolníky volí metodiku postupu práce s nimi a seznámení dobrovolníků (43 respondentů) s ostatními členy týmu (40 respondentů). Přibližně třetina respondentů se přiklání k oceňování dobrovolníků (38%) (jak pochvalou, tak materiální odměnou formou dáreků) a také k přístupu k dobrovolníkům jako součástí multidisciplinárního týmu (30%), kde dbají na jeho názory a poznatky.

15. Využíváte evaulace – hodnocení zařízení dobrovolníky?

Poslední výzkumnou otázkou byla otázka na hodnocení služby dobrovolníky. Odpovědi respondentů byly přibližně půl napůl lehce navrch měla odpověď ano, jež odpovědělo 45 respondentů (52%) a evaulaci zařízení dobrovolníkem nevyužívá 41 respondentů (48%).

Otázka číslo **16.** a **17.** byla opět informační a směřovala k **lokality** a **zřizovateli**. Z 86 respondentů bylo 50 zařízení umístěno v menším městě (58%), 14 zařízení ve velkoměstě (16%), 12 ve vesnici se špatnou dostupností (14%) a 10 ve vesnici s dobrou dostupností (12%). Nadměrná většina zařízení (73%) byla zřízena státem, charitních zařízení a soukromých bylo okolo (13%).

8. Analýza výsledků

Cílem mé bakalářské práce je zmapovat počet dobrovolníků v zařízeních pro seniory, zjistit okolnosti, které mají dopad na počet dobrovolníků a zjistit metody, které využívají k získávání dobrovolníků a jak jsou tyto metody úspěšné. Na základě získaných dat v této kapitole zodpovím cíle a dílčí otázky a potvrdím, nebo vyvrátím hypotézu.

8.1. Naplnění cílů, zodpovězení výzkumných otázek

Ze 103 zařízení, která se podílela na výzkumu, je pro naplnění výzkumné otázky podstatných 86, která disponují dobrovolníky a 14 zařízení, která dobrovolníky nemají, ale mají o ně zájem.

V 86 oslovených domovech pro seniory Moravy a Slezska působí 808 dobrovolníků. Počty dobrovolníků se v jednotlivých zařízeních liší a pohybují se od 1 dobrovolníka až po 40 dobrovolníků na jedno zařízení. Domovy shledávají tyto počty převážně za dostatečné, ale tvrdí, že by dobrovolníků mohlo docházet mnohem více. Nelze jednoznačně určit, jaký je dostatečný počet dobrovolníků, každé zařízení má svá specifika. Například lokalita má na vnímání dostatku počtu dobrovolníků v zařízení podstatný vliv. Pokud je zařízení umístěno na vesnici, za dostatečný počet shledává například 3 dobrovolníky. Naopak zajímavým prvkem bylo zjištění, že čím větším počtem dobrovolníků zařízení disponuje, tím větší zájem má o další dobrovolníky a počet dobrovolníků jim stále přijde nedostatečný. Většinou se jednalo o zařízení z menších měst.

Cílem bylo také vyhodnotit faktory, které tento stav ovlivňují. V teorii se opírám o vnitřní a vnější faktory, které mohou mít negativní vliv na působení dobrovolníků v domovech pro seniory. Otázkou je, zda je zařízení schopno samo zhodnotit, výskyt těchto faktorů. Na základě získaných dat se ukázalo, že až 7% respondentů není schopno na tuto otázku odpovědět. Výzkum podle většiny odpovědí ukázal, že nejvíce limitující jsou vnější faktory. Jako jeden z faktorů uvádí nedostatečnou informovanost okolí ohledně dobrovolnictví a další častou odpovědí byla lokalita zařízení.

V teoretické části věnuji kapitolu managementu dobrovolnictví, který se stal fenoménem po roce 1989. Mnoho domovů pro seniory se přiklonilo k tomuto modelu a začalo využívat služeb dobrovolnických center. Cílem podotázky, zaměřené na zařízení využívající služeb dobrovolnických center, bylo zjistit, co jim dobrovolnická centra poskytují. Jedním z cílů, při vzniku dobrovolnických center, byla propagace dobrovolnictví a tuto skutečnost taktéž uvedlo množství respondentů v odpovědi. Spolupracuje-li 48 zařízení (z 86) s dobrovolnickými centry

zajišťujícími propagaci dobrovolnictví jejich zařízení, je zajímavým zjištěním že velká míra respondentů označila za limitující faktor právě informovanost veřejnosti. V porovnání se zařízeními, které dobrovolníky nemají, ale snaží se je získat, je jako primární limitující faktor označována lokalita zařízení, která se potvrdila i v informativní otázce v jaké lokalitě se jejich zařízení nachází, protože šlo většinou o vesnice se špatnou dostupností.

Průzkum prokázal, že ve většině zařízeních se limitující faktory vyskytují. Pokud má zařízení zájem na tom, aby své dobrovolníky udrželo, měla by využívat různých způsobů motivace. Jedna z dílčích otázek zněla:

VO 1: Jak zařízení pracuje s dobrovolníky, aby si je udrželo?

Již při přijímání dobrovolníka do zařízení podle výsledků dat, využívají domovy několik postupů práce. Ve většině případů je podmínkou projít pohovorem s koordinátorem dobrovolníků, nedílnou součástí je také jejich zaškolení a následné uzavření smlouvy se zařízením nebo centrem, které je vysílající organizací. Tyto kroky poukazují na to, že se již často nestává, aby dobrovolníci bezcíleně vstupovali do zařízení, ale prvky profesionálního řízení dobrovolníků jsou již ve většině zařízení pevně zakořeněny. Z výsledků dat však stále existují zařízení, zakládajících si na spontánnosti dobrovolnictví a po svých zájemcích nevyžadují žádné podmínky.

Pokud se dobrovolník dostává do zařízení je důležité pracovat z jeho motivací. Má-li zařízení zájem si dobrovolníka udržet, měla by využívat několika prvků práce s nimi. Z výzkumu vyplývá, že nejvyužívanější metodou je poskytování zpětné vazby dobrovolníkům a rozhovory s nimi. Tento výsledek koresponduje s teoretickou částí, kde se vyskytoval názor, že motivací dobrovolníků k výkonu služby je participovat na společensky prospěšném cíli a morální ocenění je pro ně mnohem významnější. Přesto jsem při tvorbě výzkumu předpokládala, že nejčastější formou práce s dobrovolníky bude jejich oceňování dary, které zařízení také využívají, ale ne v předpokládané míře. Podle výsledků většina zařízení spoléhá na vypracovanou metodiku práce a na jejich seznámení s ostatním personálem.

Druhým cílem mé práce bylo zjistit, jaké metody zařízení využívají k získávání dobrovolníků a jejich úspěšnost. Pokud chceme získat dobrovolníky pro své zařízení, musíme mít také vymezeny pozice, na kterým chceme, aby působili. Podle pozice, na kterou chceme dobrovolníky získat, pak volíme vhodnou metodu získávání. Výzkum prokázal, že skoro všechny oslovené domovy hledají dobrovolníky na přímou práci s klienty, která zahrnuje trávení volného času, doprovody, rozhovory apod. Další nejčastější pozicí, na kterou domovy

potřebují dobrovolníky je pomoc s jednorázovými akcemi. A v neposlední řadě využívají domovy dobrovolníky na manuální práci okolo zařízení.

V návaznosti na pracovní pozice, pak domovy využívají vhodné metody k získávání dobrovolníků. Jak jsem popisovala v teoretické části, spousta domovů přistoupila na manažerský model v přístupu k dobrovolnictví. Profesionalizace dobrovolnictví vedla k vzniku dobrovolnických center, která jsou nyní čím dál tím více využívána. Mým předpokladem pro tento cíl bylo, že většina zařízení bude využívat nabídky dobrovolnických center jako nejčastější možnost, jak získat dobrovolníky. Zpracování dat však ukázalo, že mnohem častěji využívají zařízení osobních kontaktů. Dobrovolnická centra zaujímala hned druhou pozici, což potvrzuje, že manažerský model ovlivnil dostatek zařízení. Vztáhnu-li jednotlivé metody získávání k pozici, na kterou dobrovolníky využívají, respondenti uvedli, že dobrovolnické centrum jako vysílající organizaci informují o pozici, na kterou shánějí dobrovolníka a centrum jej zařídí. Podobným způsobem mohou fungovat osobní kontakty, kdy v rozhovoru s potencionálním dobrovolníkem sdělíme, na jakou pozici jej chceme využít. Výhodnou metodou pro získávání dobrovolníků na určité pracovní pozici mohou být také besedy ve školách, zacílené na určitou skupinu, například pro práci s klienty využijeme besedy ve škole s humanitním zaměřením.

Dílní otázkou k tomuto cíli byla otázka:

VO 2: Liší se způsob získávání dobrovolníků v zařízeních, které jimi disponují od zařízení, kterým se nedaří dobrovolníky získat?

Výzkum rozdělil respondenty do 3 oblastí podle toho, zda disponují dobrovolníky či nikoliv a zda o ně mají zájem. Domnívala jsem se, že se metody získávání dobrovolníků budou v těchto zařízeních lišit a budou důvodem, proč zařízení dobrovolníky nedisponují. Výše jsem uvedla, že zařízení, která dobrovolníky mají, za nejčastěji využívají hlavně osobní kontakty a dobrovolnická centra. Zařízení, která dobrovolníky nemají, ale mají o ně zájem však využívají stejně tak osobních kontaktů a taktéž druhou nejčastější metodou bylo využití dobrovolnických center. Odpověď na tuto otázku tedy ukazuje, že se metody v těchto zařízeních neliší, tudíž předpokladem je, že zde působí jiné ovlivňující faktory, které by mohly být předmětem dalšího zkoumání.

Poslední dílní otázkou bylo zjistit, zda jsou vůbec dobrovolníci v domovech pro seniory důležití. Směrem k cíli pro mě bylo podstatné zjistit, zda zmapovaný počet poukazuje na míru jejich potřebnosti a zda je jejich získávání vůbec pro zařízení podstatné.

VO 3: Jsou dobrovolníci v domovech pro seniory důležití?

Pro ověření tohoto dílčího cíle jsem využila škálovací otázky, týkající se míry potřeby dobrovolníků v zařízení. Senioři mohou být velmi náročnou cílovou skupinou. Pracovníci domovů pro seniory se snaží o zajištění co nejvyšší míry potřeb, avšak časová náročnost práce a často i počet klientů na jednoho pracovníka jim často brání věnovat se klientům individuálně. Myslím si, že v této fázi je vhodné využít práci dobrovolníků. Otázkou je, zda to stejně vnímají i pracovníci zařízení. Respondenti mohli na škále od 1 (zařízení se bez dobrovolníků obejde) do 10 (zařízení se bez dobrovolníků vůbec neobejde) zvolit míru potřeby. Škála prokázala, že zařízení vnímají dobrovolníky ve svých zařízeních za potřebné. V domovech, které dobrovolníky disponují, odpověděla nadpoloviční většina, že jsou v zařízení potřební. V domovech kde dobrovolníci nepůsobí, ale mají o ně zájem považují dobrovolníky stejně za spíše potřebné a potřebné tak napůl, což může být dáno tím, že zde nepůsobí a jsou zvyklí většinu činností zvládat bez nich.

8.2. Ověření hypotézy

Hypotéza: Je-li zařízení v získávání dobrovolníků aktivní, bude disponovat větším počtem dobrovolníků.

Proto, abych propojila oba cíle mého výzkumu, jsem zvolila hypotézu, ve které předpokládám, že pokud zřízení využívá alespoň 3 metody pro získávání dobrovolníků, je ve vyhledávání dobrovolníků aktivní a počet dobrovolníků zde bude vyšší. Při ověřování této hypotézy jsem zjistila, že z 86 respondentů využívá více jak 3 metody k získávání dobrovolníků pouhých 20 (23%). Počet dobrovolníků v těchto zařízeních je pak 237 (29%). V 59 zařízeních (87%) využívají pouze jednu nebo dvě metody a většinou jde o kombinaci dobrovolnického centra a osobního kontaktu. Počet dobrovolníků v těchto zařízeních je pak 513 (63%). Ve zbylých 7 zařízeních (8%) nevyžívají žádnou metodu a počet dobrovolníků je zde 58 (7%), což je podle mého názoru celkem vysoké číslo.

Můj předpoklad, že v zařízeních, kde se využívá tří a více metod bude počet dobrovolníků vyšší se však jednoznačně nepotvrdil. Počty dobrovolníků v zařízeních s aktivním přístupem se lišili od 1 dobrovolníka až po 35 dobrovolníků. U zařízení, kde považují jejich získávání za pasivní a využívají méně jak 3 metody, byly však čísla přibližně stejná, Dokonce zařízení, které disponuje nejvyšším počtem dobrovolníků (40), je v získávání dobrovolníků pasivní a využívá pouze 2 metody.

Hypotézu nemohu potvrdit, avšak nedá se ani jednoznačně vyvrátit, protože s přihlédnutím k počtům dobrovolníků u jednotlivých zařízení, byly počty přibližně stejné. Hypotéza spíše poukázala na to, že zde vedle aktivního a pasivního přístupu existuje i jiný faktory, které počty ovlivňují a že nezáleží na počtu metod, ale na jejich efektivitě. Tento poznatek otevírá možnost dalšího zkoumání například efektivity jednotlivých metod.

Závěr

Cílem práce bylo zjistit počty dobrovolníků v domovech pro seniory se zaměřením na okolnosti působící na počet dobrovolníků a také zjistit metody získávání dobrovolníků. Předpoklady, které jsem před vyhodnocením dat měla se ve určité míře potvrdily, ale spousta výsledků pro mě byla překvapivá. Samotná hypotéza přinesla zajímavé poznatky. Nejzajímavější bylo zjištění, že zařízení, která se vůbec nesnaží dobrovolníky získat disponují počtem 58 dobrovolníků. Hypotéza poukázala na skutečnost, že na počet dobrovolníků nemá velký vliv aktivní či pasivní přístup, ale působí zde mnoho jiných faktorů. Výsledek otevřel možnost zkoumání například efektivity jednotlivých metod.

Nelze vytvořit závěry, zda jsou počty dobrovolníků v zařízeních dostatečné, ale většina zařízení se přiklání k názoru, že by jich mohlo docházet více, čímž se mé domněnky potvrdily. Počet 808 dobrovolníků v 86 zařízeních podle mě není špatný výsledek, avšak rozhodně není schopen pojmut veškerou práci, kterou by bylo potřeba.

Výsledky mého výzkumného šetření poukázaly na spousta oblastí, kterým by se dalo zvláště věnovat. Například jak rozšířit informace o dobrovolnictví v domovech mezi širší veřejnost nebo zjistit efektivnost jednotlivých metod získávání dobrovolníků a spousta dalších oblastí.

Již při psaní teoretické části mě zaujal management dobrovolnictví, který ovlivnil spousta domovů pro seniory. Jednoznačně nedokážu říct, že se jimi všechny domovy řídí, avšak spousta domovů využívá prvků manažerského modelu. Důkazem je například spolupráce s dobrovolnickými centry, které zaštiťují dobrovolnictví v řadě domovů pro seniory.

Obecně o působení dobrovolníků v domovech pro seniory moc literatury neexistuje. Ve velké míře se setkáváme s obecným řízením dobrovolníků. Pro mě osobně jsou však pobytové služby velmi specifickým zařízením s těžkou prostupností. Často se můžeme setkat například s neochotným personálem. Naopak přímý kontakt se seniorem může být pro dobrovolníka psychicky náročná činnost. Všechny tyto aspekty mě stále vedou nutnému profesionálnímu řízení dobrovolníků v této oblasti, kterou má cenu se zabývat.

Myslím si, že jsem cíl své práce v rámci možností naplnila, i když ne vždy s jasnými a jednoznačnými výsledky. V budoucnu bych se soustředila na kvalitnější formulaci jednotlivých otázek, které by mi mohly prozradit více podstatných informací.

Bibliografický seznam:

AICM ČR. 2011. *Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji*. Český Krumlov: CPDM Český Krumlov, o.p.s. a ICOS Český Krumlov, o.s.

ARONOVÁ, K. 2008. Dobrovolnictví v domovech pro seniory. Příklady dobré praxe. [online] [cit. 2018-20-03]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001000.pdf>

DISMAN M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Sociologické nakladatelství.

DVOŘÁČKOVÁ D. 2012. *Kvalita života seniorů*. Praha: Grada.

FRIČ P. 2011. „Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce“. *Sociální práce/Sociálna práca*. 11(4): 8-9.

FRIČ P. a kol. 2001. *Dárčovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS.

GEISLEROVÁ E. et al. 2012. *Mít přehled: Průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut pro další vzdělávání.

GULOVÁ L. 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada.

GURKOVÁ E. 2011. *Hodnocení kvality života: Pro klinickou praxi a ošetrovatelský výzkum*. Praha: Grada.

HAVRDOVÁ A KOL. 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích.

HOLCZEROVÁ V., DVOŘÁČKOVÁ D. 2013. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada.

HUSÁKOVÁ V. (ed). 2016. *Sociální služby I. Užitečné informace pro manažery*. Tábor: RUDI, a.s.

KAFKOVÁ P. M. 2013. *Šedivějící hodnoty. Aktivita jako dominantní způsob stárnutí*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

KALVACH Z. a kol. 2012. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada.

KLEVETOVÁ D. 2017. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada.

KOLÁŘOVÁ R. 2014. „Na co (ne)myslí management dobrovolnictví“. *Sociální služby*. 16 (12): 16-18.

- KŘIVOHLAVÝ J. 2002. *Psychologie nemoci*. Praha: Grada.
- LANGMEIER J., KREJČÍŘOVÁ D. 2006. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada.
- MALÍKOVÁ E. 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada.
- MALOUŠKOVÁ S. 2015. *Kvalita života seniorů v pobytovém zařízení sociálních služeb*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.
- MATOUŠEK O. 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MICHÁLEK M. 2018. „Lidé dobré vůle a sociální služby.“ *Sociální služby*. 20 (2): 18-19.
- MLČÁK Z., ZÁŠKODNÁ H. 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta.
- MŠMT 2011. *Dobrovolníci mění svět. Sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT.
- MÜLEROVÁ M. 2011. *Dobrovolníci pro kulturu. Dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture nákladem Institutu umění – Divadelního ústavu.
- NEŠPOROVÁ O, SVOBODOVÁ K., VIDOVIČOVÁ L. 2008. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i.
- NOVOTNÝ M., STARÁ I a kol. 2002. *Dobrovolníci v nemocnicích. Metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Praha: Hestia.
- ONDRUŠOVÁ J. 2011. *Stáří a smysl života*. Univerzita Karlova v Praze: Karolinum.
- PICHAUD C., THAREAUOVÁ I. 1998. *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Praha: Portál.
- POKORNÁ A. 2010. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada.
- PUNCH K. 2008. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál.
- ŠOUREK D. 2016. „Doprovázení umírajících v pobytových zařízeních.“ *Sociální služby*. 18 (2): 20-21.
- TOŠNER J., SOZANSKÁ O. 2002. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

TRACHTOVÁ E. 2001. *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví.

TUREČKOVÁ M. 2007. „Dobrovolnictví v domově pro seniory“. *Sestra*. Aktualizace: 09.02.2007. Dostupné z: <https://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/dobrovolnictvi-v-domove-pro-seniory-291150>

VIDOVIČOVÁ L. (ed.). 2014. *Průvodce vyšším věkem. Manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta a.s.

Zákony:

Vyhláška č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198#cast1>

Webové zdroje:

Jak fungují dobrovolnická centra. www.dobrovolnik.cz [online].[cit. 2018-22-03].Dostupné na: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-funguji-dobrovolnicka-centra>.

Jak pracovat s dobrovolníky. www.dobrovolnik.cz [online].[cit. 2018-20-03].Dostupné na: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-pracovat-s-dobrovolniky>.

Charakteristika dobrovolnictví. www.nicm.cz [online].[cit. 2018-21-03].Dostupné na: <http://www.nicm.cz/dobrovolnictvi-charakteristika>