

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Hana Nádvorníková, DiS.

Přínosy dobrovolnictví v Sociálních službách Česká Třebová

Diplomová práce

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

2016

Prohlášení

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

V České Třebové dne.....

.....
podpis studentky

Poděkování

Děkuji za cenné rady a věcné připomínky docentce PaedDr. Tatianě Matulayové, Ph.D. Dále děkuji zaměstnancům a uživatelům organizace Sociální služby Česká Třebová, a to především za čas, který mi v průběhu přípravy praktické části práce ochotně věnovali.

OBSAH

Úvod

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Dobrovolnictví	1
2. Dobrovolnictví v sociálních službách	7
2.1 Legislativa upravující dobrovolnictví sociálních služeb v ČR	9
2.2 Přínosy dobrovolnictví v sociálních službách	13
2.3 Úskalí bránící přijetí a rozvoji dobrovolnictví v sociálních službách	18
3. Management dobrovolnictví v sociálních službách	22
3.1 Postavení dobrovolníka v sociální službě	22
3.2 Postavení koordinátora dobrovolníků v sociální službě	23
3.3 Dobrovolnické centrum a jeho podpůrná role při rozvoji dobrovolnictví	25

II. EMPIRICKÁ ČÁST

4. Výzkumné šetření	27
4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky	27
4.2 Metodologie výzkumu	
4.2.1 Anketa	29
4.2.2 Rozhovor	29
4.2.3 Reflexe	30
4.3 Charakteristika výzkumného vzorku	31

4.3.1 Výběr výzkumného souboru	31
4.4 Organizace výzkumu	35
4.5 Analýza získaných dat	37
4.5.1 Data získaná anketou mezi uživateli	38
4.5.2 Data získaná rozhovory se zaměstnanci	45
4.5.3 Reflexe	51

Závěr

Použité zdroje

Seznam tabulek

Seznam grafů

Seznam příloh

ÚVOD

Život v dlouhotrvající samotě, opuštěnost ze strany rodinných příslušníků a nenaplněná potřeba sounáležitosti se svým okolím a společností bývá příčinou nejen pocitů nespokojenosti, zloby či lítostivosti, ale také mnoha psychických a somatických onemocnění dnešních seniorů. Z letité praxe v různých typech sociálních služeb a organizací jsem došla k přesvědčení, že právě tyto okolnosti životních podmínek uživatelů sociálních služeb, jsou jedněmi z hlavních důvodů, ze kterých pramení jejich negativní pocity, a které tak mají zásadní vliv na kvalitu jejich života v jeho závěrečné fázi.

Při studiu na Univerzitě Palackého v Olomouci jsem si během přednášek věnovaných problematice dobrovolnictví prohloubila znalosti o dobrovolnictví a poznala smysl jeho činnosti v uspokojování základních emočních potřeb lidí. To mě dovedlo k rozhodnutí věnovat se ve své diplomové práci tematicce rozvoje a přínosům dobrovolnické činnosti v Sociálních službách Česká Třebová, kde jsem zaměstnána.

Dobrovolnictví sehrává významnou roli v oblasti zvyšování kvality v sociálních službách. Dobrovolníci, za předpokladu vhodného vedení, mohou nemocné a opuštěné lidi emočně saturovat a pozitivně ovlivňovat jejich psychický stav.

Cíl diplomové práce je zaměřen na zjištění přínosů dobrovolnictví a jeho rozvoje pracovníky a uživateli organizace Sociální služby Česká Třebová.

Předkládaná práce je rozdělena na část teoretickou a část výzkumnou.

Teoretická část je rozdělena do tří hlavních kapitol a několika podkapitol. V první kapitole stručně seznamuji s dobrovolnictvím v obecné rovině a podávám vysvětlení základních definic, znaků, typů a oblastí dobrovolnictví.

Druhá kapitola je věnována specifikům dobrovolnictví v sociálních službách. V podkapitolách je představen legislativní rámec, v němž se dobrovolnictví v České republice musí pohybovat, popis přínosů i bariér dobrovolnické práce v sociálních službách, které je vhodné poznat před samotným začátkem rozvoje dobrovolnictví a v neposlední řadě, vysvětlení modelů dobrovolnictví využívaných v sociální sféře.

Třetí kapitola je věnována managementu dobrovolnictví v sociálních službách, podstatné roli koordinátora dobrovolníků, roli dobrovolníka. Mimo jiné zahrnuje i popis role dobrovolnického centra.

V empirické části věnuji kapitolu popisu základních informací o jednotlivých službách, které poskytují zkoumané organizace Sociálních služeb Česká Třebová. Stěžejní část práce vychází z výzkumného šetření provedeného kombinací metod ankety a polostandardizovaného rozhovoru.

Přínos diplomové práce spočívá v rovinách vědecké a praktické. Vědecký přínos má diplomová práce pro rozvoj dobrovolnictví v oblasti sociálních služeb, a stane se tak součástí dalších výzkumů zaměřených na zjištění přínosů. Praktický přínos jednoznačně ukážou výsledky výzkumu, které může organizace využít k rozvoji dobrovolnictví a zvýšení kvality služby směrem k uspokojování základních emočních potřeb uživatelů. Rovněž může výzkumné šetření, mající základní oporu v části teoretické, pomoci k rozvoji managementu dobrovolnictví v organizaci a ke spolupráci s výše uvedeným dobrovolnickým centrem.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Dobrovolnictví

Pokud bychom chtěli co nejlépe vystihnout definici dobrovolnictví, můžeme čerpat z Všeobecné deklarace dobrovolnictví přijaté na 16. světové konferenci dobrovolníků, která se konala na počátku Mezinárodního roku dobrovolníků v roce 2001 v Amsterdamu. „Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspiraci lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny“ (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 2009).

Šormová, Klégrová, Tošner a Sozanská se shodují v pojetí přínosů dobrovolnictví pro lidskou společnost. Dobrovolnictví má přínosy v mnoha oblastech života lidí již tisíce let. Pod pojmem dobrovolnictví běžně rozumíme činnost, pro kterou se jednotlivec rozhodne zcela samostatně s úmyslem pomoci druhým, např. přispět svou prací ke zlepšení jejich životní situace, svoji přítomností ke zlepšení psychické pohody atd. Velmi důležitou součástí dobrovolnictví jsou další činnosti přispívající k řádnému fungování celého systému dobrovolné činnosti např. organizace, propagace, koordinace dobrovolnictví (Šormová, Klégrová, 2006, s. 3).

Dobrovolnictví bývá rovněž nazýváno dobrovolnickou službou, čemuž odpovídá i legislativní úprava v zákoně o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb.

Na tomto místě je v souvislosti s následujícím textem vhodné uvést poznatek, že v české literatuře a té pocházející z cizích zdrojů dochází k určitým odchylkám v terminologii. Jedná se zejména o používání spojení dobrovolné či dobrovolnické činnosti v literatuře české provenience, které supluje termín dobrovolnická práce využívaný v literatuře cizích zdrojů. K rozdílnostem mezi literaturou cizojazyčnou a českou dochází i v dalších pojmech. Na ně v této práci ještě upozorním.

Dobrovolnictví nelze chápat jako oběť. Jedná se o přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, a současně s tím nese pozitiva i pro samotného dobrovolníka. Je pro něj zdrojem nových zkušeností, dovedností a obohacením na úrovni mezilidských vztahů. Zároveň dodává pocit potřebnosti a smysluplnosti (Tošner, Sozanská, 2006, s. 18).

Dobrovolná činnost se vyznačuje těmito hlavními znaky:

- služba **neplacená**, tzn. práce, není finančně ohodnocena jako práce zaměstnanců. Neznamená to však, že by dobrovolníkovi neměly být uhrazeny náklady, které jsou spojeny s výkonem jeho dobrovolné činnosti, a také, že by nemohla být poskytnuta dobrovolníkům odměna jako výraz poděkování.
- služba **vědomá a svobodně zvolená**. Dobrovolnou činností lze v podstatě označit jakoukoliv pomoc a podporu, kterou můžeme poskytnout ve prospěch druhým (Šromová, Klégrová, 2006, s. 4).

Podobnými znaky charakterizují definici dobrovolnictví i další kapacity v oboru (Brozmanová Gregorová, Matulayová, Mračková, Vavrinčíková, Vlašičová, Koróny, 2012, s. 18–20) a uvádějí, že se jedná o činnost neplacenou, vykonávanou svobodnou vůlí a ve prospěch ostatních. Pro získání všeobecného přehledu o dobrovolnictví považuji za důležité stručně uvést oblasti a formy dobrovolnictví, se kterými se v České republice setkáváme.

Formy a oblasti dobrovolné činnosti

Pro lepší porozumění problematice dobrovolnictví uvedu některé formy dobrovolné činnosti a možnosti jejich využití.

Dobrovolnictví je projevem občanské angažovanosti. Nejbližší a zajisté nejznámější bude pomoc, kterou běžně užíváme v mezilidských vztazích. Jedná se o výpomoc zaměřenou na rodinu, příbuzenstvo, sousedské a přátelské vztahy. Tato výpomoc bývá označována jako **občanská výpomoc**. Tošner, Sozanská, Frič a Pospíšilová se shodují v pojetí dobrovolné činnosti v rámci komunity např. v obcích, na faře, ve sportovním klubu, ve sborech dobrovolných hasičů apod. Tošner a Sozanská definují aktivity jako **dobrovolnictví vzájemně prospěšné**. Hranice mezi občanskou či sousedskou výpomocí a vzájemně prospěšným dobrovolnictvím jsou neostře.

Neziskové organizace vytvářejí **dobrovolnictví veřejně prospěšné**, které se vyznačuje podobnými rysy jako občanská výpomoc, avšak s hlubším a propracovanějším systémem požadavků na dobrovolníka (Tošner, Sozanská, 2006, s. 36).

Jednotným charakteristickým znakem pro oba výše zmíněné typy je především spontánnost a neočekávání finanční odměny. Další podobné znaky, které obsahují, jsou slučitelné i pro tzv. neformální dobrovolnictví.

Neformální dobrovolnictví – je typem dobrovolnictví, které není nikým a nijak řízené, avšak významně ovlivňuje charakter dobrovolnictví formálního v ČR. Frič jej specifikuje jako „*trvající, neplacené služby, které jednotlivci poskytují mimo formální strukturu organizace*“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 10). Neformální dobrovolnictví v Evropě převládá nad dobrovolnictvím formálním zejména z důvodů osobních domluv a vztahů mezi dobrovolníkem a příjemcem dobrovolnické služby.

Struktura aktivit neformálních dobrovolníků v České republice je podstatnou charakteristikou vztahů vzájemné závislosti na komunitní úrovni. Podle typu neformálního dobrovolnictví převažují činnosti spíše formou sousedské výpomoci, např. pomoc s dopravou a hlídáním dětí, s péčí o zahradu (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 74–75). **Sousedská výpomoc** zastává stále důležitou roli zejména v menších demografických oblastech a mezi lidmi starší generace.

Pokud se zájemce zapojí do dobrovolnictví v určité oblasti, např. v domovech seniorů, nemocnici, ekologické organizaci apod., obvykle ho organizace seznámí s jejich činností i s pravidly zde platnými. Organizace nabídne zájemci konkrétní zapojení a obvykle s ním uzavírá smlouvu či dohodu o dobrovolnictví. Pokud je v organizaci dobrovolnictví koncipováno tímto zmíněným přístupem, nazýváme ho **formální** nebo také **organizované dobrovolnictví**. Dobrovolník využívá podpory partnerské organizace, která mu pomáhá a zároveň dohlíží na spolehlivost jím poskytované služby příjemci či příjemcům pomoci (Tošner, 2014, s. 6 - 8).

Dle výsledků výzkumných šetření provedených v České republice i Slovensku zaměřených na zjištění podílu zapojení občanů do formálního a neformálního dobrovolnictví lze konstatovat shodu výsledků získaných na Slovensku s přibližně podobnými výsledky získanými v České republice, kde výzkum prováděl Frič (Brozmanová Gregorová a kol., 2012).

Fričem provedený výzkum zaměřený na zjištění stavu dobrovolnictví v České republice byl realizován na podzim roku 2009. Z výzkumného souboru sčítajícího 1132 dobrovolníků provedl šetření, z něhož vyplývá:

- dobrovolnictví organizovanému v rámci organizací občanské společnosti (neziskových, dobrovolných, nestátních organizací či NNO), se věnuje 30 % občanů ČR,
- dobrovolnictví neformálnímu, taktéž individuálnímu, se věnuje 38 % občanů ČR. Především se jedná o sousedskou výpomoc, které se věnovalo 72 % neformálních dobrovolníků (Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 59–60).

Dobrovolníci mohou svoji pomoc poskytovat v rámci svých časových možností více způsoby. Mohou být zapojeni do jednorázových akcí, např. sbírek, pořádání benefičních koncertů a sportovních her v zařízeních sociální péče atd. Obvykle se jedná o **jednorázovou pomoc**, která bývá navázána ústní dohodou. Zároveň bývají tyto akce příležitostí pro oslovení nových dobrovolníků. Dalším způsobem poskytování je **pomoc dlouhodobá**. Bývá poskytována opakovaně v pravidelně určených intervalech, např. dvě hodiny dvakrát týdně po dobu celého roku. V tomto případě je vhodnější mít písemně sepsanou dohodu o spolupráci dobrovolníka a organizace a v ní upravena práva a povinnosti obou stran. Pro organizaci nastávají závazky ve vztahu k dobrovolníkovi, např. zajištění pojištění zodpovědnosti za škody, supervizní setkání, úvodní přípravu na dobrovolnickou činnost atd. Poslední způsob je nazýván **dobrovolnou službou**, která je chápána jako dobrovolný závazek věnovat se po dobu několika měsíců, let dobrovolné práci v zahraničí. Dobrovolná služba je organizována profesionálně a je spojena s finančními náklady vysílající organizace. Náklady slouží k zajištění sociálního a zdravotního pojištění, přípravy dobrovolníků na cestu a pobyt, nákladů spojených s pobytem, tj. strava, ubytování aj. Nejčastěji se s dobrovolníky setkáváme v nestátních neziskových organizacích, jako jsou např. domovy pro seniory, školy, nemocnice.

Z hlediska pochopení šíře a možností dobrovolnictví považujeme za důležité stručné seznámení s oblastmi, v nichž se v současnosti dobrovolnictví poskytuje a kde je pomoc druhé osoby nezbytná a potřebná.

Zmíněné oblasti dobrovolnictví a jejich stručná charakteristika:

Oblast ochrany životního prostředí – dobrovolníci se zapojují do řešení a prevence ekologických problémů na regionální, celostátní i mezinárodní úrovni. Jedná se např. řešení čistoty měst atd. Touto problematikou se zabývají organizace Děti země, Hnutí Duha, Tereza, Ekocentra ad. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 41).

Oblast humanitárních organizací – zajišťují pomoc v případě krizových situací, jako jsou záplavy a jiné živelné katastrofy formou pomoci v místě, např. Sbor dobrovolných hasičů nebo formou veřejných sbírek Česká katolická charita, Český červený kříž atd.

Oblast kultury a sportu – mezi historicky nejznámější dobrovolnické organizace působící v této oblasti je bezesporu Sokol, který přežil éru socialismu, dále pak Skaut a spolky sdružující sportovce i jejich fanoušky v rámci menších sportovních klubů. Dobrovolníci se obvykle starají o údržbu hřišť, přípravu dětí, pomoc s organizací zápasů atd. V oblasti kultury je dobrovolnictví méně známe a spíše v rámci jednorázových akcí zaměřených na ochranu konkrétních památek v rámci regionu, např. okrašlovací spolky (Šromová, Klégrová, 2006, s. 9–10).

Zahraníční dobrovolná služba – činnost je zaměřená zejména na výuku cizích jazyků. Jedná se především o mladé lidi, kteří se zúčastňují dlouhodobých pobytů v zahraničí. Mohou pomáhat v rámci přijímající organizace s výukou jazyka či být vysíláni do sociálních i zdravotnických organizací jako dobrovolníci. Dobrovolná služba tak funguje na principu dobrovolnických programů jako je EVS – Evropská dobrovolná služba.

Firemní dobrovolnictví – též nazýváno dobrovolnictví podporované zaměstnavatelem. Jedná se o dobrovolnictví ve prospěch organizací občanské společnosti, podporované či organizované zaměstnavatelem. Jehož počátky se datují od konce 90. let minulého století. Bohužel stranou zatím zůstává myšlenka dobrovolnické činnosti zaměstnanců podporovaných přímo neziskovou organizací jako zaměstnavatelem (Dobrovolník, rok neuveden).

Oblast sociální a zdravotnictví – jedná se nejpočetněji zastoupenou oblast. Zejména z hlediska přebírání služeb, které byly dříve nedostatečně zajišťované státem. Jedná se

o oblast, kde je od dobrovolníků vyžadován zvlášť profesionální přístup. To vyplývá z faktu vstupování do uzavřené instituce s vlastním funkčním systémem, které může skrývat obavy z oboustranného nepřijetí, další pak kvůli navazování blízkého kontaktu často s velmi zranitelnými osobami, např. handicapovaní občané, senioři atd. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42–43). Podle studie National Survey on Volunteering z roku 1997 se v různých oblastech ve Velké Británii do dobrovolnictví zapojilo 22 milionů lidí Velké Británie. Z tohoto počtu 19 % dobrovolníků zvolilo konkrétně oblast zdravotnických a sociálních zařízení. Ačkoliv neexistují důkazy o úrovni dobrovolnictví v zařízeních sociálních služeb, kde byly statistiky prováděny, víme, že 36 000 dobrovolníků v roce 1998 působilo na nemocničních pokojích, v ambulantních klinikách, recepcích, kaplích, kavárnách, při převozu klientů apod. (Parish, Heath, Hassan, 2003, s. 8–12).

Z výzkumu vyplývá, že stejně jako v České republice vychází oblast sociální a zdravotní jako jedna mezi dobrovolníky z nejvíce vyhledávaných. Vzhledem k zaměření této práce na téma dobrovolnictví v konkrétní organizaci Sociální služby Česká Třebová pokládám za nezbytné věnovat následující obsah diplomové práce specifikům dobrovolnictví v sociálních službách.

2. Dobrovolnictví v sociálních službách

Považuji za nezbytné v úvodu kapitoly nejprve krátce vysvětlit pojem **sociální služba**. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se rozumí „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 3).

Sociální začlenění a prevence sociálního vyloučení představuje hlavní cíl i pro dobrovolnictví v sociálních službách. Dobrovolníci tak svojí existencí a rozsahem pomoci a činnosti, kterou poskytují klientům sociálních služeb, naplňují obsah činností vedoucích k sociálnímu začlenění i prevenci sociálního vyloučení. Dobrovolnictví prostřednictvím individuální práce dobrovolníků napomáhá zkvalitňovat sociální službu. Pomáhá zapojit klienta do společnosti nebo alespoň zmírnit jeho vyloučení či handicap.

Sociální služby ztělesňují široký „vějíř“ činností, v nichž lze dobrovolnictví uplatnit. Například v krizových centrech, která poskytují služby uživatelům drog a jejich blízkým, působí v kontaktních místnostech. V azylových domech pro ženy a matky s dětmi zajišťují pravidelné volnočasové aktivity, školní přípravu, přednášky pro matky (Šimková, Benešová a kol., 2011, s. 15).

Dobrovolnická práce v sociálních službách byla využívána již v době tzv. socialismu. V tuto dobu byla myšlenka dobrovolnictví spíše zneužívána a plnila charakter tzv. povinně dobrovolné. Zabývala se úpravami okolí bydliště či pracoviště a ten, kdo se jí neúčastnil, měl „kádrový škraloup“ (Matoušek, 2003, s. 61). Tak byla podstata dobrovolné činnosti, její dobrovolnost, zničena a podřízena politickému vedení státu. Další rozvoj byl nastartován až po roce 1990, kdy se za významné podpory prezidenta Václava Havla začal projevovat zájem občanů o rozvoj tradičních humanistických hodnot, jako je přirozená lidská potřeba pomáhat lidem slabým a nacházejícím se v obtížích, jež si pomoci sami nemohou.

Dobrovolnictví dostalo nejen svůj význam, ale i prestiž. Dobrovolníci každoročně odpracují statisíce hodin zdarma, za pomoci věcných i finančních sbírek výrazně pomáhají a přispívají ke zvýšení kvality života v České republice. Přesto dosud dobrovolnictví nezískalo plnou podporu a zájem nejen veřejnosti, ale i státu.

V roce 2010 Frič a Pospíšilová na základě porovnání výsledků výzkumů s předchozím výzkumem uvádějí, že od roku 2000 se měl podíl dobrovolníků v populaci výrazně proměnit. Výzkum z roku 2009 uvádí téměř čtyřnásobné zvýšení podílu dobrovolníků za 9 let. Počty dobrovolníků sleduje Český statistický ústav a udává, že se počet dobrovolníků mezi 2002 a 2007 zvýšil. Velmi se liší zejména oblasti dobrovolnictví v sociálních službách a ekologii. Je tedy zřejmé, že rozsah spolupráce dobrovolníků s organizacemi občanské společnosti roste. Rovněž se zvyšuje i počet odpracovaných hodin dobrovolníky (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 51–52).

Dobročinnost, používán taktéž termín filantropie, je určitá forma výpomoci. Ve sféře sociálních služeb je dobrovolnická pomoc využívána především nestátními neziskovými organizacemi. Mezi nejvýznamnější působící v České republice patří Česká katolická charita, ADRA, Diakonie, Život 90, Společnost DUHA, Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové a dlouhá řada dalších.

V současnosti podle Matulayové (In Matulayová, 2011, s. 3) je dobrovolnictví politickým tématem posledních desetiletí z důvodu poznání jeho hodnoty směrem k občanům. Klíčovou roli při naplňování lidských práv a spravedlnosti tak hraje politika podpory dobrovolnictví na státní, regionální i lokální úrovni. Rozvoj dobrovolnictví je tak úlohou sociálních pracovníků.

Jedním z účelů teoretické části práce, je seznámení s možnostmi, kterými lze dobrovolnictví v sociální službě realizovat ve vztahu k cílové skupině. Nejčastěji využívané modely rozčlenil a popsal Tošner následovně:

Dobrovolnictví „IN“ – určené pro klienty v institucionálních zařízeních

V pobytových zařízeních např. Domovy pro seniory, domovy pro zdravotně postižené, sociální lůžka v LDN, hospic atd. Mnohdy pracovníci, pečující o uživatele, nemají kapacitu věnovat více času naslouchání klientů, popovídání si, čtení případně jiné aktivitě, která by pomohla v rozvoji a udržení kognitivních i jiných schopností, a přispívala tak ke zdravé psychické náladě. V souvislosti s problematikou lidského zdraví a přínosů dobrovolnictví si dovoluji rozvinout myšlenku, která byla položena v samotném úvodu diplomové práce. Zde jsme se zmínili o vlivech tvořících příčiny onemocnění lidí. Člověk je bytostí společenskou, a proto dlouhodobý pocit opuštění, samoty a nenaplněných potřeb sounáležitosti bývá příčinou

mnoha onemocnění. Takto se již vyjádřil A. H. Maslow ve své „pyramidě potřeb“, která je dodnes základním kamenem bio-psycho-sociálního modelu potřeb pro poskytování zdravotních a sociálních služeb (Nakonečný, 1998, s. 463–475).

Právě zde mohou dobrovolníci naplňovat přání klientů. Navštěvují je, vyslechnou jejich bolesti i radosti, popovídají si. Jsou nejvhodnější formou k uspokojení potřeb klientů po informacích, aktivní náplni času, sociálních kontaktů i emoční podpory. Uplatnění lze nalézt i u tzv. nespecifické rehabilitace, jako je např. hraní společenských her, zpívání, posezení při kávě, rozhovory s prvky reminiscenční terapie, sportovní i tvůrčí aktivity, zooterapie a mnoho dalšího (Tošner a kol., 2012, s. 6).

Dobrovolnictví „OUT“ – doplněk terénní či ambulantní péče

Charakteristické je dobrovolnictví založené na vztahu dvou lidí – „potřebného člověka“ a „pomáhajícího člověka“ – dobrovolníka. Podle druhu a povahy postižení si může dobrovolníka sehnat člověk sám např. prostřednictvím dobrovolnického centra, občanského sdružení. Spolupráci pak určuje dvojice dobrovolník a klient vzájemnou domluvou. Postižený klient rovněž může oslovit organizaci zaměřenou na pomoc. Organizace pak zajistí klientovi kontakt s dobrovolným osobním asistentem, vyhledá jej, uzavře písemnou dohodu, koordinuje spolupráci s dobrovolníkem, klientská setkání a mnoho dalšího (Tošner a kol., 2012, s. 6–7).

Dobrovolnictví jako nespecifická rehabilitace, aktivizace seniorů a zdravotně postižených

Zapojení starších nebo zdravotně postižených osob je specifickým typem dobrovolnictví. Zapojením těchto lidí do života komunity a společnosti a uplatnění svých zkušeností prostřednictvím dobrovolnictví je zdrojem seberealizace a sociálních kontaktů. Být zapojen v dobrovolnickém programu pro seniora poskytuje příležitost pro mezigenerační vztahy, solidaritu a uplatnění seniorů na trhu práce. Posílení sociální integrace a zvýšení kvality sociálních služeb prostřednictvím občanské, veřejné a komerční sféry jak na místní tak i regionální úrovni (Tošner a kol., 2012, s. 6–7).

2.1 Legislativa upravující dobrovolnictví sociálních služeb v ČR

Působení dobrovolníků v sociálních službách je upraveno několika právními předpisy. Jedná se o Všeobecnou deklaraci o dobrovolnictví platnou z ledna 2001, kdy byla

schválena správní radou IAVE – Mezinárodní asociací pro dobrovolnické úsilí na konferenci dobrovolníků v Amsterdamu. Deklarace mimo jiné uvádí následující „dobrovolnictví jako individuální nebo skupinová činnost umožňuje:

- udržovat a posilovat takové lidské hodnoty, jako jsou soudržnost, zájem o druhé a služba jiným lidem,
- aby jednotlivci mohli uplatňovat svá práva a odpovědnost jako příslušníci komunity a aby se zároveň mohli po celý život učit růst, realizovat veškerý svůj lidský potenciál,
- propojení navzdory rozdílům, které nás rozdělují, abychom mohli žít ve zdravých, udržitelných komunitách a abychom mohli společně usilovat o nalezení nových řešení pro společné úkoly a mohli jsme utvářet náš kolektivní osud.“ (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 2001).

Deklarace o dobrovolnictví se rovněž zabývá myšlenkou rozvoje dobrovolnictví, propagace prostřednictvím dobrovolnických center i dobrovolníků samotných. Stěžejní právní předpis upravující nejen poskytování sociálních služeb, ale i dobrovolnictví v sociálních službách je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a provádějící vyhláška č. 505/2006 Sb.

Zákon o sociálních službách

Do roku 2006, kdy byl zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, přijat nebyl pojem dobrovolnictví ani dobrovolník nijak v sociálních službách uváděn. Tedy postavení dobrovolníka bylo z tohoto důvodu vylučující pro celou řadu aktivit v sociálních službách.

Posun přinesla změna zákona o sociálních službách, která nabyla účinnosti 16. října 2007. Zde byla ujednána možnost působení dobrovolníků v sociálních službách za podmínek působnosti v akreditovaném režimu dle zákona o dobrovolnické službě.

Od roku 2007 mohou působit dobrovolníci v sociálních službách v akreditovaném režimu. Pro organizace, které vykonávají svoji činnost bez akreditace (např. příspěvkové organizace), bylo nutné upravit statut dobrovolníků pro možnost výkonu dobrovolnické činnosti i v těchto organizacích.

V souvislosti s účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vneslo Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) pokyn týkající se posuzování profesionálních pracovníků vykonávajících odbornou činnost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve vztahu k výkonu dobrovolnické služby a dobrovolnictví. Na tento reagovala Hestia, o. s., a po dohodě s MPSV došlo k rozdělení dvou uznaných forem zapojení dobrovolníků v sociálních službách nejen z pohledu inspekce kvality sociálních služeb ze strany MPSV.

První forma stanoví, že dobrovolníci mohou v sociálních službách působit podle § 115 zákona o sociálních službách. Druhá se týká úprav těch dobrovolníků (zřejmě daleko větší), kteří nepůsobí v akreditovaném režimu podle zákona o dobrovolnické službě např. z důvodu, že se nevyplatí žádat o akreditaci pro malou skupinku dobrovolníků. Tato část dobrovolníků tak vstupuje do zařízení podle již zmíněných standardů kvality sociálních služeb (Tošner a kol., 2012, s. 13–15).

Úprava byla rovněž sjednána ve Standardech kvality sociálních služeb, které jsou součástí vyhlášky č. 505/2006, již se provádí výše zmiňovaný zákon o sociálních službách. Konkrétně je působnost dobrovolníků upravena standardem č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby (MPSV, 2008, s. 140 - 141). Dobrovolník je tak považován za „jinou fyzickou osobu“, na kterou se vztahují požadavky kritérií standardů, avšak tento typ není doposud dostatečně legislativně upraven.

Zákon o dobrovolnické službě

Do roku před vstoupením v platnost zákona o dobrovolnické službě nebylo dobrovolnictví nijak upraveno platným zákonem a vznikal tak problém definovat celou činnost (Dobrovolník, 2009).

V roce 2003 vstoupil v platnost zákon o dobrovolnické službě, který je prvním právním předpisem upravujícím statut dobrovolníka v České republice. Jedná se o zákon č. 198/2002 Sb., ze dne 24. dubna 2002, o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).

Během uplynulých let, také z důvodu vzniku tohoto zákona, se stala dobrovolnická služba známá a uznávaná. Zákon definoval pojmy jako vysílající a přijímající organizace, v procesu akreditace dobrovolnické služby umožňuje sledování a kontrolu toho, jak jsou dobrovolníci vybíráni a připravováni na svoji činnost, zda a jaká rizika jejich činnost představuje, jak jsou proti těmto rizikům chráněni, např.: pojištěním, odborným vedením koordinátora dobrovolníků nebo jím pověřenou kontaktní osobou v místě výkonu dobrovolnické služby. Dále je také upraveno, jak je činnost kontrolována, zda probíhá supervize atd. Platná akreditace poté poskytuje možnosti žádat o dotace na vybavení a služby týkající se přímo dobrovolníků (Tošner a kol., 2012, s. 13).

Jak jsem zmínila, zákon o dobrovolnictví rovněž definuje pojmy zásadní pro pochopení dalšího textu této práce, např. přijímající a vysílající organizace, akreditace atd. Dovolím si je tedy nyní uvést tak, jak je definuje zmiňovaný zákon.

Vysílající organizace – „je právnická osoba se sídlem v ČR, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci“.

Přijímající organizace – „je osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy“ (zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě).

Akreditace – písemný doklad o splnění podmínek obsažených v zákonu o dobrovolnické službě. Akreditaci uděluje Ministerstvo vnitra vysílající organizaci po splnění zákonem stanovených podmínek a na návrh akreditační komise na dobu 4 let (Günter, Pavelkova, Hudec, Šlajsová, 2015, s. 44).

Z hlediska smluvního je dobrovolnictví řešeno rovněž podle zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku v platném znění (Tošner, Sozanská, 2006, s. 86).

Za jednu z nejdůležitějších aspektů rozvoje dobrovolnictví je považována jeho publicita. Z tohoto důvodu je do následujícího textu zařazena kapitola vysvětlující přínosy dobrovolnictví v sociálních službách a protikladem uvedu i úskalí bránící přijetí a rozvoji dobrovolnictví v sociální službě.

2.2 Přínosy dobrovolnictví v sociálních službách

Sociální služby jsou oproti jiným odvětvím specifické svým rozsahem, klientelou i cílem služby. Obvykle se jedná o překonání vzniklé nepříznivé sociální situace vyžadující pomoc druhých, ať už krátkodobého, či dlouhodobého charakteru. Ve vztahu dobrovolník – uživatel služby se tak vyvíjí snaha o začlenění uživatele do společnosti, či alespoň zmírnění jeho vyloučení a podpůrná pomoc v překonání tíživé sociální situace. Dobrovolníci v sociálních službách plní významnou roli.

I zde se můžeme shledat s již zmíněnou problematikou rozdílnosti v názvosloví užívaném v české a zahraniční literatuře, na kterou jsme již upozornila výše. Nyní se jedná o užití termínu „význam dobrovolnictví“, pod který řada českých autorů (např. Šormová, Klégrová, Tošner, Sozanská) zahrnuje totožné charakteristiky jako v cizích zdrojích uváděný termín „přínosy dobrovolnictví“. V odborné literatuře se dočteme častěji o přínosech dobrovolnictví nežli o jeho významu (podle mého názoru vyjádření pro abstraktnější entity typu „smysl, hodnota, vliv“). Z hlediska praktického zaměření této práce je příhodnější užití termínu „přínosy“, který chápu v jeho synonymní verzi jako „výhody či benefity“. Z důvodu užitečnosti a příhodnosti pro obsah této práce níže uvedený text používám a ponechávám domácí terminologii. Domnívám se, že vystihuje přínosy dobrovolnictví, přestože jej autorky nazývají jako významy. Respektuji tak vyjádření autorek Šormové a Klégrové, které uvádějí významy působení dobrovolnictví ve třech rovinách:

1) Význam dobrovolné činnosti pro dobrovolníka

Dobrovolník v dobrovolné činnosti realizuje a posiluje své sebevědomí, uplatňuje získané schopnosti a cítí se užitečným. Dobrovolník, který je nezaměstnaný nebo právě odešel do důchodu, nalezne v této činnosti možnost podpory udržení sociálních dovedností spojených s prací a smysluplné využití volného času. Díky dobrovolné činnosti přichází dobrovolník do styku s novými lidmi, získává poznání nového prostředí, nachází nové kontakty, mnohdy i přátelé, a v neposlední řadě je nucen rozvíjet své dosavadní schopnosti a učit se novým dovednostem, aby dokázal pomáhat (Šormová, Klégrová, 2006, s. 13–14).

Brozmanová Gregorová a kol. (2012, podle Brozmanová Gregorová, Mračková a Marček, 2009, s. 98) taktéž uvádí, že „speciální přínosy má vykonávání dobrovolnické činnosti pro samotného člověka, který se do takové činnosti zapojí. Při vykonávání různých

aktivit získává nové zručnosti a zkušenosti, seznamuje se s novými lidmi, místy či kulturami, je často konfrontovaný společenskými problémy a výzvami, ale i odlišnými životními podmínkami a způsobem života“. Zmíněné aspekty dobrovolnictví pak představují jednoznačně důležité přínosy pro odborný a osobnostní rozvoj dobrovolníka.

2) Význam práce dobrovolníků pro organizaci

V organizacích má práce dobrovolníků mnoho významů v různých oblastech působnosti a rozvoje organizace. Nejčastěji se dobrovolníci věnují činnostem, na které placeným pracovníkům nezbyvá prostor v rámci pracovní náplně, ale jsou nepostradatelné pro kvalitu služby.

Uvedu je na příkladu Domova pro seniory, kde náplní práce pracovníků v sociálních službách je převážně péče o fyzický stav klienta. Ovšem neméně podstatný vliv na zlepšení či udržení schopností uživatele má jednoznačně jeho psychická kondice. Bohužel, právě ta je často v praxi opomíjená a nezbyvá na ni tolik času, kolik by jednotliví uživatelé potřebovali. Právě zde je prostor pro využití potenciálu dobrovolníků, kteří mohou svým zájmem, přítomností a rozhovorem uživatele povzbudit a uvést do psychické pohody. Dalším benefitem je možnost zapojení dobrovolníků do větších, jednorázových akcí např. koncerty, konání sportovních her. Při těchto akcích je zapotřebí více aktivit než mohou zastat zaměstnanci. Současně také organizace šetří své finanční prostředky, protože dobrovolníci pracují bez nároku na finanční odměnu.

Výše uvedené poznatky utvrzují autorky Brozmanova Gregorová a kol. (2012, s. 99–109), které provedli výzkum zaměřený na rozvoj schopností, vědomostí a zručností dobrovolníků, ve kterém se můžeme dočíst o širokém spektru pomoci dobrovolníků v organizaci. Jedná se například o činnosti související s chodem organizace, naplněním jejího poslání, pomoc při organizaci různých aktivit, zejména v oblasti administrativní činnosti, práce v kanceláři, získávání finančních zdrojů, při realizaci veřejné sbírky, překladů, propagace organizace, ale i v oblasti přímé péče s jednotlivci či skupinami např. pomoc koordinovat volnočasové aktivity pro uživatele.

V rámci vztahu dobrovolník a poskytovatel dochází ke zvýšení kapacity poskytovatele nad rámec služby a zároveň zkvalitnění poskytnuté péče. Dobrovolník, není profesionální sociální pracovník, což v mnoha případech může pomoci klientovi v udržení vědomí jeho

osobní důstojnosti a hodnoty (Tošner a kol., 2012, s. 4). „V tradičních rezidenčních službách přispívají dobrovolníci ke snižování institucionálních prvků v životě uživatelů, přinášejí novou inspiraci, umožňují uživatelům kontakt s běžným prostředím mimo zařízení“ (MPSV, 2008, s. 140).

Shodně reaguje na zkvalitnění péče o uživatele přijetím dobrovolníků i Chris Davis, ředitel společnosti Sociálních služeb Somerset ve Velké Británii, který se zúčastnil pilotního projektu Care Programme Approach. Program byl zaměřen na vliv dobrovolníků na kvalitu a metody spřátelení se s jedinci s mentálním postižením. Na základě výsledků výzkumu bylo zjištěno zkvalitnění a obohacení služeb uživatelům díky dobrovolníkům, kteří nebyli placeni a považováni za součást systému stejným způsobem jako placený zaměstnanec, a tím mohl probíhat vztah s uživatelem ve větší důstojnosti (Parish, Heath, Hassan, 2003, s. 14).

3) Význam dobrovolnictví pro společnost

Dobrovolnictví podporuje vzájemnou solidaritu mezi lidmi. Poskytuje prostor pro sociální začlenění nezaměstnaných a smysluplné využití volného času výdělečně i nevýdělečně činných občanů. Podporuje občanskou aktivitu v řešení problémů. Dobrovolná činnost vnáší do moderní společnosti sociální rozměr, které je pro další fungování lidstva důležité. Bez stabilního sociálního prostředí nemůže fungovat žádná vyspělá společnost. Proto je rozvoj dobrovolnictví uznávaným trendem dnešní moderní společnosti (Šromová, Klégrová, s. 15).

Podobně reagují i autorky Müllerová a Doleželová, které sdělují, že dobrovolnictví jako vhodný nástroj sloužící k začleňování sociálně vyloučených osob, seniorů, nezaměstnaných, zdravotně postižených, je prozatím zcela nevyužit. Jeho důležitost jednoznačně souvisí s rozvojem vyspělé občanské společnosti (Müllerová, Doleželová, 2001 s. 15–17).

Dobrovolnictví má v sociální službě své vlastní postavení. Přináší především mentalitu solidarity, která „hýbe“ sociálními službami, motivuje jednotlivce, společnost i stát k tomu, aby se každý sám spolupodílel na pomoci člověku v nouzi (Košč, Antolova s. 19).

Podle průzkumu provedeného Fričem v roce 2000 až 2001 se jeví postoj občanů České republiky k dobrovolnictví spíše skepticky. Nejen, že lidé nechápou roli dobrovolnictví v moderní společnosti, ale postavení občanů v sobě stále ještě prvky ideologizace dobročinnosti minulého režimu. Mnoho obyvatel se domnívá, že se jedná spíše o náhražku za selhávající úlohu státu, nedostatek finančních prostředků na personální obsazení ve službách. Obecně vzato neschopnost veřejné státní správy. Často se objevují názory, že ti, kteří dobrovolně a zadarmo pracují pro jiné, jsou ostatním k smíchu. Z průzkumu se rovněž ukázalo, že nejčastěji deklarovanou příčinou neochoty zapojit se do dobrovolnictví byl nedostatek času. Naopak faktorem ovlivňujícím ochotu občanů dobrovolně pracovat je nedostatek vhodných příležitostí k dobrovolné práci, také nedostupnost informací. Nejvíce významným faktorem působícím na zapojení dobrovolníků k činnosti byla zaznamenána nedůvěra hodnot k organizacím zaměstnávajícím dobrovolníky (Frič a kol. 2001, s. 68–71).

V sociálních službách je jasná struktura s pevně danými pravidly, která je povinna naplňovat zákon o sociálních službách. Současnými trendy rozvoje sociálních služeb je jejich deinstitucionalizace¹ a transformace² jejichž výsledkem by mělo být snížení finanční náročnosti ze strany státu a snižování či zamezení poskytování sociální péče formou ústavních zařízení.

Prostor pro vykonávání dobrovolnické činnosti má tak pozitivně naplňující a rychle rostoucí význam. Rádi bychom upozornili, že právě v sociálních službách je vzhledem k charakteru služeb a uživatelů samotných velmi důležitá oblast profesionalizace managementu dobrovolníků, kterou ještě více přiblížím níže.

V preambuli všeobecné deklarace o dobrovolnictví, kterou přijala Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí na 11. světové konferenci v Paříži roku 1990, je uvedeno, že: *„dobrovolníci považují svoje působení za nástroj, který přispívá ke společenskému, ekonomickému a environmentálnímu rozvoji, zvyšuje lidský potenciál, kvalitu lidského života, posilňuje lidskou solidaritu, poskytuje odpovědi na důležité výzvy naší současnosti a snaží se přispívat k vytváření lepšího a pokojnějšího světa.“*

¹ proces, kdy dochází k přechodu směrem k poskytování služeb sociální péče zaměřených na individuální podporu člověka v přirozeném prostředí. Dochází ke změně ústavní péče v péči komunitní, což vede ke zlepšení ochrany práv uživatelů služeb, k podpoře jejich osobnosti a zvýšení účasti na běžném životě (Mullheir, G., Browne, K., 2007).

² proces postupného zanikání ústavu a nahrazování ho běžnou formou bydlení, změn řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování sociálních služeb (Bednář, M, 2012).

Zcela výstižně citují charakteristiku přínosů dobrovolnictví slovenští autoři Brozmanova Gregorová a kol. (2012, s. 97) ve své publikaci a shodují se tak s autory Košč, Antolova (2012, s. 19), kteří se o dobrovolnictví vyjadřují jako o společenském přínosu pro sociální službu i uživatele.

Dobrovolnická služba přináší jednu z možností naplnění zásad, které stanoví zákon o sociálních službách. Zmíněný zákon klade důraz na zvyšování kvality poskytované péče a plnění standardů kvality. Standardy kvality sociálních služeb, krom jiného, hovoří o sociálním začlenění klientů, právu na důstojný život, podporu v soběstačnosti atd. (Tošner a kol., 2012, s. 5). Pro představu Tošner a kolektiv uvádí příklad: *v pobytových zařízeních typu Domovy pro seniory by mělo být klientům umožněno žít život běžným způsobem života svých vrstevníků. Mělo by jim být umožněno navštěvovat okolní společenství i v případě zhoršení či ztráty mobility, kdy je míra zajištění potřeby podpory druhé osoby zvýšená, např. doprovod. Život by i v takovém případě měl být důstojný a zachována schopnost nediskriminace prosazování svých práv z důvodu imobility.*

Jednu z možností jak přirozeně naplňovat uvedené zásady představují dobrovolníci. Lidé, kteří mohou nejen uživatelům Domovů pro seniory, ale i jiných typů sociálních služeb, poskytnout individuální péči v podobě doprovodu mimo zařízení, trávení volného času nasloucháním či rozhovory, procházkami atd. Lidé, kteří se mohou účastnit řady aktivizačních činností pro klienty, pomoci při pořádání hudebních a zábavných akcí či se zapojit manuální či administrativní výpomocí. Stejně mohou dobrovolníci působit jako osobní pomocníci či poskytovat své znalosti a zkušenosti např. v občanských poradnách. Spektrum dobrovolnických činností je velice široké a otevřené neustále se tvořícím nápadům (Tošner a kol., 2012, s. 5).

Možnostem se meze nekladou a jejich skutečně mnoho. Oboustranně se tak jedná o výměnu a získávání nových vědomostí, schopností a zručností v oblastech zaměřených různými směry, které obohacují zúčastněné strany, jimiž jsou jak dobrovolníci, uživatelé i zaměstnanci organizace tak i organizace samotná.

Hoferková a Čančík (2012, s. 17) tvrdí, že současná ekonomická situace je jedním z klíčových faktorů, proč poskytovatelé sociálních služeb hledají ekonomicky výhodnější

alternativy podpory svých uživatelů a tím se otevírají cesty ve formě pomoci od dobrovolníků.

Považuji za důležité upozornit, že dobrovolník by neměl působit jako náhrada za chybějící pracovníky nebo vykonávat činnosti, které dělat nikdo nechce. Dobrovolník pomáhá vnést přátelské setkání člověka s člověkem. Je všeobecně známé, že pokud jsou naplněny psychosociální potřeby člověka, tak přirozeně mohou klesat nároky na péči o něj, což povede k zefektivnění chodu zařízení a v konečném důsledku vést i k úspoře finančních prostředků.

2.3 Úskalí bránící přijetí a rozvoji dobrovolnictví v sociální službě

Pro objektivitu významu celé práce považujeme za správné zmínit úskalí, s nimiž se můžeme při snaze o rozvoj dobrovolnictví setkat a která mohou bránit sociální službě v jeho přijetí. Na základě diskuzí o přijetí dobrovolníků s vedením organizace a samotnými pracovníky organizace si dovoluujeme konstatovat, že v lidech převládají více negativní představy o dobrovolnictví a působení dobrovolníků než pozitivní. Důvody plynou především ze strachu z „neznámého“, nedostatku zkušeností a neinformovanosti.

Obecně mezi lidmi panují obavy z přijetí dobrovolníků do organizace, rovněž jako z profesionalizace dobrovolnictví. V tvrzení se ztotožňujeme s Tošnerem (2012, s. 6), který shrnul bariéry dobrovolnictví jako „*nedůvěru vůči působení „laiků“ v institucionalizovaných službách*“, jimiž jsou domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, zařízení pro osoby se zdravotním postižením atd. Některá úskalí jsme zaznamenali i v publikaci Metodika dobrovolnictví v sociálních službách vydané organizací Hestia, o. s., v roce 2012.

Financování dobrovolnictví

Jedním z velikých mýtů o dobrovolnictví je, že je zadarmo. Pravdou sice je, že dobrovolník vykonává svoji činnost bez nároku na finanční odměnu, nelze však očekávat, že bez jakékoliv investice bude fungovat dobrovolnický program. Hoferková, Čančík (2012, s. 17) uvádí: „*Lidé věnující se managementu dobrovolnictví potvrzují, že je snazší dobrovolníky najít, než je dlouhodobě v programech udržet*“.

Prvotním krokem jsou náklady na propagaci (např. tiskové materiály, inzertní plochy a webové stránky, náklady na pracovníka, který propagaci povede atd.), která je prostředkem k oslovení široké veřejnosti a získání kvalitních dobrovolníků.

Další náklady související s přípravou dobrovolníků tzn. náklady na absolvování výcviku dobrovolníka, školící publikace. Poslední a nejdůležitější fází je dlouhodobá podpora dobrovolníka, která často bývá podceňovaná. Jedná se o supervize, motivační programy. Podrobněji se jejich významem budeme zabývat ve třetí kapitole této práce zaměřující se na management dobrovolnictví.

Nedostatek informací o dobrovolnictví

Nedostatek informací jednoznačně dle mého názoru plyne z neochoty se dále vzdělávat a získávat informace potřebné k rozvoji organizace a zvyšování kvality péče o klienty. Dobrovolnictví přináší řadu pozitivních změn vůči uživatelům a celkově příjemně doplňuje atmosféru organizace, ve které působí.

Obavy z rizika úrazu, poškození a zneužití klienta dobrovolníkem

Při jednáních ve své organizaci o přijetí dobrovolníka často narážím na předsudky, které má vedení zažitě a k nimž patří zejména nedůvěra v čestné jednání a motiv dobrovolníka vykonávat dobrovolnictví u seniorů. Nedůvěra v čestnost dobrovolníka je často příčinou nedůvěry a neochoty začít pracovat s dobrovolníky jako rovnocennými partnery organizace. Nelze však jednoznačně vyloučit, že tyto obavy nejsou oprávněné tak jako vždy při přijetí nového pracovníka. Domnívám se, že tato obava plyne spíše z nedostatečné či zkreslené informovanosti veřejnosti o dobrovolné činnosti a jejich přínosech.

Negativní postoj a předsudky managementu organizace k dobrovolníkům

Ve vrcholném managementu organizací sociálních služeb zastávají funkce ředitelů a manažerů mnohdy osoby, které pamatují socialismus a zdeformovaný obraz dobrovolné činnosti z minulosti. Tato skutečnost pak vede k negativním postojům typu: „K čemu nám bude cizí osoba pohybující se po pokojích klientů“, „Zadarmo nikdo chodit pomáhat nebude, raději půjde někam na brigádu vydělat peníze“ atp.

Lze říci, že v názorech občanů žijících v České republice obecně panuje nízké povědomí o možnostech a přínosech dobrovolnictví. Většina občanů se domnívá, že dobrovolnictví je jakousi náhražkou za nedostatečně fungující státní správu. Tuto skutečnost

potvrdil Frič v knize Výzkum dárcovství a dobrovolnictví, kde statisticky vychází, že nejméně je ohodnocováno vykonávání dobrovolné práce v sociální oblasti.

S tímto tvrzením souhlasí i Tošner, Sozanská, (2006, s. 50–54) kteří popisují sociální oblast jako oblast s nejmenší mírou satisfakce vůči dobrovolníkům. Pouze 45 % dobrovolníků se domnívá, že svou dobrovolnou činností získali společenské uznání.

Obavy z rizika újmy organizace z důsledku přijetí „cizí“ osoby do organizace

Opět plynou z nedostatečné informovanosti o pozitivěch, které může důvěrný dobrovolník přinést do organizace. Každá sociální služba přijetím nového pracovníka, tedy i dobrovolníka, se potýká s riziky, kdy osoba může mít negativní vliv nejen na chod služby, ale zejména i na klienty samotné. Zamezit či předejít možnému negativnímu působení nové osoby na klienty lze ustanovením osoby, dohlížející a koordinující činnost dobrovolníka. Obvykle se jedná o koordinátora dobrovolníků – klíčovou osobu pro řízení a vedení dobrovolníků v sociálních službách.

Nedostatek zájmu organizace věnovat se problematice dobrovolnictví

Zapojení dobrovolníků do činností v sociálních službách, a to především do přímého kontaktu s klienty, přispívá k naplnění poslání služby a k celkovému zkvalitnění již poskytované péče. Organizace, která odmítá přijetí a zapojení činnosti dobrovolníků sama sebe velmi ochudí o mnoho benefitů, které dobrovolnictví přináší. Je vždy na rozhodnutí a zájmu managementu konkrétní sociální služby, zda se bude věnovat pozornost dobrovolnictví a následně ho realizovat ve své službě či nikoliv. Tošner, Sozanská (2006 s. 54) potvrzuje: *„Dobrovolnictví může být pro organizaci výzva k ověření si smysluplnosti jejího počínání. Dobrovolníci zde mohou být nositeli nejen pomoci, ale také lidskosti a tvořivosti.“*

Pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků

Autoři Tošner a Sozanská (2006, s. 53–55) uvádí jako jedno z nejzávažnějších úskalí bránících rozvoji dobrovolnictví **pasivitu při vyhledávání a získávání dobrovolníků**. Není-li v organizaci poskytnut prostor a otevřenost managementu pak je zřejmé, že pro pracovníky může být otázka vyhledávání dobrovolníků nad časový rámec jejich pracovní doby velmi demotivující a v první fázi může být viděn spíše jako problém než pomoc. Dalšími neméně důležitými úskalími objevujícími se v organizacích je pracovní vytíženost v organizaci vedoucí k nedostatečnému vedení činnosti dobrovolníků, předsudky o neexistenci zájemců o dobrovolnictví mezi lidmi, nedostatek podpory ze stran měst, obcí a krajů atd.

Na základě svých zkušeností se domnívám, že stojí za to zamyslet se, zda se jedná skutečně o úskalí či spíše o neochotu věnovat úsilí a čas rozvoji služby směrem ke zkvalitnění péče o seniory.

Závěrem kapitoly bych citovala sdělení Tošnera, Sozanské (2006 s. 55): „*Bariéry dobrovolnictví nezmizí samy o sobě, dědictví minulosti, zpřetrhané vazby mezi lidmi se neobnoví ze dne na den. Věříme, že dobrovolnictví přispívá k rehabilitaci občanských ctností, mezi kterými ochota pomáhat hraje nemalou roli.*“

Cílem následující kapitoly není podat vyčerpávající informace o managementu dobrovolnictví v sociálních službách, ale nastínit nejdůležitější prvky, které budou praktickým přínosem pro současnou koordinaci dobrovolnictví v Sociálních službách Česká Třebová. Seznámí čtenáře s postavením dobrovolníka v sociální službě, vymezí postavení koordinátora dobrovolníků a zdůrazní podpůrnou roli dobrovolnického centra při rozvoji dobrovolnictví.

3. Management dobrovolnictví v sociálních službách

Využití dobrovolníků v sociálních službách vyžaduje zpravidla **profesionální management**, protože důsledné vedení této činnosti má za výsledek zejména zvýšení kvality poskytované péče v sociálních službách. Sociálním službám se vyplatí věnovat čas a úsilí přípravě organizace na přijetí dobrovolníků (Benešová a kol., 2011, s. 15).

Zejména v této souvislosti je nezastupitelná funkce dobrovolnických center jako zdrojů metodické pomoci, výcvikových a supervizních programů a propagace dobrovolnictví ve společnosti v nejširším slova smyslu. Zmíněné tři nejzásadnější prvky podrobněji rozvedeme.

3.1 Postavení dobrovolníka v sociální službě

Pro celkové ujasnění postavení dobrovolníka v sociální službě považujeme za důležité zdůraznit upozornění pro vedení služby uvažující o získávání a zapojování dobrovolníků.

Sociální služby představují široký rámec činností, které jsou spojovány jednotným cílem prevence sociálního vyloučení a na opačné straně sociálního začleňování osob ohrožených právě sociální exkluzí. Dobrovolníci hrají roli těch, kteří individuálním přístupem a schopnostmi navazovat přátelství napomáhají ke zkvalitnění celého procesu funkčnosti služby (Benešová a kol., 2011, s. 15–20).

Tošner, Sozanská se shodují v tvrzení, že dobrovolníkem se může stát kdokoli, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým. Stanovení role dobrovolníků v organizaci je podstatné pro nastartování dobrovolnického programu. Každá organizace pracuje v různých vnějších i vnitřních podmínkách, které ji ovlivňují. Tyto podmínky do značné míry působí i na vytvoření postavení dobrovolníka a ukotvení jeho role (Tošner a kol., 2012, s. 46). Podobně reaguje i Frič ve své knize *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, kde je popsána široká škála aktivit a činností, které může dobrovolník vykonávat na základě prvotního stanovení potřeb organizace a uživatelů služby (Frič a kol., 2001 s. 105–107).

V organizacích stojících před rozhodnutím, zda přijímat dobrovolníky, se osvědčuje nejprve utvoření soupisu činností, které by mohl dobrovolník v konkrétní sociální službě vykonávat. Současně se osvědčilo i propojení s analýzou potřeb uživatelů služby. Příklad analýzy je zahrnut v empirické části této diplomové práce.

Vhodné se ukazuje uvést zájemcům o dobrovolnictví i samotným pracovníkům služby několik příkladů dobré praxe, tak jak je lze najít v mnoha příručkách či sbornících věnujících se této problematice. Názorně uvádím citaci dobrovolnice, prezentovanou v publikaci *Dobrovolníci mění svět: „Těm, kteří uvažují, že se zapojí do některého z dobrovolnických programů, chci vzkázat, že dokud jsem nevyzkoušela dobrovolnictví, ani jsem netušila, že to je to, co mi v životě chybělo. Takže, pokud má někdo pocit, že mu v životě něco chybí, třeba je to právě dobrovolnictví. Zkuste dát druhým svůj čas a úsměv, i když budete vědět, že je to zadarmo“* (Benešová a kol., 2011, s. 22).

3.2 Postavení koordinátora dobrovolníků v sociální službě

Koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou dobrovolnického managementu a působí jako kontaktní osoba mezi dobrovolníky, pracovníky organizace, uživateli i vedením.

Vždy je podstatné, aby měl koordinátor jednoznačnou podporu managementu sociální služby. Právě někomu z managementu služby je také zodpovědný ze své činnosti a informuje ho o dosavadní dobrovolnické činnosti a průběhu dobrovolnického programu.

Koordinaci se může věnovat jak dobrovolník, tak placený zaměstnanec. Tošner uvádí, že častým jevem v menších organizacích je zastávání role koordinátora zaměstnancem jako součástí profese. Ve větších organizacích to již pak musí být jeden či více pracovníků na celý úvazek. Zkušenosti uvádějí, že v dobrovolnictví typu „OUT“, kde se dobrovolník s uživatelem pohybuje mimo zařízení je vhodný jeden úvazek koordinátora na cca 30 – 40 dobrovolníků naopak tam, kde dobrovolníci působí uvnitř zařízení – dobrovolnictví typu „IN“ může mít koordinátor na starosti až 100 dobrovolníků (Tošner a kol., 2012, s. 8).

Autoři Tošner, Sozanská (2002, s. 78) uvádí postavení koordinátora dobrovolníků spočívající v koordinaci několika činností, které zaštití chod dobrovolnictví v organizaci. Jedná se o získávání a výběr dobrovolníků spojený s propagací dobrovolnické práce v organizaci, zpracování metodiky, vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky až

k zařazování dobrovolníků do chodu organizace. Rovněž vede potřebný výcvik dobrovolníků, který je nutné uskutečnit v náležitě kvalitě. Tošner a kol. (2012, s. 8)

Z vlastních dosavadních zkušeností konstatuji, že důležitým krokem v budování přátelského vztahu mezi dobrovolníkem a uživatelem je jejich prvotní seznámení. V něm hraje hlavní roli právě koordinátor dobrovolníků, který seznamuje dobrovolníka s uživatelem služby.

Koordinátor dobrovolníky nejen vede, ale hodnotí jejich práci, řeší vzniklá nedorozumění a problémy. Hledá a organizuje příležitosti k poděkování dobrovolníkům. Současně je kontaktní osobou zajišťující jednání mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i uživatelem organizace. V neposlední řadě udržuje styk s nejbližším dobrovolnickým centrem, médií i dalšími spolupracujícími organizacemi. Zpracovává administrativní záležitosti, které jsou zapotřebí k řádnému fungování dobrovolnictví např. smlouvy s dobrovolníky, pojistné smlouvy, pravidla mlčenlivosti, práva a povinnosti dobrovolníků apod. Takto je možné definovat koordinátora dobrovolníků a jeho činnost v kterékoliv organizaci.

Jednoznačně vystihuje osobu koordinátora dobrovolníků vyjádření Tošnera a kol. (2012, s. 8), identifikující „*koordinátora dobrovolníků jako klíčovou postavu dobrovolnictví v organizaci – dobrovolnictví s ním stojí a padá.*“ Měla by jím být osoba, která zná a rozumí chodu sociální služby, je komunikativní, umí jednat s lidmi a má schopnosti strhnout ostatní svým nadšením pro věc. V současné době existuje řada kurzů, které může budoucí koordinátor dobrovolníků absolvovat a získat počáteční znalosti a dovednosti pro úspěšné vedení dobrovolnictví. Kurzy jsou pořádány organizací Hestia, již od roku 1998, pod názvy „Management dobrovolnictví I“ a „Management dobrovolnictví II“ (Hestia, 2016).

Koordinátor může svým nadšením a prací přesvědčit své spolupracovníky o prospěšnosti dobrovolnictví a pomoci tak k odstranění počátečních bariér a nedůvěry plynoucí z „neznámého“. Spektrum činností, které koordinátor dobrovolníků zajišťuje je široké a není předmětem práce v rámci jejího rozsahu je popsat, jejich obsah a detailnější popis najdeme v dostupné odborné literatuře.

3.3 Dobrovolnické centrum a jeho podpůrná role při rozvoji dobrovolnictví

Dobrovolnické centrum tvoří prvek managementu dobrovolnictví. Vystupuje v roli místa získávajícího dobrovolníky a nabízejícího možnosti jejich uplatnění. Rovněž poskytuje podporu a informace v rozvoji dobrovolnictví ve svém regionu.

„Základním posláním dobrovolnických center je propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 99 – 101).

Na základě svých zkušeností, které jsou detailněji rozepsány v reflexi, soudím, že navázání spolupráce s dobrovolnickým centrem je pro počátky zavádění dobrovolnictví a jeho rozvoj v organizaci něco jako získání „pomocné ruky“. Zejména v získávání zkušeností při setkávání s ostatními koordinátory dobrovolníků působícími v různých typech sociálních služeb či zdravotnictví, možnosti sdílení nápadů a témat pro rozvoj dobrovolné činnosti v organizacích a nepochybně státu podpůrné role ve formě společných setkávání koordinátorů dobrovolníků.

Toto tvrzení je podloženo zkušenostmi Tošnera, který uvádí model spolupráce dobrovolnického centra se sociální službou vhodný pro neziskové organizace začínající s dobrovolnictvím. Tento model popisuje ve své metodice jako pomoc regionálních dobrovolnických center v roli konzultantů. Dobrovolnické centrum bude fungovat ve spolupráci s organizací, což vyžaduje větší nároky na motivaci dané organizace a může se to jevit jako nevýhodné. Za výhody v tomto modelu je nepochybně považováno snížení administrativní i finanční náročnosti a pozvolnější rozjezd dobrovolnických programů pro neziskovou organizaci (Tošner a kol., 2012, s. 17).

Neziskové organizace v sociálních službách vytvářejí dobrovolnická centra jako zdroj metodické pomoci výcvikových a supervizních programů a propagace dobrovolnictví.

Autorky Hoferková, Janíková v roce 2011 s pomoci realizační skupiny Dobrovolnictví v sociálních službách zmapovaly dobrovolnictví v sociálních službách a postavení dobrovolníka v jednotlivých organizacích. Průzkumu se zúčastnily převážně neziskové a

příspěvkové organizace. Z těchto organizací pracuje s dobrovolníky 58,2% z nichž většina si dobrovolnictví řídí samostatně (Hoferková, Janíková 2012, s. 22).

II. EMPIRICKÁ ČÁST

4. Výzkumné šetření

4.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit **současný stav spolupráce s dobrovolníky a analyzovat potřebnost dobrovolníků pro organizaci.**

Při stanovení výzkumných otázek jsem vycházela z toho, co se chci dozvědět o dané problematice. Věděla jsem, že bych se prostřednictvím této magisterské práce ráda dozvěděla o pohledu jednotlivých služeb, které poskytuje organizace Sociální služby Česká Třebová na dobrovolnictví. Zároveň jsem chtěla zjistit potřebnost a možnosti využití dobrovolníků ze strany zaměstnanců i uživatelů jednotlivých služeb. Z hlediska přehlednosti závěrečné interpretace zkoumaných dat došlo na základě výzkumných otázek ke vzniku dílčích cílů.

Dílčí cíle jsou:

- zjistit potřebnost a možnosti využití dobrovolníků ze strany uživatelů jednotlivých služeb,
- zjistit dosavadní zkušenosti pracovníků jednotlivých služeb s dobrovolníky,
- zjistit představu pracovníků organizace o činnosti dobrovolnictví a jeho vývoji do budoucna.

Na základě stanovených cílů jsem zformulovala celkem tři výzkumné otázky aplikované konkrétnímu výzkumnému souboru.

Formulace výzkumné otázky pro výzkumný soubor uživatelů jednotlivých služeb zní:

- *č. 1 „Je mezi uživateli zájem o dobrovolníky a na jaké činnosti by jich bylo potřeba?“*

Formulace výzkumných otázek pro výzkumný soubor - zaměstnanců organizace zní:

- *č. 2 „Jaké jsou dosavadní zkušenosti s dobrovolnictvím v organizaci?“*
- *č. 3 „Jak si organizace představuje činnost dobrovolnictví do budoucna?“*

Výzkumné otázky určené výzkumnému souboru zaměstnanců byly doplněny otázkami tazatelskými, které jsou zpracovány v níže uvedené tabulce.

4.2 Metodologie výzkumu

K získání potřebných informací byla použita kombinace dvou technik – ankety a rozhovoru. Kombinovala jsem kvantitativní (anketa) a kvalitativní (rozhovor) techniky sběru dat. Významný sociolog Jan Hendl (2005, s. 52 - 61) uvádí, že se kvantitativní výzkum opírá především o standardizovaná kvantifikovatelná data a zahrnuje jejich statistickou analýzu, kdežto kvalitativní výzkum se zabývá texty a slovy, pomocí nichž hledá společná témata a pravidelnosti ve zkoumaných datech.

Kombinaci obou výše uvedených technik jsem zvolila záměrně. Získaná data jsem ještě doplnila vlastní reflexí. Autoři Strauss a Corbinová (1999, s. 11) se vyjadřují kladně ke kombinaci kvalitativní a kvantitativní metody ve stejném výzkumném projektu. Rovněž však kladou důraz na použití jednoho přístupu a následné doplnění druhým. *„Můžeme také použít jakési kvantitativní údaje k částečnému ověření svých závěrů získaných kvalitativní analýzou (viz. Denzin, 1970, „triangulation“).“*

Autoři Švaříček a Šedová hodnotí kombinaci použití kvantitativního a kvalitativního přístupu, jako v současnosti rozvíjející se proud v oblasti výzkumu s cílem maximálního využití silných stránek obou metodologických přístupů (Švaříček, Šedová, 2007, s. 27).

Kvantitativní metoda výzkumu se soustředí zejména *„na ověřování vztahů mezi proměnnými nebo na zjištění, jakým způsobem se proměnné shlukují“* uvádí Strauss a Corbinová (1999, s. 33).

Metoda kvalitativního přístupu je podle stejných autorů používána *„v případě výzkumu, který se snaží odhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem“* a rovněž *„k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o kterých toho ještě moc nevíme nebo k získání nových názorů na jevy, o nichž už něco víme“* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11). Disman (2002, s. 316 - 318) v závěru kapitoly o kvalitativním výzkumu doporučuje metodu Grounded Theory - zakotvená teorie, která byla využita. Strauss, Corbinová (1999, s. 33) uvádí, že *„při výzkumu podle zakotvené teorie je účelem objevit významné kategorie a vztahy mezi nimi a zkombinovat tyto kategorie novým, spíše než standardním způsobem.“* Dále uvádějí, že se jedná o teorii, která je *„odhalena, vytvořena a prozatím ověřena*

systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů“ což znamená, že výzkumník nezačíná teorií, kterou by následně ověřoval, avšak začíná zkoumanou oblastí a nechává, aby se vynořilo to, co je v dané oblasti významné Strauss, Corbinová (1999, s. 11 – 14). Technika zakotvené teorie je realizována formou kódovacích technik. Reichel a Hendl se shodují v tvrzení, že kódováním se rozumí nakládání s daty, jejich interpretace, přeskupování a další třídění.

Hendl ve své publikaci uvádí rozdělení kódování na otevřené, axiální a selektivní. Pro účely této analýzy údajů jsem zvolila otevřené kódování, které *„odhaluje určitá témata, člení je, třídí, kombinuje atp., tvoří prvotní kategorie, které charakterizuje, tj. identifikuje jejich základní vlastnosti“* (Reichel, 2009, s. 167).

4.2.1 Anketa

Podle Reichela (2009, s. 123 - 124) může být anketa použita rovněž *„jako určitý předvýzkumný nástroj. Může pilotovat, zda údaje, které hodláme šetřit, se v populaci vůbec vyskytují“*. Autor rovněž uvádí, že anketu tvoří několik málo otázek převážně uzavřeného, polouzavřeného i volného charakteru, které míří k jedinému tématu. Z uvedených důvodů jsem zvolila provedení ankety zjišťující potřeby uživatelů služeb, mezi nimiž byla provedena.

Rozdíly mezi uživateli byly ve věku, pohlaví, rozumových i komunikačních schopnostech uživatelů. Tématem ankety bylo zjištění potřebnosti dobrovolníků a jejich využití z pohledu uživatelů sociálních služeb. Anketa obsahovala dvě na sebe navazující otázky. Před položením první otázky bylo potřeba přiblížit a vysvětlit uživatelům pojem dobrovolník a dobrovolnictví.

Většina uživatelů pojem dobrovolník nezná nebo si jej nepamatují. Po stručném vysvětlení byli uživatelé mnohem více otevřeni k zodpovězení ankety. Celkem jsem oslovila 177 uživatelů služeb Týdenní stacionář, Pečovatelská služba, Domov pro seniory. Získané informace byly zpracovány do stručných tabulek.

4.2.2 Rozhovor

Druhý způsob sběru dat, byl proveden metodou polostandardizovaného rozhovoru s komunikačními partnery – zaměstnanci jednotlivých služeb. Rozhovor je výzkumnou metodou používanou v kvalitativním šetření.

Při rozhovoru jsou za pomoci tazatelských otázek získávána data potřebná pro zodpovězení výzkumných otázek a následné zjištění výzkumného cíle. Rozlišujeme tři druhy rozhovorů a to v závislosti na míře standardizace – volnosti při dotazování. Jedná se o volný rozhovor, polostandardizovaný a standardizovaný (Reichel, 2009, s. 110).

Výhodu použití metody polostandardizovaného rozhovoru nacházím v tom, že pokud komunikační partner na otázku nezná odpověď, odpoví stručně. Naopak u otázek mu bližších může využít neohraničený prostor pro své vyjádření, což se hodně ukazovalo i při vlastním provedení rozhovorů.

Reichel uvádí, že zmiňovaný rozhovor „*se vyznačuje tím, že má připraven soubor témat/otázek, který bude jeho předmětem, aniž by bylo předem striktně stanoveno jejich pořadí. Mnohdy může tazatel formulace pokládaných otázek částečně modifikovat, nezbytné ale je, aby byly probrány všechny*“ (2009, s. 111).

V případě této magisterské práce se jedná o dosavadní zkušenosti s dobrovolníky a představy organizace o činnosti dobrovolnictví v budoucnu. Rozhovory jsem provedla na základě předem formulovaných tazatelských otázek, uvedených v příloze. Otázky mají na sebe návaznost, kterou jsem se snažila dodržovat v průběhu celého rozhovoru s každým komunikačním partnerem.

4.2.3 Reflexe

K celkovému naplnění cíle této diplomové práce pomohlo i její doplnění o mou reflexi, popisující začátky práce na rozvoji dobrovolnictví a další vývoj z pohledu autora práce a kontaktní osoby dobrovolníků v jedné osobě. Rovněž i osobní zkušenosti získané vlastní praxí. Jejich popis lze označit na základě doporučení vedoucí práce jako reflexi. Reflexe, strukturována do časových období je uceleným přehledem vývoje dobrovolnické činnosti v Sociálních službách Česká Třebová.

4.3 Charakteristika výzkumného souboru

4.3.1 Výběr výzkumného souboru

Hlavní kritérium výběru výzkumného souboru pro realizaci této práce byla sociální služba zaregistrovaná v rámci poskytovatele Sociální služby Česká Třebová. Zřizovatelem služby je Město Česká Třebová. Vybraný poskytovatel má celkem registrovány tři sociální služby dle zákona č. 106/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Těmito jsou:

1) Domov pro seniory

Určen lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu vyššího věku či zhoršeného zdravotního stavu a potřebují pravidelnou individuální pomoc, která spočívá především v zabezpečení ubytování, stravování a přímo-obslužné péče, která jim nemůže být zajištěna členy rodiny ani pečovatelskou službou.

Dle § 15 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytuje Domov pro seniory uživateli služby: poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským, sociálně terapeutickou činností a aktivizační činností, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Výroční zpráva o činnosti a hospodaření Sociálních služeb Česká Třebová 2014).

2) Pečovatelská služba

Poskytována jako terénní a ambulantní služba v domácnostech uživatelů na území města Česká Třebová a přilehlých spádových obcí. Služba je poskytována seniorům, zdravotně postiženým občanům, jejichž soběstačnost je dočasně nebo trvale omezena z důvodu věku, chronického onemocnění, či zdravotního postižení a potřebují pomoc jiné fyzické osoby.

Podobnou charakteristiku pečovatelské služby uvádí i autor Matoušek (2008, s. 133), který ve své publikaci charakterizuje pečovatelskou službu jako „*službu sociální, zabezpečující péči o osobu a její domácnost Poskytovanou osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.*“

Pečovateľská služba Česká Třebová se poskytuje ve vymezeném čase od pondělí do pátku od 6.30 do 20.30 hodin v domácnostech klientů a v zařízeních Pečovateľské služby. Pečovateľskou službu poskytujeme občanům města Česká Třebová a přilehlým obcím (Výroční zpráva o činnosti a hospodaření Sociálních služeb Česká Třebová 2015).

Hlavním cílem je péče o uživatele se sníženou soběstačností, o uživatele, kteří potřebují pomoc druhé osoby o svou osobu a domácnost tak, aby mohli co nejdéle zůstat v jejich přirozeném domácím prostředí a žít plnohodnotný život za důstojných podmínek. Dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se Pečovateľská služba zavazuje zajistit uživateli: pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti (praní a žehlení prádla, běžný i velký úklid domácnosti, úklid společenských prostor), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (doprovod k lékaři, nákupy, pochůzky), dohled nad uživatelem, doprava uživatele, soukromé administrativní úkon (Sociální služby Česká Třebová – Informativní leták).

3) Týdenní stacionář

Týdenní stacionář je zařízení Sociálních služeb Česká Třebová, poskytující služby osobám s lehkým až těžkým zdravotním postižením. Hlavním cílem je zabezpečení pobytu a služeb sociální péče osobám s mentálním, tělesným a zdravotním postižením, kteří nemohou z nejrůznějších důvodů žít ve svém přirozeném prostředí (Sociální služby Česká Třebová – Informativní leták).

Poskytovanou sociální službou směřuje ke zkvalitnění života uživatelů, zvýšení jejich soběstačnosti, a to takovým způsobem, který vede k důstojnému životu, pocitu jistoty a bezpečí. Služba vychází z individuálních potřeb jedinců, podporuje jejich osobní růst a schopnosti tak, aby uživatelé dosáhli co nejvyšší míry samostatnosti a jejich závislost na službě se snižovala.

Cílovou skupinou uživatelů Týdenního stacionáře jsou mladiství a dospělí, obou pohlaví od 16 let věku do 64 let, s mentálním, tělesným a zdravotním postižením, kteří jsou závislí na pomoci jiné fyzické osoby.

Týdenní stacionář je určen občanům z České Třebové, při nenaplněné kapacitě lze přijímat uživatele i z jiných obcí mimo okres Ústí nad Orlicí v rámci Pardubického kraje. Dle § 47 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se Týdenní stacionář zavazuje zajistit

uživateli v Týdenním stacionáři: ubytování, stravu, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a při osobní hygieně, nebo poskytnutím podmínek pro osobní hygienu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti (Výroční zpráva o činnosti a hospodaření Sociálních služeb Česká Třebová 2015).

Výzkum byl cíleně zaměřen na skupinu zaměstnanců služby. V přípravné etapě výzkumu jsem došla k myšlence provést zjištění i mezi uživateli jednotlivých služeb. Tímto vznikly 2 výzkumné soubory, které jsem pro přehlednost práce rozdělila:

První výzkumný soubor tvořili vlastní *uživatelé jednotlivých služeb* tj. Domova pro seniory, Týdenního stacionáře nebo Pečovatelské služby.

Kritériem pro výběr vhodných respondentů v případě výzkumného souboru č. 1 - uživatelé:

- uživatel Sociální služby Česká Třebová (Domov pro seniory/Týdenní stacionář/Pečovatelské služby,
- ochota zapojit se do ankety.

U tohoto výzkumného souboru byla použita metoda anketního dotazování. Formou dvou, na sebe navazujících, otázek byly zjišťovány informace pro zodpovězení výzkumné otázky č. 1. Celková kapacita Domova pro seniory je 102 uživatelů.

V době, kdy byla anketa prováděna, byl z důvodu úmrtí jednoho uživatele celkový počet snížen na 101. Ze 101 uživatelů bylo 15 uživatelů nepřítomných z důvodů dlouhodobých pobytů v nemocnici, léčebnách, u rodin atd. Celkem byla anketa provedena u 86 uživatelů.

V průběhu provádění ankety a dotazování jednotlivých uživatelů jsem dospěla ke zjištění, že celkem 14 uživatelů mi vzhledem ke svému zdravotnímu stavu a mentálním schopnostem nemůže porozumět ani důvěryhodně odpovědět.

Z tohoto důvodu byl konečný počet uživatelů, u kterých byla anketa provedena 72. Toto číslo potvrdilo můj vlastní předpoklad, který jsem si na základě vlastní znalosti uživatelů a výkonu funkce sociální pracovníce, dovolila učinit ještě před zahájením dotazování

uživatelů. Jednalo se zejména o uživatele s těžkou stařeckou demencí, Alzheimerovy choroby atd.

V konečné fázi jsem pracovala s výzkumným souborem sčítajícím na službě – Domov pro seniory 72 uživatelů. Pečovatelskou službu využívalo v době provádění výzkumu aktivně 203 uživatelů služby. Z těchto 203 uživatelů je zhruba 100 uživatelů obyvateli tzv. bývalé DPS³.

Na základě předběžného domluvení vedoucí Pečovatelské služby, mi byl uživateli poskytnut souhlas s provedením ankety za podmínky zachování anonymity. Ze 105 uživatelů bylo celkem 10 nepřítomno v době provádění ankety.

Dotázáno bylo celkem 95 uživatelů. 45 uživatelů jsem se anketou dotazovala na schůzi uživatelů v DPS. Celkem, 50 klientů, jsem na základě jejich předběžného souhlasu navštívila v jejich přirozeném prostředí tj. domácnosti.

Služby Týdenního stacionáře využívá celkem 10 uživatelů. Na základě poptání se vedoucí Týdenního stacionáře všech uživatelů byl získán předběžný souhlas s provedením ankety. Jeden uživatel se odmítl ankety zúčastnit. Celkem se ankety zúčastnilo 9 uživatelů.

Druhý výzkumný soubor tvořili *zaměstnanci jednotlivých služeb* tj. Domova pro seniory, Týdenního stacionáře nebo Pečovatelské služby.

Kritériem pro výběr vhodných komunikačních partnerů v případě výzkumného souboru č. 2 -zaměstnanci:

- zaměstnanec Sociální služby Česká Třebová (Domov pro seniory/Týdenní stacionář/Pečovatelské služby,
- pracovní poměr u poskytovatele delší než 2 roky,
- pracovní pozice ve funkci vedoucí služby či sociální pracovnice.

Komunikačními partnery se stali vedoucí a sociální pracovníci zastupující jednotlivé služby. Tedy dva zástupci za jednu službu. Oslovila jsem celkem 3 sociální pracovnice a 3 vedoucí pracovníky.

³ DPS – označení Domu s pečovatelskou službou – nejedná se o zařízení sociálních služeb. Byty v d DPS mají charakter bytů zvláštního určení, které jsou definovány občanským zákoníkem (Králová, Rážová, 2013, s. 79).

Ve službě Domov pro seniory se odmítl vedoucí pracovník sociálního úseku – ředitel rozhovoru zúčastnit, poskytnutí rozhovoru tak přenechal sociální pracovníci, která se oblastí dobrovolnictví v Sociálních službách Česká Třebová věnuje a rozvíjí ji.

Touto pracovníci jsem já osobně, což mě dovedlo k použití reflexe vlastních zkušeností. Do výzkumu tak byl za tuto službu zahrnut rozhovor se sociální pracovníci a použití reflexe autorky diplomové práce.

Souhrnně se komunikačními partnery tvořícími výzkumný soubor ke sběru dat kvalitativního výzkumu stalo šest osob ženského pohlaví.

4.4 Organizace výzkumu

V říjnu 2015 jsem v organizaci Sociální služby Česká Třebová, na poradě vedení prezentovala záměr magisterské práce. Informovala jsem, že sběr veškerých dat bych ráda uskutečnila na pracovištích komunikačních partnerů podle předem domluveného termínu v časovém horizontu listopad 2015 až leden 2016.

Na počátku listopadu jsem si domluvila schůzku s vedoucími jednotlivých služeb, informovala je o způsob provedení výzkumného šetření mezi uživateli služeb a mezi vedoucími a sociálními pracovníky. Rovněž jsem je požádala o pomoc v zajištění informovanosti a poskytnutí souhlasu při anketním dotazování u uživatelů jejich služby.

Všichni vedoucí vyjádřili nadšení nad zvoleným tématem a myšlenkou provedení výzkumu mezi uživateli služeb. Díky jejich ochotě pomoci zajistit informované souhlasy s provedením ankety u uživatelů jejich služby, mi byl předán souhrn jmen uživatelů vyjadřujících souhlas s provedením ankety. Tyto jsem, během měsíce listopadu 2015, telefonicky kontaktovala a domluvila s nimi termín osobní návštěvy a provedení anketního dotazování.

Během 14 dnů jsem navštívila všechny uvedené komunikační partnery a provedla anketu. Tématem ankety bylo zjištění potřebnosti dobrovolníků a jejich využití z pohledu uživatelů sociálních služeb.

Anketa obsahovala dvě na sebe navazující otázky. Dotazování bylo uskutečněno převážně ve společenských a kulturních místnostech u uživatelů pobytových služeb a v domácnostech u uživatelů Pečovatelské služby. Odpovědi na anketní otázky byly zaznamenávány do předem připravené tabulky.

V prosinci 2015 jsem telefonicky zkontaktovala výzkumný soubor č. 2 a optala se, zda souhlasí s provedením rozhovoru. Komunikační partneři byli dostatečně v předstihu informováni o účelu výzkumu a jeho následném využití.

Domnívám se, že z tohoto důvodu poskytnutí souhlasu s uskutečněním rozhovoru nečinilo většině dotázaných obtíže. Všichni ochotně a dobrovolně odpovídali na mnou položené otázky. Všichni ochotně a dobrovolně odpovídali na mnou položené otázky. Komunikační partneři souhlasili s uvedením pracovní pozice i názvu služby, kterou zastupují. Nechtěli však uvádět své jméno ani příjmení a z tohoto důvodu jsem byla limitována splněním podmínky zachování anonymity. Při mnoha rozhovorech došlo komunikačními partnery k samovolnému odchýlení se od tématu, avšak vždy jen na krátkou chvíli. Zmíněné odchytky, týkající se zejména organizačních problémů firmy a s tím související nespokojenosti zaměstnanců, jsem záměrně do přepisu rozhovorů neuváděla.

Zpočátku rozhovoru byla zjišťována pracovní pozice, kterou komunikační partner zastává v organizaci. Rozhovory se uskutečnily na pracovištích komunikačních partnerů v kancelářích sociálních pracovníků či vedoucích jednotlivých služeb. Komunikačními partnery kvalitativního výzkumu se stalo šest žen, které vytvořily druhý výzkumný soubor ke světu dat kvalitativního výzkumu.

Rozhovory byly uskutečněny nejprve na diktafon a následně pak přepsány do textové podoby – pomocné tabulky. Přepisy rozhovorů jsou dostupné k nahlédnutí u autorky diplomové práce.

4.5 Analýza získaných dat

V této kapitole jsou představeny výsledky výzkumného šetření. Ve dvou podkapitolách jsou interpretovány výsledky získané anketou mezi uživateli a výsledky získané osobními rozhovory s pracovníky.

Analýza kvalitativního výzkumu je provedena pomocí metody otevřeného kódování. M. Disman uvádí jako vhodný nástroj pro organizaci a interpretaci dat získaných rozhovorem je metoda kódování a pojmenování kategorií při dodržení zásady volby co nejjasněji smysluplných slovních pojmenování (Disman, s. 316 - 318).

Cílem analýzy je nalézt odpovědi na výzkumné otázky. Již při provádění rozhovorů s komunikačními partnery bylo zřejmé, že se mezi nimi objevují jevy vyjadřující podobnost či shodu. Podle těchto jevů byla provedená fáze kódování a přidělení kategorií.

Přehled jednotlivých kategorií a subkategorií:

a) Kategorie *SOUČASNOST*

- subkategorie zkušenosti s dobrovolníky – zde lze do kategorie zařadit dosavadní pracovní i osobní zkušenosti komunikačních partnerů s dobrovolnickou činností i činností samotných dobrovolníků nejen v rámci organizace Sociálních služeb Česká Třebová, současná působnost dobrovolníků ve službě, zkušenosti s přijímáním dobrovolníků, počet dobrovolníků ve službě, počet odpracovaných hodin dobrovolníky, činnost vykonávaná doposud dobrovolníky, zkušenosti s odměňováním dobrovolníků,
- subkategorie zájmu klientů o společnost dobrovolníka - jak pracovníci vnímají zájem klientů o činnost dobrovolníka, možnosti využití dobrovolníka, návrhy činností, které by mohl dobrovolník vykonávat,
- subkategorie přínosy dobrovolníka - tato kategorie souvisí s prospěšností dobrovolníka, zájmu klientů o jeho činnost z pohledu pracovníků služby, přínosy dobrovolnické činnosti

b) Kategorie BUDOUCNOST

- subkategorie dobrovolnické příležitosti v organizaci – zde lze do kategorie zahrnout představu pracovníků služby o počtu dobrovolníků, představu o činnosti, kterou by dobrovolníci mohli vykonávat ve službě,
- subkategorie očekávání od dobrovolníka – kategorie související s osobnostními rysy a charakterovými vlastnostmi dobrovolníka, jeho motivací, zkušenostmi, vzdělání,
- subkategorie spolupráce s dobrovolnickým centrem – kategorie zjišťující výhody a nevýhody spolupráce s dobrovolnickým centrem, výhody spolupráce s osobou koordinující dobrovolníky.

4.5.1 Data získaná anketou mezi uživateli

1) Domov pro seniory

Celkem ze 72 uživatelů odpovědělo záporně 49 uživatelů, většinou sdělili, že „*mají rádi soukromí a klid*“, že „*za nimi dochází rodina a to jim stačí*“, že „*mají kamarády, s nimiž tráví volný čas*“, „*ne, jsem samostatná*“, „*nemají rádi cizí lidi*“ atd.

Kladnou odpověď sdělilo překvapivě celkem 23 uživatelů služby. Uvítali by dobrovolníky na různé činnosti zejména však na trávení volného času. 12 uživatelů se shodlo, že by „*dobrovolníka rádi uvítali na popovídání*“ dále pak 4 uživatelé by „*dobrovolníka využili na doprovody do města, na hřbitov, na procházky a popovídání*“, dva uživatelé by uvítali dobrovolníka na předčítání a pět uživatelů nespecifikovalo žádnou činnost.

Tabulka č. 1: Zájem o využití služby dobrovolníka na Domově pro seniory

Vyjádření zájmu o službu dobrovolníka	ano	ne	N
Počet zájemců o službu dobrovolníka	23	49	72

Zdroj: Vlastní výzkum

2) Pečovatelská služba

Uživatelé, kterým byla položena anketní otázka na schůzi, odpověděli převážně záporně až na jednu uživatelku. U záporných odpovědí 36 uživatelů nevedlo žádný důvod a

8 uživatelů uvedlo k záporné odpovědi, které byly shrnuty do následujících kategorií. Dále jsem získávala odpovědi při dotazování v domácím prostředí uživatelů, bydlících mimo DPS. Z 50 klientů jich převážná část odpověděla negativně, z čehož 36 uživatelů nechtělo ani odpověď nijak rozvést.

Převážně sdělili, že nemají zájem a více se nechtějí vyjadřovat, nebo k tomu dodali odpovědi, které jsem rovněž zahrnuje do níže uvedených kategorií. Kategorie jsou nazvány tak, aby vystihovaly podstatu sdělení uživatelů při odmítnutí činnosti dobrovolníků. Kategorie obsahují přímé citace respondentů.

Kategorie nechci cizího

Při sdělení možnosti, že dobrovolník by mohl docházet za nimi domů a dělat jim společnost, byla většina reakcí negativních. Čtyři uživatelky ženského pohlaví odpověděly, že o činnost dobrovolníka nemají zájem s uvedením důvodů: „*Nechci, aby mi někdo cizí chodil domů*“ a „*Nemám zájem a ani nechci nikoho mít doma.*“ Zcela jednoznačně lze porozumět obavám a strachu seniorů, které byly z jejich výrazů jednoznačně zpozorovány.

Kategorie dostačuje mi rodina, přátelé

Odmítavé postoje k činnosti dobrovolníků byly zaznamenány celkem u 6 uživatelů, které často navštěvuje rodina a přátelé, což jim, dle jejich vyjádření, dostačuje: „*Nechci. Potřebuju více klidu. Když si chci s někým promluvit, zajdu za kamarádkou.*“ Tuto odpověď uvedly 2 dotazované ženy a další 2 vyjádřily: „*Nemám zájem o žádného dobrovolníka, stačí mi moje rodina.*“

Uživatel mužského pohlaví uvedl rovněž dostačující přítomnost rodiny: „*Nemám zájem o dobrovolníka. Navštěvuje mě velmi často vnučka, s tou si toho popovídám a dokonce mi i nakupuje, je moc zlatá. Vždy se na ni moc těším a jiný prostor nemám.*“ Shodně se vyjádřil i poslední uživatel mužského pohlaví, který se zpočátku, dlouze a opakovaně ujišťoval účelem prováděné ankety. Ten mu byl několikrát zopakován a následně uvedl: „*Já Vás jen zkouším (smích), paní vedoucí se mě ptala, zda mám zájem se ankety zúčastnit, souhlasil jsem. Mám ráda samotu a stačí mi, že za mnou chodí rodina.*“

Kategorie dostačují pracovníci služby

Vyjádření oblíbenosti směrem k pracovníkům pečovatelské služby, bylo od dvou uživatelék a jednoho muže, kteří téměř shodně uvedli: „*Děkuji, nemám zájem o dobrovolníka, jsem rád/a, že za mnou dochází děvčata z pečovatelské služby, nikoho jiného nepotřebuji.*“

Další uživatelka na dotaz zda by uvítala dobrovolníka, který by ji pomohl vyplnit volný čas, doprovodil by ji ven, do knihovny, na procházku atd. uvedla: „*Ani náhodou. Stačí mi pečovatelská služba a sestřičky z charity co mi jezdí píchat inzulin. Ty se postarají o moji zábavu a ven nikam nechci. Je tam zima a ještě bych někde upadla, zlomila si nohu a co potom.*“

Kategorie chci být sám

Celkem tři uživatelky se shodovaly v odpovědi: „*Děkuji, nemám zájem, nestojím o nikoho.*“ Uživatel, muž, bydlící na okraji města sdělil: „*Nejsem na nikoho zvědav. Nevím, proč by mi měl někdo cizí navštěvovat. Jsem rád sám a, nebo trávím čas s rodinou.*“

Kategorie obav pouštět si cizí osobu domů

Ne, zcela zápornou reakci uvedla uživatelka bydlící samostatně ve velkém domě. Z výpovědi byly patrné obavy ze strachu o dům a sebe. Z jejího výrazu jsem pozorovala zájem, až nadšení, k poskytnuté myšlence, avšak následně zareagovala tímto sdělením: „*Ráda bych se setkala s nějakou příjemnou paní, ale bojím se pouštět cizí domů tak raději ne. Znáte to z televize, samý vrah a lupič,...kdyby mi něco udělal, komu bych se dovolala...Dneska nemůžete věřit skoro, ani vlastní rodině.*“ Ještě jedna uživatelka se shodovala s výpovědí předešlé respondentky „*V dnešní době si cizího pouštět do domu, je sebevražda.*“

Anketou provedenou na bývalé DPS, lze konstatovat, že z celkového počtu zúčastněných zazněla jedna kladná odpověď. Tato odpověď byla zahrnuta do níže uvedené kategorie. Další kladné odpovědi jsem získala při dotazování v domácím prostředí uživatelů, bydlících mimo DPS. Celkem 4 uživatelé, by nabídku návštěv dobrovolníků uvítali.

Kategorie mám zájem o společnost dobrovolníka

Na schůzi obyvatelů bývalé DPS projevila jedna uživatelka kladný zájem o službu dobrovolníka a sdělila: „*Ráda bych využila pomocníka, který mi pomůže dojít třeba do města, na hřbitov a tak. Takový kamarád mi chybí, rodinu mám 200 km daleko a nemohou za mnou*

dojždět, kdykoliv si vzpomenu, cítím se hodně opuštěná a sama i když se mnou hodně telefonují. Hodně kamarádek už nemám, umřely a tak bych ráda nějakou získala, kdyby to šlo prostřednictvím dobrovolnictví.“

Další kladné odpovědi byly získány dotazováním osob žijících ve vlastním domácím prostředí. Při sdělení myšlenky o službě dobrovolníka a vysvětlení přínosů pro konkrétní osoby.

Reakce byly až překvapivě pozitivní u osamělých seniorek. Nadšení se projevilo i v jejich odpovědích: *„Mám ráda poznávání nových lidí, ale spíše někde v klubu. Takhle, že bych se setkala s někým cizím, mi nepřijde k mému věku vhodné. Dříve jsem poznávala mnoho lidí a nevidilo by mi to. Avšak nyní jsem už v pokročilejším věku a neumím si to představit. Velice děkuji za nabídku, ale raději zůstanu spokojená, tak jak jsem nyní a vystačím si s kamarádkami, co ještě zvládnou navštěvovat.“*

Jiná uživatelka uvedla: *„Připadá mi to jako dobrá myšlenka a určitě bych uvítala kamarádku, stačí mi popovídání, třeba někde v kavárně. Nerada bych byla doma, to raději ne. Vyjít si někam do kavárny, nebo třeba do divadla. To by se mi moc líbilo. Jak, že jste říkala, že se jmenuje ta osoba...dobrovolník?...to si nikdy nezapamatuju.“*

Kladná odpověď byla zaznamenána i u dlouho osamělé uživatelky, kterou pracovníci pečovatelské služby označily jako „věčnou stěžovatelku“. Uvedla následující: *Ráda možnost vyzkouším, vyhovovalo by mně, kdyby mi někdo chodil číst. Dříve jsem hodně četla, ale dnes už na písmena nevidím. Mám šedý zákal a těžko „rozeznám písmena. Čtení mi moc chybí. Mám ráda červenou knihovnu, ale i se ráda dozvím novinky ze Třebové, co se píšou v Českotřebovském zpravodaji.“*

Poslední kladnou odpověď uvedla opět žena: *„Chybí mi někdo na povídání. Rodinu mám v Pardubicích a těžko se sem dostávají, hodně pracují a vnučky jsou v cizině. Cítím se dost opuštěná a den mi pomalu ubíhá. Ráda bych si s někým povídala, nebo třeba hrála karty, šla na procházku, ale až bude hezky.“*

Z dat získaných provedením ankety na Pečovatelské službě Česká Třebová bych konstatovala nízký zájem spíše nezájem o dobrovolnickou činnost. Nezájem přisuzuji především velké míře soběstačnosti uživatelů, věku a mobilitě.

Uživatelé mají otevřenější možnosti udržovat společenské kontakty s kamarády častěji než uživatelé Domova pro seniory a tedy potřeba trávení volného času s někým „cizím“ není velká.

Tabulka č. 2: Zájem o využití služby dobrovolníka na Pečovatelské službě

Vyjádření zájmu o službu dobrovolníka	ano	ne	N
Počet zájemců o služby dobrovolníka	5	91	96

Zdroj: Vlastní výzkum

3) Týdenní stacionář

Vzhledem k nízkému počtu uživatelů oproti předchozím službám, bylo provedení ankety na této službě nejrychlejší a přesto věcné. Dva uživatelé odpověděli záporně a doplnili: „*Nechceme nové lidi, máme ve stacionáři vše, co potřebujeme, nic nám nechybí*“. Celkem 7 uživatelů odpovědělo kladně. Ke kladné odpovědi doplnili činnosti, o které by měli zájem „*Rád bych si zahrál hry s někým novým.*“, „*Mám zájem o doprovod do restaurace.*“ „*Uvítala bych individuální doprovod.*“ „*Popovídání s vrstevníky*“, „*Poznání nových lidí*“. V poslední odpovědi se shodli dva uživatelé.

Z provedené ankety lze konstatovat závěr, že o dobrovolníky je ve službě Týdenní stacionář velký zájem a byli by uživateli patřičně využiti ke zpříjemnění a využití volného času.

Tabulka č. 3: Zájem o využití služby dobrovolníka na Týdenním stacionáři

Vyjádření zájmu o službu dobrovolníka	ano	ne	N
Počet zájemců o služby dobrovolníka	7	2	9

Zdroj: Vlastní výzkum

Dílčí shrnutí

Z provedeného výzkumného šetření vyplývá, že v organizaci Sociální služby Česká Třebová byl projevěn zájem o službu dobrovolníků. Tato skutečnost je přehledně znázorněna v tabulce č. 5 – **Porovnání zájmu uživatelů o služby dobrovolníka v Sociálních službách Česká Třebová.**

Z přehledu vyplývá, že nejnižší zájem byl projeven u uživatelů Pečovatelské služby. Domov pro seniory eviduje vyšší zájem o společnost dobrovolníka. Nejvíce by dobrovolnictví uvítali uživatelé Týdenního stacionáře.

V další fázi byli uživatelé dotazováni na činnosti, které by měli zájem s dobrovolníkem sdílet. Činnosti sdělené uživateli byly shodné, podobné a velmi zřídka odlišné. Shodně byl projeven zájem u uživatelů všech služeb o doprovody do různých částí města, popovídání, předčítání knih, procházky.

Podobný zájem byl projeven u seniorů a to u činností jako je hraní společenských her, hraní karet. Zcela specifický zájem měli uživatelé Týdenního stacionáře o doprovody na individuální pochůzky do města, individuální nákupy, navazování kontaktů s vrstevníky.

Z provedené ankety vyplynulo vysoké procento negativních reakcí k možnostem dobrovolnictví pouze na službách Pečovatelská služba a Domov pro seniory. Nezájem si vysvětlují cílovou skupinou seniorů.

Odmítavé postoje seniorů lze shrnout do několika kategorií charakterizujících podobné či shodné důvody: nechci cizího, dostačuje mi rodina a přátelé, dostačují pracovníci služby, chci být sám, obavy pouštět si cizí osobu domů.

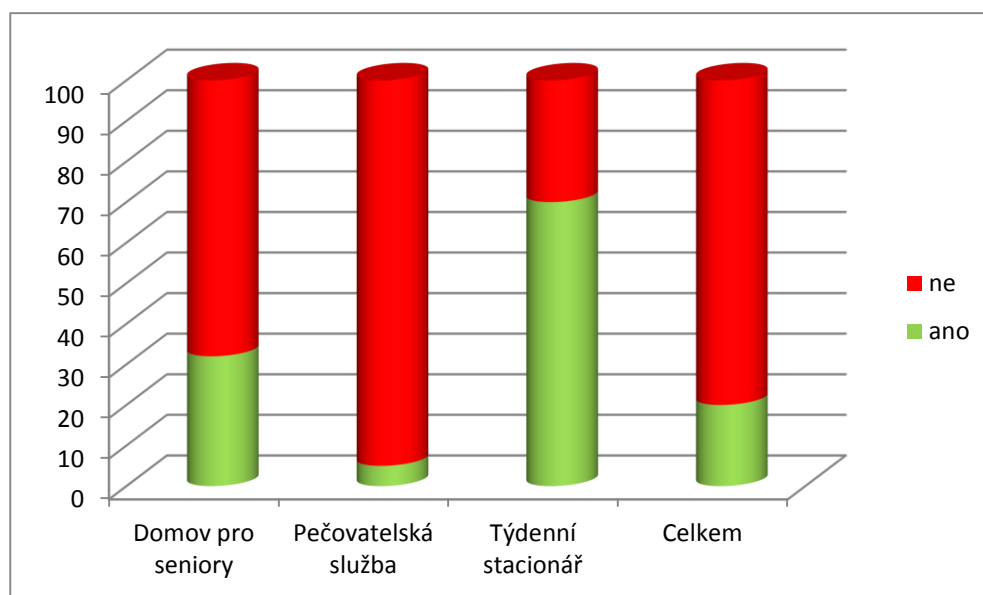
Z reakcí seniorů, vyzporovaných přímým dotazováním se jeví jako významné faktory ovlivňující nepřijetí dobrovolníka strach, obava a nedůvěra v neznámé lidi. Médii jsme téměř denně upozorňováni na stále častější případy zneužití seniorů. Představa vpuštění si cizí osoby do bytu vyvolává strach, strach ze zneužití či okradení. Důsledkem je odmítavý přístup k dobrovolnictví.

Tabulka č. 4: Porovnání zájmu uživatelů o služby dobrovolníka v Sociálních službách Česká Třebová

Typ služby	Sociální služby Česká Třebová							
	Domov pro seniory		Pečovatelská služba		Týdenní stacionář		CELKEM	
Je mezi uživateli zájem o dobrovolníky?	ano	ne	ano	ne	Ano	ne	ano	ne
N	23	49	5	91	7	2	35	142
%	32	68	5	95	78	22	20	80

Zdroj: Vlastní výzkum

Graf č. 1: Porovnání zájmu uživatelů o služby dobrovolníka v Sociálních službách Česká Třebová



Zdroj: Vlastní výzkum

4.5.2 Data získaná rozhovory se zaměstnanci

Kategorie současnost:

Subkategorie zkušenosti s dobrovolníky

Zkušenosti s dobrovolníky ve všech službách, vyjadřují následující zjištění, respondentka z Domova pro seniory uvedla: „*Ano, do našeho zařízení dochází dobrovolníci, přijímáme si je sami a nevyužíváme zatím pomoci dobrovolnického centra. Dobrovolníky přijímá kolegyně, která má tuto oblast na starost. V současnosti u nás pracují tři dobrovolnice, ale tento počet dobrovolníků nedostačuje. Domnívám se, že dobrovolníci měsíčně odpracují tak 4 hodiny, ale nemám o tom přehled. Více ho má moje kolegyně.*“

V rozhovoru jsme se zaměřili i na oblast dobrovolnické činnosti: „*Dobrovolníci u nás vykonávají společností lidem, povídají si, hrají společenské hry, předčítají z knih, doprovázejí je na různé akce v Domově.*“ Více zkušenosti s dobrovolnictvím bylo zaznamenáno v odpovědích u respondentů ze služby Týdenního stacionáře.

Bylo zřejmé, že vedoucí má osobní zkušenosti, kterými může obohatit rozvoj dobrovolnictví v organizaci a svými zkušenostmi a přínosem, který v dobrovolnictví vidí ovlivnit jeho důležitost u vedení organizace.

Respondentka uvedla: „*Sama jsem byla dobrovolníkem v Domově pro seniory. Především jsme s uživateli vytvářeli dekorativní výrobky, které jsme použili na výzdobu prostor Domova. S uživateli jsem i zpívala a po čase mě vedoucí sociálního úseku přenechala i vedení kroužku zpívání. V dobrovolnictví vidím veliký přínos zejména pro organizaci i uživatele služby. Ve stacionáři využíváme dobrovolnických služeb, docházeli k nám dva dobrovolníci, kteří se zapojovali do činnosti s uživateli a strávili u nás tak 2 – 3 hodiny měsíčně. Přijímáme je sami, dobrovolnického centra nevyužíváme. Oslovujeme dobrovolníky prostřednictvím přednášek na školách. Také oslovujeme studenty, kteří chodí na praxe při zdravotnické školy. Dobrovolníky neodměňujeme, poděkujeme jim a dáme jim menší dáreček.*“

Respondentka na Pečovatelské službě popsala vnímání zkušeností s dobrovolníky následujícími slovy: „*Osobně jsem dobrovolníka nedělala, ale vím, že na Domově pro seniory*

byla paní dobrovolnice, která pomáhala s organizací. „Na Pečovatelské službě nemáme žádné zkušenosti s dobrovolníky, ale možná bychom to rádi vyzkoušeli.“

Z rozhovorů uskutečněných na Pečovatelské službě vychází jednoznačně velmi malé až žádné zkušenosti s dobrovolnictvím, což dokládá i výpověď druhé respondentky, která uvedla: *„nemám vůbec žádné zkušenosti, jako studentka jsem byla na praxi s nevidomými, kde jsme je doprovázeli na výlet. Bylo to fajn. Líbilo se mi tam pracovat, ale mají tam šílené platy, které nejsou vůbec tabulkové možná, kdybych někam docházela jako dobrovolník tak tam.“*

Významné bylo zjištění, které respondentka uvedla, při dotazování se, na dobrovolnické činnosti: *„Uživatelům na pečovatelské službě pomáhají sousedé, čtou si, opravují si navzájem věci, chodí si na nákupy, hodně se přátelí, ... dochází jich sem hodně.“* Poskytování dobrovolnické služby probíhá na principu sousedské výpomoci.

Vedoucí pečovatelské služby uvedla: *„protože žádné dobrovolníky nepotřebujeme, tak zatím ani žádné aktivity pro získávání nových pracovníků nepodnikáme. Nejsou na to pracovníci.“* Na poslední otázku týkající se možnosti financování dobrovolníků bylo uvedeno, že nemají zkušenosti s financováním dobrovolníků.

Subkategorie zájmu klientů o společnost dobrovolníka

Většina dotazovaných respondentů odpověděla shodně ve všech službách. Sociální pracovnice Domova pro seniory uvedla: *„Jsem si jistá, že uživatelé mají zájem o společnost, popovídání, doprovody na různé kulturní akce. Dobrovolníci jsou u nás jednoznačně na místě.“* Stejného názoru jsou i respondenti Týdenního stacionáře, kteří jsou stoprocentně přesvědčeny o zájmu uživatelů o dobrovolníky.

Respondenti dotazovaní na Pečovatelské službě se v názorech mírně odlišují. Což dokazují následující odpovědi vedoucí služby: *„Uživatelé mají zájem o společnost, protože jsou třeba jen doma a nikam se nedostanou. Doprovod do knihovny, divadla, na kávu, protože rodina jim uklidí, vynese odpadky, ale pak už víc nemá čas. Třeba vidíme někoho, kdo je osamocенý a když bychom věděli o někom, kdo by za ním mohl docházet a dělat mu společnost rádi bychom někoho zprostředkovali“* a sociální pracovnice *„nikoho cizího nechtějí, ale chtějí sousedku. Cizí ne. Jsou zvyklí na své sousedy. Vzájemně se kontrolují a vypomáhají si. Někteří jsou samotní, ale obávají se cizího“*.

Tato subkategorie je zaměřena na zájem o dobrovolnictví. Celkově lze z odpovědí jednotlivých komunikačních partnerů vyvodit závěr, že dobrovolníka jako společníka uživatelé služeb uvítají. Pouze jedna odpověď se odlišuje a to spíše směrem k sousedské výpomoci.

Subkategorie přínosy dobrovolníka

Respondenti uváděli pouze pozitiva, což dokazuje výpověď sociální pracovnice z Domova pro seniory i Pečovatelské služby, které uvedly: *„Dobrovolníci pomohou lidem, dělají jim společnost, snižují pocit osamocení a pocit vyloučení. Hodně lidí tráví čas o samotě, je zde málo pracovníků a času, dobrovolníci by tyto pocity snížili.*

Na otázku zjišťující činnosti, kterými by dobrovolníci byli prospěšní, bylo sděleno: *„Přínos dobrovolníků vidím v pozvednutí nálady uživatelů, doprovázení na procházky, na hřbitov, do obchodu, čtení povídaní, společenské hry atd.“*

Stejné přínosy viděli i komunikační partneři Týdenního stacionáře: *„Dobrovolníci pomohou vyplnit volný čas uživatelům, podnikají různé aktivity, zejména pak individuální doprovody do cukrárny, do obchodu, na procházky, společenské hry atd.“* Další respondenti odpovídali podobně a to zejména v oblastech činností a prospěšnosti dobrovolníků ve vztahu k uživatelům i organizaci.

Z výše uvedených výpovědí respondentů vyplývá, že pozitivně a shodně vnímají přínosy dobrovolníků a prospěch jejich činnosti směrem k uživatelům a zvyšování kvality služby. Rovněž je zaznamenán výčet činností, které by dobrovolníci mohli vykonávat, což výrazně pomůže k utváření jejich pracovní náplně.

Kategorie budoucnost:

Subkategorie dobrovolnické příležitosti v organizaci

Respondentů jsme se dotazovali na představu o počtu dobrovolníků a představu o činnosti, kterou by mohli vykonávat. V odpovědích se jednoznačně shodli všichni dotazovaní, že dobrovolníci by zejména dělali společnosti uživatelům služby a pomohli jim tak od samoty. Jako jediná přišla jedna respondentka s návrhem, že by mohli dobrovolníci pomáhat pracovníkům při péči. Představa respondentů o počtu dobrovolníků se odlišovala a to vlivem velikosti služby a zaměření na cílovou skupinu.

Sociální pracovnice na Domově pro seniory na dotaz uvedla: „*Uvítali bychom alespoň 10 dobrovolníků a více.*“

Respondenti služby Týdenní stacionář odpověděli shodně: „*Minimálně bychom potřebovali 2 dobrovolníky, vzhledem k navýšení cílové skupiny 4-5 vozíčkářů. Dobrovolníci by pomohli při vycházkách.*“

Na Pečovatelské službě neměli respondenti představu o počtu dobrovolníků do budoucna. Uvedli však představu o jejich činnosti, která se stejně jako u ostatních služeb shodovala s činnostmi, které dobrovolníci vykonávají v současnosti.

Subkategorie očekávání od dobrovolníka

Respondentů jsme se v rámci rozhovorů ptali, jaké by měl dobrovolník mít charakterové vlastnosti a osobnostní rysy, na jeho zkušenosti, vzdělání. Respondentka Domova pro seniory na zmíněnou otázku odpověděla: „*Dobrovolník by měl být empatický, měl by mít chuť trávit čas s lidmi, být komunikativní a nápaditý. Měl by znát smysl této práce.*“

Respondenti Týdenního stacionáře uvedli: „*Vstřícný přístup, empatii, úctu, toleranci, pochopení ke konkrétní cílové skupině uživatelů.*“

Vedoucí pracovnice a sociální pracovnice Pečovatelské služby od dobrovolníků požadují: „*empatii, komunikativnost, příjemné vystupování, morální hodnoty, abychom se nebáli pustit je k lidem, vzdělání nutné není, hlavně slušné chování.*“

Subkategorie spolupráce s dobrovolnickým centrem

Respondentka zastupující Domov pro seniory uvedla: „*Určitě bychom uvítali spolupráci s dobrovolnickým centrem, mohlo by nám pomoci například s náborem dobrovolníků.*“

Podobně odpověděla na otázku týkající se spolupráce dobrovolnického centra i respondenti ze služby Týdenní stacionář: „*uvítali bychom spolupráci s dobrovolnickým centrem. Dobrovolnické centrum má větší přehled a kompetence v začleňování práce, může dobrovolníky navrhnout na ocenění a sdružovat je.*“ Na dotaz k potřebnosti osoby

koordinující dobrovolníky v organizaci vyjádřili: „rozhodně bychom uvítali přítomnost osoby koordinující s dobrovolníky.“

Sociální pracovnice uvedla: „byli bychom rádi za osobu koordinující dobrovolníky, pokud by to vedlo k ulehčení práce a nezdržovalo by nás to, tak by to bylo dobré.“

Respondenti z Pečovatelské služby uvedli: „ano, bylo by dobré, kdyby nás někdo vedl, pomáhal nám a zodpovídal otázky. Osoba koordinující dobrovolníky by určitě napomohla ke zvýšení kvality služby, spokojenosti uživatelů, těch osamělých. Stejně kladně reagovala i sociální pracovnice na Pečovatelské službě: „spíše bych si představovala někoho, kdo by tuto agendu měl na starosti a vedl by nás a sdružoval dobrovolníky. Případně by nám pomáhal.“ Dále dodává: „nemáme moc, spíše žádné informace o možnostech dobrovolnického centra.“

Dílčí shrnutí

Pomocí rozhovorů, se zaměstnanci jednotlivých služeb, se podařilo získat relevantní odpovědi na zvolené dílčí cíle. Záměrně byly odpovědi respondentů rozděleny do dvou základních kategorií zaměřených na zjištění současných zkušeností s dobrovolníky a zjištění představy pracovníků o budoucím rozvoji dobrovolnictví a jeho vývoje, k těmto základním kategoriím byly přiděleny odpovídající subkategorie.

V interpretaci výsledků první kategorie nazvané současnost je patrné, že zkušenosti s dobrovolnickou činností jsou dle všech respondentů pozitivní. Služby Domov pro seniory a Týdenní stacionář mají zkušenosti s využíváním dobrovolníků. Celkem dobrovolníci odpracují měsíčně 2 – 4 hodiny v závislosti na druhu služby a věnují se zejména společnosti uživatelům *např. povídání si, hraní společenských her, předčítání z knih, doprovázení je na různé akce* Největší současný počet dobrovolníků, je zaznamenán na Domově pro seniory. V obou službách nemají zkušenosti s financováním dobrovolníků, pouze formou odměňování menším dárečkem.

Téměř žádné zkušenosti s dobrovolnictvím nemají respondenti na Pečovatelské službě, dobrovolníky nevyhledávají ani nepřijímají. Existuje zde spíše forma sousedské výpomoci, kterou uvádí v rozhovoru respondentka. Vyjadřují však zájem dozvědět se o dobrovolnicích více a případně i vyzkoušet.

Agendě a rozvoji dobrovolnické činnosti se v současné době věnuje sociální pracovnice na Domově pro seniory, z tohoto důvodu lze také usoudit větší podíl znalostí a zkušeností s dobrovolnictvím na této službě stejně jako nejvyšší počet aktivně působících dobrovolníků. Další dvě subkategorie se týkaly zájmu klientů o společnost dobrovolníků a přínosů dobrovolnické činnosti. Jednoznačně z rozhovorů vyplývá zájem ve všech třech službách. Z výsledků je rovněž patrné vnímání pouze pozitivních přínosů dobrovolnické činnosti.

Respondenti hodnotí dobrovolníky jako osoby, věnující uživatelům zájem a čas, což pracovníci nejsou schopni činit nad rámec svých pracovních povinností. Shodně vidí dobrovolnictví jako jeden z prostředků zvýšení kvality služby.

Výsledky získané v kategorii budoucnost projevují jednoznačnou představu respondentů o potřebě vývoje dobrovolnictví v organizaci. Respondenti byli dotazováni na příležitosti dobrovolníků v organizaci.

Do této kategorie uvedli představu o činnosti a počtu, který se lišil, v závislosti na velikosti interpretované služby Domov pro seniory uvedl nejvyšší počet (tj. 10 dobrovolníků), Týdenní stacionář uvedl minimálně 2 dobrovolníky a respondenti zastupující Pečovatelskou službu sdělili, že nemají představu o počtu dobrovolníků do budoucna.

Nutnost výchozí představy o činnosti dobrovolníků dokladuje i tvrzení L. Tsuruda, ředitelky a zakladatelky společnosti Člověk v Bostonu *„pokud neziskové organizace chtějí přijímat dobrovolníky je třeba myslet strategicky na jejich podporu, ustanovit si jasný plán pro nábor a věnovat potřebný čas přípravě, tak aby konečná služba dobrovolníka byla prospěšná pro všechny zúčastněné“* spodním řádku pro neziskové organizace, které chtějí dobrovolníky je, že je třeba myslet strategicky o jejich potřebu podpory, mají jasný plán pro nábor a vzít čas potřebný, aby dobrovolníka zážitek prospěšný pro všechny zúčastněné“ (Helpguide., 2015).

Shodu projevili zúčastnění respondenti v tom, že by dobrovolníci mohli dělat společnost uživatelům. Jejich představa tedy koresponduje s činností v současnosti. Lze konstatovat, že je vyhovující a tudíž neměnná.

Očekávání od dobrovolníka mají respondenti odlišné. Shodují se především ve vlastnostech, které by měl dobrovolník mít. Převažovaly vlastnosti jako empatie, úcta, tolerance, pochopení ke konkrétní cílové skupině uživatelů, příjemné vystupování. Shoda byla zaznamenána rovněž v uvedení, že vzdělání důležité není.

Poslední kategorie vypovídá o názorech respondentů na spolupráci s dobrovolnickým centrem a potřebu koordinátora dobrovolníků.

Respondenti všech tří služeb shodně sdělují, že by spolupráci s dobrovolnickým centrem uvítali, čemuž odpovídá následující sdělení: *„uvítali bychom spolupráci s dobrovolnickým centrem. Dobrovolnické centrum má větší přehled a kompetence v začleňování práce, může dobrovolníky navrhnout na ocenění a sdružovat je.“*(respondentka Týdenního stacionáře). Rovněž bylo shodné sdělení o potřebnosti osoby koordinující dobrovolníky, která by napomohla k ulehčení práce v této oblasti a zvýšení kvality služby.

4.5.3 Reflexe

1) Vlastní seznámení se s dobrovolnickou činností

Mnohokrát jsem byla přítomna setkání uživatelů sociální služby a osob ochotných pomoci a učinit druhé šťastnými. Ne vždy, však věděli jak to nejlépe udělat. Lidé si navzájem běžně pomáhají již stovky let. Existují různé formy pomoci od sousedských výpomocí až po pomoc koordinovanou, k níž řadíme i dobrovolnictví v sociálních službách.

Tříleté působení v pracovní pozici - vnitřní auditor standardů kvality v organizaci Sociální služby města Lanškroun mi poskytlo prvotní seznámení s dobrovolnickou činností. Následovalo šestileté působení v organizaci Sociální služby Česká Třebová, kdy jsem měla možnost seznamování se s dobrovolníky, což mě obohacovalo a poskytovalo možnosti dalšího poznávání neformálního dobrovolnictví.

Poslední rok jsem se zasloužila o uvedení do praxe role kontaktní osoby pro dobrovolníky. Vždy bylo a je mým prvotním zájmem nejen propagace dobrovolnictví, ale především nábor nových dobrovolníků a podpora jejich činnosti v organizaci Sociální služby Česká Třebová.

Dobrovolnictví v české společnosti není věnováno takové uznání, které by si zasloužilo. Stejně jako více časového prostoru těm, kteří mají snahu jej rozvíjet. Přestože jeho pozitivita jsou zaručená ve směru podpory života klientů sociálních služeb a jeho zkvalitnění.

2) Začátky dobrovolnictví v Sociálních službách Česká Třebová

O dobrovolnictví a jeho rozvoj v organizaci jsem se začala zajímat před 3 roky a intenzivněji s myšlenkou zřízení dobrovolnického centra před rokem. Zjistila jsem si dosavadní přítomnost a zkušenosti s dobrovolníky v organizaci.

Dotazováním se pracovníků a vedení služby Domov pro seniory na zkušenosti týkající se dobrovolnictví v předchozích letech jsem se dozvěděla, že od roku 2007 docházejí do organizace dva hudebníci hrát na hudební nástroje a zpívat. Dvakrát do roka připravuje dechová kapela „Řetůvanka“, za podpory zaměstnanců organizace, letní a vánoční koncert pro uživatele i jejich rodiny.

Dále mi bylo sděleno, že za jednou uživatelkou dochází bývalá pracovnice. S lehce mentálně zaostalou uživatelkou má velmi pěkný, letitý vztah a proto ji navštěvuje. Doprovází uživatelku na hřbitov, nákupy, kupuje ji pěkné oblečení a šperky atd.

Na jiné dobrovolné aktivity působící v minulosti na třech typech služeb, které má organizace zaregistrovány si vedení Sociálních služeb nevzpomíná.

Domnívám se, že dle popisu pracovníků a mých dosavadních vědomostí, se jedná o neformální dobrovolnictví.

3) Získávání dobrovolníků - motivací studentů

V roce 2013 jsem se osobně začala zajímat o možnosti zlepšení kvality péče uživatelů Domova pro seniory Česká Třebová. Ve funkci vedoucí sociálního úseku jsem se začala hlouběji zabývat myšlenkou pomoci osamělým seniorům nejen v Domově pro seniory.

Začala jsem prosazovat možnost zvýšení míry společenského kontaktu osobám, které jsou imobilní a převážnou část, někdy i celý den, zůstávají na lůžku v pokoji.

Rovněž jsem si vytyčila za cíl, umožnit mobilním a osamoceným uživatelům Domova pro seniory doprovod dále než pouze po areálu zařízení. Tato pohnutka mě dovedla k oslovení vyučujících a studentů – budoucích sociálních pracovníků z Vyšší odborné školy Habrmanova, Česká Třebová - obor sociální práce.

Nábor spočíval v motivaci studentů a krátké přednášce vlastních zkušeností pozitivního působení dobrovolné činnosti na seniory. Za úspěch jsem považovala zájem dvou studentů mužského pohlaví do rolí dobrovolníků k uživatelům Domova pro seniory. Studenti chtěli docházet přímo za uživateli a povídat si s nimi, což jim bylo umožněno. Studenti docházeli za uživateli po dobu půl roku pravidelně každý týden.

Dle jejich vyjádření jim dobrovolnická činnost poskytla možnosti smysluplného trávení času při četbě či hraní společenských her s vděčnými lidmi, odměnou jim byl vždy úsměv na tváři.

Další studenti studující sociální práci na zmíněné škole nám vypomohli při organizaci akce - Miniolympiáda pro seniory. Dobrovolnická výpomoc spočívala v doprovodech uživatelů po disciplínách a pomoc s plněním disciplín. Za zmínku stojí i 3 nepravidelné návštěvy mateřské školy a umělecké školy, které rovněž napomohly ke zpříjemnění chvil uživatelům.

S dnešními zkušenostmi získanými spoluprací s dobrovolnickým centrem Světlo a odstupem několika let bych zlepšila formální stránku uvedení studentů jako dobrovolníků. Umožnila bych jim patřičné zázemí a především s nimi uzavřela Dohodu o vykonávání dobrovolnické činnosti, včetně pojištění. Rovněž bych potřebovala v této mé iniciativě větší podporu celého managementu sociálních služeb nejen pana ředitele.

Nadále jsem na přednáškách nabízela a propagovala možnosti stát se dobrovolníkem novým studentům přicházejícím na praxe. Nabízela individuálního probrání možností dobrovolnické činnosti nejen pro cílovou skupinu seniorů. V roce 2015 z celkového počtu asi 40 studentů navštěvujících přednášky se přišly blíže zajímat 2 děvčata.

Po první schůzce u uživatelky byly nadšené a po druhé schůzce již více nepřišly, pouze telefonicky sdělily, že mají hodně učení do školy.

Nenechala jsem se odradit a nadále organizovala akce pro uživatele a žádala o pomoc opět studenty prostřednictvím učitelů, s nimiž mám z dob svých studií velmi dobré vztahy. Vzájemná spolupráce se vydařila.

Souhra student-senior, naslouchání a pozorování úsměvných pohledů všech přítomných mě více podpořily v rozvoji této činnosti.

Pokud bych mohla zhodnotit výše popisované období získávání dobrovolníků z dnešního pohledu, jeví se mi shrnutí dvouleté, náročné práce do dvou odstavců smutné. Velký podíl zaujímá fakt, že v organizaci zaměstnávající 80 zaměstnanců se o činnost dobrovolnictví a její prospěch směrem k uživatelům zajímá pouze jedna osoba. Přestože vzdělaných zaměstnanců nejen v oblasti sociální práce má organizace několik. Zhodnotila bych to spíše jako chuť jednotlivce udělat pro uživatele služby více než jen nezbytně nutné povinnosti vymezené v náplni práce každého zaměstnance.

Získávání dobrovolníků – navazování kontaktů s obyvateli města

Uvedením článku v místně příslušném „Českotřebovském zpravodaji“ nastoupila v roce 2014 dobrovolnice, která si zvolila jako místo svého působení Domov pro seniory a čtení lidem. Na základě jejího přání a seznámení se dvěma uživatelkami se společně každou středu setkávali na kulturní místnosti a trávili čas společnou četbou.

Další dobrovolnice ohromila uživatele služby svoji kreativitou a tvořivostí. Velmi příjemně vyzdobila vnitřní prostředí služby Domov pro seniory a ujala se vedení pravidelné aktivity – zpívání. V závěru roku 2014 se mi podařila nabídka dobrovolnictví mé známé bývalé koordinátorce místního, rodinného centra Rosa. Pomohla jsem v navázání přátelství mezi ní a uživatelkou Domova pro seniory. Uživatelku jsem si vytipovala z důvodu její dobrotivé povahy a osamělosti.

V polovině roku 2015 jsem, po více než dvou letech intervenování u vedení organizace o pozitivních vlivech činnosti dobrovolníků na uživatele, dostala svolení rozvíjet činnost dobrovolnictví v duchu vlastní myšlenky navázání spolupráce s dobrovolnickým centrem a uzavírat s dobrovolníky Dohodu o dobrovolné činnosti. Prováděla jsem osvětu

dobrovolnictví mezi obyvateli města Česká Třebová přicházejícími na odborné stáže nebo jako pomocní pracovníci z místně příslušného úřadu práce.

Navázání spolupráce s DC Světlo

Po zjištění všech administrativních složitostí, které doprovází založení dobrovolnického centra, mě myšlenka založení dobrovolnického centra opustila. Přispěl k tomu i fakt, že dobrovolníků v Sociálních službách Česká Třebová není mnoho a jejich sdružování prozatím postačí neformální cestou.

Zpracování projektů a rovněž i prvotní financování se rovněž neshledalo s podporou vedení služby. Ve svých myšlenkách jsem začala zvažovat možnost navázání spolupráce s někým, kdo má ve vedení dobrovolnického centra zkušenosti. Domluvila jsem si schůzku s ředitelkou DC Světlo v sousedním městě.

Spolupráci se mi podařilo po několika schůzkách navázat v dubnu roku 2015. Paní ředitelka kladla jako podmínku spolupráce absolvování kurzu - Management dobrovolnictví pod vedením společnosti Hestia, o.s. panem doktorem Jiřím Tošnerem. Navrhla mi i jeho uhrazení. Kurz jsem z důvodu naplněné kapacity zatím neměla možnost absolvovat. Spolupráce s DC Světlo prozatím probíhá ve směru mého zúčastňování se náborů dobrovolníků a schůzek s koordinátory dobrovolníků z jiných zařízení.

Z mého pohledu hodnotím cestu, kterou jsem jako propagátorka dobrovolnictví v organizaci ušla, jako velmi zdlouhavou a často dosahující k bezmoci. Narážím na neochotu a nedostatečnou podporu. Velmi unavující je přesvědčování osob, které nejsou přesvědčeni o pozitivěch dobrovolnictví či o dobrovolnictví nic nevědí, o pozitivěch zejména pro uživatele služby.

Zkušenostmi získanými usilováním o rozvoj dobrovolnictví v organizaci, si závěrem reflexe dovolím sdílet souhlas s tvrzením pana Tošnera a kolektivitu autorů „zkušenosti ukazují, dobrovolník je citlivým testem funkčnosti a smysluplnosti organizace. Tam, kde nefunguje komunikace mezi personálem, vedením a uživateli služeb, tam dobrovolník těžko vydrží. Naopak platí, že dobrovolníci do funkční organizace přinášejí uvolnění, dobrou náladu a nové nápady“ (Tošnera a kol. 2012, s. 6).

ZÁVĚR

Tato diplomová práce se skládá ze dvou hlavních částí, kdy cílem teoretické části bylo objasnění kontextu dobrovolnictví v sociálních službách a vytvoření opory pro část výzkumnou. Nejprve byly ujasněny obecné pojmy vztahující se k danému tématu. Další část se týkala stručné charakteristiky prvků managementu dobrovolnictví podstatných pro rozvoj dobrovolnictví v Sociálních službách Česká Třebová.

Empirická část vychází ze stanoveného cíle výzkumného šetření a na něj navazujících vedlejších cílů, které byly postupně zodpovězeny. Součástí výzkumné části práce byl výběr metodologie, techniky sběru dat, popis výzkumného souboru a charakteristika výběru respondentů, a v neposlední řadě analýza získaných dat. Tato část magisterské práce spočívala ve dvojroli autorky. Prvně v roli výzkumníka v terénu, který v rámci polostandardizovaných rozhovorů s respondenty získával data potřebná pro metodu zakotvené teorie a kódování získaných dat. Druhá role autorky práce spočívala ve využití techniky reflexe a popisu dosavadních zkušeností s dobrovolnictvím v organizaci, ve které probíhal výzkum.

Z dosažených výsledků výzkumu vyplývají fakta, která byla ukotvena v teoretické části práce a mohou tak být o ni opřena. V případě organizace Sociální služby Česká Třebová se jeví jako vhodné působení kontaktní osoby či koordinátora dobrovolnické služby, který by se problematikou dobrovolnictví zabýval v rámci své pracovní náplně. Na tuto pozici se jako nejvhodnější jeví sociální pracovnice.

Analýzou získaných dat bylo jednoznačně prokázáno, že tato současně pomohla k objasnění potřeb a přání uživatelů, ale i zaměstnanců služeb ve vztahu k dobrovolnictví. Dobrovolnická služba by tak mohla pomoci s plněním individuálních potřeb uživatelů zejména v jejich začleňování do společenských kontaktů a zároveň poskytnout možnosti vedoucí ke zvýšení kvality běžného života uživatelé.

Z daných výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že o dobrovolnickou službu je převažující zájem mezi uživateli Týdenního stacionáře, zatímco nejnižší potřebu projeví uživatelé Pečovatelské služby. Uživatelé Domova pro seniory mají o dobrovolnictví zájem zhruba v třetině všech dotázaných respondentů. Nicméně celkový zájem o dobrovolnickou službu ve všech třech složkách organizace dosáhl pouhých 20%, což může být způsobeno zejména nedostatkem informací o tom, co dobrovolnická služba vůbec je a jaké nese přínosy.

Z výše uvedeného vyplynulo, že všech výzkumných cílů bylo dosaženo. Také byla potvrzena hypotéza o nutnosti zvýšení informovanosti o přínosech dobrovolnictví, zavedení kontaktní osoby dobrovolnické služby v organizaci a navázání spolupráce s již fungujícím dobrovolnickým centrem Světlo v Ústí nad Orlicí.

Vzájemná spolupráce by jistě vedla k viditelnému zkvalitnění služeb pro uživatele, zejména v oblastech sociálního kontaktu s okolím a jejich integrace. Pro samotnou organizaci a její zaměstnance by pak byla spolupráce benefitem, jelikož uživatelé, kteří by využíváním dobrovolnické služby mohly snadněji dosáhnout splnění všech svých očekávání, čímž by došlo k lepšímu naplnění jejich kognitivních potřeb.

Organizace sama není v současnosti schopna tyto potřeby plně uspokojit a to vzhledem k vytíženosti zaměstnanců a jejich početnímu stavu, kdy jsou primárně naplňovány potřeby fyziologické.

Předpokládám, že diplomová práce bude využita studenty při zpracovávání podobně zaměřených diplomových prací. Rovněž k další vědecké činnosti, která se na Katedře křesťanské sociální práce Univerzity Palackého od akademického roku 2016/2017, začala zabývat výzkumem dobrovolnictví v sociálních službách.

POUŽITÉ ZDROJE:

Odborná literatura

Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého Olomouc

Benešová, E., Boček, J., Čančík, M., Černá, L., Diatková, N., Doleželová, K., Doudová, J., Eliáš, V., Hradil, T., Kaňoková, S., Koláček, J., Vojtíšek, P. (2011). *Dobrovolnictví mění svět*. Praha: MŠMT

Brozmanová Gregorová A., Matulayová T., Mračková A., Vavrinčíková L., Vlašičová J., Koróny S. (2012). *Dobrovol'níctvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Bratislava: Iuventa – Slovenský inštitút mládeže

Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Univerzita Karlova

Frič, P., a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice- Výsledky z výzkumu*. Praha: AGNES A NROS

Frič, P., Pospíšilová, T. a kol. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál

Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál

Hoferková, D., Janíková, E. (2012). *Dobrovolnictví v sociálních službách*. Tábor: APSS ČR.

Hoferková, D., Čančík M. (2012). *Zkušenosti s financováním dobrovolnictví v sociálních službách*. Časopis Sociální služby, ročník: XIV., říjen 2012, s. 17

Kolektiv (2013). *Metodika zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory*. Praha:

Košč, S., Antolova, V. (2012). *Dobrovol'níctvo ako rozmer sociálnej služby*. Ružomberok: Verbum – vydavateľství Katolíckej univerzity

Krebs, V. (2010). *Sociální politika*. Praha: ASPI

Mullheir, G., Browne, K. (2007). *Deinstitutionalising and Transforming Children's Services: A Guide to Good Practice*. Birmingham: University of Birmingham Press

Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce. Dobrovolnická práce*. Praha: Portál.

- Matoušek, O. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál
- Matulayová, T. (2011). Editoral. Sociální práce/Sociálna práca, č. 4
- MPSV (autor neuveden). (2008). *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV
- Müllerová, M., Doležalová K. (2001). *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture
- Nakonečný, M. (1998). *Základy psychologie*. Praha: Academia.
- Parish A., Heath J., Hassan M. (2003). *Changing the face of social services – volunteers adding value in service delivery*. London: The National Centre for Volunteering
- Sedláčková, L. (2006). Dobrovolnická centra v ČR – metodika založení dobrovolnického centra. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií.
- Strauss, A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Albert
- Šiklová, J. (2006). Dobrovolnictví - opora občanské společnosti. *Sborník konferencí Dobrovolnictví – opora občanské společnosti Kroměříž, 9. a 10. května 2011*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž.
- Šormová, L. Klégrová A. (2006). *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, o.p.s.
- Švaříček, R., Šedová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- Tošner, J. a kol. (2012). *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Praha: Hestia.
- Tošner, J., Sozanská, O. (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 12. 11. 2015.
- Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 10. 9. 2015.
- Výroční zpráva o činnosti a hospodaření Sociálních služeb Česká Třebová 2014. Česká Třebová: Sociální služby Česká Třebová, 2015

Výroční zpráva o činnosti a hospodaření Sociálních služeb Česká Třebová 2015. Česká Třebová: Sociální služby Česká Třebová, 2016

Internetové zdroje:

Dobrovolník (rok neuveden). Oblasti dobrovolnictví - Firemní dobrovolnictví. [on-line]. Dostupné 20. 9. 2015 z <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-firem/>

Dobrovolník (2009). Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví. [on-line]. Dostupné 11. 9. 2015 z <http://www.dobrovolnik.cz/>

Hestia (2016) [on-line]. Dostupné 13. 2. 2016 z <http://www.hest.cz/cs-CZ/>

Helpguide (2016). Volunteering and its surprising benefits. [on-line]. Dostupné 10. 2. 2016 z <http://www.helpguide.org/articles/work-career/volunteering-and-its-surprising-benefits.htm>

Frič, P. (2011) [on-line]. Dostupné 12. 11. 2015 z http://socialniprace.cz/soubory/sp4_2011

Günter, V., Pavelková, L., Hudec, T., Šlajsová, K., (2015). Jak a proč být průvodcem cizince – příručka (nejen) pro dobrovolníky. [on-line]. Dostupné 12. 11. 2015 z http://www.cicpraha.org/upload/soubory/dobrovoln%C3%ADci/Dobrovolnici-prirucka-2015_WEB.pdf

Tošner, J., (2014). Studie o dobrovolnictví. Koncepce politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020. [on-line]. Dostupné 4. 9. 2015 z http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf

Seznam tabulek:

Tabulka č.1: Zájem o využití služby dobrovolníka v Domově pro seniory [zdroj: vlastní].

Tabulka č.2: Zájem o využití služby dobrovolníka v Pečovatelské službě [zdroj: vlastní].

Tabulka č.3: Zájem o využití služby dobrovolníka v Týdenním stacionáři [zdroj: vlastní].

Tabulka č.4: Porovnání zájmu uživatelů o služby dobrovolníka v Sociálních službách Česká Třebová [zdroj: vlastní].

Seznam grafů:

Graf č.1: Porovnání zájmu uživatelů o služby dobrovolníka v Sociálních službách Česká Třebová [zdroj: vlastní].

Seznam příloh:

Příloha č.1: Přehled použitých výzkumných a tazatelských otázek [zdroj: vlastní].

Příloha č. 1: Přehled použitých výzkumných a tazatelských otázek

VÝZKUMNÁ OTÁZKA	TAZATELSKÉ OTÁZKY
VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 1 pro uživatele služby: Je mezi uživateli zájem o dobrovolníky a na jaké činnosti by jich bylo potřeba?	Uvítal/la by jste osobu - dobrovolníka, který by Vám mohl pomoci vyplnit volný čas? např. doprovázel by Vás na kulturní akce, společné výlety, předčítal by Vám z knih, povídal by si s Vámi, dělal by Vám společníka na základě společné domluvy atd.
Základní otázky polostandardizovaného rozhovoru	
VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 2 pro zaměstnance organizace: Jaké jsou dosavadní zkušenosti s dobrovolnictvím v organizaci?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Využili jste či využíváte v rámci Vámi poskytované služby dobrovolníky? Pokud ano pokračujte ot. č. 2, pokud ne zvolte ot. č. 7 2. Přijímá Vaše služba dobrovolníky sama nebo přes dobrovolnické centrum? 3. Jakou činnost dobrovolníci v rámci Vaší služby vykonávají? 4. Jaká je pracovní náplň dobrovolníků u Vás ve službě? 5. Kolik hodin měsíčně odpracují dobrovolníci ve Vaší službě? 6. Kolik u Vás pracuje v současnosti dobrovolníků a dostačuje Vám současný počet dobrovolníků? 7. Domníváte se, že by Vaši klienti měli zájem o činnost dobrovolníků (např. společnost, povídání, společné doprovody na kulturu atd.) 8. Popište přínos dobrovolníků pro Vaši organizaci? 9. Jaké aktivity podnikáte pro získání nových dobrovolníků? 10. Vidíte možnosti financování dobrovolnictví?
VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 3 pro zaměstnance organizace: Jak si organizace představuje činnost dobrovolnictví do budoucna?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kolik dobrovolníků byste v rámci Vámi poskytovaných služeb uvítali? 2. Máte představu o konkrétních činnostech, které by dobrovolníci v rámci Vaší služby mohli vykonávat? 3. Co očekáváte od dobrovolníků? (co by měli umět, měli by splňovat nějaké podmínky např. vzdělání, osobnostní předpoklady atd., aby mohli pracovat ve Vaší službě?) 4. Uvítali byste pro budoucí rozvoj dobrovolnictví spolupráci s dobrovolnickým centrem? 5. Máte představu, v čem konkrétně by mohla spolupráce s DC pomoci k rozvoji dobrovolnictví Vaší služby? 6. Uvítali byste osobu, která by Vám pomáhala při navázání spolupráce s dobrovolnickým centrem a rozvojem dobrovolnictví? 7. Máte představu o konkrétní spolupráci mezi Vámi a tzv. koordinátorem dobrovolníků? 8. Jakým způsobem, byste propagovali činnost dobrovolníků? 9. Jaké konkrétní kroky byste doporučili k rozvoji dobrovolnictví v Sociálních službách Česká Třebová?

Zdroj: Vlastní.