

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Libuše Šimíčková

Dobrovolnictví a jeho přínos pro osoby s mentálním
postižením žijící v chráněném bydlení

Diplomová práce

vedoucí práce: ThLic. Michal Umlauf

2017

Prohlášení:

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

.....

Bc. Libuše Šimíčková

Ráda bych poděkovala vedoucímu své práce ThLic. Michalovi Umlafovi za trpělivost a vstřícnost.

OBSAH

ÚVOD.....	5
TEORETICKÁ ČÁST.....	7
1 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICTVÍ	7
1.1 Definice dobrovolnictví a jeho legislativní vymezení.....	7
1.2 Přínos dobrovolnictví pro sociální služby.....	9
1.3 Role a osobnost dobrovolníka	11
2 PROBLEMATIKA MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ.....	15
2.1 Vymezení mentálního postižení.....	15
2.2 Kvalita života osob s lehkým a středně těžkým mentálním postižením.....	18
2.3 Možnosti sociální práce s osobami s mentálním postižením	22
3 CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ PRO OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	25
3.1 Charakteristika chráněného bydlení.....	25
3.2 Specifika chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením	28
3.3 Možnosti dobrovolnictví v chráněném bydlení.....	30
PRAKTICKÁ ČÁST	33
4 POPIS VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	33
4.1 Výzkumný problém, cíl výzkumu, výzkumné otázky.....	33
4.2 Metodika výzkumu.....	34
4.3 Charakteristika výzkumného souboru.....	36
5 VÝSLEDKY VÝZKUMU	38
5.1 Otevřené kódování	38
5.2 Axiální kódování.....	48
5.3 Selektivní kódování.....	50
5.4 Metoda vytváření trsů	53
6 DISKUSE.....	57
ZÁVĚR	64
SEZNAM ZKRATEK	67
SEZNAM LITERATURY.....	68
SEZNAM TABULEK.....	73
SEZNAM OBRÁZKŮ	73
SEZNAM PŘÍLOH.....	74

ÚVOD

Dobrovolnictví není jevem neznámým. Vždy byli v minulosti lidé, kteří nesledovali pouze vlastní prospěch a pomáhali tam, kde bylo potřeba, bez ohledu na zisk. Dobrovolnictví se pojí s rysy osobnosti, jakými je např. empatie, altruismus, solidarita, sociální cítění apod. Zároveň s tím, jak postmoderní doba vyzdvihuje do centra zájmu jedince, jeho zájmy, vzrůstá i potřeba starat se ve společnosti o ty, kteří nejsou schopni optimálně se začlenit do společnosti. Platí, že v demokratickém státě by měla být respektována práva všech osob, tedy i těch, kteří nejsou silní, ambiciózní, flexibilní, draví, sebevědomí. To, jak se stát dokáže postarat o všechny své občany, tedy i ty, kteří potřebují pomoc zvenčí i při zvládnání každodenních záležitostí, svědčí o vyspělosti dané země a úctě k lidství.

K zajištění péče a pomoci osobám sociálně či jinak znevýhodněným slouží především oblast sociální práce. I ta však není všemocná a vyznačuje se mnoha limity, mimo jiné i nedostatečným finančním zázemím. Tam, kde nemůže pomoci sociální pracovník či obecně pracovník sociální služby nebo neziskové organizace, naskytá se značný prostor pro dobrovolníka. Dobrovolnictví je v sociální práci ceněno, přesto je mu dle mého názoru věnováno mnohem méně pozornosti, než by bylo vhodné. Sociální služby se většinou potýkají s nedostatkem dobrovolníků. Pravdou však zůstává, že dobrovolnictví napomáhá zkvalitňovat sociální služby, rozšiřuje jejich nabídku, zejména je však přínosem pro klienty těchto služeb.

V diplomové práci jsem se zaměřila na problematiku dobrovolnictví u osob s mentálním postižením. K volbě tématu mne vedl zájem o toto téma, osobní zkušenost s touto oblastí a též přání zvýšit povědomí a možnostech pomoci tam, kde je to skutečně potřeba. Dobrovolnictví není přínosem pouze straně, v jejíž prospěch je dobrovolnictví realizováno; dobrovolnictví dává mezilidským vztahům nový rozměr spjatý se solidaritou, láskou k bližnímu, tedy hodnotami po staletí předávanými v křesťanské společnosti, k níž Česká republika přináleží.

Cílem diplomové práce je zjistit, jaký přínos má dobrovolnictví pro osoby s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení. Při naplňování tohoto cíle bylo vycházeno z práce s odbornou literaturou; na základě zpracování relevantních poznatků vztahujících se k tématu práce byl vytvořen koncept výzkum, který byl následně realizován ve dvou chráněných bydleních na Novojičínsku.

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí. První část tvoří teoretická východiska. Obsahem teoretické části je charakteristika dobrovolnictví, včetně uvedení právní úpravy dobrovolnictví. Uvedena jsou specifika osob s mentálním postižením a závěr teoretické části je věnován popisu chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením.

Praktická část je shrnutím realizovaného kvalitativního výzkumu, jehož cílem bylo zjistit, v čem spočívá dobrovolnická práce s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení, se zřetelem ke zvýšení kvality života osob s mentálním postižením. Popsán je koncept výzkumu, užitá metodika, charakterizován je výzkumný soubor, který tvořilo celkem 6 dobrovolníků pomáhajících osobám s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení a dále 4 klienti chráněného bydlení (osoby s mentálním postižením). S dobrovolníky byly vedeny polostrukturované rozhovory, jež byly analyzovány pomocí zakotvené teorie. S klienty sociální služby byly vedeny ankety, k jejichž zpracování byla zvolena metoda vytváření trsů.

V diskusní části jsou zjištěné výsledky komparovány s teoretickými východisky.

TEORETICKÁ ČÁST

1 CHARAKTERISTIKA DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví má letitou tradici a jeho počátky jsou spojeny s historií lidstva. Jeho význam stále narůstá, společně s tím, jak začíná být kladen stále větší důraz na občanskou společnost a solidaritu mezi lidmi. S dobrovolnictvím se můžeme setkat v mnoha oblastech, mimo jiné i v sociální práci s lidmi s mentálním postižením, na kterou je tato práce zaměřena především, a to právě z hlediska přínosu dobrovolnictví pro tyto jedince.

V první kapitole práce přibližuji problematiku dobrovolnictví. Uvádím jeho základní znaky, některé z nejdůležitějších definic a pojednávám též o legislativním vymezení dobrovolnictví. Pozornost je věnována zejména roli dobrovolníka, jeho osobnosti a významu dobrovolnictví pro sociální služby.

1.1 Definice dobrovolnictví a jeho legislativní vymezení

Mezi odborníky neexistuje shoda na jediné, obecně platné definici dobrovolnictví. Nicméně v různých vymezeních tohoto pojmu najdeme společné znaky, kterými je dobrovolnictví charakterizováno. V těchto vymezeních dobrovolnictví je podle Friče, Pospíšilové (2010, s. 9) nejčastěji uváděno, že je dobrovolnictví nepovinné, neplacené a je vykonáváno ve prospěch druhých. Dalším společným prvkem je organizační kontext.

Dle definice ILO, tj. Mezinárodní organizace práce OSN (2011, podle Friče, Vávry (2012, s. 27), je dobrovolnictví „*Neplacená, nepovinná práce, což je čas, který jednotlivci bez nároku na plat věnují aktivitám vykonávaným pro lidi mimo jejich vlastní domácnost, a to buď prostřednictvím organizace nebo přímo.*“

Geisslerová et al. (2012, s. 120) zdůrazňuje u dobrovolnictví dva aspekty, a to realizaci určité činnosti či aktivity ve prospěch druhé osoby (skupiny osob apod.), která je prováděna bez nároku na finanční odměnu.

Je tedy zřejmé, že se v dobrovolnictví odráží altruismus, prosociální přístup k lidem. Havlíčková (2012, s. 38) v kontextu toho vnímá dobrovolnictví jako jeden z projevů občanské společnosti, a to v kontrastu vůči společnosti ekonomické,

v níž probíhá boj mezi konkurencí (lidmi), důraz je kladen na zisk. Spojovacím článkem mezi oběma světy je svět vzdělávání a neformálního učení.

Na dobrovolnictví nahlíží Geisslerová (2012, s. 120) nejen jako na činnost, z níž mají prospěch ti, jimž je pomáháno. Dle autorky je dobrovolnictví dobrodružstvím, ale i formou neformálního vzdělávání a seberealizace: „*Dobrovolnictví je inspirací, spojuje lidi se stejnými nebo podobnými zájmy, učí komunikovat a je velkou životní zkušeností.*“

Tuto rovinu dobrovolnictví považují taktéž za významnou. Problematika motivace k dobrovolnictví je více pospána v podkapitole 1.3. Kloním se k teorii prosociálního chování jako sociální výměny; podle Slaměníka, Janouška (2008, s. 287) dochází v mezilidských vztazích k výměně informací, služeb, lásky apod. U prosociálního chování dle téhož zdroje není zcela patrný osobní prospěch jedince, který takto jedná, ale jak autoři dále vysvětlují, řada odborníků se kloní k názoru, že tento způsob vztahování se k druhým přináší jedinci osobní uspokojení, libý pocit z vykonaného skutku.

Domnívám se, že i tento aspekt je tedy u dobrovolnictví zastoupen, což ovšem nesnižuje význam dobrovolnictví a jeho zaměřenost na pomoc druhým lidem. Zároveň však považuji za důležité zdůraznit, že toto filosofické či psychologické pojetí dobrovolnictví pouze rozšiřuje pohled na možné dimenze daného jevu.

I když je dobrovolnictví (nebo též dobrovolnická služba) vykonáváno bez nároku na odměnu, Vít (2015, s. 140-141) vysvětluje, že tato podmínka nevylučuje poskytovat dobrovolníkovi náhradu výdajů na ubytování, cestovné či stravné. Navíc dle autora existuje kromě dobrovolnické služby, jejíž realizaci upravuje Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, i dobrovolná pomoc, jež ovšem nespadá pod službu dobrovolnickou. Dobrovolnická služba je dle autora službou, kterou podporuje stát, a to mimo jiné formou dotací neziskovým organizacím. Tyto organizace však mohou s dobrovolníky uzavírat i smlouvu o dobrovolné výpomoci, v tomto případě je však smlouva upravena Novým občanským zákoníkem a je na obou stranách, jak si formu spolupráce upraví. Oproti tomu při dobrovolnické službě (tj. při dobrovolnictví, jak na něj nahlížím ve své práci) jsou Zákonem o dobrovolnické službě jasně vymezeny parametry smlouvy, které mezi sebou uzavírají dobrovolník a vysílající organizace a též vysílající organizace a organizace přijímající (Vít, 2015, s. 140).

Dobrovolník tedy dle § 3 a § 4 Zákona č. 198/2002 musí uzavřít smlouvu s vysílající organizací, což je veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České

republiky, která zajišťuje výběr dobrovolníků, jejich evidenci, připravuje dobrovolníky k výkonu dobrovolnické služby. Podmínkou je získání akreditace k této činnosti. Přijímající organizací je fyzická osoba nebo opět veřejně prospěšná právnická osoba, pro kterou je dobrovolnická služba vykonávána. Zároveň také dle téhož zdroje platí, že dobrovolník může vykonávat dobrovolnickou službu pro vysílající organizaci, s níž uzavře smlouvu. V takovém případě však podle Kolmana (2003, s. 49) nesmí být dobrovolník členem vysílající organizace a nesmí k ní mít ani žádný jiný právní vztah.

Dobrovolnická služba má tedy specifické vymezení dané Zákonem o dobrovolnické službě. Dobrovolníkem může být osoba starší 15 let, která podepíše smlouvu o dobrovolné činnosti v některé z oblastí, které blíže vymezuje daný zákon. Podmínkou je také akreditace služby u Ministerstva vnitra České republiky. Tento zákon však upravuje podmínky pouze pro státem podporované dobrovolnictví, a to dle specifických pravidel. Je však možné být dobrovolníkem i u organizací, které akreditaci u ministerstva vnitra nemají; v takovém případě se jedná o formální dobrovolnictví, které je zaštitěno organizací či institucí a většinou je upraveno i smlouvou (Národní informační centrum pro mládež, 2015, s. 5-8).

Dobrovolnictví, kterým se zabývá tato práce, vychází z výše uvedených definic tohoto fenoménu. Za dobrovolnictví je považována jak dobrovolnická služba vymezená Zákonem č. 198/2002 Sb., tak i formální dobrovolnictví, vykonávané pro určitou organizaci nebo instituci, upravené smlouvou mezi oběma stranami. Za dobrovolnictví v této práci není považováno neformální dobrovolnictví, tj. dobrovolnictví vykonávané z vlastní vůle, např. formou sousedské výpomoci apod.

1.2 Přínos dobrovolnictví pro sociální služby

Dobrovolnictví je možné provádět v mnoha oblastech - např. v oblasti zdravotnictví, kultury, v ekologii, sociálních službách apod. Dobrovolnictví probíhá i v rámci komunity či v církevních a náboženských společnostech. V sociálních službách dobrovolníci nenahrazují řádové pracovníky a jejich činnost, neposkytují ani sociální službu. Jejich hlavní přínos v sociálních službách spočívá ve zvýšení kvality i kvantity individuálního přístupu ke klientovi. To, co se v praktické rovině mezi dobrovolníkem a klientem sociální služby odehrává, je vznik a rozvoj přátelství (Národní informační centrum pro mládež, 2015, s. 5-6), což je forma vztahu,

kteřá primárně není sociálním pracovníkem u klienta rozvíjena, resp. není cílem sociální služby navazovat přátelské vztahy mezi pracovníky a jejich klienty.

Boukal (2009, s. 141), který se zabývá přínosem dobrovolnictví pro neziskové organizace, podává výčet některých aspektů týkajících se benefitů plynoucím neziskovým organizacím z přijímání a využívání dobrovolníků; tyto přínosy lze dle mého názoru velmi dobře přiřadit i k přínosům pro sociální služby, které jsou většinou státní. Dle autora představuje dobrovolník pro organizaci či službu především levnou pracovní sílu; organizace či služba získá v osobě dobrovolníka službu, za kterou nehradí běžnou tržní cenu. Dobrovolníci přinášejí do organizace či služby nové nápady a zkušenosti; jejich využití závisí na tom, jak se podaří navázat službě spolupráci s dobrovolníkem, tj. zda služba je schopna nápadů a zkušeností dobrovolníka optimálně využít. Neméně důležité je přinášení zpětné vazby dobrovolníkem, neboť ten je schopen nahlížet na fungování organizace či služby s určitým odstupem, pracuje s jinými informacemi, nezřídka bývá klientovi blíže. Velmi cenné je dle autora též nadšení dobrovolníka. Toto nadšení může sloužit též jako prevence syndromu vyhoření u stálých pracovníků organizace, opět však za předpokladu, že je dobře nastavená spolupráce organizace či služby s dobrovolníkem – ten by měl být dostatečně proškolený a také by měla být jasně vymezena jeho role v zařízení.

V obecné rovině tedy dobrovolník napomáhá zvýšení kvality služby, umožňují také rozšířit nabídku poskytovaných služeb organizací či sociální službou. Nezanedbatelný pozitivní dopad dobrovolnictví na sociální službu spočívá také v její propagaci; dobrovolníci formou ústního sdělení šíří ve svém blízkém sociálním okolí informace o službě, její činnosti apod. (Šormová, Klégrová, 2006, s. 14-15).

Podle Kořínkové (2011, s. 5) přináší dobrovolnictví zejména odlišný pohled na potřeby klientů sociálních služeb, samotným klientům přinášejí uspokojení některých jejich významných potřeb. Dílčí přínos se pak dle tohoto zdroje liší v tom, v jaké oblasti dobrovolník působí: „*Ve zdravotnictví dobrovolníci přinášejí naději, radost a motivaci pro uzdravení, v sociálních službách prospívá dobrovolník klientům posilováním sebevědomí a sebeúcty.*“ Dobrovolnictví se tak dle Verébové (2017, s. 38) stává „*novou, lepší vizí sociální práce*“. Autorka vysvětluje, že se všechna světová náboženství výrazně zabývají dobrovolnictvím a dobrovolnictví považují za „*jednu z nejvyšších ctností*“. Dobrovolnictví se dle téhož zdroje stává konkurencí konzumního způsobu života a je důkazem toho, že „*vzájemná pomoc má smysl*“.

Verešpejová (2011, s. 5) spatřuje hlavní přínos dobrovolnictví pro sociální služby v doplňkovosti a podpoře. Dobrovolníci podle tohoto zdroje nemohou a ani nemají nahrazovat pracovníky sociálních služeb, ale spíše působí v roli komplementární, a to nejen vůči pracovníkům sociálních služeb, ale i vůči státu a obecně institucím zajišťujícím sociální pomoc – pomáhají tam, kde je tato pomoc ze strany státu nedostačující.

Je tedy zřejmé, že dobrovolnictví přináší do sociálních služeb jiný přístup ke klientovi, zároveň rozšiřuje nabídku sociální služby a vede k jejímu zkvalitňování. Dle Friče (2011, s. 9) působí většina českých dobrovolníků spíše v menších organizacích vyznačujících se neformálními vztahy, nízkou organizovaností, kontrolou. Dnešní čeští dobrovolníci se dle autora chtějí v dobrovolnictví především seberealizovat, mnohem méně často jsou vedeni potřebou pomáhat druhým. Chtějí mít značnou svobodu v tom, čemu se věnovat, jaké úkoly plnit. To ovšem není vždy možné, a ani přínosné jak pro klienta, tak ani pro samotnou sociální službu.

Za pozornost stojí, že dle MPSV (2012, s. 11-14) mělo v roce 2011 dobrovolníky z celkového počtu 1 974 poskytovatelů sociálních služeb, které poskytli ministerstvu údaje o své činnosti, pouze necelých 35 % všech těchto poskytovatelů. Nejčastěji se ve službě vyskytoval pouze jeden dobrovolník. Nejvíce dobrovolníků působilo v sociálně aktivizačních službách pro seniory, dále se jednalo o domovy pro seniory a služby sociální rehabilitace. Naopak nejméně dobrovolníků se v tomto roce vyskytovalo v tlumočnických službách, intervenčních centrech, v podpoře samostatného bydlení (v tomto případě se jednalo o pouze 6 dobrovolníků) a v terapeutických komunitách. V sociálních službách poskytujících chráněné bydlení působilo v totéž roce 227 dobrovolníků, v domovech pro osoby se zdravotním postižením 646 dobrovolníků, v domech na půl cesty působilo 41 dobrovolníků. V chráněném bydlení odpracovali dobrovolníci celkem 11 711 hodin.

1.3 Role a osobnost dobrovolníka

Nový (2013, s. 50) při definování toho, kdo je to dobrovolník, vychází z definice dobrovolnictví a na dobrovolníka nahlíží jako na jedince, který do určité míry daruje svůj čas ve prospěch někoho jiného. Věnuje se přitom různé činnosti, bez ohledu na svoji kvalifikaci. Aktivitou dobrovolníka vznikají ekonomické hodnoty, přičemž dle

autora ne všechny hodnoty, které v procesu dobrovolnictví vznikají, lze snadno postihnout či dokonce měřit (vyčíslit).

Ekonomický přínos dobrovolníka pro stát není zanedbatelný. Jak uvádí Fořtová (2017), není možné zcela přesně určit, kolik dobrovolníků v České republice působí. Český statistický úřad vychází z informací od neziskových organizací, které však nejsou úplné. Z dostupných dat tak dle téhož zdroje bylo v roce 2014 v České republice 26 414 dobrovolníků (jedná se o propočtení, neboť dobrovolníci mohou působit ve více organizacích, tudíž se dle autorky úvazky dobrovolníků přepočítávají na plnou pracovní dobu). V roce 2014 odpracovali dobrovolníci 45,6 mil. hodin, což je v propočtu na každého obyvatele ve věku 15-60 let přibližně 7,2 hodin ročně. Data o dobrovolnících odrážejí také situaci v České republice – např. v roce 2007, kdy se Česká republika potýkala s povodněmi, činil dle téhož zdroje počet hodin odpracovaných dobrovolníky 83,2 mld. hodin.

Podle Friče a kol. (2001, s. 45) se v České republice dobrovolnictví nejvíce věnují mladí lidé studující střední a vysoké školy, a dále ženy ve věku 50-60 let. Ženy jsou také více než muži aktivnější v sociální oblasti – pomáhají uprchlíkům, lidem s mentálním postižením apod.

Plagnol, Huppert (2010, s. 164) provedli výzkum, do kterého zahrnuli 23 evropských zemí (Česká republika na rozdíl od Slovenska do výzkumu nebyla zahrnuta). Z výzkumu mimo jiné vyplynulo, že se dobrovolnictví nejvíce věnují lidé, kteří jsou zdraví, dosáhli vyššího vzdělání, žijí v manželství, jsou věřící, věkově starší a mají vyšší příjem ve srovnání s osobami, které se dobrovolnictví nevěnují. Lidé, kteří pečují ve své domácnosti či v rámci širšího příbuzenstva o děti či seniory, se dobrovolnictví také věnují méně, a podobně se danou činností méně zabývají ženy než muži.

Tyto výsledky patrně nejsou překvapující. Pakliže je člověk příliš zaměstnán zajištěním základních potřeb o sebe a své blízké, nezbývá mu příliš mnoho času a energie na pomoc dalším osobám. Nabízí se tedy otázka, jací jsou dobrovolníci, co je pro jejich osobnost charakteristické?

K vlastnostem, které by měl dobrovolník podle Šormové, Klégrové (2006, s. 12) mít, patří např. otevřenost (vůči novým zkušenostem, učení, ale i odlišnostem mezi lidmi), flexibilita, schopnost kooperace, empatie, odpovědnost, ale též nezištnost. Zamysleme-li se nad těmito uvedenými charakteristikami, všechny bezesporu patří

i osobnostní výbavě „ideálního“ sociálního pracovníka; specifikem v tomto ohledu je právě nezištnost, která činí roli dobrovolníka z našeho hlediska výjimečnou.

Další vlastnosti dobrovolníků závisí také na tom, v jaké oblasti tito lidé působí. Jestliže se dobrovolník rozhodne např. vycestovat do zahraničí, nebo působit mezi uprchlíky, Šormová, Klégrová (2006, s. 12) uvádějí, že nezbytností bude v tomto případě znalost cizího jazyka. Pokud jsou tedy od dobrovolníka vyžadovány zcela konkrétní dovednosti, je žádoucí provést výběrové řízení na pozici dobrovolníka.

Pozastavit se můžeme také u odpovědnosti dobrovolníka. Tošner, Sozanská (2002, s. 35) vysvětlují, že na rozdíl od dobrovolné výpomoci vyvstává u dobrovolníků realizujících dobrovolnictví formální či dobrovolnickou službu do popředí určitá spolehlivost, resp. skutečnost, že v tomto případě se příjemce pomoci (např. klient sociální služby) může spolehnout na to, že mu tato služba bude poskytnuta, a to v případě, že je s klientem domluvena. Jak autoři blíže vysvětlují, „dobrovolník může být vnímán jako spolehlivý pomocník, na kterého je možné se mít podobné nároky, jako na placeného zaměstnance.“ To ovšem dle téhož zdroje neznamená, že by profesionální dobrovolník nutně musel ztrácet na své tvořivosti a spontaneitě.

Ne každý jedinec se někdy v životě ocitá v roli dobrovolníka. Motivy, které k dobrovolnictví vedou, mohou být různé. K nejčastěji se objevujícím formám motivace patří podle Tošnera, Sozanské (2002, s. 47) motivace normativní (jedná se o dopad konvenční morálky na jedince: dobrovolníka v tomto případě k dané činnosti vedou jeho vlastní morální hodnoty nebo hodnoty prosazované společností, k níž patří. Inspirací pro tyto dobrovolníky bývají často lidé z jejich nejbližšího sociálního okolí, vzory, kterým se takto tito dobrovolníci snaží přiblížit), motivace reciproční (daná činnost přináší prospěch i samotnému dobrovolníkovi. Tito dobrovolníci si kromě pomoci druhým lidem spojují dobrovolnictví se získáváním nových zkušeností, poznáváním nových lidí, navazováním nových vztahů, zajištěním vhodné aktivity pro volný čas, uplatněním svých schopností a dovedností apod.) a tzv. motivace nerozvinutá (jedná se spíše o obecnou bázi motivace – tj. důležitými motivy jsou v tomto případě smysluplnost prováděné činnosti, důvěra v organizaci atd.).

Černochová, Faltová, Kirkingová, Knichalová, Kvapil Pokorná, Skalková, Jurníčková (2016, s. 73) zkoumaly motivace k formálnímu dobrovolnictví u studentů a zaměstnanců Univerzity Palackého v Olomouci. Respondentů bylo v tomto výzkumu celkem 121. Z výsledků studie vyplynulo, že se oslovení dobrovolníci vyznačují

především dvěma formami motivace: první představovala pomoc druhým lidem, druhou přání rozvíjet své pracovní zkušenosti a též rozvíjet vlastní osobnost.

V tomto ohledu stojí za pozornost zjištění Stukase, Snydera, Claryho (2015 podle Schroeder, Graziano, 2017, s. 270) týkající se toho, jaký dopad má dobrovolnictví na osobnost jedince. Ze studie autorů vyplynulo, že zejména u adolescentů je tento vliv na osobnost, vlastní Já, velmi významný. Adolescenti se cítí být více schopní, rozvíjí se u nich vědomí vlastní účinnosti, s čímž narůstá i sebevědomí. Dobrovolnictví má u mladých lidí pozitivní vliv na probíhající proces socializace, neboť tito mladí si více uvědomují rozdíly mezi lidmi, jsou schopni více tolerovat odlišnosti a uvědomují specifika těchto odlišností v kontextu mezilidských vztahů. Dobrovolníci se obecně dle autorů studie stávají více citlivými vůči potřebám druhých a rozvíjí se u nich pocit osobní odpovědnosti.

I mezi dobrovolníky se však ocitají lidé, kteří výše zmíněnými vlastnostmi či motivy nedisponují. V závěru podkapitoly uvádíme výčet charakteristik a motivů, kterými by dobrovolník neměl být podle Vitoušové (1998 podle Tošnera, Sozanské, 2002, s. 47) vybaven: dobrovolník by neměl prožívat příliš mnoho soucitu vůči osobám, kterým pomáhá, neboť to může vést ke zvýšenému riziku degradace klienta. Dobrovolník by neměl tuto činnost vykonávat proto, že je přesvědčen, že takto činit musí; neměla by jej však vést k dobrovolnictví ani příliš velká zvědavost. Zcela jistě by jedinec neměl přistupovat k dobrovolnictví jako k určité formě terapie, tj. hledat ve výkonu této činnosti svoji duševní rovnováhu. Podobně by do dobrovolnictví neměl vést jedinec prožívaná osamělost, nebo naopak pocit vlastní důležitosti a významnosti. Dobrovolník by ve svém jednání neměl být veden ani potřebou ovládat druhé, zasahovat jim do života, uplatnit svůj vliv.

2 PROBLEMATIKA MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ

Osoby s mentálním postižením jsou v mnohém odlišné od osob bez tohoto postižení, což ovšem neznamená, že tito lidé jsou v něčem méněcenní – jsou odlišní, avšak tato odlišnost nemusí být nutně vnímána negativně.

Ve druhé kapitole práce jsou popsána specifika mentálního postižení. Je uvedena klasifikace jednotlivých forem této poruchy a stručně charakterizována osobnost lidí s mentálním postižením, zejména lehkým a středně těžkým mentálním postižením. Dále se v textu zabývám kvalitou života lidí s mentálním postižením a v závěru kapitoly je věnována pozornost dostupné sociální pomoci těmto osobám.

2.1 Vymezení mentálního postižení

Mentální postižení, pro které se i dnes užívá dřívější název mentální retardace, definuje Valenta (2012, s. 31) jako *„vývojovou poruchu rozumových schopností demonstrující se především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností s prenatální, perinatální i časně postnatální etiologií, která oslabuje adaptační schopnosti jedince.“*

Tuto definici považuji za velmi výstižnou. Je v ní zdůrazněno, že se jedná o poruchu vývojovou, tj. s touto poruchou se jedinec většinou již rodí a její přítomnost má dopad na další psychosociální vývoj jedince. Zároveň je v této definici kladen důraz na snížené adaptační schopnosti jedince; mentální postižení tedy neznamená pouze snížení kognitivních funkcí, ale negativně ovlivňuje integraci jedince do společnosti.

Termín mentální retardace je odvozen ze dvou latinských slov, a to „*mens*“, které je překládáno jako mysl, a „*retardare*“, tj. zpomalit, opozdit. Volně přeloženo tedy pojem mentální retardace znamená zpomalení mysli; ve skutečnosti jsou však u této poruchy postiženy všechny složky osobnosti, tedy nejen mysl, ale i emoce, vůle apod. (Plevová, Slowik, 2010, s. 129). Přesto i v tomto významu lze chápat mentální postižení jako *„stav zastaveného či neúplného duševního vývoje, který je zvláště charakterizován narušením dovedností, které se projevují během vývojových období a přispívají k povšechné úrovni inteligence“* (Šnýdrová, 2008, s. 127). O rozvinutém intelektu lze uvažovat podle Hosáka (2015, s. 333) nejdříve ve 2 letech věku dítěte. V případě, že se porucha intelektu rozvine až v pozdějším věku, nehovoříme podle autora o mentální retardaci, ale o demenci.

Důvodů, proč se starší termín „mentální retardace“ většinou již nepoužívá, je více; v rámci klasifikace mentální retardace se dříve pro jednotlivé míry postižení užívaly termíny jako idiocie, debilita apod.; tyto pojmy však získaly v hovorové řeči pejorativní význam. Příčiny novodobější terminologie však spočívají i v proměnách společnosti, zejména co se týče vztahu majoritní společnosti k menšinám a postižením. Dle Vančury (2007, podle Plevová, Slowik, 2010, s. 129) je nutné nahlížet na mentální retardaci jako na vztah či status; tím, jak se mění společnost, mění se i vztahy v ní. Ke změně terminologie bylo dle autora přistoupeno i v jiných zemích – v Austrálii či Spojených státech amerických se tak dnes pro mentální retardaci užívá termín „*intellectual disability*“, v Anglii „*learning differences*“.

V této práci volím jako nejvhodnější označení pro tuto poruchu termín „mentální postižení“, v případě jedince užívá pojem „osoba s mentálním postižením“.

Zmiňováno již bylo, že mentální postižení se dále dělí dle stupně postižení. V Mezinárodní klasifikaci nemocí, konkrétně v její desáté revizi (MKN-10) se pro tuto poruchu užívá kód F70-F79; jednotlivé stupně postižení se dle Valenty (2012, s. 31) rozlišují v závislosti na tom, jaká je struktura inteligence jedince, hodnota jeho inteligenčního kvocientu, ale též jak jsou u dotyčného rozvinuty adaptační schopnosti či jak jedinec zvládá běžné socio-kulturní nároky, jež na jedince klade společnost. Klasifikace mentálního postižení je v MKN-10 dle téhož zdroje následující:

- F70: lehká mentální retardace (dříve debilita). IQ jedince se pohybuje v rozmezí 50-69;
- F71: středně těžká mentální retardace (dříve imbecilita). IQ jedince je 35-49;
- F72: těžká mentální retardace (dříve prostá idiocie či idioimbecilita). IQ se pohybuje v rozmezí 20-34;
- F73: hluboká mentální retardace (dříve idiocie nebo vegetativní idiocie). IQ jedince bývá do hodnoty 19;
- F78: jiná mentální retardace;
- F79: nespecifikovaná mentální retardace.

Diagnóza F78 znamená, že mentální retardaci není možné zcela přesně určit, a to kvůli přidruženým poruchám či postižením (jedná se např. o autismus, poruchy chování, smyslové a tělesné postižení. U diagnózy F79 není pochybností o mentálním postižení, avšak pro nedostatek znaků nelze jedince přiřadit k dílčí formě mentálního postižení (Hučík, 2010, s. 252).

Zároveň je ke kódu značící konkrétní podobu poruchy přidávají čísla za tečku, značící výskyt dalších forem chování souvisejících s onemocněním – např. kód F71.0 vyjadřuje střední mentální postižení bez poruch chování (s touto diagnózou se setkáváme nejčastěji u osob s Downovým syndromem), číslice 1 znamená výrazně postižené chování vyžadující intervenci apod. (Valenta, 2012, s. 31). K mentálnímu postižení se také přidružují i další choroby či poruchy, např. epilepsie, obrna, vrozené tělesné malformace – tj. srdeční choroby, hluchota, slepota apod. (Hosák, 2015, s. 333).

Příčinou mentálního postižení bývá organické poškození mozku, které bývá důsledkem strukturálního poškození mozkových buněk nebo abnormálního vývoje mozku. O mentálním postižení nehovoříme u osob, které jeví známky snížené inteligence, příčinou však není postižení mozku, ale např. výchovné zanedbání (Švarcová, 2003, s. 24-25).

V naší práci se zaměřujeme především na osoby s lehkým a středně těžkým mentálním postižením. Jak uvádí Švarcová (2003, s. 29), lidé s lehkým mentálním postižením jsou většinou schopni užívat účelně řeč, jsou schopni udržovat konverzaci, většinou také dosahují úplné samostatnosti v osobní péči, i když platí, že vývoj těchto schopností a dovedností je oproti zdravé populaci pomalejší. Potíže těchto osob se projevují zejména ve školním prostředí: obtížné je pro ně osvojit si psaní či čtení, potřebují větší dopomoc a speciální přístup ve výuce. V dospělosti tito lidé také často pracují, zejména manuálně. Odlišnosti jsou patrné především v oblasti emoční a sociální.

Osoby se středně těžkým mentálním postižením jsou schopny určité nezávislosti a soběstačnosti a s ohledem na opožděný vývoj v dětství jsou také schopny přiměřené komunikace, ve školním prostředí si dokáží osvojit základní školní dovednosti. V dospělém životě však potřebují podporu, a to jak v oblasti pracovní, tak i při jiných činnostech a aktivitách (Pipeková, 2006, s. 63). Kulíšková (2012, s. 230-231) uvádí, že u těchto osob představuje psaní spíše mechanickou činnost, pokud osoby se středně těžkým mentálním postižením zvládnou čtení, většinou čtenému nerozumí. Řeč nabývá podoby významových zvuků s prostými, jednoduchými větami. Zároveň však tito lidé rozumí více slovům, než dokáží sami použít.

K specifickým symptomům či poruchám patří poruchy vizuomotoriky a celkové pohybové koordinace, opožděnost sexuálního vývoje, zvláštnosti v rovině emoční a sociální – např. určitá infantilnost osobnosti, která se projevuje i zvýšenou závislostí těchto jedinců na rodičích, emoční labilita, včetně zvýšené pohotovosti k úzkosti,

neurotickým a dětským reakcím, pasivita, nebo naopak impulzivita a hyperaktivita, nedostatky v sebepojetí, poruchy v mezilidských vztazích (Bendová, 2011, s. 10).

Zejména určitá naivita, ale i nedostatek informací a zkušeností vede podle Hosáka (2015, s. 333) v praxi nezřídka ke zneužívání osob s mentálním postižením, a to jak v oblasti sexuální, tak i v oblasti ekonomické či právní (tito lidé se stávají tzv. „bílými koni“).

Lidé s mentální retardací nejsou schopni příliš velké abstrakce; jejich myšlení zůstává na konkrétní úrovni, tj. nejsou schopni abstrahovat obecné znaky určitého objektu. Tito lidé tedy selhávají v základních požadavcích, které jsou na ně kladeny již na prvním stupni základní školy – je pro ně např. obtížné specifikovat rozdíl mezi ptákem a psem: dítě si představí určitého ptáka, kterého např. nedávno vidělo, dokáže popsat jeho vlastnosti, jak vypadá apod. Nedokáže však již určit obecné znaky ptáků. Dítě tedy v myšlení zůstává v rovině konkrétních představ, vychází ze své zkušenosti, tu však již nezvládne zobecnit (Švarcová, 2003, s. 41).

2.2 Kvalita života osob s lehkým a středně těžkým mentálním postižením

To, jaká bude či může být kvalita života osob s mentálním postižením, závisí na mnoha faktorech. Klíčové jsou v tomto ohledu zejména stupeň či forma postižení, předchozí péče, která byla jedinci k dispozici, ale též hustota sociální sítě a dostupnost pomoci jiných osob v případě, že jedinec tuto pomoc potřebuje či ji může využít.

K zajímavým výsledkům v tomto ohledu dospěli ve vlastním výzkumu Both, Both (1998, podle Starke, 2013, s. 165), kteří srovnávali kvalitu života či některé její aspekty u osob s mentálním postižením vyrůstajících v rodinách, v nichž rodiče sami byli osobami s mentálním postižením, a v rodinách s rodiči bez tohoto postižení. Výzkumem bylo zjištěno, že v případě rodičů s mentálním postižením zažívaly jejich děti v dětství, ale i v dospělosti, nepřijetí ze strany vnějšího okolí, potýkaly se se šikanou, v dospělosti s mobbingem, pro rodiny bylo příznačné nezřídka sociální vyloučení. K tomu, aby tyto situace nenastávaly, nejvíce přispívala podpora rodin ze strany vnějšího prostředí, včetně pomoci odborné. Jedincům s mentálním postižením se vedlo lépe, pokud měli dostatečně rozvinutou sociální síť, počínaje spolužáky a vrstevníky v dětském věku. Lidé s mentálním postižením se také dle tohoto zdroje cítí lépe, resp. prožívají svůj život jako kvalitní, pakliže se mohou aktivně zapojit do dění

ve svém nejbližším okolí, v komunitě apod. Ke kvalitě života těchto osob také přispívá využívání sociální pomoci, včetně dílčích služeb jako je asistence.

Život lidí s mentálním postižením je pochopitelně v mnohém specifický. Pipeková (2014a, s. 209) uvádí, že patrně největším problémem těchto osob je pocit osamění. Ten prožívají např. i lidé s lehkým mentálním postižením, kteří přes den chodí do zaměstnání, mají možnost sociálního kontaktu, ale v době osobního volna zůstávají osamoceni. Jak autorka zdůrazňuje, i lidé s mentálním postižením mají potřebu blízkého kontaktu, chtějí mít partnerský vztah, zažít lásku, žít sexuálním životem.

Pro osoby s mentálním postižením je s ohledem na kvalitu jejich života také důležité být zaměstnaný. Dle Pipekové (2014b, s. 203-205) se mohou lidé s mentálním postižením prostřednictvím práce cítit jako užiteční, prospěšní, zvyšuje se jejich sebevědomí. Navíc finanční zisk plynoucí ze zaměstnání dává těmto lidem možnost více rozhodovat o svém životě, realizovat své sny atd. Osobám s mentálním postižením může být nabídnuto mimo jiné chráněné či podporované zaměstnání. Chráněné pracovní místo podporují úřady práce a je-li takové místo vytvořeno, musí být obsazeno minimálně 3 roky. Oproti tomu podporované zaměstnání je běžným pracovním místem, ovšem s poskytnutím podpory osobám, které tuto podporu potřebují. Jak autorka dále vysvětluje, podporované pracovní místo se vytváří pro konkrétního jedince a celou službu zprostředkovává tým proškolených odborníků. Jedinec absolvuje potřebný trénink či zaškolení přímo v rámci tohoto zaměstnání, většinou je mu k dispozici asistent.

Kvalita života souvisí také s tím, jaké vztahy ve svém životě jedinec dokáže navazovat, rozvíjet a udržovat, se způsobem trávení volného času apod. Vančura (2008, s. 10) upozorňuje na skutečnost, že lidé s mentálním postižením neřídka čelí sociálnímu vyloučení. To má negativní dopad na sebe-přijetí a též na sebevědomí jedince. Tím, že tito lidé zažívají ze strany širšího, ale často i blízkého sociálního okolí odmítání, setkávají se s předsudky, dochází k internalizaci těchto prožitků u osob s mentálním postižením. Stigma, kterému lidé s mentálním postižením čelí, patří dle autora k těm nejvýraznějším, s nimiž se můžeme ve společnosti setkat. Posílit sebevědomí osob s mentálním postižením lze dle Vančury (2008, s. 23-24) např. důrazem na rovinu přátelství. Přátelství vede nejen ke zvýšení sebevědomí, ale bývá často spojeno se vznikem nových volnočasových aktivit a zájmů. U osob s mentálním postižením navíc dle téhož zdroje umožňuje existence kvalitního přátelství ochranu jedince před možným zneužíváním druhými osobami. Lidé s mentálním

postižením potřebují ve svém životě podporu v jednotlivých oblastech života – např. při rozhodování o důležitých aspektech života, při významných životních změnách. S kamarádem lze také snáze zkoušet nové činnosti, zejména takové, které nejsou zaměřené na výkon. Tím opět dochází k posilování sebevědomí a tvorbě tzv. „nepostížené identity“, která se skládá z rolí a jednání nevztahujících se k postižení jedince.

Janotová (2012, s. 346) zdůrazňuje, že kvalita života osob s mentálním postižením do velké míry závisí na přístupu společnosti k těmto osobám. V minulosti byli tito lidé utlačováni, týráni. Dnes jsou zřetelné snahy pomoci těmto lidem ve všech oblastech života, zejména v rovině zdravotní a sociální. Dle autorky existuje několik modelů přístupu k lidem s mentálním postižením: model medicínský považuje situaci těchto osob za nezměnitelnou, je však možné dosáhnout určitého zlepšení v dílčích oblastech. Dle modelu zaměřeného na učení je mentální postižení stavem, který se může blížit normě, jsou-li využity vhodné výukové metody. Model zaměřený na rovnoprávné zapojení do společnosti přiznává těmto lidem stejná práva, jako má intaktní populace, důraz je v něm kladen na optimální začlenění těchto lidí do společnosti. Model zaměřený na kvalitu života chápe obtíže osob s mentálním postižením jako výsledek působení nevhodných životních podmínek: změní-li se tedy péče o tyto jedince a jejich účast na společenském životě, je možné výrazně zvýšit kvalitu života osob s mentálním postižením.

Tuto skutečnost dokládá i výzkum, který realizovali Laxton-Kane, Smith, Crossland (2008, s. 36-37) na vzorku celkem 51 osob s různým stupněm mentálního postižení v Anglii, hrabství Nottinghamshire. 18 respondentů žilo v chráněném či podporovaném bydlení, 23 osob v ústavní péči a 10 osob ve vlastní rodině, s rodiči. Průměrný věk osob žijících v chráněném (podporovaném) bydlení činil 35,17 let, početněji byly zastoupeny ženy. Průměrně žili tito lidé v daném bydlení 3,67 let, za týden se jim dostávalo pomoci či podpory ze strany jiných osob přibližně 54 hodin. K určení kvality života respondentů byl užit dotazník LEC (Life Experiences Checklist). Výzkumem bylo zjištěno, že nejvyšší kvality života dosáhly právě osoby s mentálním postižením žijící v chráněném (podporovaném) bydlení; kvalita života těchto osob byla srovnatelná s kvalitou života intaktní populace. Nejnižší kvalita života byla zjištěna u osob s mentálním postižením žijících v ústavní péči. Dle autorů je vysoká kvalita života osob s mentálním postižením žijících v chráněném či jinak podporovaném bydlení dána zvýšenou mírou nezávislosti těchto osob: tito jedinci

mohou rozhodovat o tom, kde a s kým budou bydlet, úroveň bydlení se velmi přibližuje běžnému bydlení většinové populace, jedinci mají možnost svobodně plánovat svůj čas, více se zapojovat do místní komunity, rozvíjet a udržovat mezilidské vztahy, ale též volnočasové aktivity. Zároveň dle autorů tento výzkum poukazuje na nutnost zabývat se potřebami osob s mentálním postižením, a to i v zařízeních ústavní péče. Není dostačující uspokojovat pouze základní potřeby, ale je nutné zaměřovat se komplexně na všechny oblasti života při poskytování pomoci, podpory a péče lidem s mentálním postižením.

V návaznosti na výše uvedené poznatky lze zmínit Maslowovu pyramidu potřeb, která s problematikou mentálního postižení, ale též dobrovolnictví úzce souvisí. Šamánková a kol. (2011, s. 26-27) vysvětluje, že dle Maslowa je jedinec ve svém životě motivován překonáním nedostatku, který souvisí s nižšími (deficitními) potřebami, a též touhou naplnit svůj potenciál (hodnoty bytí). K nižším potřebám patří např. potřeby fyziologické, potřeby bezpečí apod. Při jejich nedostatku pociťuje jedinec úzkost, při jejich naplnění vnímá dle autorky jedinec tento stav jako normu; naopak vyšší potřeby jsou svojí povahou samy o sobě motivační a jejich uspokojení přináší jedinci pocit naplnění.

Brown (2004, s. 8-10) vztahuje tuto teorii k osobám s Downovým syndromem (u tohoto postižení, dané genetickou poruchou již v nitroděložním vývoji, se objevují různé formy mentálního postižení). Tito lidé mohou pouze být (v tomto případě jsou uspokojeny jejich základní potřeby), mohou ale i někam patřit (tj. jsou integrováni do společnosti, žijí důstojně, mají práci, smysluplně tráví volný čas) a též „se stávat“ tím, kým mohou být, což však dle autora není možné bez pomoci zvenčí. Lidé s mentálním postižením potřebují dle autora dopomoci v tom objevit svůj potenciál a naplnit jej, potřebují podporu. Kvalita života se dle téhož zdroje vyznačuje svobodnou volbou; v případě, že se těmto jedincům dostává podpory a pomoci od jiných osob, dokáží i lidé s mentálním postižením mít kontrolu nad svým životem, tj. nejsou těmi, o kom je rozhodováno, ale mohou sami rozhodovat o významných událostech svého života.

2.3 Možnosti sociální práce s osobami s mentálním postižením

Opatová (2008, s. 118-119) vysvětluje, že lidé s mentálním postižením mohou využívat všechny dostupné sociální služby, s ohledem na jejich potřeby (toto se týká tedy sociálních služeb ambulantních, pobytových i terénních). Tito lidé jsou klienty s právy, jaká mají lidé bez tohoto postižení – uzavírají se sociální službou smlouvu, podílejí se na tvorbě individuálního plánu apod. K službám, které tito lidé mohou využívat a nejčastěji také využívají, patří následující:

- základní a odborné sociální poradenství: tuto formu pomoci poskytují všechny sociální služby. Lidem s mentálním postižením se tak mohou dostat informace např. o službách a dávkách, které mohou využít, nabízeny jim mohou být terapeutické služby, klientovi se dostává podpory při prosazování a hájení jeho práv. V případě nutnosti a zájmu mohou být dle autorky klientovi zapůjčeny kompenzační pomůcky;
- osobní asistence: pomocí asistenta může klient s mentálním postižením lépe zvládat nároky vnějšího prostředí. Vždy platí, že by asistence měla vycházet z potřeb klienta, zároveň respektovat úroveň dosažených schopností a dovedností, tj. klient by měl být co nejvíce veden k samostatnosti;
- pečovatelská služba: pečovatelská služba je klientům s mentálním postižením poskytována buď v domech s pečovatelskou službou, nebo v jeho přirozeném prostředí. Tato forma pomoci zvyšuje možnost jedince žít co nejvíce samostatně, tj. nevyužívat ústavní péči;
- průvodcovské a předčitatelské služby: služba je využívána nejčastěji při jednání klienta s mentálním postižením na úradech. Do této formy pomoci také patří např. doprovod jedince do školy, na zájmové a volnočasové aktivity apod.
- podpora samostatného bydlení: této pomoci se dostává lidem s mentálním postižením, kteří jsou schopni značné samostatnosti v dospělém životě. Služba je určena pro osoby, které doposud využívaly např. chráněného bydlení, avšak danou míru podpory s ním spojené již nadále nepotřebují, případně se týká lidí opouštějících ústavy sociální péče;
- odlehčovací služby: jsou poskytovány opět v domácím prostředí klienta nebo v zařízení, v němž jedinec pobývá. Využíváním odlehčovacích služeb si mohou osoby pečující o jedince s mentálním postižením na určitou dobu odpočinout (péče spočívá na pracovníkovi zajišťujícím tuto službu), využít lze

službu i v případě např. nemoci primárního pečovatele (např. rodiče osoby s mentálním postižením);

- stacionáře: stacionáře mohou být denní nebo týdenní a lidem s mentálním postižením se v nich dostává pomoci při rozvíjení dílčích schopností a dovedností (upevňování hygienických návyků, zvyšování sociální adaptability, zlepšení komunikace apod.);
- domovy pro osoby se zdravotním postižením: jedná se o pobytovou službu, která zajišťuje péči osobám se sníženou soběstačností a nabízí taky výchovné, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti;
- chráněné bydlení: existuje několik forem chráněného bydlení – může se jednat o dům rodinného typu, nebo byt v bytové zástavbě. Klienti bydlí samostatně v bytě, nebo mají spolubydlící (taktéž s mentálním postižením). Více se problematice chráněného bydlení věnujeme ve třetí kapitole práce;
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče: tyto služby jsou určeny pro klienty s mentálním postižením, kteří potřebují vyšší míru pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být propuštěni ze zdravotnického zařízení.

V souvislosti s asistencí těmto osobám upozorňuje Švarcová (2003, s. 151) na dvě hlavní úskalí: není v praxi většinou zcela reálné, aby byl klient s mentálním postižením zcela schopen rozhodovat o svých záležitostech – ne všemu plně rozumí, nemá dostatek zkušeností apod. Zároveň si však nelze dle autorky myslet, že by tito lidé neměli svá přání, touhy, ale i práva. Autorka tedy zdůrazňuje nutnost při asistenci co nejvíce respektovat přání a vůli klienta s mentálním postižením, tedy vždy, když to není v rozporu se skutečnými zájmy klienta. Přání osoby s mentálním postižením by měl tedy asistent respektovat v případech, kdy klient není v ohrožení života, zdraví, či neexistuje riziko poškození majetku, zařízení apod.

Hrušková, Matoušek, Landischová (2010, s. 113) velmi podobně uvádějí, že „*služby nemají řídit život jedince, ale pomoci mu, aby ho mohl co nejvíce řídit sám*“. Sociální služby poskytované lidem s mentálním postižením by se dle autorů měly řídit standardizovanou metodikou, dle níž lze určit míru postižení jedince – autoři však uvádějí, že klíčovým by v tomto ohledu neměl být intelekt, úroveň rozumových schopností nebo lékařská diagnóza, ale především to, jaké adaptační mechanismy má jedinec rozvinuty a jakými dovednostmi disponuje.

Cílem sociální práce s osobami s mentálním postižením by vždy měla být integrace těchto jedinců do společnosti. Tito lidé se v procesu učení mohou v mnohém dále rozvíjet, nezbytností je ovšem příležitost k takovému učení. Sociální práce musí neustále reflektovat situaci jedince, jeho pokroky, a dle toho přiměřeně zmenšovat míru poskytované podpory. Důležité však je, aby s tímto cílem byl klient s mentálním postižením srozuměn a chtěl se na něm podílet. V opačném případě by se měla sociální práce zaměřovat na kompenzaci omezených schopností klienta. Další důležitou zásadou sociální práce je respekt ke klientovi. Osoby s mentálním postižením mohou budit dojem dítěte, pokud jsou však dospělými jedinci, je nutné k nim i takto přistupovat. Dle míry schopností jedince je dále zapotřebí podávání informací klientovi, volit vhodný způsob komunikace. Zároveň je nezbytné tyto jedince neustále podporovat v odvaze a ochotě zkoušet nové věci, postupy, neboť lidé s mentálním postižením často zůstávají rigidně v zaběhnutých stereotypech (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 114-115).

3 CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ PRO OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Každý jedinec se snaží ve svém životě naplnit vlastní potenciál. Touží být rovnocenný ostatním lidem, chce něčeho dosáhnout, chce být nezávislý a samostatný. Lidé s mentálním postižením však nemohou vždy žít tak, jak by si přáli – často jsou odkázáni na pomoc druhých lidí. Domnívám se však, že by každý demokratický stát neměl ztrácet ze zřetele i rovinu solidarity. Sociální služby pomáhají lidem s různými postiženími prožít vlastní život důstojně. Důstojnost se týká i formy bydlení.

Třetí kapitola práce se zabývá problematikou chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením. V úvodu jsou uvedeny základní znaky tohoto bydlení, které jsou dále specifikovány pro cílovou skupinu lidí s mentálním postižením. Třetí podkapitola je věnována možnostem dobrovolnictví v chráněném bydlení určeném pro osoby s mentálním postižením.

3.1 Charakteristika chráněného bydlení

Chráněné bydlení je pobytové zařízení, jehož cílem je začlenit určité osoby (v našem případě tedy osoby s mentálním postižením) do přirozeného prostředí, a to postupně, s využitím odborné pomoci. Tento typ bydlení umožňuje jedinci získat větší samostatnost a obecně tuto samostatnost u jedince rozvíjet. V případě, že je jedinci nabídnuto chráněné bydlení a on tuto možnost využije, má k dispozici většinou samostatný byt, bývá mu pomáháno s chodem domácnosti, ale též se zajištěním stravy. Kromě toho jsou však jedinci k dispozici další služby, zejména výchovné, vzdělávací a aktivizační. Důraz je kladen na zprostředkování kontaktu s vnějším sociálním okolím (Arnoldová, 2016, s. 42).

Konkrétní podoba chráněného bydlení vždy závisí na službě, která jej poskytuje. Pro sociální služby je však směrodatné, jak tuto formu pomoci vymezuje Zákon o sociálních službách. Dle § 51 rozumíme chráněným bydlením pobytovou službu, která je poskytovaná osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, ale také chronického onemocnění, včetně choroby duševní. Podmínkou je, že situace těchto osob vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení dle téhož zdroje může mít formu individuální a skupinovou. K základním činnostem, které služba poskytuje, patří poskytnutí stravy, případně poskytnutí pomoci se zajištěním stravy,

poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, pomoc při osobní hygieně, nebo také poskytnutí podmínek pro zajištění osobní hygieny. Kromě již uvedených aktivizačních a jiných činností jsou klientům této služby nabízeny sociálně terapeutické činnosti a také pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

V prováděcí vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky č. 505/2006 Sb. k Zákonu o sociálních službách jsou specifikovány některé aspekty chráněného bydlení, s ohledem na služby, které mají osoby využívající tuto službu k dispozici (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

V případě, že jedinec využívá možnost celodenního stravování, platí za tuto službu 170 Kč. Za ubytování, ale též praní, drobné opravy ložního prádla a ošacení a za žehlení hradí klient souhrnně 210 Kč denně. Cena osobní asistence činí 130 Kč/hodinu, přičemž tato cena je krácena, není-li využita celá hodina (uvedené ceny vyjadřují maximální možnou úhradu u daných služeb). K asistenčním službám patří zejména následující formy pomoci:

- pomoc při zajištění chodu domácnosti: běžný úklid, údržba domácnosti, spotřebičů, podpora v hospodaření s finančními prostředky včetně pomoci s běžnými nákupy apod.;
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: nácvik a upevňování dílčích schopností (motorických, psychických, sociálních apod.), zajištění podmínek ke vzdělávání, podpora v rozvíjení a udržování partnerských vztahů, osvojování a udržování pracovních návyků atd.;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení do školy, zaměstnání, k lékaři, do zájmových kroužků apod., doprovázení na úřady, k lékaři, pomoc při obnovení nebo upevňování vztahů s rodinou či jinými blízkými osobami, podpora jedince v aktivitách, které mohou posílit jeho sociální začlenění do většinové společnosti;
- sociálně terapeutické činnosti: důraz je kladen na rozvoj a udržení osobních a sociálních schopností;
- pomoc při uplatňování práv: jedná se zejména o pomoc při komunikaci s úředníky, pomoc při vyřizování běžných záležitostí, ale též o pomoc při uplatnění oprávněných zájmů;

- pomoc při osobní hygieně: klientovi se může dostávat pomoci např. s mytím vlasů, pomoci při použití WC apod. (Osobní asistence, 2015).

Z tohoto výčtu je zřejmé, že se klientům chráněného bydlení dostává velké pomoci, a to v případě, že je pro ně tato pomoc vhodná a mají o ni zájem. Vždy by pochopitelně mělo platit, že je upřednostňována samostatnost klienta, tj. pracovník není a neměl by být tím, kdo za klienta přebírá odpovědnosti, provádí úkony, které může klient provést sám apod.

To ostatně vyplývá již ze samotného cíle či poslání sociální služby. Matoušek et al. (2007, s. 9) považují u sociálních služeb za důležitou pozornost věnovanou zvyšování kvality života jedince. Kromě toho se sociální služby snaží co nejvíce integrovat jedince do společnosti, což pochopitelně není možné, je-li dotyčný značnou měrou závislý na pomoci druhých.

Otázkou zůstává, kým se pro klienta s mentálním postižením stává samotný sociální pracovník. Bezesporu by měl vždy zachovávat svoji profesionalitu, dodržovat etický kodex apod. Matoušek (2010, s. 24) se domnívá, že v obecné rovině je pracovník „*průvodcem po vnitřním světě klienta*“. Avšak tím, že zároveň pomáhá klientovi s obstaráváním běžných záležitostí, jako je úklid či nákup, dostává se i do rodičovské role. U klientů s mentálním postižením navíc nabývá na významu podle autora i další role, kterou je role výchovná. Zároveň, pokud hájí práva klienta, stává se i jeho ochráncem či obhájcem (Matoušek, 2010, s. 25).

V tomto ohledu zdůrazňuje Arnoldová (2016, s. 42) potřebu s klientem neustále v rámci individuálního plánování vyhodnocovat stanovené cíle, přehodnocovat je, plánovat případně jiné. Cílem by měl být přechod do samostatného bydlení. Klient by měl být také podporován v nalezení zaměstnání, pokud jej již nemá, rozvíjení volnočasových aktivit, vytváření nových sociálních vztahů apod. To vše zvyšuje jeho možnosti žít v budoucnu s co nejmenší oporou ze strany jiných osob.

Platí také, že u osob s mentálním postižením je zcela zásadní podpora jejich samostatného rozhodování. Tyto kompetence mohou být rozvíjeny ve všech formách sociální práce – tedy jak při společném individuálním plánování se sociálním pracovníkem, tak i např. při běžných činnostech, k nimž patří nákup nebo pomoc s úklidem domácnosti (MSK, nedatováno).

3.2 Specifika chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením

Posláním chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením je podle Arnoldové (2016, s. 42) „*umožnit dospělým lidem s mentálním znevýhodněním žít v bytech a podporovat je podle jejich individuálních potřeb, aby mohli podle svých schopností a možností přebírat zodpovědnost za svoji domácnost a svůj život.*“

V tomto vymezení jsou zohledněny dva aspekty, které k osobám s mentálním postižením úzce přináležejí; i tito lidé mají své potřeby, jimiž se většinou příliš neliší od většinové společnosti. Tyto potřeby je nutné zohledňovat, neboť jejich saturací dochází ke zvýšení kvality života, osobní spokojenosti, ale též posílení dílčích kompetencí a schopností. Zároveň považuji za významné, že v rámci této definice jsou osoby s mentálním postižením považovány za jedince schopné žít zodpovědně. Dle Juričkové, Ivanové, Filky (2014, s. 119) se Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky již v roce 2007 zavázalo k transformaci sociálních služeb, s cílem vytvořit koordinovanou síť služeb, s jejichž využitím by lidé se zdravotním postižením mohli žít život v přirozené komunitě, nikoliv např. v ústavní péči. Pokud je nutné využívat např. sociální službu k zajištění pomoci, je nutné tak činit způsobem, aby nenastávalo vyčlenění jedince z této komunity. Závazek se dle stejného zdroje týkal také podpory chráněných bytů a domů v přirozené zástavbě.

Jak uvádí Cimrmanová (2007, s. 30-31), lidé s mentálním postižením často chráněné bydlení považují za svůj domov. Není výjimkou, že v něm setrvávají velkou část svého produktivního života. Jen výjimečně však v těchto zařízeních dožívají. Jako problematické však spatřuje autorka reálné možnosti tohoto bydlení pro osoby s mentálním postižením. V praxi mnohdy v bytových jednotkách bydlí i více než 4 osoby, což pochopitelně není optimální ani z hlediska zajištění soukromí klientů, ale ani s ohledem na samostatnost těchto jedinců. Jedná se však o řešení funkční, k němuž je přistupováno zejména v lokalitách se sníženou dostupností terénních a zdravotních služeb.

Chráněné bydlení je službou, která je poskytována jako bydlení v bytě, tj. nejedná se podle MPSV (2016) o společné ubytování, byť v praxi tomu bývá dle Cimrmanové (2007, s. 31) jinak – sama autorka uvádí, že tato praxe je v rozporu s článkem 19 Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. Podobně Rada (2006, s. 11) uvádí, že cílem chráněného bydlení by měl být běžný způsob bydlení – pokud

tedy osoba s mentálním postižením bydlí s dalšími, pro ni zprvu cizími lidmi, je tato praxe odtržena od reality, způsobu, jak běžně bydlí většinová společnost.

Cílem chráněného bydlení by mělo být především inkluzivní bydlení, tj. bydlení v běžném bytě v domě, v němž se nacházejí většinou byty běžných domácností. Jako vhodná alternativa se nabízí bydlení v rodinném domě, případně v malém bytovém domě, který by byl navíc stavebně uzpůsoben potřebám jeho obyvatel. V ideálním případě by v takovém domě mělo bydlet maximálně 12 osob s mentálním postižením. Je nežádoucí či nepřípustné i z hlediska práv těchto osob a závazku České republiky k zamezení diskriminace, aby docházelo k tvorbě vyloučených lokalit, případně aby vznikala „*segregovaná enkláva obývaná klienty sociálních služeb*“ (MPSV, 2016, s. 7).

Círmannová (2007, s. 31-32) vysvětluje, že život v chráněném bydlení bývá předstupněm života zcela samostatného, resp. předstupněm bydlení, v němž se klientovi dostává nižší míra podpory. Cílem by vždy mělo být směřování k samostatnému životu ve vlastním bytě. Určitý mezistupeň či alternativu jak k chráněnému bydlení, tak i k samostatnému bydlení, představuje podle autorky bydlení ve vlastním bytě, v němž je klientovi poskytována podpora a pomoc, tj. sociální služba putuje za klientem. Tím, že v posledních letech dochází v České republice k transformaci ústavní péče, považuje se vzhledem k tomuto trendu za vítané, žijí-li v chráněném bydlení také osoby s mentálním postižením těžkým, případně osoby s problémovým chováním (agresivním či jinak silně rušivým). V praxi však tato myšlenka naráží na úskalí nedostatku vhodného personálu. Dle Švarcové (2003, s. 155) v případě těžkého mentálního postižení je nutná asistence 24 hodin denně, což nebývá často možné, neboť chybí asistenti, kteří by tuto službu mohli zajistit.

Je jisté, že na rozdíl od dob minulých se osobám s mentálním postižením dostává v současné době vzhledem k prosazované koncepci sociálních služeb mnohem lidštějšího zacházení, což se týká i podporovaného bydlení. Pakliže dříve pobýval jedinec s mentálním postižením v ústavní péči, dostávalo se mu dle Hruškové, Matouška, Landischové (2010, s. 112-113) ze strany pečovatelů či jiných odborníků jen minimální podpory v udržení a rozvoje samostatnosti, nebo rozvoje adaptačních dovedností. Zejména klienti s těžším postižením žili v izolaci, nebyla respektována jejich práva, dostávalo se jim sociální pomoci centrálně řízené, tj. nedostatečně zohledňující jejich skutečné potřeby. Tito lidé žili na samostatných pokojích,

bez možnosti kontaktu s intaktní populací (s výjimkou personálu či osob blízkých), nebyli dostatečně stimulováni vnějšími podněty apod.

V návaznosti na tuto skutečnost považuji za důležité zdůraznit, že by ani v současné době neměl být ztrácen ze zřetele zájem klientů s mentálním postižením, jejich přání a potřeby týkající se bydlení. Šestáková, Francová, Sobek, Procházková (2012, s. 14) zdůrazňují, že u každého klienta s mentálním postižením, pro kterého je hledáno vhodné ubytování, je nutné s ohledem na jeho komunikační schopnosti a potřeby zjistit, jaké jsou jeho preference. Neměla by nastat situace, kdy se přestěhováním zpřetrhají sociální vazby klienta. Je dobré zjišťovat, kde by chtěl dotyčný bydlet (větší či menší obec), jakou formu bydlení upřednostňuje (individuální, nebo sdílenou domácnost s několika spolubydlícími), ale též schopnost pohybu a orientace apod. Ještě předtím, než dojde k samotnému přestěhování, je vhodné s dotyčným byt navštívit a sledovat jeho reakce. Nezbytné je též zvažovat další okolnosti, v návaznosti na míru postižení (např. otázku bezbariérovosti, dostupnosti hromadnými prostředky apod.).

Chráněné bydlení má podle Švarcové (2003, s. 155) přínos zejména pro dospělé jedince s mentálním postižením, kteří zároveň pracují v chráněných zaměstnáních, navštěvují centra pro zaměstnávání, volný čas apod. V případě, že by však osoba s mentálním postižením trávila většinu svého času pouze v chráněném bydlení a téměř z něj nevycházela, ztrácí tato forma pomoci podle autorky svůj význam, neboť takové bydlení neumožňuje integraci jedince. Klienti se v zařízení podle autorky nudí, a navíc jim chybí kontakt s dalšími osobami.

3.3 Možnosti dobrovolnictví v chráněném bydlení

Forma pomoci ze strany dobrovolníků může být velmi rozmanitá. V obecné rovině dobrovolníci doplňují práci pracovníků či jiných profesionálů. V zahraničí, kde je tato forma pomoci rozšířenější, než je tomu v České republice, může být náplň aktivit a činností dobrovolníků širší, než je tomu obvyklé v našich podmínkách.

V německém zařízení Schwarzwaldwerkstatt v Dornstettenu pomáhají dobrovolníci osobám s mentálním postižením i v jejich zaměstnání; zaměřují se na pracovní povinnosti těchto osob, dohlízejí na dílčí činnosti klientů, ale i na výsledek jejich práce. Od dobrovolníků se také očekává, že budou pomáhat

klientům při běžných činnostech spojených se sebeobsluhou, včetně hygieny. Kromě toho se však dobrovolníci věnují klientům i v jejich volném čase – chodí s nimi na procházky, do divadla, na koncerty. Dobrovolníkům zařízení zajišťuje také ubytování, dostávají příspěvek na stravu. Před samotným zahájením činnosti probíhá školení dobrovolníků a během výkonu jejich služby se jim také dostává četné odborné pomoci a podpory. S dobrovolníky jsou vedeny pravidelné supervizní pohovory, důraz je kladen na získání zpětné vazby. Pokud mají dobrovolníci zájem, mohou se zúčastnit odborných seminářů či kurzů, v nichž si mohou zvýšit svoji kvalifikaci a získat potřebné poznatky a dovednosti (Evropský portál pro mládež, nedatováno).

V České republice existuje řada organizací, která pomáhá osobám s mentálním postižením v jejich integraci do společnosti, včetně získávání dobrovolníků pro práci s těmito klienty. S tím, jak je v posledních letech podporováno v České republice dobrovolnictví, rozšiřuje se nabídka pomoci jak samotným klientům, tak i dobrovolníkům.

Podobně jako dobrovolníkům ve Schwarzwaldwerkstattu se např. českým dobrovolníkům pomáhajícím osobám s mentálním postižením, pracujícím pro společnost FOSA, o.p.s., dostává taktéž odborného školení ještě předtím, než s touto skupinou klientů začínají pracovat. Kromě úvodního proškolení absolvují zdarma kurz „Asistence dospělým lidem s mentálním postižením“ akreditovaný MPSV. Taktéž mají k dispozici průběžnou metodickou podporu. Dobrovolnictví následně obnáší práci v týmu, nebo dobrovolník poskytuje individuální podporu jedné konkrétní osobě. Dobrovolnictví probíhá většinou po dobu 1-2 hodin během týdne, avšak dobrovolníci mohou pomáhat organizacím či sociálním službám i při vícedenních aktivitách, které mohou zahrnovat výlety na několik dní mimo zařízení (Fosa, 2012).

Činnosti dobrovolníků závisí na tom, s jakým klientem či jakými klienty jedinec pracuje, ale též jakými dovednostmi a schopnosti je sám vybaven. Dobrovolnictví, jak již bylo uváděno, spočívá především v pomoci osobám s mentálním postižením při aktivitách, kterým se lidé s mentálním postižením věnují ve svém volném čase.

Také lidé s mentálním postižením mají své koníčky a zájmy a mají touhu věnovat se jim. Většinou však potřebují pomoc jiné fyzické osoby. Tuto pomoc zajišťují zejména dobrovolníci. Dobrovolník dává klientům chráněného bydlení možnost prožít to, co je naprosto běžné pro zdravé osoby žijící ve vlastním bydlení – tedy např. zajít si na procházku, jít si zaplavat, jít do kina. Aktivity, kterým se dobrovolníci společně s osobami s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení věnují, se liší i dle věku

klientů: mladším klientům pomáhají dobrovolníci např. naučit se pracovat na počítači, používat internet, Facebook, naučit se telefonovat, pomáhají jim natrénovat cestu např. do zájmových kroužků apod. Lidé s mentálním postižením však mnohdy těžší i ze zdánlivých maličkostí, které však mohou jen stěží realizovat bez dopomoci druhé osoby. Dobrovolník tak může být osobou, která s klientem zajde na sportovní utkání, popovídá si s ním v kavárně, nebo naučí klienta novým dovednostem, jako je malování, hra na hudební nástroj. Mnohdy to nejcennější, co může dobrovolník klientovi nabídnout, je běžné „popovídání si“ – třeba o divadelním představení, které klient společně s dobrovolníkem navštívil (Duha, 2017).

Zároveň platí, že práce dobrovolníků je zodpovědná, což mimo jiné znamená, že je nutné práci dobrovolníků kontrolovat, resp. provázet dobrovolníky jejich činnostmi, poskytovat jim odbornou pomoc.

Každé ze zařízení pomáhajících osobám s mentálním postižením při integraci do společnosti má vypracovanou svoji metodiku, jak umožnit dobrovolníkům zapojit se do činnosti zařízení nebo služby. V případě společnosti DUHA dobrovolník nezačíná s klientem s mentálním postižením žijícím v chráněném bydlení pracovat bez úvodního seznámení. To probíhá za doprovodu koordinátora a je nezávazné. V úvodu jsou domluveny základní podmínky spolupráce, dobrovolník si s klientem smluví četnost návštěv, jejich obsah, ale i způsob vzájemné komunikace, možnosti domlouvání se na schůzkách apod. Aby mohl dobrovolník ve službě působit, musí prokázat výpisem z Rejstříku trestů svoji způsobilost k této práci. Předtím, než se začne s klientem setkávat, obdrží potřebné informace jak o klientovi, tak i o chodu služby či zařízení. Získává také kontakt na ostatní pracovníky, kteří mu budou pomáhat, většinou je dobrovolníkovi také přidělen patron. Tím bývá většinou služebně starší asistent, který dohlíží na práci dobrovolníka. Dobrovolníci musí také vést výkaznictví, týkají se náplně činnosti s klientem (Duha, 2017).

PRAKTICKÁ ČÁST

4 POPIS VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V návaznosti na teoretická východiska uvedená v prvních třech kapitolách práce byl vypracován koncept výzkumného šetření a proveden vlastní výzkum. Ve čtvrté kapitole práce uvádím popis výzkumného šetření. Uveden je stanovený výzkumný problém, cíl výzkumu, formulované výzkumné otázky. Přiblížena je zvolená a užitá metodika. V závěru kapitole je charakterizován výzkumný soubor.

4.1 Výzkumný problém, cíl výzkumu, výzkumné otázky

Výzkumný problém zněl: Jaký je přínos dobrovolnictví pro osoby s mentálním postižením žijící v chráněném bydlení?

Cílem výzkumu bylo zjistit, v čem spočívá dobrovolnická práce s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení, se zřetelem ke zvýšení kvality života osob s mentálním postižením. Dílčím cílem bylo zjistit, co se v praxi dobrovolníkům při práci s osobami s mentálním postižením nejvíce osvědčuje a jaké jsou limity této práce.

K naplnění cíle byly též stanoveny výzkumné otázky (VO), které byly následující:

VO1: V čem spočívají specifika dobrovolnické práce s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení?

VO2: Jaká forma a obsah spolupráce s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení se dobrovolníkům nejvíce osvědčuje, s ohledem na přínos této spolupráce pro klienty?

VO3: Jaká jsou úskalí a limity dobrovolnictví s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení?

VO4: Jaký přínos spatřují osoby s mentálním postižením žijící v chráněném bydlení v práci dobrovolníků?

4.2 Metodika výzkumu

Vzhledem k zaměření diplomové práce, která se zabývá tématem v odborné literatuře málo probádaným, byl zvolen jako nejvhodnější typ výzkumu tzv. výzkum kvalitativní.

Reichel (2009, s. 40-41) uvádí, že tento typ výzkumu je výzkumem nenumerickým, jehož cílem je interpretace sociální reality, porozumění zvoleného sociálního problému. Na zvolený předmět výzkumu je nahlíženo v jeho autentickém prostředí, což s sebou přináší výhody i nevýhody. K hlavní nevýhodě patří možnost zkreslení výsledků výzkumu. Tím, že badatel vstupuje do terénu, stává se do určité míry jeho součástí, může ovlivňovat zkoumané osoby, jevy apod. Získávání dat probíhá podle autora nestandardizovaným způsobem, ne vždy je také možné získané výsledky zobecnit. Výhoda spočívá především v komplexním zpracování zkoumaného fenoménu, který lze studovat do hloubky, z mnoha aspektů, a to u menšího počtu osob. Na rozdíl od výzkumu kvantitativního užívá badatel indukce, tj. nejprve sbírá data a teprve poté dochází k jejich interpretaci, formulování vztahů, tvorbě teorií. Jak autor dále upozorňuje, kvalitativní výzkum vyžaduje od badatele velkou flexibilitu; mnohdy je nutné opakovaně vstupovat do terénu, a to do doby teoretické nasycenosti. Výpověď, kterou tímto způsobem badatel získá, bývá jedinečná a umožňuje hlubší vhled do zkoumané problematiky.

Hlavní metodou výzkumu byl rozhovor, technikou výzkumu byly polostrukturovaný rozhovor a anketa. Miovský (2006, s. 159-160) vysvětluje, že polostrukturovaný rozhovor eliminuje nevýhody dalších dvou typů rozhovoru (strukturovaného a nestrukturovaného), neboť badatel vychází při vedení rozhovoru z předem vytvořeného schématu tvořeného jednotlivými otázkami, avšak lze tyto otázky pokládat v libovolném pořadí, případně klást otázky další, doplňující, které nezřídka vnášejí hlubší porozumění zkoumanému problému.

Anketa představuje zvláštní podobu dotazování. Její forma může být ústní nebo písemná. Anketu tvoří několik málo otázek, které mohou být uzavřené, otevřené i polouzavřené. Vztahují se k jednomu tématu a bývají doplněny o otázky sociodemografického charakteru (Reichel, 2009, s. 123-124).

Polostrukturované rozhovory byly vedeny s dobrovolníky, zatímco ankety byly vedeny s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení. Anketa byla zvolena jako nejvhodnější způsob dotazování těchto informantů, neboť umožňovala

vysvětlit některé pojmy či otázky blíže, její délkou nebyla pro informanty zatěžující. Před vlastní realizací dotazování byl proveden předvýzkum, který dle Dismana (2011, s. 122) umožňuje testovat nástroj výzkumu, tedy v případě tohoto výzkumu vytvořený polostrukturovaný rozhovor a anketu. Obě formy rozhovorů byly vedeny s osobami zastupujícími informanty (jednalo se o 1 dobrovolníka působícího v sociálních službách pro osoby s mentálním postižením a též o 1 osobu se středně těžkým mentálním postižením. Oba tyto jedince jsem oslovila na základě dřívějšího kontaktu a žádná z těchto osob nebyla dále zařazena do výzkumného souboru), na základě jejich zpětné vazby byla pozměněna formulace některých otázek, doplněny byly další otázky apod. Schéma rozhovoru i ankety je uvedeno v příloze práce (příloha práce č. 1 a 2).

Data získaná polostrukturovanými rozhovory byla zpracována pomocí zakotvené teorie. Hendl (2005, s. 125) vysvětluje, že se v případě zakotvené teorie nejedná o teorii, byť k tomu název odkazuje, ale o strategii výzkumu a analýzy získaných dat. Cílem tohoto výzkumu je navržení nové teorie, která je ukotvená v datech.

V zakotvené teorii se při zpracování dat užívá tzv. kódování. V první fázi, která se nazývá otevřeným kódováním, badatel rozkládá rozhovory na jednotlivé fragmenty, které mohou tvořit slova, spojení slov, případně celé věty. Badatel se ptá, co daný výrok či jeho část znamená, co reprezentuje apod. Následně jsou tyto fragmenty seskupovány do větších celků (podkategorií) dle obdobného významu a tyto celky jsou dále seskupovány do kategorií. V průběhu otevřeného kódování badatel reviduje vytvořené kategorie a subkategorie a v závěru jim přiděluje názvy (Strauss a Corbinová, 1999, s. 43-44).

Na otevřené kódování navazuje axiální kódování. Při něm doporučují Strauss a Corbinová (1999, s. 72) vycházet z doporučeného paradigmatického modelu následujícího znění: „(A) *PŘÍČINNÉ PODMÍNKY* → (B) *JEV* → (C) *KONTEXT* → (D) *INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY* → (E) *STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE* → (F) *NÁSLEDKY*.“ Jednotlivé kategorie a podkategorie jsou uspořádány dle tohoto schématu, přičemž je možné vracet se znovu na začátek (do fáze otevřeného kódování), revidovat vytvořené kategorie a podkategorie apod., případně lze i znovu opakovaně vstupovat do terénu z důvodu teoretické nasycenosti (tj. sběr dat končí v okamžiku, kdy další bádání nepřináší s ohledem na cíl výzkumu či výzkumný problém nová data).

Poslední fází zakotvené teorie představuje selektivní kódování. Dle Šed'ové (2007, s. 93-95) určí výzkumník tzv. centrální kategorii, tj. kategorii, k níž je možné vztáhnout nejvíce dílčích kategorií a podkategorií. Většinou bývá centrální kategorií jev

identifikovaný v axiálním kódování. Tato kategorie by měla být podle autorky dostatečně abstraktní. Vytvořená teorie bývá vykládána slovně, většinou se však k její prezentaci užívají diagramy nebo schémata.

Data získaná prostřednictvím anket s osobami s mentálním postižením sloužila jako doplnění dat získaných polostrukturovanými rozhovory. Vzhledem k tomu, že nebylo možné získat větší počet osob s mentálním postižením do výzkumného souboru, především však kvůli specifickým těchto osob (nižší slovní zásoba, obtížnější komunikace apod.) nebyla k analýze těchto dat užitá zakotvená teorie. Zvolena byla metoda vytváření trsů, která dle Miovského (2006, s. 221) umožňuje shromáždit určité výroky do jednotlivých skupin, čímž vznikají obecnější kategorie, jež lze zařadit do nadřazené skupiny (trsu). K základním principům patří srovnávání a agregace dat.

Při realizaci výzkumu byl kladen velký důraz na etiku výzkumu. Před započítím výzkumu byla s vedením sociální služby projednána možnost provedení výzkumu, jeho konkrétní postup i výběr osob, které se výzkumu zúčastní (výběr respondentů byl příležitostný). S jednotlivými informanty byl smlouven termín rozhovorů. Od informantů byl získán informovaný souhlas s účastí ve výzkumu; předtím však byl vždy vysvětlen cíl výzkumu, jeho dílčí fáze apod. Rozhovory probíhaly přímo v zařízení, v němž se nacházejí klienti (osoby s mentálním postižením) a do nějž také dochází dobrovolníci (výzkum probíhal pouze v jedné sociální službě poskytující chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením). Rozhovory byly vedeny v klidném, nerušeném prostředí, byly nahrávány a následně přepsány. Obsahy rozhovorů jsou uvedeny v příloze práce (přílohy č. 3-12).

4.3 Charakteristika výzkumného souboru

Jak již bylo uváděno, výzkum probíhal v sociálních službách chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením, nacházejících se na Novojičínsku. Jednalo se o dvě chráněná bydlení spadající pod stejnou organizaci. Forma bydlení je v obou zařízeních stejná: osobám s mentálním postižením jsou k dispozici dva domy, v každém z nich jsou dva byty. V bytě bydlí vždy 4 osoby s mentálním postižením.

Výzkumu se zúčastnili téměř všichni dobrovolníci působící v daných zařízeních a též 4 osoby s mentálním postižením, které využívají služby chráněného bydlení.

Popis výzkumného souboru je uveden v tabulce č. 1.

Tabulka 1 Popis výzkumného souboru

Informant	Pozice v sociální službě	Věk	Pohlaví	Pracovní zařazení/stupeň postižení	Délka praxe/pobytu
I1	dobrovolník	60	žena	důchodce	1 rok
I2	dobrovolník	31	žena	administrátorka	3 roky
I3	dobrovolník	47	žena	nezaměstnaná	3,5 roku
I4	dobrovolník	60	žena	důchodce	3 roky
I5	dobrovolník	52	žena	restaurátor	4,5 roku
I6	dobrovolník	42	žena	účetní	0,5 roku
I7	Klient	37	žena	lehké mentální postižení	2 roky
I8	Klient	59	žena	lehké mentální postižení	7 let
I9	Klient	63	žena	středně těžké mentální postižení	4 roky
I10	Klient	50	žena	lehké mentální postižení	5 let

Zdroj: autorka práce

Jak je z tabulky č. 1 zřejmé, výzkumný soubor tvořilo celkem 6 dobrovolníků (vždy se jednalo o ženy) a 4 klienti zařízení (osoby s mentálním postižením, přičemž tři z těchto osob mají lehké mentální postižení a informant č. 9 má středně těžké mentální postižení).

Průměrná délka dobrovolnictví u informantů č. 1-6 činí 2,6 roků. Nejstarší dobrovolníci mají 60 let (informant č. 1 a 4), nemladší dobrovolník má 31 let. 2 informanti (informant č. 1 a 4) jsou již ve starobním důchodu, informantka č. 3 je v současné době nezaměstnaná, ostatní dobrovolníci mají zaměstnání.

Sociální službu chráněného bydlení využívá nejkratší dobu informant č. 7 (v daném zařízení pobývá tento informant 2 roky; jedná se také o nemladší osobu s mentálním postižením zahrnutou do popsaného výzkumu. Informantka č. 7 má 37 let, nejstarším informantem žijícím v chráněném bydlení je informant č. 9, který má 63 let), nejdéle pobývá v chráněném bydlení informant č. 8 (délka pobytu v chráněném bydlení činí u tohoto informanta 7 let).

Také všechny osoby, jež jsou klienty sociální služby, jsou ženského pohlaví. V práci užívám pro identifikaci informantů zkratku „I“ doplněnou číslem (viz tabulka č. 1). Dobrovolníci nehovořili o klientech sociální služby jako o klientech; z tohoto důvodu v práci (v rámci analýzy získaných dat) užívám označení pro klienty s mentálním postižením výraz „osoba s mentálním postižením“.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V následující kapitole podávám přehled zjištěných výsledků. Kvůli zvýšení přehlednosti jsou výsledky prezentovány dle dílčích fází kódování, byť při samotné analýze dat nebyla práce s daty takto ohraničena; v případě potřeby jsem se opětovně vracela k předchozím fázím, revidovala vytvořené kategorie apod.

Data jsou prezentována s využitím grafického zobrazení (tabulky, obrázky), s doplněným komentářem, včetně přesné citace některých výroků informantů vztahujících se k dané problematice.

Po uvedení dat získaných polostrukturovanými rozhovory jsou dále podány výsledky získané analýzou anket vedených s klienty sociální služby. Výsledky jsou interpretovány v šesté kapitole práce.

5.1 Otevřené kódování

V rámci axiálního kódování byly celkem vytvořeny tři kategorie, dále rozčleněné na jednotlivé subkategorie. Kategorie č. 1 byla nazvána „Okolnosti dobrovolnictví“ a blíže je charakterizována v tabulce č. 2.

Tabulka 2 Kategorie č. 1

Okolnosti dobrovolnictví
Spolupráce se službou
Motivy k dobrovolnictví
Přínos dobrovolnictví pro osobu s mentálním postižením
Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka

Zdroj: autorka práce

Do této kategorie byly zařazeny části výroků vztahujících se k realizaci dobrovolnictví. Informanti se v rozhovorech vyjadřovali o formě spolupráce se sociální službou, uváděli své motivy, které je přivedly k dobrovolnictví. Významným tématem, které se prolínalo všemi rozhovory, byl smysl dobrovolnictví, jeho význam a přínos, a to jak pro osoby s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení, tak i pro samotné dobrovolníky.

Jak je patrné také z tabulky č. 1 uvedené v podkapitole 4.3, dobrovolníci nejsou lidé, kteří by neměli vhodnou náplň svého volného času. Byť mezi informanty byly zastoupeny tři osoby nezařazené v pracovním procesu (1 nezaměstnaná a 2 důchodkyně), mezi dobrovolníky jsou zastoupeni i lidé, kteří mají zaměstnání a dobrovolnictví se věnují navíc.

Všichni informanti zdůrazňovali, že je k dobrovolnictví nepřivedla neschopnost vyplnit svůj volný čas. Jak uvedla informantka č. 1: *„a dobrovolnictví pro mě není jako náhrada za to, že nevím, co bych měla ve volném čase dělat. Opravdu si to musím ze svého volného času ubrat.“*

Motivy, které informanty k dobrovolnictví přivedly, byly různé. V obecné rovině stál v pozadí *„kladný vztah k lidem obecně“* (I1). Někteří informanti hledali smysluplnou náplň volného času, jiní uváděli, že na počátku dobrovolnictví stála náhoda, souhra okolností (I4: *„byla jsem tady na praxi“*, I6: *„po rozvodu jsem nějak potřebovala využít volný čas a známá mi řekla o této možnosti“*), které např. informantka č. 5 považovala dokonce za *„znamení“*: *„jednou jsem doma našla letáček o dobrovolnictví a přemýšlela jsem o tom. Potom byl znovu leták ve schránce, brala jsem to jako znamení a zavolala jsem tam. Neměla jsem představu, kam bych chtěla chodit, jestli do nemocnice, chráněné bydlení mi nic neříkalo, ale vše ostatní bylo plné, tak jsem to vzala.“* (I5).

Žádný z informantů nepociťoval potřebu pomáhat přímo osobám s mentálním postižením. Jen někteří informanti měli s těmito jedinci z minulosti osobní zkušenost (I2: *„Jako dítě jsme s rodiči jezdívala do střediska, kde bylo hodně mentálně postižených dětí, takže částečně vím, jak s nimi mluvit. Ale bylo to pro mě i nové, ale trochu jsem věděla, do čeho jdu.“*). Žádný z respondentů však nezaujímal k těmto lidem negativní postoj či negativní emoce (strach, odpor apod.), zmiňována byla některými informanty nejistota v úvodních setkáních, týkající se toho, jak s těmito lidmi jednat, komunikovat apod.

Pro informantku č. 1 znamenala možnost dobrovolnictví do určité míry naplnění dávných přání již z mladé dospělosti; tato informantka vždy toužila pomáhat druhým, vyrůstala však v době socialismu a nebylo jí umožněno vystudovat zvolený obor, školu. Působila jako úřednice, což ji neuspokojovala. V dobrovolnictví našla jak uspokojení, tak i smysluplnou činnost, která jí přináší více výhod než nevýhod (I1: *„Přináší mi to pocit užitečnosti, naplnění volného času – velmi pozitivně.“*). Motivy dalších informantů

byly obdobné (I2: „že to pro mě bude vyplnění času a že bych mohla někomu ze sebe něco dát“).

Všichni informanti uváděli, že jsou spokojeni se spoluprací s pracovníky sociální služby; ti jsou dle jejich slov vždy ochotní pomoci, domlouvají se na konkrétní náplni činností s klienty, v některých případech bývají dobrovolníci těmito pracovníky požádáni o konkrétní pomoc (např. doprovod klienta na kulturní akci).

Z rozhovorů vyplývalo, že dobrovolníci mají v sociální službě specifické postavení; nejsou pracovníky sociální služby a patrně jsou pracovníky sociální služby velmi respektováni, pracovníci oceňují jejich úsilí, ochotu pomoci, váží si času, který je věnovaný klientům. Jsou pro pracovníky spíše partnery, což může být dáno i tím, že mnozí dobrovolníci jsou vyššího věku, mají mnoho životních zkušeností (jeden z informantů je invalidní důchodce: I2: „*Jsem handicapovaný dobrovolník, je to taková rarita*“). Především jsem však dospěla k názoru, že pomoc těchto osob je velmi příkladná, dobrovolníci do této činnosti dávají mnoho ze sebe (I2: „*je to fakt psychicky náročné a já domu vždy přijdu vyždímaná. Ale mám z toho dobrý pocit, to, co jsem tady předala za ty tři hodinky, to je to nejdůležitější.*“), čehož si jsou pracovníci sociální služby vědomi a tuto pomoc velmi oceňují.

Informanti věděli, že se jedná o službu neohodnocenou finančně. Většinou však informanti vyjadřovali určitou nespokojenost s tímto právním rámcem, nikoliv však kvůli tomu, že by chtěli z této činnosti profitovat finančně, ale z důvodu nízkého zájmu veřejnosti o dobrovolnictví. Skutečností zůstává, že i přes svoji vysokou angažovanost by někteří informanti uvítali drobnou odměnu, např. formou stravenek apod. (symbolickou, avšak o to více cennou získává „odměnu“ od osoby s mentálním postižením, kterou informantka č. 5 navštěvuje: „*mám povolené, že mi paní J. může koupit zákusek, tak si někdy dáváme.*“ Je zřejmé, že význam této odměny spočívá pro informantku v něčem jiném, než že dostane zákusek zadarmo – jedná se o akt, který obě ženy sblíží, zároveň patrně dává paní J. (osoba s mentálním postižením, za níž I5 pravidelně dochází) pocit samostatnosti, zvyšuje symetrii ve vztahu mezi klientkou a dobrovolnictvím, je posilováno sebevědomí paní J., navyšují se její kompetence, vědomí vlastní účinnosti apod.)

Informanti uvažovali o tom, co by se v této oblasti mohlo změnit, aby dobrovolnictví bylo atraktivní pro více lidí, případně aby mohla být tato pomoc účinnější, zejména s ohledem na kvalitu života osob s mentálním postižením. Zmiňováno bylo např. následující: „*viděla bych nějakou drobnou finanční částku –*

nejedná se teda o mě, já to dělám čistě z vlastního přesvědčení, i když je to zadarmo. Ale když hovořím s lidmi, mladšími důchodci – třeba ovdovělými ženami, které mají volný čas, ale připadá jim, že mají nízký důchod, a ještě aby chodily někam zadarmo pracovat. Společnost v tomhle směru moc nastavená není. Alespoň nějaký symbolický poplatek nebo dárek, i když oni se snaží a dostávajíme drobné dárky, ale bohužel lidé jsou nejvíce vysazení na peníze.“ (I1), „Velkou roli hraje taky to, že vše stojí peníze, ráda bych dělala víc, jezdila třeba na výlety, ale nemám na to peníze – nemůžu do toho vkládat svoje peníze.“ (I3), „Někteří třeba chodí, protože nemají práci a jsou na úřadu práce a nemuseli by to dělat, ale chodí si tu dobrovolně vyplnit svůj čas. Těmto lidem by třeba mohli přiznat, že plní veřejně prospěšné práce, to by byla úžasná věc. Měli by vlastně splněný požadavek a dostali by peníze, nebo by se to mohlo započítávat do praxe. Kdo k tomu vztah nemá, ten to dělat nebude, nějaká motivace by ale měla být.“ (I5), „Možná by mohla být nějaká větší propagace zaměřená cíleně na lidi – třeba studenty, lidi na úřadu práce. Nějak ty lidi nalákat, ukázat ten přínos, který dobrovolnictví má pro obě strany.“ (I6).

Za pozornost stojí, že se většina informantů nesvěřuje svým blízkým a známým, že působí jako dobrovolník. Většinou tuto informaci sdělili informanti svým nejbližším rodinným příslušníkům, i v tomto případě se ne vždy setkali s pochopením či podporou. Informanti nemají potřebu tuto skutečnost sdělovat dalším lidem, je otázkou, proč tomu tak je (uvažovat lze o stigmatizaci osob s mentálním postižením, která se do určité míry přenáší i na osoby pomáhající těmto lidem).

Do první kategorie byly zařazeny také podkategorie vytvořené na základě výroků informantů o přínosu dobrovolnictví, ať již pro ně samotné, tak i pro osoby s mentálním postižením. Byť dobrovolnictví není pro informanty oblastí, kterou by se mohli či chtěli „chlubit“ před svým nejbližším sociálním okolím, tato činnost přináší do života informantů smysl a mnoho pozitivních emocí.

Tyto emoce, jako radost, uspokojení, pocit užitečnosti a smysluplnosti práce, však nepřicházejí samy o sobě, ale informanti se na jejich tvorbě přímo podílejí, a to tím, že osobám s mentálním postižením pomáhají prožít život radostněji, více naplno, nikoliv v osamění či s omezením. Informantka č. 5 uvedla: „Dává mi to hodně, obohacuje mě to, mám radost, když se člověk díky mně někam posunuje.“

Právě ono „posunutí se“ na straně osoby s mentálním postižením je taky velkou zásluhou dobrovolníků. Informanti zmiňovali, jaké změny u osob, které pravidelně navštěvují, pozorují.

Informantka č. 4 vysvětlovala, že návštěva klienta chráněného bydlení vede k narušení jeho stereotypního každodenního života. Pracovníci sociální služby se těmto klientům plně věnují, nemají však již tolik prostoru třeba si jen popovídat s klienty, vzít je na procházku, umožnit jim návštěvu kulturních, sportovních zařízení apod. Svoji dobrovolnickou aktivitu vnímá tato informantka jako „*zpříjemnění života*“ osob s mentálním postižením. Jak bude dále v textu uváděno, vztah mezi dobrovolníkem a klientem chráněného bydlení nezdánlivě nabývá rysů přátelství; od přátelství se příliš neliší přínosem, který pro obě strany má.

To, co osobám s mentálním postižením dobrovolnictví přináší, je dle informantky č. 5 také čas, který je těmto lidem věnován. V tomto ohledu má patrně i význam absence finanční ohodnocení této činnosti (I4: „*kdyby za to něco bylo, už by to ty lidi nedělali tak nezištně.*“). Výraz „*věnovat se*“ informanti sami užívají, dle mého názoru velmi vhodně, neboť v jejich případě se skutečně jedná o určitou formu dárcovství, odevzdání se, projev dobré vůle: informanti mají ve svém volném čase dostatek aktivit, nemají velký majetek, přesto se dobrovolně vzdávají svého času, a to bez požadavku na jakoukoliv odměnu, ve prospěch druhé osoby, a to proto, že toto jednání zvyšuje kvalitu života osob s mentálním postižením, přináší jim radost a další libé pocity, zároveň je obohacen i samotný dobrovolník tím, že činí dobrý skutek. Informanti vnímají přínos dobrovolnictví jako něco těžce popsatelného a uchopitelného, což také může vysvětlovat, proč je pro ně obtížné, případně nemožné o těchto svých aktivitách hovořit s druhými, byť blízkými lidmi.

Informanti často pozorují pokroky osob s mentálním postižením, s nimiž se pravidelně setkávají, a to zejména v rovině sociální, kognitivní, ale i v oblasti fyzického zdraví. Dle informantky č. 5 „*dobrovolník může rozvinout a podpořit určité schopnosti člověka s mentálním postižením, udělat kulturnější program a obohatit ho.*“ Informantka č. 5 pozoruje u osoby s mentálním postižením, kterou navštěvuje, že se jí „*zlepšila fyzická kondice, z toho mám radost, taky se hodně rozprávěla o svém životě, ze začátku tolik nemluvila.*“ Informantka č. 5 uváděla, že se jí „*prohloubil vnitřní svět*“, patrně totéž lze tvrdit i o samotných klientech chráněného bydlení.

Druhá kategorie vytvořená procesem otevřeného kódování byla nazvána „*Osobnost dobrovolníka*“. V tabulce č. 2 jsou uvedeny podkategorie, které byly k této kategorii přiřazeny.

Tabulka 3 Kategorie č. 2

Osobnost dobrovolníka
Vlastnosti dobrovolníka
Zaměřenost činnosti
Reakce na potřeby osob s mentálním postižením

Zdroj: autorka práce

Informanti se v rozhovorech zabývali tím, jaký by měl být dobrovolník pracující s osobami s mentálním postižením, tj. zejména jaké by měly být jeho vlastnosti, temperament apod.

Všichni informanti se shodli na tom, že pro dobrovolnictví není důležité vzdělání, mnohem větší význam má kvalita osobnosti jedince, jeho osobní zralost, láska k lidem. Nezbytná je podle informantů empatie. Informanti často zmiňovali, že si museli na osoby s mentálním postižením do určité míry „zvyknout“ – porozumět jejich specifikům, potřebám.

Dle informantů nemůže patrně s těmito jedinci pracovat každý. Informantka č. 1 k tomuto uvedla: *„měl by se umět vcítit do postižení člověka, rozpoložení, nálady. Měl by být trpělivý, zvládat emoce – někdy se nedokáží - konkrétně paní S. - vyjádřit, když se jí něco nelíbí, tak to dává najevo křikem. Neměl by být agresivní, tvrdohlavý, měl by se umět přizpůsobit, ale zároveň by měl umět říct klientovi, co je vhodné, vést trochu klienta. To asi každému není dáno.“*

Kromě empatie byla často zmiňována tolerance, a to ve smyslu porozumění odlišnostem osob s mentálním postižením. Informantka č. 2 zmiňovala důležitý aspekt, kterým je respekt a láska k sobě samému. Dobrovolnictví je hodně o dávání (času, lásky, zájmu) druhým lidem, avšak dobrovolník by měl umět „dávat“ i sám sobě, tj. přijímat např. od druhé osoby radost, vděk, ocenění: *„Měl by taky být rád, že ho někdo potřebuje.“* (I2).

K dalším rysům nezbytných pro výkon dobrovolnictví řadili informanti otevřenost, klid v jednání, přívětivost, ale též úctu k druhému člověku. Nejsou-li tyto vlastnosti u dobrovolníka zastoupeny, může nastat i znevažování klienta, nedostatečné projevení respektu k jeho problémům, obtížím, starostem.

Láska k druhým lidem a zájem o druhé lidi, tedy atributy vlastní patrně většině dobrovolníků, následně značně ovlivňují zaměřenost činnosti dobrovolníků s klienty sociálních služeb.

Již jsem zmiňovala, že informanti bývají někdy požádáni pracovníky sociální služby o zcela konkrétní pomoc (návštěvy kulturní akce apod.), většinou však sami vymýšlejí, čemu se budou v čase určeném pro dobrovolnictví s osobami s mentálním postižením věnovat. Bývá zvykem, že informanti sdělují pracovníkům, jaké plány s klienty sociální služby mají, zároveň však mají poměrně značnou svobodu v tom, jaké aktivity osobám s mentálním postižením nabídnout. Jsou pochopitelně limitováni možnostmi dané dobrovolnictvím (tj. informanti nemohou či nechtějí do těchto aktivit investovat své vlastní finanční prostředky, i když tak někdy činí), řídí se ale především možnostmi osob s mentálním postižením. Pokud je daný jedinec např. omezen v pohybu, zůstávají často v zařízení, což není vítáno žádným informantem; všichni preferují čas strávený mimo zdi zařízení, v přírodě, mezi lidmi. Vede je k tomu především přání umožnit osobám s mentálním postižením, co nejčastější a co nejintenzivnější kontakt s vnějším sociálním prostředím; toto vnímají jako přínosné nejen pro klienty zařízení, ale též pro širší veřejnost, která dle výroků informantů i v současné době stále prožívá vůči osobám s mentálním postižením ostych, nejistotu, strach, případně i odpor.

Náplň času stráveného informanty s osobami s mentálním postižením bývá různá a informanti se snaží nabízet klientům zařízení co nejvíce pestrý program. Své aktivity v rámci dobrovolnictví plánují, do určité míry i s ohledem na individuální plán klientů, resp. se zřetelem k rozvoji dílčích schopností a dovedností osob s mentálním postižením.

Často chodí informanti s osobami s mentálním postižením na procházky, hrají různé hry, navštěvují cukrárnu, ale chodí i plavat, na koncerty, do kina, divadla. Dobrovolník je nezřídka (mimo pracovníky) téměř jedinou osobou, která klientům umožní volněji se pohybovat mimo zařízení, neboť ne všichni klienti jsou schopni vydat se např. do města bez doprovodu. Procházky se stávají určitými rituály, na které se jak informanti, tak i osoby s mentálním postižením velmi těší: *„Velmi ráda navštěvuje cukrárny, většinou tam končí každá procházka. Jen se objevím ve dveřích, už volá: „kávu, kávu, do cukrárny...“ Takže většinou jdeme tam, kde si sama vybere, co chce, nebo do restaurace na „smaženku“, tu taky miluje. V podstatě si řekne, co chce se mnou dělat, jde vidět, že je tak běžně lidsky spokojená.“* (I1).

Specifikem zaměřenosti činnosti dobrovolníků je jedinečné postavení, které osoba s mentálním postižením v tomto vztahu zažívá; klient zařízení se stává centrem zájmu dobrovolníka, může si určovat, jakým aktivitám se budou společně

věnovat, zažívá to, že se mu dobrovolník přizpůsobí, ptá se jej, co chce dělat, respektuje jeho názor a vůli, plní mu přání (I6: „*Snažím se s ní trávit čas co nejvíce venku a věnovat se jenom jí, aby věděla, že jsem tady jen pro ni.*“).

V případě, že je zdravotní stav osoby s mentálním postižením dobrý, lze s těmito jedinci provádět i určitou edukaci: „*S paní P. se snažím číst, psát a počítat, ona je tady asi nejchytřejší, takže to jde. Počítáme číselnou osou, nebo jí čtu, píšeme základní věci. Rozvijím v ní schopnost alespoň trochu umět číst, psát a počítat.... Paní P. se snažím motivovat k činnostem (počítání, čtení), tak že jí vysvětluji, že je to pro ni důležité, aby se orientovala, věděla třeba v obchodě kolik co stojí.*“ (I2).

Zprostředkování kontaktu s vnějším prostředím probíhá i tak, že si dobrovolník s klientem zařízení „pouze“ povídá. Toto povídání však přináší osobám s mentálním postižením mnoho zajímavých poznatků a znovu stojí v popředí této aktivity vzájemný vztah mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením: „*Dobrovolník má svůj život, o kterém může vykládat klientovi. Klient si z toho vždy něco vezme. S některými je těžké se domluvit, ale ti, co jsou na tom mentálně dobře, ty obohatí, to, co zažívám v běžném životě, a můžou si z toho něco vzít.*“ (I2). V některých případech dokonce zvou informanti osoby s mentálním postižením k sobě domů na návštěvu.

Informanti v rozhovorech vyjadřovali pochopení pro situaci osob s mentálním postižením, respektují jejich potřeby, což ovšem neznamená, že jsou vůči těmto osobám v podřízeném postavení. Domluva na společných aktivitách probíhá vždy, informanti osoby s mentálním postižením do ničeho nenutí, avšak sledují též zájmy osob s mentálním postižením: „*Moc se jí nechce chodit ven, zkoušela jsem aspoň, abychom šli na pergolu, když nechce někam dál, ale tam jí zase vadí jiní klienti. Motivuji ji tak, že se stavíme na oběd nebo do cukrárny, tak to potom jde, ale jen tak na procházku ji moc nedostanu. Řekne mi, ať se nezlobím, že jí bolí nohy. Tak to potom nechám být, ale pod nějakou záminkou ji zkusím dostat ven.*“ (I4).

Poslední kategorie, která byla vytvořena otevřeným kódováním, byla nazvána „Osoba s mentálním postižením“. Zahrnula jsem do ní podkategorie týkající se vztahu mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením, činnosti, kterým se osoby s mentálním postižením věnují, které preferují, a též specifika, která k těmto lidem přináší. Obsah kategorie č. 3 je uveden v tabulce č. 4.

Tabulka 4 Kategorie č. 3

Osoba s mentálním postižením
Vztah mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením
Aktivity osob s mentálním postižením
Specifika práce s osobami s mentálním postižením

Zdroj: autorka práce

Z předchozího textu je patrné, že vztah mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením může nabývat různých kvalit a rozměrů. Dobrovolník se pro osobu s mentálním postižením stává pomocníkem, osobou blízkou, přítelem, rádcem, do určité míry je též v roli mateřské, což může být specifikum dané osobností informantů, neboť některé dobrovolnice jsou v důchodovém věku a k osobám s mentálním postižením často přistupují s velkou láskou a péčí.

Informantka č. 3 zmiňovala, že s klientkou zařízení, kterou navštěvuje, peče před Vánoci cukroví. Jedná se o aktivitu, která bývá běžnou součástí rodinného života v předvánočním období; bývají to většinou matky s dcerami, které pečou pro rodinu cukroví, sdílí společný čas, pomáhají si, společně se radují.

Je však nutné zdůraznit, že z prováděných rozhovorů bylo zřejmé, že si informanti uvědomují okolnosti, za nichž se s osobami s mentálním postižením setkávají. Byť je vztah informantů s osobami s mentálním postižením nezdědka vnímán a popisován jako přátelský, informanti dodržují určité „profesní“ hranice, a tento vztah je dobrovolnictvím zcela jasně vymezen. Přesto pochopitelně mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením vzniká velmi úzká vazba (oba se na sebe vzájemně těší, představují si, jak společný čas trávit, plánují si budoucí aktivity), která se stává velmi důležitou podmínkou rozvoje schopností a dovedností klientů zařízení, ale též posilování kvality života těchto osob.

Aktivity, které jsou pro osoby s mentálním postižením vhodné, se odvíjí od úrovně fyzického zdraví, a především míry postižení. Informanti se setkávají u těchto osob s různými omezeními a specifiky, avšak ta nejsou nikdy na překážku v tom, aby společně strávený čas byl pro obě strany přínosem. K tomu bezpochyby vede i velký entuziasmus informantů pro dobrovolnictví.

Zdá se, že veškeré překážky se však daří informantům, a to díky jejich velké empatii, trpělivosti a ochotě přizpůsobit se, překonávat. Informantka č. 1 uvedla: *„Musím se hodně zaměřovat na to, abych jim rozuměla, jejich výslovnost zpravidla není*

ideální. Musím si zvyknout na to, co ten člověk chce říci, na jeho slova, věty, celkový výraz, verbální i neverbální komunikaci. Když už ho poznám, tak už vím, co chce nebo ne, umím se mu přizpůsobit nebo potom už s ním dokážu komunikovat o tom, co je správné a podpořit ho v tom. Každý má ten svůj vnitřní svět trošku jinak nastavený, proto je důležité toho člověka poznat.“ Podobně informantka č. 2 uváděla následující: *„Musí se s nimi mluvit „polopaticky“, mají svůj svět, mají myšlení dětí. Musíte hodně opakovat, protože se někdy dokola zeptají na jednu věc. Člověk musí hodně přemýšlet, jak jim co říct, aby sdělení pochopili.“*

Vrátím-li se k otázce vztahu mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením, lze tuto vazbu označit za vztah vřelý a především lidský. Informantka č. 1 toto specifikum popisovala následovně: *„Nejvíce potřebuji osobní kontakt a citovou vazbu. Většina z nich přišla o rodinu nebo se s nimi stýká jen výjimečně a formálně. Chybí jim hlavně citový kontakt, takové to pohlazení, povzbuzení, když se něco nedaří, někdy cítí, že jim něco nejde jako běžným lidem, dále dobré slovo, úsměv.“*

V tomto výroku lze postřehnout rovinu pomoci, kterou mohou pracovníci sociálních služeb či jiných organizací pomáhajících osobám s mentálním postižením jen stěží poskytnout. I v tomto ohledu lze spatřovat přínos skutečnosti, že je dobrovolnictví bezplatné. Láskyplný vztah a touha pomoci, být tu pro druhého, se mezi dobrovolníkem a klientem vytváří přirozeně, a osoba s mentálním postižením tak může vnímat, že je hodnotná a pro někoho důležitá. Zároveň si lze povšimnout velkého porozumění této informantky pro potřeby osob s mentálním postižením; jak bylo uváděno v teoretické části práci, byť tito lidé žijí s mnoha omezeními a potýkají se s postižením zejména v kognitivní oblasti (případně oblasti fyzického zdraví), v mnohém jsou vybaveni plně rozvinutými schopnostmi a dovednostmi; k nim patří i schopnost prožívat radost a blízkost v mezilidském vztahu.

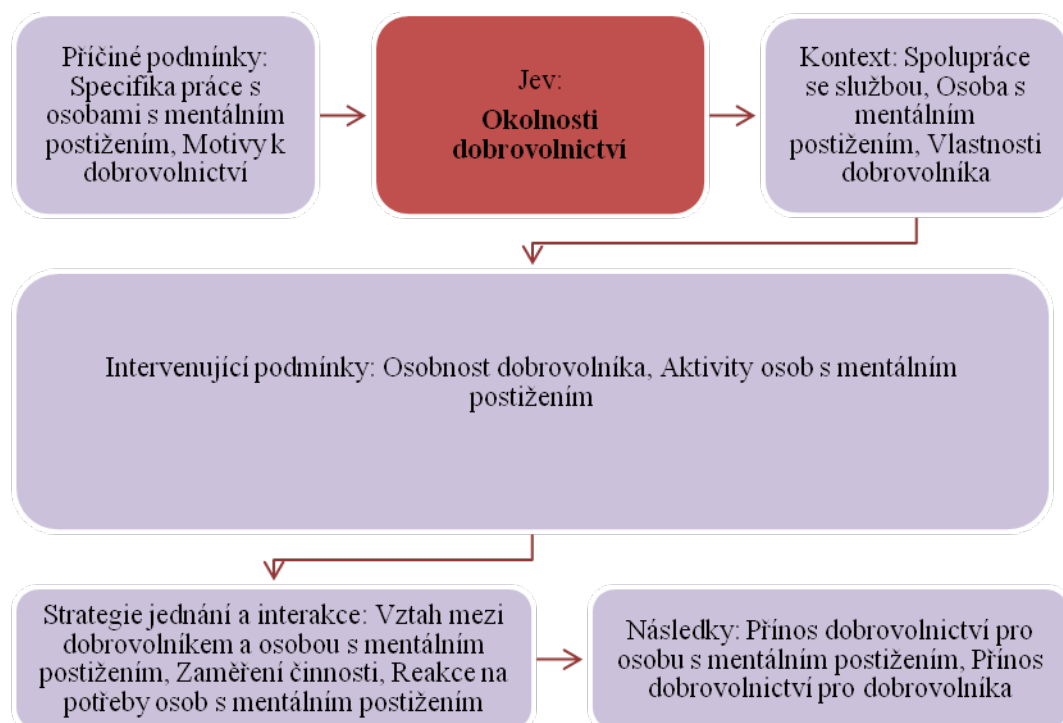
Platí však, že tento vztah je reciproční: *„Mám je ráda. Dnešní svět je uspěchaný, ale přijdete tady a máte pocit, že nikam se nemusí spěchat, nic není důležitějšího, než že tady jste a mají z vás radost. Potřebují mít pocit, že je má někdo rád, že jim dokáže někdo pomoci. Lidé mají k handicapu strašně odlišné názory, myslí si, že jsou hloupí, ale hloupí být nemusí, je třeba v nich tu jejich chytrost najít. Musíme je brát takové, jací jsou.“* (I2); *„Musela jsem se dostat do myšlení toho člověka, do jeho světa. Najednou jsem přestala mít potřebu mluvit. Najednou mě některé tlachání normálních lidí unavovalo. Naučila jsem se tyto lidi poslouchat, radovat se z jejich radostí, tito lidé*

se smějí věcem, kterým my jsme se už zapomněli smát. Neřeší takové věci, jako my. Žijí tady a teď.“ (I5); „Naučila jsem se dobře naslouchat.“ (I6).

5.2 Axiální kódování

V druhé fázi kódování jsem výše popsané kategorie a podkategorie uspořádala do paradigmatického modelu uvedeného v podkapitole 4.2. Vytvořené schéma je zachyceno na obrázku č. 1.

Obrázek 1 Paradigmatický model axiálního kódování



Zdroj: autorka práce

Z obrázku č. 1 je zřejmé, že za ústřední jev byly označeny „Okolnosti dobrovolnictví“. Právě specifické atributy dobrovolnictví a podmínky, za nichž je dobrovolnictví realizováno, ovlivňují dle mého názoru samotný dopad dobrovolnictví na sociální službu, osobnost dobrovolníka a pochopitelně i osobu s mentálním postižením. Jak bude dále uvedeno v následující podkapitole, provázanost dílčích aspektů dobrovolnictví je velká.

K příčinným podmínkám dobrovolnictví byly přiřazeny Motivy k dobrovolnictví a též Specifika práce s osobami s mentálním postižením. Uváděla jsem, že motivy

informantů k dobrovolnictví jsou různé, především se však jedná o přání naplnit svůj život smyslem, smysluplně trávit volný čas (resp. čas, který člověk v životě má), ale též láska k druhým lidem a ochota pomoci. Tato lidskost a solidarita vytváří pomyslný rámec dobrovolnictví, v němž nejde jen o to pomoci, ale do popředí vystávají i nejvyšší lidské potřeby, které jsou dobrovolnictvím naplňovány, a to zejména u samotných dobrovolníků. To pochopitelně také vysvětluje, proč dobrovolníkem nemůže být každý.

Dobrovolnictví vykonávané ve službách pro osoby s mentálním postižením je specifické tím, jací tito lidé jsou. Ne každý člověk je schopen hledat cestu k jedinci, kterému není rozumět, který se na veřejnosti chová natolik „zvláštně“, že je možné se za něj téměř stydět, tím, jak na sebe strhává pozornost okolí, a tedy okolí nahlíží negativně i na doprovod této osoby. Dobrovolnictví je bezesporu záslužná činnost, přesto však o ní informanti ve svém sociálním okolí nehovoří. Nechlubí se těmito aktivitami, což vychází z obavy z reakcí sociálního okolí. Informanti mají rádi osoby s mentálním postižením, které navštěvují, vědí, proč je mají rádi, v čem jsou specifictí a jak moc dokáží obohatit život informantů. Tyto zkušenosti jsou však obtížně sdělitelné a patrně nemají informanti potřebu vysvětlovat, proč svůj čas zdarma věnují někomu, kdo nikdy nebude z pohledu velké části veřejnosti plnohodnotným členem společnosti. Mentální postižení je spojeno se stigmatizací. Tato stigmatizace se dle mého názoru částečně přenáší i na ty, kteří lidem s mentálním postižením pomáhají, intervenují v jejich prospěch, kvalitnější život. To je patrně i jeden z důvodů, proč o dobrovolnictví u osob s mentálním postižením není příliš velký zájem a proč dobrovolníci pomáhající těmto lidem příliš o této své aktivitě nehovoří se svým sociálním okolím.

Kontext, jež je také součástí paradigmatického modelu, definují Strauss a Corbinová (1999, s. 74) jako „konkrétní soubor vlastností, které jevu náleží“, přičemž zároveň kontext je dle téhož zdroje „určitým souborem podmínek, za nichž jsou uplatňovány strategie jednání nebo interakce“.

Ke kontextu byly přiřazeny následující kategorie a subkategorie: Spolupráce se službou, Osoba s mentálním postižením, Vlastnosti dobrovolníka. Dobrovolnictví u osob s mentálním postižením je značně ovlivněno tím, jaký je dobrovolník, jaká je osoba s mentálním postižením, ale též jakým způsobem probíhá spolupráce dobrovolníka se sociální službou. V rozhovorech zaznívalo, že pracovníci sociální služby vycházejí dobrovolníkům vstříc, respektují je, jsou rádi, že dobrovolníci ve službě pomáhají, neboť dobrovolníci mohou zajistit aktivity, na které pracovníci

sociální služby nemají dostatek času. Domnívám se, že se v tomto rámci nestává dobrovolnictví pouze službou či pomocí tomu, kdo tuto pomoc a podporu potřebuje, ale stává se vztahem, resp. dobrovolnictví umožňuje prostřednictvím utvářeného vztahu mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením lépe naplňovat cíle chráněného bydlení, kterými jsou zvýšení samostatnosti osoby s mentálním postižením (v případě chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením), posílení sebedůvěry a kompetencí těchto osob, zvýšení jejich kvality života.

Intervenující podmínky jsou chápány v zakotvené teorii jako širší podmínky, které ovlivňují strategie a jednání, jsou širším kontextem (Strauss a Corbinová, 1999, s. 75). K intervenujícím podmínkám jsem přiřadila Osobnost dobrovolníka a Aktivity osob s mentálním postižením. Jak již bylo uváděno, náplň dobrovolnictví je značně ovlivněna (či limitována) schopnostmi osob s mentálním postižením a též možnostmi samotných dobrovolníků.

Souhrou okolností dobrovolnictví a kontextu dochází k dílčímu jednání a strategiím příslušejícím jevu. K nim byly přiřazeny tyto podkategorie: Vztah mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením, Zaměření činnosti, Reakce na potřeby osob s mentálním postižením. Za klíčový v tomto ohledu považuji vztah vznikající mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením. Dobrovolnictví by mělo být dle jednoho z informantů nezištné; okolnosti dobrovolnictví k tomuto přispívají a specifika osobnosti dobrovolníka a osoby s mentálním postižením vedou k tomu, že do popředí dobrovolnictví u těchto klientů vstupuje lidskost a blízkost. Uspokojovány tak nejsou v rámci sociální služby pouze základní potřeby klientů, ale též potřeby nejvyšší.

Touto skutečností je také vymezena poslední kategorie paradigmatického modelu, tj. Následky, k nimž jsem přiřadila Přínos dobrovolnictví pro osobu s mentálním postižením a Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka. Jak již bylo v předchozí kapitole uváděno, z dobrovolnictví profitují obě strany a dle mého názoru není ani možné určit, která strana získává více.

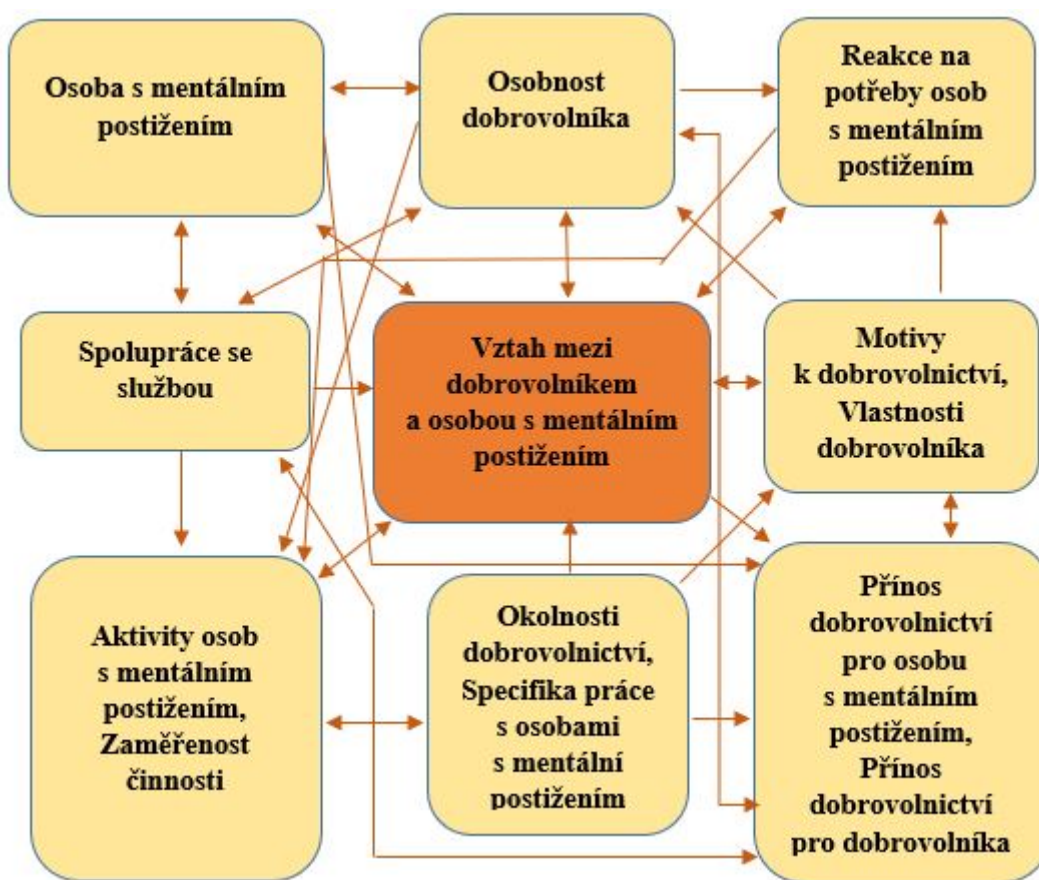
5.3 Selektivní kódování

Při selektivním kódování jsem se znovu vrátila ke všem vytvořeným kategoriím a subkategoriím a se zřetelem k cíli výzkumu a výzkumným otázkám jsem tyto

kategorie a subkategorie znovu uspořádala, s cílem vysvětlit význam a přínos dobrovolnictví pro zúčastněné strany, zejména osoby s mentálním postižením.

Byť bývá zvykem zvolit za centrální kategorii jev identifikovaný v předchozí fázi kódování, při tvorbě nové teorie jsem upřednostnila volbu centrální kategorie dle propojenosti této kategorie s ostatními kategoriemi a podkategoriemi. Za nejdůležitější jsem však považovala zohlednění hlavní filosofie dobrovolnictví tak, jak na něj informanti nahlízejí, s ohledem na své zkušenosti a prožitky. Schéma nově vytvořené teorie je zachyceno na obrázku č. 2.

Obrázek 2 Model vytvořené teorie



Zdroj: autorka práce

Za centrální kategorii jsem zvolila „Vztah mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením“. Na obrázku č. 2 je znázorněno propojení této subkategorie s ostatními kategoriemi a podkategoriemi, či dílčí vazby mezi jednotlivými aspekty dobrovolnictví u osob s mentálním postižením.

Vztah mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením se vytváří postupně, vliv na tento fenomén mají jak osobnost osoby s mentálním postižením a osobnost dobrovolníka (včetně motivů a vlastností dobrovolníka), ale i vnější rámec, v němž tento vztah vzniká a je původně iniciován (tj. sociální služba, způsob spolupráce dobrovolníka s ní). Tím, jak dobrovolníci stále lépe rozumí potřebám osob s mentálním postižením, přijímají je, reagují na jejich potřeby, je tento vztah posilován. Přínos dobrovolnictví následně nespočívá pouze v tom, že osoby s mentálním postižením mohou častěji chodit na procházky, mají blízkou osobu, s níž si mohou povídat apod., ale zejména v tom, že se zvyšuje kvalita života dobrovolníka i osoby s mentálním postižením.

To, co do popředí dobrovolnictví u osob s mentálním postižením vystupuje, je již uváděná lidskost. Postižení z pohledu velké části veřejnosti představuje bariéru mezi osobou s postižením a dalšími, zdravými lidmi. Z rozhovorů však bylo zřejmé, že dobrovolníci nenahlízejí na osoby s mentálním postižením jako na jedince handicapované, nebo „jen“ handicapované; všímají si toho, v čem jsou naopak silné stránky těchto jedinců, uvědomují si dopad vzájemného vztahu na vlastní osobnost. Při kontaktu s těmito lidmi se cítí sice mnohdy vyčerpaně, zároveň však užiteční, prožívají pocit uspokojení a naplnění. Tento prožitek ještě více posiluje ochotu věnovat se těmto lidem, věnovat jim nezištně svůj čas.

Specifika práce s osobami s mentálním postižením dle mého názoru, který vychází z dat získaných analýzou rozhovorů s informanty, mají dopad na to, že se dobrovolnictví u těchto klientů stává něčím víc, než jen službou nebo pomocí. Žádný z informantů netoužil pracovat přímo s touto cílovou skupinou, z počátku do kontaktu s nimi vstupovali informanti s nejistotou i obavami, které však brzy vymizely. Postupně si začali uvědomovat, co jim samotným dobrovolnictví dává. To je vedlo k větší angažovanosti v této spolupráci, ale i k proměně v nahlížení na to, kým pro ně osoba s mentálním postižením je. Stává se významnou postavou, která přináší do prožívání dobrovolníků mnoho cenných a silných emocí, které mnohdy nelze ani okolí sdělit.

Díky kvalitě takto vytvořeného vztahu se proměňuje i zaměřenost činnosti prováděné s osobami s mentálním postižením. Informanti přemýšlejí o dalším programu, aktivitách, které lze s těmito lidmi v budoucnu realizovat, plánují je, avšak primární se již nestává obsah této činnosti (tj. zda půjdou s klientem plavat, nebo si budou povídat u zákusku), ale samotné setkávání. Informanti si uvědomují,

jak se na ně osoby s mentálním postižením těší, a patrně se na své „klienty“ těší i sami dobrovolníci. Postupně dochází i k delegování vymyšlení společných aktivit na osoby s mentálním postižením, čímž se vzájemný vztah stává více symetrickým.

V navržené teorii vyzdvihují zároveň význam sociální služby jak pro tvorbu tohoto vztahu, tak i s ohledem na dopad dobrovolnictví na osobnost dobrovolníka a osoby s mentálním postižením. Z rozhovorů bylo patrné, že jsou dobrovolníci pracovníky sociální služby oceňováni a respektováni, stávají se partnery těchto pracovníků. Pracovníci jim věří a dávají jim značný prostor v tom, jak s klienty sociální služby jednat. To posiluje sebedůvěru dobrovolníků, jejich uvědomění si důležitosti vlastní osoby (bezpochyby je významné i to, že polovina informantů ztratila určitou společenskou prestiž odchodem do starobního důchodu či ztrátou zaměstnání. Dobrovolnictví dává těmto lidem pocit užitečnosti), což je dále přenášeno na osoby s mentálním postižením.

Všichni uvedení hlavní aktéři dobrovolnictví (dobrovolník, osoba s mentálním postižením a sociální služba) tak společně pomáhají vzniku vztahu mezi dobrovolníkem a osobu s mentálním postižením. Všichni aktéři sledují společný cíl (zlepšení kvality života osoby s mentálním postižením), nelze však dle mého názoru jednoznačně určit, kdo je tím, kdo z dobrovolnictví získává nejvíce.

Chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením se v návaznosti na zapojení dobrovolníka do pomoci těmto lidem stává nikoliv pouze prostorem chránícím osobu s mentálním postižením, ale prostorem umožňující růst, a to růst osobnostní, růst kompetencí osob s mentálním postižením, růst sebevědomí. Dobrovolník vnáší do sociální služby prvek „domova“, rodiny, zázemí. To je nezbytné k tomu, aby se lidé s mentálním postižením mohli co nejlépe integrovat do společnosti, především však, aby se v této společnosti mohli co nejlépe cítit; aby mohli vnímat, že jsou hodnotnými, že si jejich hodnoty druzí všímají a váží si jí.

5.4 Metoda vytváření trsů

Metoda vytváření trsů byla užita k analýze dat získaných z anket. Informanty byly v tomto případě osoby s mentálním postižením, tj. klienti chráněného bydlení, v němž působí i dobrovolníci, s nimiž byly vedeny polostrukturované rozhovory. Tito informanti jsou také osobami, o nichž informanti I1-I6 (tj. dobrovolníci) hovořili v rozhovorech.

Užitím metody vytváření trsů byly vytvořeny tři trsy nazvané Bydlení a náplň dne, Setkávání se s dobrovolníky a Přínos dobrovolnictví. V textu blíže tyto trsy charakterizují, opět s využitím přímých citací informantů.

Bydlení a náplň dne

Informanti jsou spokojeni s tím, že mohou bydlet v chráněném bydlení, toto bydlení však není dle většiny informantů zcela ideální. Příčinou nespokojenosti informantů jsou jiní klienty sociální služby, s nimiž informanti bydlí, nebo kteří bydlí v jiných bytech, avšak bez pozvání, i přes odpor informantů, vstupují do jejich bytů (tato situace se týká jedné klientky zařízení, která takto činí i přes domluvu asistentkou).

Informantům se líbí pokoje, je v nich teplo, chybí jim však soukromí. Tato skutečnost vede k přání některých informantů změnit formu bydlení: *„Chtěla bych ale jít do bytu, kde bych byla sama a asistentka by za mnou chodila. Měla bych víc klidu a soukromí.“* (I10).

Někteří informanti také nejsou spokojeni s možnostmi sociálních kontaktů. Z vedení anket vyplývalo, že je pro informanty obtížné najít blízkou osobu, s níž by si dobře rozuměli. Po materiální stránce jsou tedy informanti s bydlením spokojeni, mnohdy jsou však omezeni v pohybu kvůli zdravotním obtížím a handicapům a žijí tedy v určité izolaci, kterou jim pomáhají překonat či zmírnit právě dobrovolníci.

Co se týče náplně dne, jedna z informantek uvedla, že chodí do zaměstnání. Volný čas tráví osoby s mentálním postižením žijící v chráněném bydlení sledování televize, poslechem rozhlasu, čtením knih, povídáním si s jinými klienty zařízení, domácími pracemi (I7: *„někdy upečeme buchtu nebo tak. To mě baví.“*) a také činnostmi, které s nimi provádějí pracovníci zařízení, případně na které je tito pracovníci doprovázejí (sociálně-terapeutické dílny, sociální rehabilitace, denní stacionáře, návštěva lékaře, nákupy apod.).

Setkávání se s dobrovolníky

Na setkání se s dobrovolníky se osoby s mentálním postižením velmi těší, přejí si, aby je dobrovolníci v ideálním případě navštěvovali každý den (I8: *„Chci, ale aby moje dobrovolnice dále chodila a zpestřovala mi čas.“*; I7: *„Jsem moc ráda, že za mnou chodí! Mohlo by to být klidně každý den. Ale nemá prý tolik čas.“*; I9: *„Chodí za mnou každý týden, vždycky se na to moc těším, protože vím, že někam půjdeme.“*).

Informanti vědí vždy dopředu, kdy za nimi dobrovolník přijde. V případě potřeby je informantkám k dispozici asistentka, která má přehled o tom, kdy za klienty dobrovolníci chodí či přijdou.

Většinou se na náplni činností během společného setkání domlouvají informanti s dobrovolníky přímo v den, kdy dobrovolníci za klienty zařízení přijdou. Větší výlety (návštěvy koncertů apod.) jsou plánovány dopředu. Informantka č. 7 uvedla, že se s dobrovolnicí domlouvá na aktivitách dopředu, „*abych věděla, jak se mám na to obléct.*“

Realizace dílčích aktivit závisí na zdravotním stavu osob s mentálním postižením, ale i jejich preferenci volnočasových aktivit. Náplň setkání osob s mentálním postižením s klienty bývá různá. Informanti uváděli následující: „*Někdy spolu jdeme na procházku do parku, ale jenom když je hezky a nebolí mě nohy. Když máme chuť na něco, tak zajdeme i do cukrárny. Byly jsme spolu i na koncertě, to jsem byla šťastná.*“ (I7), „*si povídáme, o tom, co jsme prožily, já jí vyprávím příběhy, ona mi taky. Někdy chodíme i ven, ale záleží na počasí a taky na tom, zda mě budou bolet nohy nebo ne. Chodí většinou každé pondělí. Někdy se domluvíme, že půjdeme do divadla nebo kina, záleží, jestli hrají něco, co nás zajímá.*“ (I8), „*vždycky se těším, že jdeme na kávu, zákusek nebo nějakou jinou dobrotu.*“ (I9), „*Když se mi nikam nechce, tak si povídáme nebo posloucháme kazety nebo se spolu dávíme na detektivku a potom si o tom povídáme. Vždycky donese i program divadla a pak si spolu vybíráme, na co půjdeme.*“ (I8).

Za pozornost stojí, že informanti často užívali množné číslo „my“ (viz např. „*co nás zajímá*“). Lze se domnívat, že dobrovolník s klientem chráněného bydlení tvoří dvojici, kterou mnohé spojuje (zážitky, společný zájem např. o návštěvu divadla, koncertu, podobné smýšlení, smysl pro humor). Z klienta zařízení, který je i přes poskytované služby mnohdy v chráněném bydlení osamocen a sociálně izolován, se stává s rozvíjeným vztahem s dobrovolníkem osoba, která má důvěrníka, přítele, na kterého se těší, komu se svěřuje, s nímž sdílí své niterní prožitky i běžné radosti a starosti. Má k dispozici někoho, kdo se o ni zajímá a o koho se zároveň také může zajímat. Do určité míry se také těmto klientům dostává výsadního postavení, neboť mívají pravidelné návštěvy, poznávají svět, účastní se společenských aktivit, což by bez dobrovolníků nebylo možné. Zmiňováno bylo, že osoby s mentálním postižením žijící v těchto chráněném bydlení nemají vždy dostatečný kontakt se svojí rodinou; dobrovolník částečně představuje pro klienta zařízení náhradu této – mnohdy

dysfunkční – rodiny. Být ve vnějším světě „já“ anebo „my“, je dle mého názoru velký rozdíl. Zážitek bytí ve vztahu, moci hovořit o tom, že jsme „my“, dává jedinci pocit jistoty a bezpečí, ochrany před hostilitou vnějšího světa. Tento zážitek je u informantů s mentálním postižením umocněn i tím, že dobrovolníci respektují přání klientů zařízení, přizpůsobují plány aktivit jejich preferencím, ptají se jich, co by chtěli dělat, což opět posiluje autonomii těchto osob.

Byť bývá setkání klientů zařízení s dobrovolníky časově omezené, má svoji kontinuitu – tj. minulost, přítomnost a budoucnost: „*Prý umí hrát (dobrovolnice – pozn. autorky práce) na kytaru. Tak to by se mi moc líbilo, naučit se na ni taky hrát. Aspoň trochu. To bychom pak mohly tady u nás v chráněnce udělat koncert třeba. Až to budu umět.*“ (I7), „*Chtěla bych chodit víc do kina. To máme naplánované, že až bude něco dobrého, tak půjdeme spolu.*“ (I7).

Přínos dobrovolnictví

Přínos dobrovolnictví pro osoby s mentálním postižením žijící v chráněném bydlení je spojen především se zajímavou náplní času, skutečností, že tito lidé nejsou sami, mají druhou osobu, která jim naslouchá a zajímá se o ně.

Dobrovolníky jsou také posilovány schopnosti a kompetence osob s mentálním postižením (klienti zařízení získávají nové dovednosti, jsou obohacovány novými informacemi a zážitky apod.).

Nejčastěji byl však informanty zmiňován kontakt se sociálním prostředím, návštěva zajímavých míst a událostí, možnost opustit prostor chráněného bydlení a být venku, povídat si, sdílet zážitky: „*Nejraději si povídám*“ (I8), „*Nejraději chodím ven. Jsme ráda, že paní J. za mnou přijde (jenom za mnou). Ostatní spolubydlící chodí do dílen nebo stacionáře, já nechodím, takže aspoň mám každý týden paní J.*“ (I9).

6 DISKUSE

Výzkumem blíže popsáním v předchozích dvou kapitolách bylo zkoumáno, jaký je přínos dobrovolnictví pro osoby s mentálním postižením žijící v chráněném bydlení.

První výzkumná otázka zněla: V čem spočívají specifika dobrovolnické práce s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení?

Dobrovolnictví u těchto klientů je silně ovlivněno existujícím postižením. To ovšem neznamená, že tento vliv je primárně negativní; ze zjištěných výsledků analýzy rozhovorů s dobrovolníky vyplynulo, že počáteční kontakt představoval pro dobrovolníky určitou výzvu v podobě setkání se s něčím doposud neznámým, nepoznaným, nutnost snažit se porozumět zvláštnostem komunikace, přijmout symptomy spojené s postižením – např. křik klienta na veřejnosti, nutnost uzpůsobit komunikaci kognitivním schopnostem klienta apod.

Tyto případné bariéry byly brzy informanty překonány a v současné době je pro informanty práce s osobami s mentálním postižením, resp. setkávání se s nimi, spíše přínosem. To je dáno mimo jiné i tím, jací tito lidé jsou. Jak uvádějí Jasielska a Buchnat (2017, s. 156-162), lidé s mentálním postižením se vyznačují sníženým intelektem, což se projevuje zejména v oblasti kognitivních funkcí – myšlení je rigidní, chybí logické uvažování, není rozvinuta schopnost abstrakce a generalizace atd. Tyto skutečnosti mají dopad i na oblast emocí, neboť i ta je chudší zejména při porozumění emocím. Lidem s mentálním postižením většinou chybí empatie. Autorky provedly výzkum na vzorku 30 dětí s lehkým mentálním postižením ve věku 8-9 let, v němž se zaměřily na rozpoznání emoce radosti u těchto dětí. Z výzkumu vyplynulo, že tyto děti měly obtíže v porozumění emoci radosti, nikoliv však v tom, že by ji neuměly rozpoznat (např. na obrázku). Bylo však pro ně těžké tuto emoci verbálně vyjádřit, správně označit.

Klimeš (2007) uvádí, že lidé s mentálním postižením mají „*dětské prožívání...zřetelně cítí nelásku a odmítnutí, i když to třeba nejsou schopni vyjádřit slovy...zrcadlí zpět naše dobré i špatné vlastnosti. Jestliže jsme mrzutí, i oni jsou mrzutí a otrávení. Když sršíme vtipem a dobrou náladou, tak i oni svých smíchem prozařují celý náš den.*“

Toto tvrzení dokládá též zjištění z našeho výzkumu. Dobrovolníci uváděli, že je mnohdy kontakt s osobami s mentálním postižením vyčerpává, vrací se domů unavení, avšak zároveň je tato práce velmi obohacuje v oblasti psychické, případně duchovní

(uvažovat můžeme o naplnění nejvyšších potřeb tak, jak je popsal Maslow. Informantka č. 1 uváděla: „*a celý život jsem byla úřednice, což mě neuspokojovalo, takže jsem teď, když jsem v důchodu chtěla využít své vlastnosti a možnosti, které jsem celý život cítila a konečně jsem se našla v této dobrovolnické práci*“). V rozhovorech s osobami s mentálním postižením vedenými formou anket tito informanti uváděli, jak je kontakt s dobrovolníky těší, jak jsou při prováděných činnostech šťastní: „*Byly jsme spolu i na koncertě, to jsem byla šťastná.*“ (I7). Lidé bez mentálního postižení se nezdá, že ostýchají v běžné řeči užívat termíny jako „být šťastný“, to se ale netýká velké části osob s mentálním postižením. Jejich bezprostřednost se stává prvkem, který je s dobrovolníkem velmi sblíží a posiluje vytváření vzájemného vztahu, který lze označit za blízký a přátelský.

K analýze dat získaných rozhovory s dobrovolníky působícími v chráněném bydlení byla užita zakotvená teorie. Vztah mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením byl označen v závěrečné fázi kódování za centrální kategorii, k níž byly vztaheny další kategorie a podkategorie. Právě vztah mezi dobrovolníkem a klientem chráněného bydlení činí dle mého názoru dobrovolnickou práci s těmito lidmi specifickou, obohacující obě strany, přinášející jim radost a pocit blízkosti a naplnění života smyslem.

Další specifikum představuje často přidružený tělesný handicap či zdravotní obtíže, které omezují dobrovolníka při výběru vhodných aktivit pro klienta chráněného bydlení. U těchto klientů není vhodné jít do konfliktu, např. nutit je k činnosti, kterou nechtějí provádět. Dobrovolník tedy musí často hledat různé cesty, jak motivovat tyto osoby k některým aktivitám: „*Nejvíce se mi líbí, když jdeme na koncert. Nebaví mě moc ty procházky v parku. Ale je to prý zdravé, chodit.*“ (I7).

Zodpovím-li první výzkumnou otázku, mohu konstatovat, že dobrovolnictví u osob s mentálním postižením je specifické především charakterem postižení těchto osob. Na straně dobrovolníků vyžaduje velké pochopení pro zdravotní i psychický stav těchto osob, porozumění jejich potřebám a uzpůsobení vzájemné spolupráce tomu, co je v dané chvíli pro klienta možné a vhodné. Jedná se o práci (či službu), o které dobrovolníci se svým okolím příliš nehovoří, neboť by se nemuseli setkat s přijetím. Aktivity dobrovolníků vycházejí z jejich osobního přesvědčení, že se jedná o pomoc potřebnou; informanty těší, když u svých „klientů“ mohou pozorovat pokroky (osoby s mentálním postižením více komunikují, zlepšují se některé jejich kognitivní dovednosti). Jedná se o práci vyčerpávající, která však zároveň přináší velký užitek

dobrovolníkům i osobám s mentálním postižením. Tím, jací jsou dobrovolníci (tj. otevření nové zkušenosti, odlišnostem, schopni překonávat obtíže, ale též empatictí, solidární, trpěliví a laskaví), ale též jací jsou klienti s mentálním postižením (vděční za čas, který s nimi dobrovolník tráví, radující se z drobností, schopni vyjádřit radost), vyznačuje se dobrovolnictví u osob s mentálním postižením formováním se vztahu mezi oběma aktéry. Z formálně organizované pomoci se vytváří přátelství, které vede k prožitkům radosti, zvýšení sebedůvěry, tedy i zvyšování kvality života.

Druhou výzkumnou otázkou bylo zkoumáno, jaká forma a obsah spolupráce s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení se dobrovolníkům nejvíce osvědčuje, s ohledem na přínos této spolupráce pro klienty.

Z rozhovorů s informanty vyplynulo, že spolupráce s osobami s mentálním postižením vždy vychází ze společné dohody. Zcela jistě není vhodné tyto jedince nutit do aktivit, které provádět nechtějí.

Dle Švarcové (2003, s. 46-47) lidé s mentálním postižením většinou prožívají radost nebo nespokojenost, nebývá přítomna větší diferenciacie emočních prožitků. Jsou-li rozrušeni, trvá dlouhou dobu, než nastane zklidnění, vyhledání jiné činnosti apod. Autorka také zdůrazňuje, že pozitivní emoce patří u osob s mentálním postižením k nejvýznamnějším motivačním činitelům.

Byť všichni informanti uváděli, že se nikdy v minulosti nevzdělávali v problematice mentálního postižení, jednají s těmito osobami dle zásad, které jsou odborníky doporučovány; hlavním „pracovním“ nástrojem dobrovolníků se tak patrně stává jejich empatie.

Za velmi pozitivní hodnotím opět spíše intuitivní přístup informantů k osobám s mentálním postižením, který lze zařadit k tzv. suportivnímu přístupu, v souladu s principem empowermentu. Kozáková, Krejčířová, Müller (2013, s. 67-68) vysvětlují, že empowerment se týká zplnomocňování klienta sociální služby, tj. odpovědný za výsledek vzájemné spolupráce není pracovník sociální služby, ale její klient. K úspěchu mu však pracovník sociální služby pomáhá, a to tím, že podporuje jeho samostatnost a individualitu. V ideálním případě má tak klient kontrolu nad svým životem stejně jako ostatní lidé, tj. např. lidé bez mentálního postižení. Klient by tedy měl být dle autorů co nejvíce zapojen do rozhodování o svém životě.

Cílem chráněného bydlení je též posilování samostatnosti osob s mentálním postižením. Z anket vedených s těmito osobami vyplynulo, že se jim dostává pomoci ze strany pracovníků služby, jedna z informantek si dokonce přeje přejít z chráněného

bydlení do podporovaného bydlení, tj. touží po ještě větší autonomii, chce si ji vyzkoušet, i když jí v tom rodina brání. V mnohých oblastech života se tito lidé nemohou svobodně rozhodovat, jsou jim také odepírána některá práva. To se však neděje ve vztahu dobrovolník-osoba s mentálním postižením. Tento vztah je zcela symetrický a osoba s mentálním postižením je tou, která rozhoduje především, včetně nutnosti přijmout odpovědnost za své rozhodnutí (informantka č. 7 nerada chodí, také proto, že ji bolí nohy. Dokáže si prosadit, že na procházku s dobrovolnicí nejde. Přijímá ale i její argumenty, že je to zdravé, někdy se tedy na procházku společně vydají. Osoby s mentálním postižením tím, že se s dobrovolníky dostávají do situací odlišných, než do kterých mohou vstupovat bez pomoci, rozvíjejí své komunikační schopnosti, ale též kooperaci s druhými, učí se rozhodovat. Když klientka zařízení na veřejnosti křičí, dobrovolnice jí řekne, že nepůjdou do cukrárny. Klientka, motivována touhou jít do cukrárny, přestane křičet. Učí se regulovat své chování s ohledem na potřeby sociálního okolí. Dobrovolnictví tak má i výchovný charakter).

Dobrovolníci jsou těmi, kdo posilují sebevědomí a autonomii těchto klientů. Činí tak prostřednictvím pozitivního vztahu s klienty zařízení. Učí je novým dovednostem, prostřednictvím nichž si osoby s mentálním postižením více věří a přemýšlejí o tom, co by se chtěly dále naučit, v čem by mohly vyniknout. Informantka č. 7 by se chtěla naučit s využitím pomoci dobrovolnice hrát na kytaru a mít v chráněném bydlení vlastní koncert. Z tohoto je zřejmé, jak je posilována kvalita života těchto osob. Tito lidé pouze neuspokojují své základní potřeby; jejich život se vyznačuje tím, že někam patří, zároveň se ale též „stávají“ tím, kým mohou být, naplňují svůj potenciál, což je nejvyšší úroveň motivace jedince tak, jak ji popsat Maslow.

Kdybychom se zeptali informantek - dobrovolnic na to, co je to princip empowermentu, patrně by žádná z nich nebo většina z nich nebyla schopna tento termín vysvětlit, neznala by jej. Přesto jej zcela přirozeně uvádějí v praxi, mnohdy možná i lépe, než se daří pracovníkům sociálních služeb. To je dáno i tím, v čem je dobrovolnictví odlišné od sociální práce; dobrovolnictví je založeno na vztahu vyznačujícím se nezištností. Není jasně dané, co klient sociální služby může od dobrovolníka získat, nejsou vytvářeny individuální plány, uzavírány smlouvy mezi klientem zařízení a dobrovolníkem, je pouze záležitostí obou těchto stran, jaký bude výsledek vzájemné spolupráce. Dobrovolníkům se daří předávat osobám

s mentálním postižením své přesvědčení, že jsou tyto osoby mocné a schopné ve značné míře řídit svůj život, že jsou hodnotné.

To, čím dobrovolníci přispívají ke zvýšení autonomie klientů, se může jevit jako banální a nedůležité. Pravidelně se na pár hodin sejít, povídat si, jít na procházku, zahrát si deskovou hru, věnovat se čtení, počítání, může být pouhým trávením volného času; pro osoby s mentálním postižením však tyto aktivity nabývají jiného významu. Informanti s mentálním postižením zdůrazňovali, že mají dobrovolníka jen pro sebe, ten plní jejich přání, dělá jim radost. Zažívají pocit jedinečnosti, který je hybnou silou v jejich dalších aktivitách: chtějí se učit novým dovednostem, chtějí zkusit žít ještě více samostatně. Dle mého názoru se tak děje především proto, že dobrovolnictví přináší do života těchto jedinců jiný způsob přijímání sama sebe – osoba s mentálním postižením není jen tou, která zvládne určité úkony sama, případně s dopomocí. Je osobou, s níž se s potěšením setkává další člověk (dobrovolník), který jí naslouchá, řídí se tím, co si přeje, hledá způsoby, jak učinit její život kvalitnější. V praxi je tedy dobrovolníky uplatňován princip empowermentu, s využíváním motivace prostřednictvím pozitivních emocí. Kombinace obou způsobů vztahování se dobrovolníka k osobě s mentálním postižením se jeví jako neoptimálnější, přináší nemalé úspěchy. Za pozornost stojí, že všichni oslovení dobrovolníci (bez ohledu na svůj věk, zkušenosti apod.) takto s osobami s mentálním postižením jednají, všechny oslovené osoby s mentálním postižením tento přístup vítají a nechtějí o dobrovolníka přijít. Spokojenost obou stran (dobrovolníka a osoby s mentálním postižením) je patrně tím nejsignifikantnějším indikátorem toho, že je tento přístup vhodný a přínosný.

Třetí výzkumná otázka zněla: Jaká jsou úskalí a limity dobrovolnictví s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení?

Informanti, s nimiž byly vedeny polostrukturované rozhovory, často zmiňovali, že by mělo být dobrovolnictví alespoň částečně oceňována i finančně. To by jim umožňovalo obhájit si svoji činnost před svými blízkými, zároveň v případě příspěvku např. na aktivity s osobami s mentálním postižením by mohli dobrovolníci rozvíjet u klientů chráněného bydlení další dovednosti, vést je k novým zájmům a činnostem, ještě více zvyšovat kvalitu jejich života. Další úskalí, jak již bylo uváděno, vyplývá z míry postižení jedince. Dobrovolník musí být schopen jednat s osobou s mentálním postižením jako se sobě rovnou, musí být schopen zvládat emočně vypjaté situace, ideálně jim předcházet, musí být schopen je pozitivně motivovat. Podmínkou dobrovolnictví u osob s mentálním postižením je tak dle mého názoru empatie,

trpělivost, zralost osobnosti. Nesplnění těchto podmínek považuji za největší úskalí dobrovolnictví s osobami s mentálním postižením.

Další limit či úskalí souvisí s tím, jak je provozována sociální služba, konkrétně jak je nastavena spolupráce sociální služby s dobrovolníkem. Z rozhovorů vyplynulo, že dobrovolníci mají značnou volnost v tom, jakým činnostem se s klienty zařízení věnují. Jsou také pracovníky sociální služby podporováni v aktivitách, pracovníci sociální služby přinášejí nápady, jakých aktivit se mohou dobrovolníci s klienty zařízení zúčastnit. Bez tohoto zázemí by patrně dobrovolnictví ve sledovaném zařízení nebylo na tak vysoké úrovni (zejména s ohledem na spokojenost klientů zařízení a též spokojenost dobrovolníků). Volnost v rozhodování a podpora sociální služby umožňuje dobrovolníkům nabízet klientům zařízení aktivity, které tito vítají. Dobrovolníci pomáhají tam, kde jsou možnosti pracovníků sociální služby omezené (zejména kvůli nedostatku času a též nedostatku pracovníků).

Pochopitelně dobrovolnictví neumožňuje činit zázraky. Z rozhovorů s informanty vyplynulo, že rodinní příslušníci se často o klienty zařízení nezajímají, nesnaží se jim pomoci posilovat jejich autonomii. Osoby s mentálním postižením jsou tak odkázané na pomoc cizích osob. I v tomto ohledu spočívá značné omezení působnosti dobrovolníků. S využitím pomoci a podpory rodinných příslušníků klientů zařízení by mohli dobrovolníci rozšířit nabídku své pomoci. Častěji se však dobrovolníci vyhýbají kontaktu s rodinnými příslušníky, neboť nechtějí být svědky toho, jak nevlídně tito s osobami s mentálním postižením jednájí. Dobrovolníci tak mnohdy nahrazují rodinné příslušníky, nemohou je však nahradit zcela. Riziko spatřuji ve vytvoření závislosti osoby s mentálním postižením na dobrovolníkovi; tento aspekt však nebyl explicitně informanty zmiňován, patrně tedy tato závislost nevzniká, což může být dáno dodržováním hranic dobrovolníky (dobrovolníci chodí v pravidelný čas, nesnaží se osobám s mentálním postižením zavděčit, vytvářejí rovnocenný vztah, posilují autonomii klientů), ale též osobní zralostí dobrovolníků.

Čtvrtá výzkumná otázka se týkala přínosu dobrovolnictví pro osoby s mentálním postižením žijící v chráněném bydlení. Mnohá zjištění výzkumu již byla zmíněna. K hlavním přínosům patří zvýšení kvality života osob s mentálním postižením, posilování jejich samostatnosti (rozvíjením kompetencí, schopnosti rozhodovat se apod.), zvýšení sebevědomí, smysluplná náplň volného času. Je obtížné držet se odborného stylu a uvést, v čem spočívá profit z dobrovolnictví pro osoby s mentálním postižením. Dovolím si použít slova z Bible: „*Má-li někdo dostatek a vidí,*

že jeho bratr má nouzi, a bez soucitu se od něho odvrátí – jak v něm může zůstat Boží láska? Dítky, nemilujme pouhým slovem, ale opravdovým činem.“ (Bible, 1J 3, 18-19). Hlavní přínos spatřuji v tom, že se dobrovolníci neodvrátili od těchto svých „bratrů v nouzi“, s láskou jim věnují svůj čas a energii a lásku v nich probouzejí a živí.

ZÁVĚR

Patrně všichni dospělí lidé by byli schopni popsat hlavní principy dobrovolnictví. Můžeme se i domnívat, že by se v těchto laických definicích daného pojmu odrážel i postoj jednotlivců k dobrovolnictví. Může však ten, kdo nikdy nezkusil být dobrovolníkem, plně popsat, o čem dobrovolnictví je?

V diplomové práci jsem se zaměřila na problematiku dobrovolnictví u osob s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení. Při zmapování tématu jsem vycházela z odborné české i zahraniční literatury. Každým rokem přibývají nové publikace věnující se problematice mentálního postižení. Je tak snadné se dozvědět, v čem spočívají specifika tohoto postižení, jaké možnosti tito lidé mají ve vzdělávání, uplatnění v dospělém životě. Mnohem méně knih vychází o dobrovolnictví a téměř neexistují publikace věnované dobrovolnictví u osob s mentálním postižením. Stát se dobrovolníkem pomáhajícím těmto lidem co nejlépe se začlenit do většinové společnosti, bývá nezdárka dílem náhody. Jak však z realizovaného výzkumu, jež je součástí této práce, vyplývá, pakliže jedinec začne pravidelně se s lidmi s mentálním postižením setkávat, jeho život se promění. Získává smysl a tento smysl je dále dobrovolníky přenášén do života osob s mentálním postižením.

Cílem diplomové práce bylo zjistit, jaký přínos má dobrovolnictví pro osoby s mentálním postižením žijících v chráněném bydlení. Pro možnost zkoumání této problematiky byly nejprve v teoretické části práce shrnuty poznatky týkající se této oblasti. Vysvětlen byl pojem dobrovolnictví, popsáno bylo jeho zakotvení v české právní úpravě. Blíže bylo charakterizováno dobrovolnictví v chráněném bydlení, jeho možnosti i limity. Přiblížena byla též problematika mentálního postižení, jeho dopad na kvalitu života těchto osob.

Z teoretických východisek bylo vycházeno při koncepci výzkumného šetření. Jako nejvhodnější typ výzkumu byl zvolen kvalitativní výzkum. Výzkum byl proveden ve dvou chráněných bydlení na Novojičínsku. Výzkumný soubor tvořilo celkem 10 informantů: jednalo se o 6 dobrovolníků a 4 klienty zařízení. Data byla získána v případě dobrovolníků pomocí polostrukturovaných rozhovorů, s klienty zařízení byly vedeny ankety. K analýze získaných dat byla užita zakotvená teorie a teorie vytváření trsů.

V první fázi otevřeného kódování byly vytvořeny 3 kategorie, které byly následující: Okolnosti dobrovolnictví, Osobnost dobrovolníka a Osoba s mentálním

postižením. Tyto kategorie obsahovaly dílčí podkategorie. V procesu axiálního kódování byl označen jako hlavní jev „Okolnosti dobrovolnictví“. K příčinným podmínkám tohoto jevu byly přiřazeny Motivy k dobrovolnictví a Specifika práce s osobami s mentálním postižením. Okolnosti dobrovolnictví (tj. i jeho přínos pro osoby s mentálním postižením) jsou značně ovlivněny také tím, jaký je dobrovolník (jeho osobnost, vlastnosti), jaká je osoba s mentálním postižením, což determinuje možnosti aktivit prováděných dobrovolníky s osobami s mentálním postižením. Nezbytná je též efektivní spolupráce dobrovolníků se sociální službou.

Z analýzy rozhovorů vyplynulo, že se všechny tyto atributy podílejí na vytvoření vztahu mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením (vztah mezi dobrovolníkem a mentálním postižením byl označen jako centrální kategorie v závěrečné fázi analýzy dat pomocí zakotvené teorie, tj. tato subkategorie byla označena za klíčovou v nově vytvořené teorii). Tento vztah, jeho kvality a konkrétní projevy spočívající např. v empatických reakcích dobrovolníků na potřeby osob s mentálním postižením, vedou k posilování autonomie klientů chráněného bydlení, zvyšování jejich sebevědomí, rozvíjení dílčích schopností a dovedností, zvýšení kvality života osob s mentálním postižením. Dobrovolnictví však není přínosem pouze pro osoby s mentálním postižením; je obohacující i pro samotné dobrovolníky.

Dobrovolnictví není placené. To dle informantů - dobrovolníků do určité míry činí tuto aktivitu jedinečnou a pomoc poskytovanou osobám s mentálním postižením lidsky ryzí, limituje však rozsah nabídky aktivit, které lze s osobami s mentálním postižením realizovat. Tito lidé chtějí žít plnohodnotně – jít do divadla, na koncert, rozvíjet své zájmy. Dobrovolníci by rádi tento kontakt se sociálním okolím osobám s mentálním postižením zprostředkovali, nemohou si to však vždy z finančních důvodů dovolit (návštěva kulturních či jiných zařízení znamená investici i pro dobrovolníky, závisí tedy na finančních možnostech a ochotě dobrovolníků, jakým aktivitám se společně s klienty zařízení věnují). I přesto je jejich pomoc velmi pro klienty zařízení přínosná; klienti zařízení se těší na dobrovolníky a přejí si, aby tito za nimi chodili stále. Osoby s mentálním postižením však nezůstávají rigidně v tomto vztahu, nejsou na něm závislé – plánují si další osobnostní rozvoj (např. přechod do podporovaného bydlení), nečekají, co jim dobrovolník nabídne, ale samy určují, čemu se chtějí ve společně stráveném čase věnovat. Vztah mezi dobrovolníkem a osobou s mentálním postižením je symetrický a dává klientům zařízení možnost cítit se výjimečně a hodnotně.

Cílem výzkumu bylo zjistit, v čem spočívá dobrovolnická práce s osobami s mentálním postižením žijícími v chráněném bydlení, se zřetelem ke zvýšení kvality života osob s mentálním postižením. Dílčím cílem bylo zjistit, co se v praxi dobrovolníkům při práci s osobami s mentálním postižením nejvíce osvědčuje a jaké jsou limity této práce.

Domnívám se, že tento cíl byl naplněn. Limity dobrovolnické práce jsou dány legislativním vymezením této formy pomoci, kvalitou spolupráce dobrovolníka se sociální službou, ale též zralostí osobnosti dobrovolníka a fyzickým a psychickým stavem klientům chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením. Nejvíce se osvědčuje ve vztahu dobrovolník - osoba s mentálním postižením autenticita dobrovolníka, jeho empatický přístup a prosazování principu empowermentu v dobrovolnictví. Byť informanti výzkumu (dobrovolníci) nezískali žádné vzdělání v problematice mentálního postižení, volí zcela intuitivně optimální přístup vztahování se k těmto lidem, v němž nechybí úcta k jejich osobě, ale ani lidskost a láska.

Za hlavní přínos práce považuji zvýšení osvěty v oblasti dobrovolnictví a přiblížení možností pomoci osobám s mentálním postižením při jejich integraci do společnosti, ale též při zvyšování kvality života těchto jedinců. Není nutné dělat velké činy, někdy stačí jen málo – popovídat si s těmito lidmi, věnovat jim zájem a čas, naslouchat jim. Nepatrná investice v podobě několika málo hodin a určité dávky energie věnovaných těmto lidem se dobrovolníkům vrací v prožitku užitečnosti, ve sdílení okamžiků blízkosti, společně prožívané radosti a naplnění duchovních potřeb. V dobrovolnictví se může jedinec sebeaktualizovat, stejně jako dochází k sebeaktualizaci u těch, kterým je tímto způsobem pomáháno.

SEZNAM ZKRATEK

1J	První list Janův
apod.	A podobně
atd.	A tak dále
č.	Číslo
et al.	A kolektiv
F	Zkratka pro nemoci duševní a poruchy chování
I	Informant
IQ	Intelligenční kvocient
Kč	Koruna česká, korun českých
kol.	Kolektiv
LEC	Dotazník Life Experiences Checklist k určení kvality života
mil.	Milion, milionů
MKN-10	Mezinárodní klasifikace nemocí, 10. verze
mld.	Miliarda
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MSK	Moravskoslezský kraj
např.	Například
OSN	Organizace spojených národů
s.	Strana
Sb.	Sbírka, Sbírký
tj.	To je
tzv.	Tak zvaný, tak zvaně
VO	Výzkumná otázka
WC	toaleta

SEZNAM LITERATURY

Monografie, sborníky:

Arnoldová, A. (2016). *Sociální péče 2. díl: Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada.

Bendová, P. (2011). Mentální postižení. In Bendová, P., Zíkl, P. *Dítě s mentálním postižením ve škole* (s. 9-30). Praha: Grada.

Boukal, P. (2009). *Nestátní neziskové organizace*. Praha: Oeconomica.

Brown, R. (2004). *Life for adults with Down syndrome – an overview*. Southsea: The Sarah Duffen Centre.

Cimrmanová, T. (2017). Chráněné bydlení v kontextu transformace sociálních služeb pro seniory a umírající s mentálním znevýhodněním. In Pospíšil, D., Smutková, L. (Eds.). *Podpora člověka v jeho přirozeném prostředí: sborník vědeckých textů z mezinárodní vědecké konference XIII. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 23. až 24. září 2016* (s. 30-36). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Černochová, B., Faltová, A., Kirkingová, R., Knichalová, V., Kvapil Pokorná, T., Skalková, S., Jurníčková, P. (2016). Výzkum motivace studentů a zaměstnanců UP k formálnímu dobrovolnictví v sociálních službách. In Matulayová, T., Jurníčková, P., Doležel, J. a kol. *Motivace k dobrovolnictví* (s. 61-74). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Disman, M. (2011). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.

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

Frič, P., Vávra, M. (2012). *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes, Hestia.

Geisslerová, E. et al. (2012). *Mít přehled: průvodce informačními a poradenskými službami pro mládež v ČR*. Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.

Havlíčková, D. (2012). Uznávání neformálního vzdělávání v kontextu celoživotního učení. In Havlíčková, D., Řádová, H. (Eds.), *Cesty k uznávání: sborník příspěvků z Konference k uznávání neformálního vzdělávání: (2. a 3. listopadu 2011, Praha)* (s. 38-39). Praha: Národní institut dětí a mládeže Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy.

- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- Hosák, J. (2015). Mentální retardace. In Hosák, L., Hrdlička, M., Libiger, J. a kolektiv. *Psychiatrie a pedopsychiatrie* (s. 332-336). Praha: Karolinum.
- Hrušková, H., Matoušek, O., Landischová, E. (2010). Sociální práce s lidmi s mentálním postižením. In Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (Eds). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* (s. 117-132). Praha: Portál.
- Hučík, J. (2010). Mentální postižení. In Lechta, V. a kol. *Základy inkluzivní pedagogiky: dítě s postižením, narušením a ohrožením ve škole* (s. 250-266). Praha: Portál.
- Janotová, D. (2012). Mentální retardace. In Raboch, J., Pavlovský, P. a kolektiv. *Psychiatrie* (s. 343-350). Praha: Karolinum.
- Juríčková, L., Ivanová, K., Filka, J. (2014). *Opatrovnictví osob s duševní poruchou*. Praha: Grada.
- Kozáková, Z., Krejčířová, O., Müller, O. (2013). *Charakteristika dospívání a dospělosti osob s mentálním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Kulíšková, O. (2012). Fatické funkce. In Valenta, M., Michalík, J., Lečbych, M. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu* (s. 227-240). Praha: Grada.
- Matoušek, O. et al. (2007). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2010). Klientův přirozený svět jako východisko sociální práce. In Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (Eds). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* (s. 17-26). Praha: Portál.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- Národní informační centrum pro mládež (2015). *Dobrovolnictví*. Praha: Dům zahraniční spolupráce.
- Nový, J. (2013). Přístupy ke stanovení ceny dobrovolnické práce. In *Dobrovolnictví ve výzkumu a v praxi: sborník konference konané u příležitosti 60. výročí založení VŠE v Praze* (s. 39-60). Praha: Oeconomica.
- Opatová, A. (2008). Sociální práce s člověkem s mentálním postižením. In Mahrová, G., Venglářová, M. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním* (s. 116-125). Praha: Grada.

- Pipeková, J. (2006). *Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních trendů*. Brno: MSD.
- Pipeková, J. (2014a). Partnerský a rodinný život osob s mentálním postižením. In Pipeková, J., Vítková, M. et al. *Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení* (s. 209-210). Praha: Masarykova univerzita.
- Pipeková, J. (2014b). Zákon o zaměstnanosti se zřetelem na osoby s mentálním postižením. In Pipeková, J., Vítková, M. et al. *Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení* (s. 203-208). Praha: Masarykova univerzita.
- Plevová, I., Slowik, R. (2010). *Komunikace s dětským pacientem*. Praha: Grada.
- Rada, M. (2006). *Chráněné bydlení pro lidi s mentálním postižením: praktický průvodce*. Blansko: Hnutí humanitární pomoci.
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.
- Schroeder, D. A., Graziano, W. G. (2017). Prosocial Behavior. In Nelson, T. D. (Ed.), *Getting Grounded in Social Psychology: The Essential Literature for Beginning Researchers* (pp. 245-285). New York: Routledge.
- Slaměník, I., Janoušek, J. (2008). Prosociální chování. In Výrost, J., Slaměník, I. (Eds.), *Sociální psychologie* (s. 285-302). Praha: Grada.
- Strauss, A. G., Corbin, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a metody zakotvené teorie*. Brno, Boskovice: Sdružení Podané ruce, Albert.
- Šamánková, M. a kol. (2011). *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci: aplikované v ošetrovatelském procesu*. Praha: Grada.
- Šedřová, K. (2007). Zakotvená teorie. In Švaříček, R., Šedřová, K. (Eds.), *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* (s. 84-96). Praha: Portál.
- Šestáková, I., Francová, N., Sobek, J., Procházková, J. (2012). *Bydlení (nejen) pro lidi se zdravotním postižením*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.
- Šnýdrová, I. (2008). *Psychodiagnostika*. Praha: Grada.
- Šormová, L., Klégrová, A. (2006). *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- Švarcová, I. (2003). *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál.
- Tošner, J., Sozanská, O. (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

Valenta, M. (2012). Koncept mentálního postižení a terminologie. In Valenta, M., Michalík, J., Lečbych, M. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu* (s. 28-33). Praha: Grada.

Vít, P. (2015). *Praktický právní průvodce pro neziskové organizace*. Praha: Grada.

Časopisy:

Frič, P. (2011). Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 6-7.

Jasielska, A., Buchnat, M. (2017). Knowledge about the joy in children with mild intellectual disability. *Polish Psychological Bulletin*, Vol. 48, Iss. 2, p. 154-166.

Kolman, P. (2003). Nový zákon o dobrovolnické službě. *Universitas*, č. 2, s. 46-51.

Kořínková, A. (2011). Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce? *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 5.

Laxton-Kane, M., Smith, A., Crossland, R. (2008). Does supported living equal better quality of life? *Learning Disability Today*, Vol. 8, Iss. 6, p. 35-37.

Plagnol, A. C., Huppert, F. A. (2010). Happy to Help? Exploring the Factors Associated with Variations in Rates of Volunteering Across Europe. *Social Indicators Research*, Vol. 97, Iss. 2, p. 157-176.

Starke, M. (2013). Every Day Life of Young Adults With Intellectual Disabilities: Inclusionary and Exclusionary Processes Among Young Adults of Parents With Intellectual Disability. *Intellectual and Developmental Disabilities*, Vol. 51, Iss. 3, p. 164-175.

Verébová, A. (2017). Dobrovolníctvo v sociálnej práci. *Sociální služby*, roč. 19, č. 5., s. 38-40.

Verejšpejová, D. (2011). Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce? *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 5.

Legislativní zdroje:

Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
Vyhláška č. 505/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1.1.2007.

Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 1.1.2003.

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1.1.2007.

Internetové zdroje:

Duha. (2017). *Dobrovolníci v chráněném bydlení*. [on-line]. Dostupné 18.10.2017 z <http://www.spolecnostduha.cz/dobrovolnici-v-chranenem-bydleni>

Evropský portál pro mládež. (nedatováno). *Volunteering projects information*. [on-line]. Dostupné 17.10.2017 z https://europa.eu/youth/volunteering/project/453_cs

Fořtová, J. (2017). Dobrovolníci v Česku. *Statistika & My*, č. 3. [on-line]. Dostupné 12.10.2017 z <http://www.statistikaamy.cz/2017/03/dobrovolnici-v-cesku/>

Frič, P. a kol. (2001). *Giving and Volunteering in the Czech Republic: Results of Research by NROS and AGNES*. Praha: AGNES, NROS. [on-line]. Dostupné 12.10.2017 z

https://www.researchgate.net/publication/40346192_Darcovstvi_a_dobrovolnictvi_v_Ceske_republice_vysledky_vyzkumu_NROS_a_Agnes

Fosa. (2012). *Jak se dobrovolník může zapojit*. [on-line]. Dostupné 18.10.2017 z <http://www.fosaops.org/dobrovolnický-program-spolecnosti-fosa/pro-zajemce-o-dobrovolnictvi>

Klimesh, J. (2007). *Svět mentálně retardovaných*. [on-line]. Dostupné 30.10.2017 z <http://klimes.mysteria.cz/clanky/psychologie/retardace.htm>

MPSV. (2012). *Dobrovolnictví v sociálních službách*. [on-line]. Dostupné 12.10.2017 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava_2012.pdf

MPSV. (2016). *Doporučený postup č. 2/2016: Materiálně-technický standard pro služby sociální péče poskytované pobytovou službou*. [on-line]. Dostupné 17.10.2017 z https://www.msk.cz/assets/socialni_oblast/doporuceny_postup_materialne_techicky_standard.pdf

MSK. (nedatováno). *Návrh modelu sociální služby CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ*. [on-line]. Dostupné 17.10.2017 z https://www.msk.cz/assets/dotace_eu/navrh-modelu-chranene-bydleni.pdf

Osobní asistence. (2015). *Ceny soc. služeb*. [on-line]. Dostupné 17.10.2017 z <http://www.osobniasistence.cz/?tema=1&article=5&detail=12#maxceny13>

Vančura, J. (2007). *Expertiza pro cílovou skupinu „Lidé s mentálním postižením“: Podkladový materiál pro proces komunitního plánování sociálních služeb ve městě Brně*. [on-line] Dostupné 26.10.2017 z https://socialnipece.brno.cz/.../files/expertiza_-_osoby_s_mentalnim_postizenim.doc

Bible, český ekumenický překlad.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Popis výzkumného souboru	37
Tabulka 2 Kategorie č. 1	38
Tabulka 3 Kategorie č. 2	43
Tabulka 4 Kategorie č. 3	46

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Paradigmatický model axiálního kódování	48
Obrázek 2 Model vytvořené teorie	51

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Schéma polostrukturovaného rozhovoru

Přílohy č. 2: Schéma ankety

Příloha č. 3: Rozhovor s informantem č. 1

Příloha č. 4: Rozhovor s informantem č. 2

Příloha č. 5: Rozhovor s informantem č. 3

Příloha č. 6: Rozhovor s informantem č. 4

Příloha č. 7: Rozhovor s informantem č. 5

Příloha č. 8: Rozhovor s informantem č. 6

Příloha č. 9: Rozhovor s klientem sociální služby č. 1

Příloha č. 10: Rozhovor s klientem sociální služby č. 2

Příloha č. 11: Rozhovor s klientem sociální služby č. 3

Příloha č. 12: Rozhovor s klientem sociální služby č. 4

Příloha č. 1: Schéma polostrukturovaného rozhovoru

Co se Vám vybaví, když se řekne dobrovolnictví?

Co Vás k této práci přivedlo?

Jaký by měl být dobrovolník pracující s osobami s mentálním postižením v chráněném bydlení (vzdělání, osobnost apod.)

V čem je dobrovolnická práce s osobami s MP specifická? Na co se nejvíce soustřeďujete, s ohledem na zvýšení kvality života těchto osob? Jaké dovednosti a schopnosti se snažíte u svých klientů rozvíjet?

Jaký je Váš vztah k Vaším klientům – jaký přístup k nim volíte, jaký je Váš postoj k osobám s mentálním postižením – jak je vnímáte i s ohledem na Vaši pracovní zkušenost? Co tito lidé od dobrovolníků potřebují především? Čím pro své klienty (klienta) jste, snažíte se být?

Jaké je Vaše postavení v zařízení? Jaké jsou limity Vaší práce, jak probíhá spolupráce s ostatními kolegy? Jak se podílíte na realizaci individuálního plánu klientů? Popište prosím svůj běžný pracovní den v zařízení, včetně toho, jaká je frekvence Vašeho kontaktu s jednotlivými klienty (klientem).

Jaké metody a postupy (sociální) práce se vám v rámci dobrovolnictví s osobami s MP nejvíce osvědčují, jaké nikoliv a proč?

Co konkrétně s osobami s MP děláte, jaké aktivity jim vymýšlíte a jakou volnost v tomto ohledu ze strany zařízení máte, případně jak probíhá domluva s pracovníky zařízení na náplni Vašeho času s klienty? Jakou roli má při vzájemné spolupráci klient (osoba s MP – jak se může vyjadřovat k tomu, čemu se chce věnovat apod.).

Jakým způsobem přistupujete k motivaci klienta ke vzájemné spolupráci – co se osvědčuje, co nikoliv a proč? Co by se v tomto ohledu mělo podle Vás změnit?

Co považujete u svých klientů za úspěch? Můžete prosím uvést příklad dobré praxe – co se podařilo, na jaké své intervence jste pyšný/á, jste s nimi spokojený/á? V čem naopak vidíte možnosti svého zlepšení?

Jakým způsobem je podporován kontakt uživatelů služby se sociálním okolím, blízkými osobami apod.? Co Vy v tomto ohledu s klientem děláte?

Jak probíhá Vaše spolupráce s jinými službami, organizacemi, institucemi? Co Vám v této oblasti chybí a co je naopak podle Vás na dobré úrovni? Co by se mělo v dobrovolnictví změnit, aby bylo pro klienty (osoby s mentálním postižením) ještě více přínosné?

Je něco, co byste chtěl/a na závěr doplnit, co tu nezaznělo...?

Přílohy č. 2: Schéma ankety

Jak se Vám zde žije (co se Vám líbí a co by mohlo být lepší)?

Jak zde trávíte běžný den?

Co děláte společně s dobrovolníkem (jméno)? (Co Vás učí, naučil/a, s čím Vám pomáhá? Jak často se setkáváte (chodí každý den, občas, pravidelně x nepravidelně) a kde se setkáváte, kam případně společně chodíte?)

Co s dobrovolníkem (jméno) nejraději děláte (a co Vás naopak nebaví?)

Co byste se chtěl/a naučit od dobrovolníka nebo s ním dělat?

Jak se domlouváte na tom, co budete dělat (můžete si sám/sama říci, co chcete dělat, splní Vám to dobrovolník)?

Plánujete si, co budete dělat při příští návštěvě?

Jaká jsou Vaše přání do budoucna – jak byste chtěl/a žít? (Jak Vám v tomto dobrovolník pomáhá?)

Příloha č. 3: Rozhovor s informantem č. 1

Co se Vám vybaví, když se řekne dobrovolnictví?

Vybaví se mi pomoc lidem s postižením nebo jinak znevýhodněným lidem, dětem v dětských domovech. Dále provedení činnosti, kterou nezvládá personál, dobrovolník má víc prostoru než pracovník.

Co Vás k této práci přivedlo? Jaké byly reakce Vašeho nejbližšího okolí na volbu role dobrovolníka s lidmi s MP, s jakými reakcemi se setkáváte dnes? Proč jste si vybral/a zrovna klienta XY, pokud se jednalo o Vaši volbu...?

Přivedl mě k tomu kladný vztah k lidem obecně, moje osobnostní založení – vždy jsem chtěla pracovat s lidmi, ale v mládí mi bylo znemožněno studovat pedagogickou fakultu, nebo sociální školu, protože v době komunismu to nebylo možné. Nakonec jsme vystudovala ekonomickou školu a celý život jsem byla úřednice, což mě neuspokojovalo, takže jsem teď, když jsem v důchodu chtěla využít své vlastnosti a možnosti, které jsem celý život cítila a konečně jsem se našla v této dobrovolnické práci.

Reakce dcer byly kladné, ty to obdivují, manžel to nakonec taky vzal, i když tvrdí, že by to nezvládl. Setkávám se s negativními pohledy širšího příbuzenstva, známých a kamarádů – napůl že mě obdivují, ale taky cítím nebo se sami vyjadřují, že by tuto práci dělat nemohli, někdy i nepochopení, jak něco takového můžu vykonávat a zvlášt ještě s mentálně postiženými.

Paní S. mi byla přidělena, ale problém spolu nemáme, chci se jí dále věnovat. Pokud bych však byla požádána, abych se věnovala někomu jinému, tak se přizpůsobím. Spoléhám na to, že zařízení, když vidí dobrovolníka, tak se mu snaží dát klienta, se kterým si bude rozumět, budou se doplňovat. Pokud jsme doma (v budově), tak se věnuji všem, co tam jsou. Každého se nějak snažím potěšit.

Jaký by měl být dobrovolník pracující s osobami s mentálním postižením v chráněném bydlení (vzdělání, osobnost apod.)? Co Vám tato práce přináší (zisky, ztráty)?

Hlavně by měl být empatický, měl by se umět vcítit do postižení člověka, rozpoložení, nálady. Měl by být trpělivý, zvládat emoce – někdy se nedokáže (konkrétně p. S) vyjádřit, když se jí něco nelíbí, tak to dává najevo křikem. Neměl by být agresivní, tvrdohlavý, měl by se umět přizpůsobit, ale zároveň by měl umět říct klientovi, co je vhodné, vést trochu klienta. To asi každému není dáno.

Přináší mi to pocit užitečnosti, naplnění volného času – velmi pozitivně. Volný čas zároveň i ztrácím, protože mě to stojí spoustu času, který bych mohla věnovat jiným aktivitám, protože jsme člověk, který dělá hodně věcí a dobrovolnictví pro mě není jako náhrada za to, že nevím, co bych měla ve volném čase dělat. Opravdu si to musím ze svého volného času ubrat.

Máte nějaké vzdělání či zkušenosti v oblasti práce s osobami s MP? Pokud ano jaké? (Znáte nějaké metody či postupy sociální práce, vhodné pro práci s touto cílovou skupinou? Pokud ano, užíváte některé z nich – s jakým úspěchem, případně proč ne?)

S mentálně postiženými lidmi jsem nikdy nepracovala, ale setkávala jsem se s rodinami, které mají postižené děti mentálně nebo tělesně. Nikdy jsme neměla problém s nimi mluvit, měla jsme známou, která měla hodně postiženého chlapce a vždy jsme se snažila s ní probrat její potíže a trávení a vždy jsme hledaly řešení. Setkala jsem se se spoustou takových lidí, ale nikdy z pozice zaměstnance nebo dobrovolníka. Mám zkušenosti s vedením dětí, vedla jsem sedm let turistický oddíl mládeže, děti jsme vedli morálním směrem, ke vztahu k přírodě, lidem. Vedla jsem taky tábory, myslím si, že mám dobrý základ k tomu, abych pracovala i s těmito lidmi, kteří se podobně snaží osamostatnit.

V čem je dobrovolnická práce s osobami s MP specifická? Na co se nejvíce soustřeďujete, s ohledem na zvýšení kvality života těchto osob? Jaké dovednosti a schopnosti se snažíte u svých klientů rozvíjet?

Musím se hodně zaměřovat na to, abych jim rozuměla, jejich výslovnost zpravidla není ideální. Musím si zvyknout na to, co ten člověk chce říci, na jeho slova, věty, celkový výraz, verbální i neverbální komunikaci. Když už ho poznám, tak už vím, co chce nebo ne, umím se mu přizpůsobit nebo potom už s ním dokážu komunikovat o tom, co je správné a podpořit ho v tom. Každý má ten svůj vnitřní svět trošku jinak nastavený, proto je důležité toho člověka poznat.

Snažím se hlavně u p. S. vylepšit její komunikaci s lidmi, její vyjadřování rozšířit, slovní zásobu – zpíváme písničky, říkáme říkanky. Byla bych ráda, kdyby se v tomto ohledu ještě posunula.

Jaký je Váš vztah k Vaším klientům – jaký přístup k nim volíte, jaký je Váš postoj k osobám s mentálním postižením (proměnil se nějak Váš názor a postoj k lidem s MP v závislosti na Vašem působení v roli dobrovolníka)? Co tito lidé od dobrovolníků podle Vás potřebují především? Čím pro své klienty (klienta) jste, snažíte se být?

Mám kladný vztah k lidem s postižením, beru je jako normální lidi, nedělám rozdíly mezi běžnými občany a těmito lidmi s mentálním postižením. Nejvíce potřebují osobní kontakt a citovou vazbu. Většina z nich přišla o rodinu nebo se s nimi stýká jen výjimečně a formálně. Chybí jim hlavně citový kontakt, takové to pohlazení, povzbuzení, když se něco nedaří, někdy cítí, že jim něco nejde jako běžným lidem, dále dobré slovo, úsměv.

Jaké je Vaše postavení v zařízení? Jaké jsou limity Vaší práce, jak probíhá spolupráce s ostatními kolegy? Podílíte se nějakým způsobem na realizaci individuálního plánu klientů? Popište prosím svůj běžný pracovní den v zařízení, včetně toho, jaká je frekvence Vašeho kontaktu s jednotlivými klienty (klientem).

Spolupráce s asistenty je na velmi dobré úrovni, vždy se domluvíme, kdy mám volný čas a můžu se dostavit. Zase mi i zavolají, když je někde nějaká akce, abych mohla p. S nebo někoho jiného doprovodit. Se spoluprací jsem maximálně spokojená.

Moje limity jsou spíše časové, mám velkou rodinu. Pokud bych měla více času, věnovala bych se tomu častěji.

Co konkrétně s osobami s MP děláte, jaké aktivity jim vymýšlíte a jakou volnost v tomto ohledu ze strany zařízení máte, případně jak probíhá domluva s pracovníky

zařízení na náplni Vašeho času s klienty? Jakou roli má při vzájemné spolupráci klient (osoba s MP – jak se může vyjadřovat k tomu, čemu se chce věnovat apod.).

S paní S. se nedá moc činností vykonávat, protože je na nízké mentální úrovni, takže nějaký hry nepřipadají v úvahu, takže chodíme na procházky, protože sama se z domu nedostane. Chodíme do přírody, do města, aby se dostala ven z domu. Velmi ráda navštěvuje cukrárny, většinou tam končí každá procházka. Jen se objevím ve dveřích, už volá: “kávu kávu, do cukrárny...” Takže většinou jdeme tam, kde si sama vybere, co chce nebo do restaurace na „smaženku“, tu taky miluje. V podstatě si řekne, co chce se mnou dělat, jde vidět, že je tak běžně lidsky spokojená.

Jakým způsobem přistupujete k motivaci klienta ke vzájemné spolupráci – co se osvědčuje, co nikoliv a proč? Co by se v tomto ohledu mělo podle Vás změnit?

Ona se na mě těší, takže není třeba jí k něčemu motivovat, jen mě vidí a už chce jít ven. Naopak je pro ni největším trestem, protože hodně křičí a vzbuzuje na sebe velkou pozornost (negativní), kdy se lidi otáčejí a není to příjemné, tak jí stačí říct, už spolu nepůjdeme do cukrárny, v tu chvíli se uklidní a ztiší.

Co považujete u svých klientů za úspěch? Můžete prosím uvést příklad dobré praxe – co se podařilo, na jaké své intervence jste pyšný/á, jste s nimi spokojený/á? V čem naopak vidíte možnosti svého zlepšení? V čem obecně myslíte, že svým klientům (klientovi) pomáháte, tj. jaký je podle Vás přínos dobrovolnictví pro osoby s MP žijící v chráněném bydlení?

Úspěch vidím v tom, že si mě zapamatovala jménem i příjmením. Když jsem tu nebyla dva týdny, tak i po těch dvou týdnech na mě volala jménem, poznala mě a chtěla jít na kafe. Myslím si, že jo hodně emotivně podporuju. Sama začne zpívat oblíbenou písničku, i když jdeme po ulici – to dříve nedělala, pamatuje si i slova písniček.

Největší problém je v tom, že paní S. nemá ráda velkou společnost. Snažím se ji vzít do společnosti, např. když jsou tu farmářské trhy, různé jarmarky, kulturní akce, kde je více občanů a rušno, ale zatím se mi to moc nedaří, je nervózní a vždy musíme odejít. Nezaujme ji v tu chvíli žádná činnost, vidí to množství lidí a ten hluk a je zle. Možná budu zkoušet brát ji do menší společnosti, aby si zvykla postupně i na ty kulturní akce.

V čem podle Vás spočívá role dobrovolníka – v čem je jiná oproti práci pracovníků v zařízení (nezastupitelná, komplementární k práci pracovníků apod.), tj. proč by měly mít sociální služby dobrovolníky?

Je jiná v tom, že není omezená tou náplní – pracovníci mají náplň – musí se věnovat klientovi z hlediska praní, uklízení, vaření – mají hodně úkonů a potom už nemají čas na takové to popovídání, procházku. Dobrovolník není v tom pracovním stresu, myslím si, že v tu chvíli je tu jen pro toho člověka a nemá jinou starost než se mu věnovat.

Jakým způsobem je podporován kontakt uživatelů služby s okolím, blízkými osobami apod.? Co Vy v tomto ohledu s klientem děláte?

Nejvíce je mi líto, když vidím, že klient pláče, že jeho rodinný příslušník nepřišel. Bylo tu třeba opékání pro rodiny a některým nikdo nepřišel a byli z toho hodně smutní. Zařízení

by se mělo snažit, aby třeba i vzdálené příbuzné oslovili, možná budou empatičtější než sestra nebo bratr, aby měli aspoň někoho.

Co by se mělo v dobrovolnictví změnit, aby bylo pro klienty (osoby s mentálním postižením) ještě více přínosné? (např. v oblasti organizace dobrovolnictví, ocenění práce, možností práce s klienty apod.)

Mám dojem, že lidi dobrovolnictví nechtějí vykonávat, protože je to zdarma a opravdu časově náročné, pokud se tomu chcete věnovat pravidelně, takže spousta lidí do toho nejde, i když mají vhodné vlastnosti. Lidi raději půjdou na placenou brigádu než, aby se věnovali lidem. Viděla bych nějakou drobnou finanční částku – nejedná se teda o mě, já to dělám čistě z vlastního přesvědčení, i když je to zadarmo. Ale když hovořím s lidmi, mladšími důchodci – třeba ovdovělými ženami, které mají volný čas, ale připadá jim, že mají nízký důchod a ještě aby chodily někam zadarmo pracovat. Společnost v tomhle směru moc nastavená není. Alespoň nějaký symbolický poplatek nebo dárek, i když oni se snaží a dostáváme drobné dárky, ale bohužel lidé jsou nejvíce vysazení na peníze.

Je něco, co byste chtěl/a na závěr doplnit, co tu nezaznělo...?

Jsem ráda, že existují taková chránění bydlení. Lidé žijí normálně v domech, jako běžní občané, nemají žádné klecové lůžka. Vedou se k práci, starají se o domácnost a o sebe a je to velký posun oproti dřívějším dobám. Těmto lidem se nežije špatně, i když nemají třeba rodiny. Je celkem i velký počet pracovníků na počet klientů, shání se i další dobrovolníci. Není to tak jako dříve, že byl jeden pracovník na dvacet klientů a šlo jen o základní péči, v tom je velký posun.

Příloha č. 4: Rozhovor s informantem č. 2

Co se Vám vybaví, když se řekne dobrovolnictví?

K dobrovolnictví jsme se dostala v LDN, tam jsem chodila asi rok – hráli jsme tam hry, povídali si. Potom jsem se dostala sem do chráněného bydlení, lidem se tady snažím zpříjemnit den, povídám si s nimi, chodit s nimi za kulturou.

Co Vás k této práci přivedlo? Jaké byly reakce Vašeho nejbližšího okolí na volbu role dobrovolníka s lidmi s MP, s jakými reakcemi se setkáváte dnes? Proč jste si vybral/a zrovna klienta XY, pokud se jednalo o Vaši volbu...?

Přivedla mě k tomu švagrová se svojí sestrou, myslely si, že to pro mě bude vyplnění času a že bych mohla někomu ze sebe něco dát. Jsem handicapovaný dobrovolník, je to taková rarita. Lidi z okolí jsou celkem v úžasu, že to dělám, spíš i takový údiv – handicapovaná a ještě chodí za mentálně postiženými...

Chodím za více lidmi, původně jsme chodila za jednou paní, ale rozšířilo se to na více lidí.

Jaký by měl být dobrovolník pracující s osobami s mentálním postižením v chráněném bydlení (vzdělání, osobnost apod.)? Co Vám tato práce přináší (zisky, ztráty)?

Nemusí mít vzdělání, ale musí být hlavně tolerantní, vzhledem k tomu, že tady jsou klienti se specifickými projevy, tak by k tomu měl být dobrovolník tolerantní. Měl by taky být rád, že ho někdo potřebuje.

Lidi zde mají radost z mé přítomnosti, vždy mě rádi přivítají, takovým svým způsobem, z toho mám velkou radost. Vždy odtud domů přijdu energeticky vysátá.

Máte nějaké vzdělání či zkušenosti v oblasti práce s osobami s MP? Pokud ano jaké? (Znáte nějaké metody či postupy sociální práce, vhodné pro práci s touto cílovou skupinou? Pokud ano, užíváte některé z nich – s jakým úspěchem, případně proč ne?)

Jako dítě jsme s rodiči jezdila do střediska, kde bylo hodně mentálně postižených dětí, takže částečně vím, jak s nimi mluvit. Ale bylo to pro mě i nové, ale trochu jsem věděla, do čeho jdu.

V čem je dobrovolnická práce s osobami s MP specifická? Na co se nejvíce soustřeďujete, s ohledem na zvýšení kvality života těchto osob? Jaké dovednosti a schopnosti se snažíte u svých klientů rozvíjet?

Musí se s nimi mluvit „polopaticky“, mají svůj svět, mají myšlení dětí. Musíte hodně opakovat, protože se někdy dokola zeptají na jednu věc. Člověk musí hodně přemýšlet, jak jim co říct, aby sdělení pochopili.

Spaní P. se snažím číst, psát a počítat, ona je tady asi nejchytřejší, takže to jde. Počítáme číselnou osou, nebo jí čtu, píšeme základní věci. Rozvíjím v ní schopnost alespoň trochu umět číst, psát a počítat.

Jaký je Váš vztah k Vaším klientům – jaký přístup k nim volíte, jaký je Váš postoj k osobám s mentálním postižením (proměnil se nějak Váš názor a postoj k lidem s MP

v závislosti na Vašem působení v roli dobrovolníka)? Co tito lidé od dobrovolníků podle Vás potřebují především? Čím pro své klienty (klienta) jste, snažíte se být?

Mám je ráda. Dnešní svět je uspěchaný, ale přijdete tady a máte pocit, že nikam se nemusí spěchat, nic není důležitějšího, než že tady jste a mají z vás radost.

Potřebují mít pocit, že je má někdo rád, že jim dokáže někdo pomoci. Lidé mají k handicapu strašně odlišné názory, myslí si, že jsou hloupi, ale hloupi být nemusí, je třeba v nich tu jejich chytrou najít. Musíme je brát takové, jací jsou.

Jaké je Vaše postavení v zařízení? Jaké jsou limity Vaší práce, jak probíhá spolupráce s ostatními kolegy? Podílíte se nějakým způsobem na realizaci individuálního plánu klientů? Popište prosím svůj běžný pracovní den v zařízení, včetně toho, jaká je frekvence Vašeho kontaktu s jednotlivými klienty (klientem).

Nemám s nimi žádný problém. Chodím zde ještě s jednou dobrovolnicí, je to moje velká kamarádka. Jedna asistentka se nám hodně věnuje a je to super. Domlouváme se, co budeme dělat s klienty.

Chodím dvakrát do měsíce, podle zdravotního stavu, většinou zůstáváme tady, hrajeme hry, počítáme nebo si jen tak povídáme.

Co konkrétně s osobami s MP děláte, jaké aktivity jim vymyslíte a jakou volnost v tomto ohledu ze strany zařízení máte, případně jak probíhá domluva s pracovníky zařízení na náplni Vašeho času s klienty? Jakou roli má při vzájemné spolupráci klient (osoba s MP – jak se může vyjadřovat k tomu, čemu se chce věnovat apod.).

Někdy nás zařízení požádá, abychom je vzali na nějakou kulturní akci. Byli jsme třeba na plese. Ale jinak je čistě na mně co budeme dělat. Ptám si i klientů, co chtějí dělat.

Jakým způsobem přistupujete k motivaci klienta ke vzájemné spolupráci – co se osvědčuje, co nikoliv a proč? Co by se v tomto ohledu mělo podle Vás změnit?

Někdy přijdu do nějaké nálady a nechce se jim nic dělat. Paní P. se snažím motivovat k činnosti (počítání, čtení), tak že je to pro ni důležité, aby se orientovala, věděla třeba v obchodě kolik co stojí. Někdy mi to hodí na hlavu, tak to nechám být, ale někdy jde.

Co považujete u svých klientů za úspěch? Můžete prosím uvést příklad dobré praxe – co se podařilo, na jaké své intervence jste pyšný/á, jste s nimi spokojený/á? V čem naopak vidíte možnosti svého zlepšení? V čem obecně myslíte, že svým klientům (klientovi) pomáháte, tj. jaký je podle Vás přínos dobrovolnictví pro osoby s MP žijící v chráněném bydlení?

Jsem ráda, že na mě čekají, ptají se, kdy zase přijdu, jsou rádi za moji přítomnost. Z toho mám radost, že se to tak daří. Já nemůžu očekávat, že by dělali zázraky a počítali do tisíce, ale jsem ráda za malé pokroky nebo že udržujeme tu úroveň, co má teď.

Je to vlastní obohacení pro ně i pro mě. To je to nejvíce co může být, že mají radost.

V čem podle Vás spočívá role dobrovolníka – v čem je jiná oproti práci pracovníků v zařízení (nezastupitelná, komplementární k práci pracovníků apod.), tj. proč by měly mít sociální služby dobrovolníky?

Dobrovolník má svůj život, o kterém může vykládat klientovi. Klient si z toho vždy něco vezme. S některými je těžké se domluvit, ale ti co jsou na tom mentálně dobře, ty obohatí, to co zažívám v běžném životě a můžou si z toho něco vzít.

Jakým způsobem je podporován kontakt uživatelů služby s okolím, blízkými osobami apod.? Co Vy v tomto ohledu s klientem děláte?

Pro styk s rodinami nedělám nic, s rodinami se nestýkám, vím, že někteří rodiny mají, setkala jsem se s jedním otcem, ale bylo to takové trapné, protože paní P. s ním nemá pěkný vztah. Občas chodíme ven, do společnosti nebo klienty pozvu k sobě domů na návštěvu.

Co by se mělo v dobrovolnictví změnit, aby bylo pro klienty (osoby s mentálním postižením) ještě více přínosné? (např. v oblasti organizace dobrovolnictví, ocenění práce, možností práce s klienty apod.)

Kdyby dobrovolníků víc byla bych ráda, ale je to zadarmo... Věčně vidím v kabelovce, že někde hledají dobrovolníka, ale dneska chtějí všichni peníze. Navíc, za ty tři roky jsme pochopila, že dobrovolnictví, navíc u těchto lidí nemůže dělat každý, ale je to fakt psychicky náročné a já domu vždy přijdu vyždímaná. Ale mám z toho dobrý pocit, to co jsme tady předala za ty tři hodinky to je to nejdůležitější.

Je něco, co byste chtěl/a na závěr doplnit, co tu nezaznělo...?

Strašně moc bych si přála, aby dobrovolníků bylo víc, ale bohužel dneska se všude spěchá. Moc lidí neví, jak s těmito lidmi mluvit, je to škoda.

Příloha č. 5: Rozhovor s informantem č. 3

Co se Vám vybaví, když se řekne dobrovolnictví?

Pro někoho něco dělám nad rámec. Dobrovolně, nejsem za to placená.

Co Vás k této práci přivedlo? Jaké byly reakce Vašeho nejbližšího okolí na volbu role dobrovolníka s lidmi s MP, s jakými reakcemi se setkáváte dnes? Proč jste si vybral/a zrovna klienta XY, pokud se jednalo o Vaši volbu...?

Baví mě to. Chtěla jsem dělat s mentálně postiženými. Setkala jsem se s kladnými i zápornými reakcemi, někteří nechápou, proč to dělám.

Chodím za více lidmi, byla to moje volba. Vedoucí říkala, ať si někoho vyberu, ale nějak jsem navázala vztah se všemi. Jednou někam zajdu s tím, podruhé zase s jiným.

Jaký by měl být dobrovolník pracující s osobami s mentálním postižením v chráněném bydlení (vzdělání, osobnost apod.)? Co Vám tato práce přináší (zisky, ztráty)?

Nemyslím si, že by měl mít vzdělání, to nerozhoduje. Měl by být klidný, přívětivý, trpělivý.

Dává mi to radost s nimi dělat, protože jsou jiní než normálně zdraví lidi. Není nic, co by mi to bralo. Spíš mi to přináší, než bere.

Máte nějaké vzdělání či zkušenosti v oblasti práce s osobami s MP? Pokud ano jaké? (Znáte nějaké metody či postupy sociální práce, vhodné pro práci s touto cílovou skupinou? Pokud ano, užíváte některé z nich – s jakým úspěchem, případně proč ne?)

Ne nikdy předtím jsem se nesetkávala s těmito lidmi, neměla jsme zkušenosti.

V čem je dobrovolnická práce s osobami s MP specifická? Na co se nejvíce soustřeďujete, s ohledem na zvýšení kvality života těchto osob? Jaké dovednosti a schopnosti se snažíte u svých klientů rozvíjet?

Hrajeme společně hry, třeba pexesa, chodíme na bazén, procházky. Beru je ven, to je pro ně fajn.

Jaký je Váš vztah k Vaším klientům – jaký přístup k nim volíte, jaký je Váš postoj k osobám s mentálním postižením (proměnil se nějak Váš názor a postoj k lidem s MP v závislosti na Vašem působení v roli dobrovolníka)? Co tito lidé od dobrovolníků podle Vás potřebují především? Čím pro své klienty (klienta) jste, snažíte se být?

Nevěděla jsme, jak se budu chovat. Postoj se mi nezměnil, mám je pořád ráda. Ale člověk už trochu ví, jak se má chovat. Ví, že můžu říct, že něco třeba nejde nebo že to můžeme udělat jinak, než v danou chvíli chtějí, protože to tak bud lepší.

Důležité pro ně je, že tu pro ně jsme, že za nimi chodím a udělám si na ně ten čas.

Jaké je Vaše postavení v zařízení? Jaké jsou limity Vaší práce, jak probíhá spolupráce s ostatními kolegy? Podílíte se nějakým způsobem na realizaci individuálního plánu

klientů? Popište prosím svůj běžný pracovní den v zařízení, včetně toho, jaká je frekvence Vašeho kontaktu s jednotlivými klienty (klientem).

S asistentkami nemám problémy nebo konflikty, a když by něco bylo, tak si to vyřikáme, není problém to vyřešit. I s vedoucí se domlouváme.

Snažím se chodit jednou za týden, někdy třena i pečeme nebo před vánoci cukroví. Domlouvám se sama s klienty, jestli něco chtějí nebo nechtějí dělat. Pokud chtějí, tak to děláme a pokud ne vymyslíme něco jiného, tak aby je to bavilo.

Co konkrétně s osobami s MP děláte, jaké aktivity jim vymyslíte a jakou volnost v tomto ohledu ze strany zařízení máte, případně jak probíhá domluva s pracovníky zařízení na náplni Vašeho času s klienty? Jakou roli má při vzájemné spolupráci klient (osoba s MP – jak se může vyjadřovat k tomu, čemu se chce věnovat apod.).

Příští měsíc máme jít na tancování, někdy je doprovázím, zařízení mě požádá, jestli bych někoho někam vzala.

Jakým způsobem přistupujete k motivaci klienta ke vzájemné spolupráci – co se osvědčuje, co nikoliv a proč? Co by se v tomto ohledu mělo podle Vás změnit?

Snažím se vysvětlit k čemu je to dobré, aby něco dělali, ale většinou je nechám dělat, co chtějí oni.

Co považujete u svých klientů za úspěch? Můžete prosím uvést příklad dobré praxe – co se podařilo, na jaké své intervence jste pyšný/á, jste s nimi spokojený/á? V čem naopak vidíte možnosti svého zlepšení? V čem obecně myslíte, že svým klientům (klientovi) pomáháte, tj. jaký je podle Vás přínos dobrovolnictví pro osoby s MP žijící v chráněném bydlení?

Jsem ráda, že na mě čekají a můžeme spolu dělat ty běžné věci. Velkou roli hraje taky to, že vše stojí peníze, ráda bych dělala víc, jezdila třeba na výlety, ale nemám na to peníze – nemůžu do toho vkládat svoje peníze.

V čem podle Vás spočívá role dobrovolníka – v čem je jiná oproti práci pracovníků v zařízení (nezastupitelná, komplementární k práci pracovníků apod.), tj. proč by měly mít sociální služby dobrovolníky?

Dobrovolníci jim vyplňují volný čas, jsou rádi, že za nimi chodíme. My si s nimi můžeme víc popovídat, pracovníci musí zajistit běžné věci – úklid, vaření apod. Na popovídání, procházky jim už moc času nezbyvá.

Jakým způsobem je podporován kontakt uživatelů služby s okolím, blízkými osobami apod.? Co Vy v tomto ohledu s klientem děláte?

Rodiny nepotkávám, vím, ale že někteří se s rodinami stýkají. S okolím se stýkají hodně, pro to děláme hodně i my dobrovolníci.

Co by se mělo v dobrovolnictví změnit, aby bylo pro klienty (osoby s mentálním postižením) ještě více přínosné? (např. v oblasti organizace dobrovolnictví, ocenění práce, možností práce s klienty apod.)

Kdo nebude chtít, tak to stejně dělat nebude. Bylo by fajn, kdyby se proplácely, třeba náklady za výlety, bazén apod., abychom neměli žádné výdaje.

Je něco, co byste chtěl/a na závěr doplnit, co tu nezaznělo...?

Příloha č. 6: Rozhovor s informantem č. 4

Co se Vám vybaví, když se řekne dobrovolnictví?

Hlavně, aby to mělo smysl pro toho člověka, pro kterého to dělám, ale i pro mě. Taková vzájemná shoda. Něco to dá jemu a něco i mně.

Co Vás k této práci přivedlo? Jaké byly reakce Vašeho nejbližšího okolí na volbu role dobrovolníka s lidmi s MP, s jakými reakcemi se setkáváte dnes? Proč jste si vybral/a zrovna klienta XY, pokud se jednalo o Vaši volbu...?

Měla jsem dost nemocnou maminku, musela jsme skončit v práci, měla jsem vyřízené příspěvky, ale bohužel zemřela. Tak jsem si udělala kurz, byla jsem tady na praxi. S paní Z. jsme si u toho nějak padly do oka. Začaly jsme spolu chodit do divadla, kina, procházky. Ona se moc dobře nepohybuje, takže se musí pomalinku. Na té praxi jsme si k sobě tak našly cestu a samo to vyplynulo, že jsme se začaly stýkat.

Moc lidí to ani neví. Rodina ano, ale jinak nemám potřebu to nikde říkat.

Jaký by měl být dobrovolník pracující s osobami s mentálním postižením v chráněném bydlení (vzdělání, osobnost apod.)? Co Vám tato práce přináší (zisky, ztráty)?

No, tak jak nás to učili – hlavně empatie, porozumění, vcítí se do toho, jak se cítí on. U paní Z. je to jiné je nevidomá, když někam jdeme, musím jí říkat, že je někde schod apod., já si nedokážu představit, že bych neviděla a šla bych někam, kde to neznám, takže se snažím do toho vcítit a představit si to a pomáhat jí v tom.

Já tím nic neztrácím, jsme už na předčasném důchodě, takže si na to vyčlením čas. Ona je ráda, že za ní přijdu a povídáme si – vyplním jí čas, je tady sama. Přináší mi to uspokojení.

Máte nějaké vzdělání či zkušenosti v oblasti práce s osobami s MP? Pokud ano jaké? (Znáte nějaké metody či postupy sociální práce, vhodné pro práci s touto cílovou skupinou? Pokud ano, užíváte některé z nich – s jakým úspěchem, případně proč ne?)

Neměla jsem žádné zkušenosti, až tady na té praxi. Ze začátku jsem nevěděla, jak se chovat. Musela jsem se naučit, ale paní Z. si řekla, co potřebuje, takže to mi pomáhalo. Ale musela jsme myslet na to, musím jí říct, že shážíme, aby zbytečně nespadla apod.

Někdy je těžké těm lidem porozumět, špatně mluví, to jsem se musela učit, říct jim i několikrát, aby zopakovali to, co říkají.

V čem je dobrovolnická práce s osobami s MP specifická? Na co se nejvíce soustřeďujete, s ohledem na zvýšení kvality života těchto osob? Jaké dovednosti a schopnosti se snažíte u svých klientů rozvíjet?

Paní Z. se teď hůře pohybuje, je těžší ji zapojovat do života, když je hezky chodíme víc ven, lidi by si měli zvykat a potkávat takové lidi. Setkala jsme se i s negativní reakcí, třeba v kině, když nás nechtěli pustit k místu.

Jaký je Váš vztah k Vaším klientům – jaký přístup k nim volíte, jaký je Váš postoj k osobám s mentálním postižením (proměnil se nějak Váš názor a postoj k lidem s MP

v závislosti na Vašem působení v roli dobrovolníka)? Co tito lidé od dobrovolníků podle Vás potřebují především? Čím pro své klienty (klienta) jste, snažíte se být?

Máme kamarádsky vztah. Beru to, jak to je, nedívám se na postižení. I paní Z. chce, ať se k ní chovám, jako ke zdravému člověku nechce žádné privilegia. Povídáme si, příběhy ze života. Já ji řeknu, co doma, ona mi povykládá, co zažila, vypráví příběhy z minulosti.

Člověk se na ně díval, tak zvláště, nevěděla jsme co jim je a jak se chovat, ale teď to беру normálně. Jsem tady. Venku jsem se setkala s posměšky, hlavně od dětí, které asi neví, co to je. Ale já to přecházím a nevyjadřuji se k tomu.

Jaké je Vaše postavení v zařízení? Jaké jsou limity Vaší práce, jak probíhá spolupráce s ostatními kolegy? Podílíte se nějakým způsobem na realizaci individuálního plánu klientů? Popište prosím svůj běžný pracovní den v zařízení, včetně toho, jaká je frekvence Vašeho kontaktu s jednotlivými klienty (klientem).

S asistentkami se vidám málo. Když asistentky vidí, že tu jsme, tak nás neruší, jen se pozdravíme. Nemám žádné úkol, nechtějí, abych něco dělala.

Většinou chodím každé pondělí, plus když máme nějakou akci naplánovanou – divadlo nebo kino.

Co konkrétně s osobami s MP děláte, jaké aktivity jim vymýšlíte a jakou volnost v tomto ohledu ze strany zařízení máte, případně jak probíhá domluva s pracovníky zařízení na náplni Vašeho času s klienty? Jakou roli má při vzájemné spolupráci klient (osoba s MP – jak se může vyjadřovat k tomu, čemu se chce věnovat apod.).

Domlouváme se samy na programu, někdy zavolají, že mají na něco lístky, jestli s ní půjdu já, ale většinou donesu program a spolu se domluvíme, na co půjdeme. Nebo paní Z. sama zavolá a řekne, zda nepůjdeme tam a tam. Když už jdu kolem divadla, tak ty lístky potom koupím... Když jsme doma, tak posloucháme kazety, povídáme si o filmech. Zkoušela jsem nabídnout taky nějaké hry, ale do toho se jí nechce.

Jakým způsobem přistupujete k motivaci klienta ke vzájemné spolupráci – co se osvědčuje, co nikoliv a proč? Co by se v tomto ohledu mělo podle Vás změnit?

Moc se jí nechce chodit ven, zkoušela jsem aspoň, abychom šli na pergolu, když nechce někam dál, ale tam jí zase vadí jiní klienti. Motivuji ji tak, že se stavíme na oběd nebo do cukrárny, tak to potom jde, ale jen tak na procházku ji moc nedostanu. Řekne mi, ať se nezlobím, že jí bolí nohy. Tak to potom nechám být, ale pod nějakou záminkou ji zkouším dostat ven.

Co považujete u svých klientů za úspěch? Můžete prosím uvést příklad dobré praxe – co se podařilo, na jaké své intervence jste pyšný/á, jste s nimi spokojený/á? V čem naopak vidíte možnosti svého zlepšení? V čem obecně myslíte, že svým klientům (klientovi) pomáháte, tj. jaký je podle Vás přínos dobrovolnictví pro osoby s MP žijící v chráněném bydlení?

Úspěch je, že se mi ji podaří vždycky někam dostat. Aspoň pod tou záminkou. Záleží to hodně na paní Z., pokud ji něco bolí, nemůžu ji lámat a nutit, takže víceméně to záleží

na ní, protože kdybych ji nutila, tak mě tady nebude chtít. O tom dobrovolnictví taky je, že ji nebudu do něčeho nutit. Potom už by to nebyl takový pěkný vztah.

Snad je ráda, že za ní chodím a můžeme si popovídat. Trošku se rozebere, kolikrát jsme přišla a nebylo jí dobře – bolela jí hlava, ale já si toho nevšímala a vykládaly jsme, a když jsem odcházela, byla úplně v pohodě. Vypadne z takového toho stereotypu. Někdy nemá náladu, ale na rovinu jí řeknu, že pokud mě tady chce tak tu budu, pokud ne tak že půjdu, ale většinou se na ty pondělky těší a je ráda, že tu jsem, je to něco jiného.

V čem podle Vás spočívá role dobrovolníka – v čem je jiná oproti práci pracovníků v zařízení (nezastupitelná, komplementární k práci pracovníků apod.), tj. proč by měly mít sociální služby dobrovolníky?

Asi to, že má dobrovolník více času a může se tomu konkrétnímu klientu více věnovat než asistent. Ten má několik lidí. Dobrovolník může chodit s člověkem chodit víc ven, zajít třeba i na nákup, když asistentky nestíhají. Nemají moc času je vyslechnout, musí s nimi vařit a nevím co všechno jiného.

Jakým způsobem je podporován kontakt uživatelů služby s okolím, blízkými osobami apod.? Co Vy v tomto ohledu s klientem děláte?

Za paní Z. chodí rodina, ale nepotkáváme se, nechodím tu, když tu je rodina, abychom tu nebyli všichni najednou. Kontakt s okolím je hodně podporován.

Co by se mělo v dobrovolnictví změnit, aby bylo pro klienty (osoby s mentálním postižením) ještě více přínosné? (např. v oblasti organizace dobrovolnictví, ocenění práce, možností práce s klienty apod.)

Bylo by dobré, kdyby bylo více dobrovolníků. Jsou informační letáčky o tom, jaký který člověk je, aby případný zájemce mohl si vybrat, za kým by chtěl za někým chodit. Myslím si, že dobrovolnictví je o tom, že je zadarmo. Já to dělám ráda, kdyby za to něco bylo už by to ty lidi nedělali tak nezištně.

Je něco, co byste chtěl/a na závěr doplnit, co tu nezaznělo...?

Jsem ráda, že pro paní Z. tady jsem a vždy ji proberu z toho stereotypu a můžu ji třeba někam i vzít. Myslím, že jí to hodně přináší. Udělaly ji obrovskou radost škebličky z dovolené, taková maličkost. Je ráda že jí ten čas věnuji. Fajn by bylo, kdyby na tom byla zdravotně líp a mohly bychom chodit víc ven, ale jsem ráda, že je to alespoň tak, jak to je.

Příloha č. 7: Rozhovor s informantem č. 5

Co se Vám vybaví, když se řekne dobrovolnictví?

Dobrovolnictví pro mě je vlastně přátelství s lidmi, kteří potřebují nějakou radost, přátelství. Je to o tom, že momentálně jsou sami, je to pro ně zpříjemnění života, rozšíří se jim obzory, poznají věci, které neznali.

Co Vás k této práci přivedlo? Jaké byly reakce Vašeho nejbližšího okolí na volbu role dobrovolníka s lidmi s MP, s jakými reakcemi se setkáváte dnes? Proč jste si vybral/a zrovna klienta XY, pokud se jednalo o Vaši volbu...?

Měla jsem dost těžký život, byla jsem dlouho v nemocnici, bylo to na hraně, rodinu jsme odmítala – dostávala mě do depresí, sice žádný dobrovolník za mnou nechodil, ale chodili za mnou lidi, nosili dobroty, četli jsme si – vždy jsem se těšila, byla to pro mě motivace, bylo to těžké období, trvalo to dlouho. Když jsem se z toho dostala, tak jsem zahodila vzdělání a začala jsem dělat to, co mě baví. Dělal jsem restaurátorství, jednou jsem doma našla letáček dobrovolnictví a přemýšlela jsem o tom. Potom byl znovu leták ve schránce, brala jsem to jako znamení a zavolala jsem tam. Neměla jsem představu, kam bych chtěla chodit, jestli do nemocnice, chráněné bydlení mi nic neříkalo, ale vše ostatní bylo plné, tak jsem to vzala.

Když jsem sem přišla, bylo mi nabídnuto přátelit se s paní J., která byla v koutku, s nikým se moc nebavila. Nakonec to byla úžasná volba – skvěle jsme si sedly. Nikdy jsme s ní neměla problém, nic mě neirituje. Občas jsem byla unavená, ale to nebylo z paní J., nikdy jsem neměla pocit, že by mě to dobrovolnictví obtěžovalo.

No postoj okolí byl zvláštní. Někteří byli upřímní a řekli, že je to fajn, jiní nechápali, že to dělám zadarmo, ale přímo to neřekli, potom byli takoví, kteří řekli na rovinu, že jsem blázen, že dělám zadarmo. Ani v rodině nikdo nepochopil, proč to dělám. Mě nikdy nenapadlo, že bych to dělala pro peníze a to jsem nikdy moc peněz neměla, ale měla jsem to postavené úplně jinak. Je to smutné, protože nikdo nemůžeme vědět, co nás potká a jestli to nebudeme zrovna my, kdo bude potřebovat pomoc.

Jaký by měl být dobrovolník pracující s osobami s mentálním postižením v chráněném bydlení (vzdělání, osobnost apod.)? Co Vám tato práce přináší (zisky, ztráty)?

Měl by umět se vžít do člověka, brát ho takového jaký je, protože jsou to úplně normální lidi. Dává mi to hodně, obohacuje mě to, mám radost, když se člověk díky mě někam posunuje.

Máte nějaké vzdělání či zkušenosti v oblasti práce s osobami s MP? Pokud ano jaké? (Znáte nějaké metody či postupy sociální práce, vhodné pro práci s touto cílovou skupinou? Pokud ano, užíváte některé z nich – s jakým úspěchem, případně proč ne?)

Do dobrovolnictví jsem zkušenosti neměla, teď dělám kurz pracovníka v sociálních službách.

V čem je dobrovolnická práce s osobami s MP specifická? Na co se nejvíce soustřeďujete, s ohledem na zvýšení kvality života těchto osob? Jaké dovednosti a schopnosti se snažíte u svých klientů rozvíjet?

Pro mě osobně byla specifika taková, že se u mě vytratil takový ten soucit s nemocí, kdy třeba jsem o ní vůbec nemluvila nebo toho člověka nějak povzbuzovala. Brala jsem to tak, jak to je. Musela jsem se dostat do myšlení toho člověka, do jeho světa. Najednou jsem přestala mít potřebu mluvit. Najednou mě některé tlachání normálních lidí unavovalo. Naučila jsem se tyto lidi poslouchat, radovat se z jejich radostí, tito lidé se smějí věcem, kterým my jsme se už zapomněli smát. Neřeší takové věci, jako my. Žijí tady a teď. Je to jiná práce, nemůžeme s těchto lidí mít strach.

Po určité době se paní J. rozmluvila, je pravda, že jsem na ni ze začátku hodně mluvila, každý pátek jsme chodily ven za kulturou, jen málokdy jsme nikam nešly. Ukázala jsem ji možnosti venku, zkusily jsme keramiku, ale ta ji nezaujala, potom jsme malovaly jednoduché omalovánky, hrály hry, ale to si vystačí i sama, tak to nevím, jestli ji něco dávalo. Chodíme do knihovny a sama se naučila hledat knihy a čte, třeba i nahlas, vybírá si i časopisy, z toho je nadšená. Hodně chodíme i do kina, už dokázala říct, i že se jí film nelíbil, začala říkat, co chce a co nechce, když jsme byly třeba v cukrárně, to ze začátku nebylo. Taky začalo mnohem víc mluvit, což je úžasné.

Jaký je Váš vztah k Vaším klientům – jaký přístup k nim volíte, jaký je Váš postoj k osobám s mentálním postižením (proměnil se nějak Váš názor a postoj k lidem s MP v závislosti na Vašem působení v roli dobrovolníka)? Co tito lidé od dobrovolníků podle Vás potřebují především? Čím pro své klienty (klienta) jste, snažíte se být?

Vztah je stále stejný. Tyto lidi jsem lépe poznala, pochopila jsem, že jsou to normální lidé, kteří se radují z běžných věcí. Prohloubil se mi ještě více můj vnitřní svět.

Lidem dobrovolnictví přináší především radost, to je vše vypovídající. Tito lidé od dobrovolníků potřebují především čas, který jim věnují.

Jaké je Vaše postavení v zařízení? Jaké jsou limity Vaší práce, jak probíhá spolupráce s ostatními kolegy? Podílíte se nějakým způsobem na realizaci individuálního plánu klientů? Popište prosím svůj běžný pracovní den v zařízení, včetně toho, jaká je frekvence Vašeho kontaktu s jednotlivými klienty (klientem).

Spolupráce je otevřená, úžasná, jsou vstřícní. Za dobu dobrovolnictví se vystřídaly dvě klíčové pracovnice, s oběma byla skvělá spolupráce. Sice se tu moc nezdržujeme, ale vždy si vycházíme vstříc. Paní J. byla vždy nachystaná. Vážím si lidí, kteří dělají v sociálních službách. Vše, co jsem chtěla, mi vysvětlili.

Docházím pravidelně každý pátek, výjimečně se stane, že nemůžu.

Co konkrétně s osobami s MP děláte, jaké aktivity jim vymýšlíte a jakou volnost v tomto ohledu ze strany zařízení máte, případně jak probíhá domluva s pracovníky zařízení na náplni Vašeho času s klienty? Jakou roli má při vzájemné spolupráci klient (osoba s MP – jak se může vyjadřovat k tomu, čemu se chce věnovat apod.).

Párkrát mě poprosili, abychom spolu nakoupili, nevidím to jako nic špatného. Jdeme ven, tak u toho vezmeme nákup. Máme absolutně volnou ruku, můžeme si plánovat, co

chceme a jak chceme, to mi vyhovuje. Vybudovalo to ve mně pocit důvěry a zodpovědnosti. Akorát mi bylo řečeno, že by bylo dobré chodit ven a netrávit čas doma. Vždy řeknu, kam jdeme a co děláme. Chodíme hodně za kulturou do kina, na výstavy, procházky, chodíme i do cukrárny – tu mám povolené, že mi paní J. může koupit zákusek, tak si někdy dáváme.

Jakým způsobem přistupujete k motivaci klienta ke vzájemné spolupráci – co se osvědčuje, co nikoliv a proč? Co by se v tomto ohledu mělo podle Vás změnit?

Nikdy jsme jí nemusela nějak motivovat, většinou už věděla, kam půjdeme. Paní J. je úžasná v tom, že je tady a teď, je vděčná za každý moment. Už vím co má ráda, dávám jí nabídky, neděláme nic složitěho, někdy jen i sedíme v parku a mlčíme.

Co považujete u svých klientů za úspěch? Můžete prosím uvést příklad dobré praxe – co se podařilo, na jaké své intervence jste pyšný/á, jste s nimi spokojený/á? V čem naopak vidíte možnosti svého zlepšení? V čem obecně myslíte, že svým klientům (klientovi) pomáháte, tj. jaký je podle Vás přínos dobrovolnictví pro osoby s MP žijící v chráněném bydlení?

Vím, že když se jí něco líbí, tak že to dělá ráda. Velkou radost mi udělala, že se naučila rozeznat knihy, které jsou její a které z knihovny - podle štítků a vždy je měla nachystané, když jsme tam měly jít. Taky se naučila vypínat rádio, s čím, třeba já sama jsme měla problém. Neskutečný posun je v tom, že začala sama mluvit, začala říkat to, na co jsme se jí dříve musela ptát – co měla k obědu, co dělala v dílnách apod.

Posuny jsme neočekávala a o to víc jsem byla překvapena, když nějaký přišel. Neměla jsem v mysli nic, co by mohlo přijít, nechávám to plynout, o to větší radost jsme z toho měla.

Ještě bych chtěla, protože vím, že má strach z vody, chtěla bych zkusit s ní chodit na bazén a nějak zjistit, jak na to bude reagovat. Zkusit třeba dětský bazén.

V čem podle Vás spočívá role dobrovolníka – v čem je jiná oproti práci pracovníků v zařízení (nezastupitelná, komplementární k práci pracovníků apod.), tj. proč by měly mít sociální služby dobrovolníky?

Určitě pracovníkům dobrovolnictví pomáhá. Asistentky toho mají hodně, takže ji to ulehčuje práci. Dobrovolník může rozvinout a podpořit určité schopnosti člověka s mentálním postižením, udělat kulturnější program a obohatit ho.

Jakým způsobem je podporován kontakt uživatelů služby s okolím, blízkými osobami apod.? Co Vy v tomto ohledu s klientem děláte?

Paní J. nemá rodinu, ale vím, že zařízení se pokoušelo najít alespoň hrob rodičů. S okolím se tito lidi často setkávají, když chodí běžně věc a využívají služby.

Co by se mělo v dobrovolnictví změnit, aby bylo pro klienty (osoby s mentálním postižením) ještě více přínosné? (např. v oblasti organizace dobrovolnictví, ocenění práce, možností práce s klienty apod.)

Ocenění by tu nějaké mohlo být, my to máme nastaveno, tak že paní J. mě může pohostit, nevím, jestli to tak někde jinde je taky. Většinou ti lidé ví, proč to dělají.

Někteří třeba chodí, protože nemají práci a jsou na úřadu práce a nemuseli by to dělat, ale chodí si tu dobrovolně vyplnit svůj čas. Těmto lidem by třeba mohli přiznat, že plní veřejně prospěšné práce, to by byla úžasná věc. Měli by vlastně splněný požadavek a dostali by peníze, nebo by se to mohlo započítávat do praxe. Kdo k tomu vztah nemá, ten to dělat nebude, nějaká motivace by ale měla být. Hmotné zabezpečení je potřebné, třeba pět stravenek na měsíc by byla motivace – nakoupila bych nějaké jídlo pro rodinu... Nevím, jen tak přemýšlím... Letáky na dobrovolníky jsou všude a myslím, že se to moc nehnulo, za tu dobu co tady jsem.

Je něco, co byste chtěl/a na závěr doplnit, co tu nezaznělo...?

-

Příloha č. 8: Rozhovor s informantem č. 6

Co se Vám vybaví, když se řekne dobrovolnictví?

Dobrovolnictví je pro mě čas, který věnuji někomu jinému aniž bych za to očekávala nějakou finanční odměnu.

Co Vás k této práci přivedlo? Jaké byly reakce Vašeho nejbližšího okolí na volbu role dobrovolníka s lidmi s MP, s jakými reakcemi se setkáváte dnes? Proč jste si vybral/a zrovna klienta XY, pokud se jednalo o Vaši volbu...?

Přivedla mě k tomu náhoda, po rozvodu jsem nějak potřebovala využít volný čas a známá mi řekla o této možnosti.

Reakce byly celkem kladné, občas někdo řekne, že zadarmo by dělat nic nešel, ale to tak prostě je.

V chráněném bydlení mi byla paní B. doporučena, protože nemá moc jiných kontaktů. A myslím si, že jsme si sedly, neměla jsme potřebu říct, že bych chtěla trávit čas s někým jiným.

Jaký by měl být dobrovolník pracující s osobami s mentálním postižením v chráněném bydlení (vzdělání, osobnost apod.)? Co Vám tato práce přináší (zisky, ztráty)?

Měl by být hlavně otevřený – umět člověka poslouchat, nebrat na lehkou váhu jeho problémy. Vzdelání si myslím, že není důležité, člověk na tuto práci musí mít povahu. Musí taky být hodně trpělivý.

Máte nějaké vzdělání či zkušenosti v oblasti práce s osobami s MP? Pokud ano jaké? (Znáte nějaké metody či postupy sociální práce, vhodné pro práci s touto cílovou skupinou? Pokud ano, užíváte některé z nich – s jakým úspěchem, případně proč ne?)

Zkušenosti nemá, občas jsem nějakého člověka s mentálním postižením potkala, ale byl to spíš kontakt na ulici nebo v obchodě, nikdy jsem neměla možnost strávit s takovým člověkem víc času, až tady.

V čem je dobrovolnická práce s osobami s MP specifická? Na co se nejvíce soustředíte, s ohledem na zvýšení kvality života těchto osob? Jaké dovednosti a schopnosti se snažíte u svých klientů rozvíjet?

Hodně specifická je v tom, že tito lidé mají většinou problém s řečí, člověk musí být někdy hodně vnímavý, aby pochopil, co chtějí sdělit. Naučila jsem se dobře naslouchat. Nejvíce se soustředím na to, abych paní B. mohla ukázat nové věci, které neměla možnost dělat. Snažím se s ní trávit čas co nejvíce venku a věnovat se jenom jí, aby věděla, že jsem tady jen pro ni.

Jaký je Váš vztah k Vaším klientům – jaký přístup k nim volíte, jaký je Váš postoj k osobám s mentálním postižením (proměnil se nějak Váš názor a postoj k lidem s MP v závislosti na Vašem působení v roli dobrovolníka)? Co tito lidé od dobrovolníků podle Vás potřebují především? Čím pro své klienty (klienta) jste, snažíte se být?

Názor se nijak neproměnil, vždy jsem je brala jako obyčejné lidi, kteří v životě neměli tolik štěstí, poznala jsem, ale že se umí krásně radovat s obyčejných věcí, kterých my si nevážíme. Pro paní B. se snažím být takový světlý článek v jejím životě, člověk, který ji vždy vyslechne.

Jaké je Vaše postavení v zařízení? Jaké jsou limity Vaší práce, jak probíhá spolupráce s ostatními kolegy? Podílíte se nějakým způsobem na realizaci individuálního plánu klientů? Popište prosím svůj běžný pracovní den v zařízení, včetně toho, jaká je frekvence Vašeho kontaktu s jednotlivými klienty (klientem).

S asistentkami je dobrá spolupráce, vždy se ptají, zda s něčím nepotřebuju pomoc – hlavně teda v začátku. Se vším mě seznámily.

Chodím asi jednou za dva týdny, častěji mi to bohužel nevychází. Pokud je dobré počasí, chodíme s paní B. ven.

Co konkrétně s osobami s MP děláte, jaké aktivity jim vymýšlíte a jakou volnost v tomto ohledu ze strany zařízení máte, případně jak probíhá domluva s pracovníky zařízení na náplni Vašeho času s klienty? Jakou roli má při vzájemné spolupráci klient (osoba s MP – jak se může vyjadřovat k tomu, čemu se chce věnovat apod.).

Paní B. si většinou řekne, co che dělat, máme už spolu oblíbené činnosti – chodíme ven do parku na procházky, občas jdeme i na větší procházku za město, to jí baví. Někdy jdeme posedět na víno do restaurace a jen si povídáme. Někdy taky pracovníci požádají, abych paní B. doprovodila na kulturní akci, protože jinak by třeba jít nemohla – sama by to nezvládla a ve velkých skupinách nechtějí chodit ven.

Jakým způsobem přistupujete k motivaci klienta ke vzájemné spolupráci – co se osvědčuje, co nikoliv a proč? Co by se v tomto ohledu mělo podle Vás změnit?

Motivovat ji nemusím, vždy je ráda, že můžeme jít ven, protože sama chodit nemůže a pracovníci a to nemají tolik času, jak by chtěla.

Co považujete u svých klientů za úspěch? Můžete prosím uvést příklad dobré praxe – co se podařilo, na jaké své intervence jste pyšný/á, jste s nimi spokojený/á? V čem naopak vidíte možnosti svého zlepšení? V čem obecně myslíte, že svým klientům (klientovi) pomáháte, tj. jaký je podle Vás přínos dobrovolnictví pro osoby s MP žijící v chráněném bydlení?

Paní B. se již za půl roku, co za ní chodím zlepšila fyzická kondice, z toho mám radost, taky se hodně rozpovídala o svém životě, ze začátku tolik nemluvila. Myslím, že jsme si k sobě našly vztah.

V čem podle Vás spočívá role dobrovolníka – v čem je jiná oproti práci pracovníků v zařízení (nezastupitelná, komplementární k práci pracovníků apod.), tj. proč by měly mít sociální služby dobrovolníky?

Pracovníci nemohou věnovat tolik času individuálně každému člověku, jako dobrovolník. Byla by to krásná představa, kdyby měl každý klient svého dobrovolníka.

Jakým způsobem je podporován kontakt uživatelů služby s okolím, blízkými osobami apod.? Co Vy v tomto ohledu s klientem děláte?

Myslím si, že zařízení věnuje hodně času, aby se lidi mohli potkávat se svými rodina a známými, dobrovolníci jsou první za lidmi, kteří tyto kontakty nemají, což je super. Snaží se, aby každý člověk měl někoho blízkého.

Co by se mělo v dobrovolnictví změnit, aby bylo pro klienty (osoby s mentálním postižením) ještě více přínosné? (např. v oblasti organizace dobrovolnictví, ocenění práce, možností práce s klienty apod.)

Těžko říct, možná by potěšil občas nějaký malý dárek. Ono na to musí být povaha a každý to dělat nemůže. Dneska zadarmo nikdo dělat nechce, každý má svých problémů dost. Možná by mohla být nějaká větší propagace zaměřená cíleně na lidi – třeba studenty, lidi na úřadu práce. Nějak ty lidi nalákat, ukázat ten přínos, který dobrovolnictví má pro obě strany.

Je něco, co byste chtěl/a na závěr doplnit, co tu nezaznělo...?

Příloha č. 9: Rozhovor s klientem sociální služby č. 1

Jak se Vám zde žije (co se Vám líbí a co by mohlo být lepší)?

Jsem ráda, že mám kde bydlet. Líbí se mi tady. Je tady teplo a docela i hezký pokoj mám. Chtěla bych tu mít víc kamarádek, se kterými bych si rozuměla.

Jak zde trávíte běžný den?

Dívám se na televizi, poslouchám rádio. Čtu si knížky, nejradši romantické knížky pro ženské. Nebo takové ty tenké sešitky. Ty mám z knihovny. No a někdy upečeme buchtu nebo tak. To mě baví.

Co děláte společně s dobrovolníkem (jméno)? (Co Vás učí, naučil/a, s čím Vám pomáhá? Jak často se setkáváte (chodí každý den, občas, pravidelně x nepravidelně) a kde se setkáváte, kam případně společně chodíte?)

Chodí za mnou každý týden ve středu. To se vždycky těším. Někdy spolu jdeme na procházku do parku, ale jenom když je hezky a nebolí mě nohy. Když máme chuť na něco, tak zajdeme i do cukrárny. Byli jsme spolu i na koncertě, to jsem byla šťastná.

Co s dobrovolníkem (jméno) nejraději děláte (a co Vás naopak nebaví?)

Nejvíce se mi líbí, když jdeme na koncert. Nebaví mě moc ty procházky v parku. Ale je to prý zdravé, chodit.

V čem je to pro Vás dobré, že za Vámi dobrovolník (jméno) chodí – jste rád/a, že s Vámi tráví čas? Jak často by měl/a za Vámi chodit?

Jsem moc ráda, že za mnou chodí! Mohlo by to být klidně každý den. Ale nemá prý tolik času.

Co byste se chtěl/a naučit od dobrovolníka nebo s ním dělat?

Prý umí hrát na kytaru. Tak to by se mi moc líbilo, naučit se na ni taky hrát. Aspoň trochu. To bychom pak mohli v tady u nás v chráněnce udělat koncert třeba. Až to budu umět.

Jak se domlouváte na tom, co budete dělat (můžete si sám/sama říci, co chcete dělat, splní Vám to dobrovolník)?

Domluvíme se vždycky společně. Mám třeba nějaký nápad, a buď to vyjde, nebo mi dá vybrat z něčeho jiného. A vždycky je tam něco, co se mi líbí.

Plánujete si, co budete dělat při příští návštěvě?

Ano. Abych věděla, jak se mám na to obléct. Jenom ty procházky někdy nevyjdou, když prší.

Jaká jsou Vaše přání do budoucna – jak byste chtěl/a žít? (Jak Vám v tomto dobrovolník pomáhá?)

Líbí se mi tady a chtěla bych tu zůstat, když to půjde. Chtěla bych chodit víc do kina. To máme naplánované, že až bude něco dobrého, tak půjdeme spolu.

Příloha č. 10: Rozhovor s klientem sociální služby č. 2

Jak se Vám zde žije (co se Vám líbí a co by mohlo být lepší)?

Celkem jsem spokojená, ale vadí mi jedna spolubydlící, chodí mi do pokoje. Asistentky jí pořád vysvětlují, že nemá, ale nedá si říct. S některými si ale i rozumím.

Jak zde trávíte běžný den?

Přes den se dívám na televizi, poslouchám rádio. Dvakrát týdně chodím do sociální rehabilitace. Taky musím nakupovat, připravit si jídlo a podobně. V poslední době mám problémy s nohama – bolí mě kolena a otékají mi, tak kolikrát nemůžu nikam jít, i když bych chtěla.

Co děláte společně s dobrovolníkem (jméno)? (Co Vás učí, naučil/a, s čím Vám pomáhá? Jak často se setkáváte (chodí každý den, občas, pravidelně x nepravidelně) a kde se setkáváte, kam případně společně chodíte?)

S paní O. si povídáme, o tom co jsme prožily, já jí vyprávím příběhy, ona mi taky. Někdy chodíme i ven, ale záleží na počasí a taky na tom, zda mě budou bolet nohy nebo ne. Chodí většinou každé pondělí. Někdy se domluvíme, že půjdeme do divadla nebo kina, záleží, jestli hrají něco, co nás zajímá.

Co s dobrovolníkem nejraději děláte (a co Vás naopak nebaví?)

Nejraději si povídám, mám opravdu teď problémy s těma nohama, takže ven se mi moc chodit nechce. Někdy mi nabízí, že si zahrajeme „člověče“, ale mám i artrózu v rukou, takže to taky nejde.

V čem je to pro Vás dobré, že za Vámi dobrovolník (jméno) chodí – jste rád/a, že s Vámi tráví čas? Jak často by měl/a za Vámi chodit?

Nejsem tak sama, zpestří mi čas. Jsem ráda, že je tu někdo, kdo mě poslouchá.

Co byste se chtěl/a naučit od dobrovolníka nebo s ním dělat?

Kvůli mojemu zdravotnímu stavu je to omezené, ale chtěla bych aby to zůstalo alespoň tak, jak to je teď.

Jak se domlouváte na tom, co budete dělat (můžete si sám/sama říci, co chcete dělat, splní Vám to dobrovolník)?

Vždy se mě zeptá, co bych chtěla dělat. Když se mi nikam nechce, tak si povídáme nebo posloucháme kazety nebo se spolu dávíme na detektivku a potom si o tom povídáme. Vždycky donese i program divadla a pak si spolu vybíráme, na co půjdeme.

Plánujete si, co budete dělat při příští návštěvě?

Domlouváme se v ten den.

Jaká jsou Vaše přání do budoucna – jak byste chtěl/a žít? (Jak Vám v tomto dobrovolník pomáhá?)

Neuvažuju tak daleko, nevím, co bude. Chci, ale aby moje dobrovolnice dále chodila a zpestřovala mi čas.

Příloha č. 11: Rozhovor s klientem sociální služby č. 3

Jak se Vám zde žije (co se Vám líbí a co by mohlo být lepší)?

Jsem tady spokojená. Lepší by bylo, kdyby mě moje spolubydlící více braly.

Jak zde trávíte běžný den?

Den trávím většinou doma. Snaží se mě zapojovat do všech činností – ne vždy se mi to, ale líbí. Nemám ráda, když mě někdo do něčeho tlačí. Chodíme nakupovat, k doktorům.

Co děláte společně s dobrovolníkem (jméno)? (Co Vás učí, naučil/a, s čím Vám pomáhá? Jak často se setkáváte (chodí každý den, občas, pravidelně x nepravidelně) a kde se setkáváte, kam případně společně chodíte?)

Chodíme spolu na procházky, to mě hodně baví. Vždy si zajdeme do cukrárny nebo do restaurace, to mám hodně ráda – vždycky se těším, že jdeme na kávu, zákusek nebo nějakou jinou dobrotu. Chodí za mnou každý týden, vždycky se na to moc těším, protože vím, že někam půjdeme.

Co s dobrovolníkem nejraději děláte (a co Vás naopak nebaví?)

Nejraději chodím ven. Jsme ráda, že paní J. za mnou přijde (jenom za mnou). Ostatní spolubydlící, chodí do dílen nebo stacionáře, já nechodím, takže aspoň mám každý týden paní J.

V čem je to pro Vás dobré, že za Vámi dobrovolník (jméno) chodí – jste rád/a, že s Vámi tráví čas? Jak často by měl/a za Vámi chodit?

Dobré je to v tom, že se dostanu ven. Jinak bych neměla tolik možností, protože asistentky na to nemají tolik času a jdou se mnou tak do obchodu, ale to mě třeba nebaví, protože nemám ráda moc lidí, když někde je.

Co byste se chtěl/a naučit od dobrovolníka nebo s ním dělat?

-

Jak se domlouváte na tom, co budete dělat (můžete si sám/sama říci, co chcete dělat, splní Vám to dobrovolník)?

Vždy na paní J. už volám, jestli půjdeme ven na kávu.

Plánujete si, co budete dělat při příští návštěvě?

Klíčová pracovnice vždy ví, že dobrovolnice přijde. Proto je paní S. vždy nachystaná a většinou jdou ven.

Jaká jsou Vaše přání do budoucna – jak byste chtěl/a žít? (Jak Vám v tomto dobrovolník pomáhá?)

Chtěla bych dál žít tady. Doufám, že dobrovolnice bude chodit dál.

Příloha č. 12: Rozhovor s klientem sociální služby č. 4

Jak se Vám zde žije (co se Vám líbí a co by mohlo být lepší)?

Mám to tady ráda. Chtěla bych ale jít do bytu, kde bych byla sama a asistentka by za mnou chodila. Měla bych víc klidu a soukromí.

Jak zde trávíte běžný den?

Dvakrát za týden chodím do práce – uklízím. Jinak jsme doma, chodím nakupovat – to zvládnou sama podle lístku. Někdy se jen dívám na televizi, ráda si povídám s ostatními.

Co děláte společně s dobrovolníkem (jméno)? (Co Vás učí, naučil/a, s čím Vám pomáhá? Jak často se setkáváte (chodí každý den, občas, pravidelně x nepravidelně) a kde se setkáváte, kam případně společně chodíte?)

Většinou s dobrovolnicí jsme doma a hraje hry nebo si povídáme, většinou přijde za námi všema, co jsme doma. Někdy jsme ale jen spolu a počítáme nebo čteme. Chodí, jak kdy. Vždy mi dají předem vědět, že přijde.

Co s dobrovolníkem nejraději děláte (a co Vás naopak nebaví?)

Nejraději si povídám, někdy spolu třeba někam jdeme – byli jsme spolu na svatbě jedné pracovnice, to bylo pěkné. Nebaví mě moc, když máme počítat, to je nuda.

V čem je to pro Vás dobré, že za Vámi dobrovolník (jméno) chodí – jste rád/a, že s Vámi tráví čas? Jak často by měl/a za Vámi chodit?

Jsem ráda, že si mám s kým popovídat, někdo mě poslouchá. Mohla by chodit častěji, to by bylo super.

Co byste se chtěl/a naučit od dobrovolníka nebo s ním dělat?

Myslím si, že celkem všechno umím.

Jak se domlouváte na tom, co budete dělat (můžete si sám/sama říci, co chcete dělat, splní Vám to dobrovolník)?

Většinou se mě ptá, co budeme dělat. Někdy třeba něco upečeme. Ona to navrhne a mi se buď chce nebo ne.

Plánujete si, co budete dělat při příští návštěvě?

Ne, vždy přijde a domluvíme se.

Jaká jsou Vaše přání do budoucna – jak byste chtěl/a žít? (Jak Vám v tomto dobrovolník pomáhá?)

Chci jít do bytu. Myslím si, že bych to mohla zvládnout. Rodina si ale myslí něco jiného. Nevím, jak mi v tom dobrovolník může pomoci.