

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2014–2015

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Simona Jírcová

**Celoživotní učení formou dobrovolnické činnosti
ve zdravotnické a sociální oblasti**

Praha 2015

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Ilona Umlaufová

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2014–2015

BACHELOR THESIS

Simona Jírcová

**Lifelong Learning in the Form of Volunteering in Health
and Social Areas**

Prague 2015

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Mgr. Ilona Umlaufová

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 23. 2. 2015

Simona Jírcová

Poděkování

Můj dík patří paní Mgr. Iloně Umlaufové za cenné rady a připomínky, kterými mi ukázala ten správný směr mé práce, za pomoc a za ochotu, se kterou ke mně přistupovala při konzultacích.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá celoživotním učením formou dobrovolnické činnosti ve zdravotnické a sociální oblasti. Je zde zmínka o celoživotním učení, dobrovolnictví. Následuje historie dobrovolnictví, motivace k dobrovolnictví. Ostatní kapitoly zahrnují metodiku práce s dobrovolníky, zdravotnická a sociální zařízení, kde mohou dobrovolníci působit. Důležitá je zmínka o sociální opoře a závěr teoretické části je věnován komunikaci, která je velice důležitá v této činnosti. Dobrovolníkům je potřeba co nejvíce, ale je jich stále nedostatek. Proto je cílem bakalářské práce přiblížit dobrovolnictví širší veřejnosti a pomocí dotazníkového šetření se snažit zjistit, jaké motivy vedou k rozhodnutí se pro tuto činnost, poukázat na to, že i v této činnosti lze najít užitek, získat nové dovednosti, znalosti, které se mohou uplatnit v osobním či profesním životě.

Klíčová slova

Celoživotní učení, činnosti dobrovolníků, dobrovolnictví, dobrovolník, komunikace, metodika práce, motivace, senior, sociální opora, sociální zařízení, zdravotně postižený, zdravotnická zařízení.

Annotation

The topic of this bachelor thesis is lifelong learning in the form of volunteering in health and social areas. The lifelong learning and volunteering are mentioned here as the main topics. Next topics are the history of volunteering and motivation to volunteering. Further chapters describe the methodology of work with volunteers and health and social facilities where the volunteers can work. There is also an important part about social support. The conclusion of the theoretic part describes the communication that is very important in this activity. The volunteers are needed as much as possible, but there are still not enough volunteers. The aim of this bachelor thesis is to describe the volunteering to the public and to try to find out using questionnaire which motive the volunteers have. The next aim is to highlight that volunteers can get profit from that work, they can get new skills and knowledge which they can use in their private life and also career.

Key Words

Activity of volunteers, communication, disabled, health facilities, lifelong learning, methodology of work, motivation, sanitary facilities, senior, social support, volunteer, volunteering.

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST	
1 DOBROVOLNICTVÍ A CELOŽIVOTNÍ UČENÍ	11
1.1 Dobrovolnictví a s ním související pojmy	12
1.2 Typy a oblasti dobrovolnictví	14
2 HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ	17
2.1 USA a Evropa	18
2.2 Česká republika.....	20
3 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ	22
4 METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY	24
4.1 Získávání dobrovolníků a první pohovor s nimi	25
4.2 Výběr a výcvik dobrovolníků	26
4.3 Supervize, ocenění a odměňování dobrovolníků	27
5 SOCIÁLNÍ A ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ PEČUJÍCÍ O ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ A SENIORY	29
5.1 Činnosti dobrovolníků v těchto zařízeních	30
6 SOCIÁLNÍ OPORTA	34
7 KOMUNIKACE SE ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝMI, SENIORY	36
7.1 Zvláštnosti v přístupech ke klientům se zdravotním postižením	37
7.2 Komunikace se seniory a umírajícími.....	38
PRAKTICKÁ ČÁST	
8 Cíl sledovaného problému a hypotézy.....	40
8.1 Metoda sběru dat.....	40
8.2 Realizace výzkumu	41
8.3 Analýza výsledků dotazníkového šetření.....	41
8.4 Výsledky dotazníkového šetření	42
8.5 Vyhodnocení hypotéz a cíle práce	63
ZÁVĚR	65
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	66
SEZNAM ZKRATEK	69

SEZNAM GRAFŮ A TABULEK.....	70
SEZNAM PŘÍLOH.....	72

ÚVOD

Dobrovolnictví je součástí života poměrně dlouhou dobu. Zahrnuje v sobě jádro pomoci komukoli a v jakékoli situaci. Tato činnost není finančně ohodnocena, dobrovolníci ji vykonávají ve svém volném čase, poskytují určitou pomoc lidem, kteří ji potřebují, např. seniorům, zdravotně postiženým atd. Dobrovolnictví je tedy nenahraditelnou činností ku prospěchu druhých a zároveň přínosem pro samotného dobrovolníka, který tak získává nové zkušenosti, dovednosti apod.

Teoretická část obsahuje 7 kapitol. První kapitola pojednává o celoživotním učení a dobrovolnictví jako takovém. Jsou zde vysvětleny pojmy související s dobrovolnictvím, typy a oblasti dobrovolnictví. Druhá kapitola je zaměřena na samotný vývoj, tedy historii, v USA, Evropě a v České republice. Samotná třetí kapitola obsahuje motivaci dobrovolníků. Následující čtvrtá kapitola se zabývá metodikou práce s dobrovolníky, jež zahrnuje získávání, výběr a výcvik dobrovolníků, supervizi, ocenění a odměňování samotných dobrovolníků. Pátá kapitola rozebírá sociální a zdravotnická zařízení pečující o zdravotně postižené a seniory. Do zdravotnických zařízení spadají nemocnice, hospice. Do sociálních zařízení jich spadají více a jsou v této kapitole pouze vyjmenovaná. Součástí této kapitoly je podkapitola, která zahrnuje činnosti dobrovolníků v těchto zařízeních. Předposlední kapitolu tvoří sociální opora, která je jak ve zdravotnické, tak i sociální oblasti velice důležitá a to nejen v ní. Poslední kapitola je zaměřena na nejdůležitější činnost dobrovolníka a tím je komunikace. Protože je tato bakalářská práce zaměřena na zdravotnickou a sociální oblast, je v této kapitole ze zdravotnické oblasti zmíněna komunikace se zdravotně postiženými jedinci. V sociální oblasti se najde více typů komunikace s určitými skupinami klientů. Nelze tu zmínit všechny skupiny, ale nejvíce ke zdravotnické oblasti spadají senioři, protože v tomto věku už trpí různými nemocemi, zdravotními postiženími a je s nimi trochu odlišná komunikace.

Praktickou část tvoří kvantitativní metoda dotazníkového šetření. Cílem bakalářské práce je přiblížit dobrovolnictví širší veřejnosti. I když se o dobrovolnictví mluví, je dobrovolníků stále nedostatek. Pomocí dotazníkového šetření se zjistí, jaké motivy vedou k rozhodnutí se pro dobrovolnickou činnost, zda dobrovolníci získávají touto činností nové znalosti, zkušenosti, dovednosti, které mohou uplatnit v osobním či

profesním životě. Dotazník obsahuje 21 otázek a je přílohou A této bakalářské práce. Celkově byly stanoveny 3 následující hypotézy:

Hypotéza č. 1: U většiny dobrovolníků se všechny typy motivací propojují.

Hypotéza č. 2: Dobrovolník získává nové zkušenosti, vědomosti a dovednosti.

Hypotéza č. 3: Dobrovolník se neustále rozvíjí.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ A CELOŽIVOTNÍ UČENÍ

Pojem dobrovolnictví považuje každý autor nebo autoři za něco jiného. Proto je zde uvedeno jen několik málo definic od různých autorů.

Podle Brumovské a Málkové lze dobrovolnictví pojmut jako „*neformální vzdělávání nebo specifický typ mezigeneračního vztahu, kdy dobrovolník získává nové zkušenosti a dovednosti a to mu přináší jeho osobní, vědomostní a sociální rozvoj, který později uplatní v osobním či profesním životě.*“¹

Frič a Vávra považují za tuto činnost „*organizovanou a neorganizovanou pomoc jiným lidem mimo rodinu, vykonávanou ze svobodné vůle a bez nároku na odměnu.*“² Šířka přístupu této definice k dobrovolnictví je uvedena v příloze B této bakalářské práce.

Tošner a Sozanská zdůvodňují ve své knize, že „*dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností, dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.*“³

Novotný a Stará uvádí, že „*dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Může jít o pomoc konkrétnímu člověku či organizaci, která pomoc potřebným poskytuje – např. organizaci zaměřené sociálně, zdravotně, ekologicky či kulturně. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože takřka každý umí něco, co může poskytnout ostatním.*“⁴

¹ BRUMOVSKÁ, T., MÁLKOVÁ, G. *Mentoring: Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7367-772-5. s. 11-12

² FRIČ, P., VÁVRA, M. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Agens, 2012. 138 s. ISBN 978-80-903696-9-6. s. 28-29

³ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 6

⁴ NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích*. 2. vyd. Praha: Hestia, 2002. 49 s. ISBN 80-238-8697-5. s. 7

Dobrovolnictví se může zařadit do jednoho z programů celoživotního učení, kterým je Grundtvig, jež se zabývá vzděláváním dospělých.⁵ Pro přehled je Program celoživotního učení uveden v příloze C této bakalářské práce.

V dnešní společnosti čím dál více stoupá zájem o vzdělání, proto se dospělá populace k němu stále častěji vrací. V nynější společnosti jsou stále více požadovány vyšší odborné znalosti v různých profesích, které jsou pro neustálé změny v různých oborech potřebné. Nyní již nepostačí jedincům nabyté znalosti ze studijních let, nýbrž se musí člověk stále vzdělávat.⁶

Pojmy celoživotní učení a celoživotní vzdělávání jsou na první pohled stejné, ale ve skutečnosti tomu tak není. Učením člověk získává nové poznatky, ale to „*bez ohledu na místo a čas jejich průběhu. Kdežto vzdělávání je záměrná aktivita spojená s výukou, která ale nepokrývá veškeré aktivity permanentního procesu učení.*“⁷

Proces celoživotního učení již začíná v předškolních letech. Největší význam má ale v „*období povinného školního vzdělávání*“. V tomto období by se měli žáci „*naučit se učit*“ a tím si vytvořit kladný vztah k učení. „*Jestliže si žáci vytvoří kladný vztah k učení a získané informace uplatní v běžném životě, budou se rádi učit stále novým věcem. Získají tak požadavek pro vyhledávání si stále nových informací a osvojení si nových vědomostí. „Právě touha po dalším učení se novým věcem je „motorem“ celoživotního učení.*“ Zde hraje velkou úlohu motivace. Jen člověk s velkou motivací se naučit něčemu novému pro to věnuje svoje úsilí a snahu. Jestliže si ale už člověk vytvoří odpor k učení již v dětském věku, bude odpor přetrvávat i nadále do dospělosti.⁸

1.1 Dobrovolnictví a s ním související pojmy

K dobrovolnictví se vztahuje několik pojmů, které s ním souvisí a po vysvětlení se pojem dobrovolnictví blíže pochopí.

⁵ KRŇANSKÁ, P. *Program Grundtvig a podpora dobrovolnických aktivit v rámci Evropy*. 1. vyd. Praha: Dům zahraničních služeb, 2012. ISBN 978-80-87335-31-4. s. 6-7

⁶ KREBS, V. *Sociální politika*. 5. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010. 544 s. ISBN 978-80-7357-585-4. s. 449-450

⁷ Tamtéž, s. 450

⁸ Tamtéž, s. 451

Jedná se o tyto pojmy:

Altruismus znamená „*připravenost přijmout ohrožení vlastního blaha kvůli prospěchu jedince stejného druhu.*“⁹ Jeho opakem je egoismus, který může být spjat také i s altruismem a to tehdy, doufá-li člověk i s užitkem jeho pomáhajícího chování, např. s nějakým oceněním, odměnou apod.¹⁰ Řadí se mezi prosociální chování. K takovéto osobnosti se přiřazuje mnoho rysů při pomoci druhým lidem v nouzi. Tato charakteristika rysů je přílohou D této bakalářské práce. Ke znakům altruistického chování patří „*jednání, které způsobuje dobro, je prováděno dobrovolně, má účel samo v sobě a není zaměřeno na vlastní zisk.*“¹¹

Filantropie znamená „*dobročinnost, lidumilnost, pomoc sociálně slabým.*“¹²

„*Dobročinnost se dělí na dvě formy, a to dárcovství a dobrovolnictví.*“¹³

Dárcovství se běžně chápe jako přijímání *peněžitých* či *nepeněžitých darů určené potřebným občanům*“, které se získávají pomocí „*sbírek, nadací*“ apod.¹⁴

S pojmem dobrovolnictví už to tak jednoduché není. Lze u něho použít více termínů. Dobrovolná činnost, která je realizovaná v nejbližším okolí se může označit jako „*občanská výpomoc, nebo sousedská výpomoc.*“ Tyto pojmy je nutné odlišit od „*vzájemně prospěšného dobrovolnictví, které probíhá obvykle v rámci komunity vytvořené v obci, sportovního klubu* apod.“ Naopak „*veřejně prospěšné dobrovolnictví*“ už je organizováno „*dobrovolnickými centry, neziskovými organizacemi.*“ Toto dobrovolnictví probíhá mezi dobrovolníkem a organizací, do níž dobrovolník, z řad veřejnosti, dochází, ať jen na „*jednorázové akce, nebo dlouhodobou dohodnutou spolupráci.*“ Toto rozdělení se považuje za významné, i když v běžném životě se všechny 4 termíny mohou propojovat dohromady.¹⁵

Jako další stojí za zmínku „*dobrovolná činnost či služba a dobrovolnická činnost.*“ Dobrovolnickou činností se rozumí „*aktivity spojené s organizací*

⁹ SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9. s. 23

¹⁰ SCHMIDBAUER, W. *Psychologie – Lexikon základních pojmů*. 1. vyd. Praha: Naše vojsko, 1994. 203 s. ISBN 80-206-0459-6. s. 12

¹¹ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Akademia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9. s. 221-228

¹² HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 800 s. ISBN 978-80-7367-686-5. s. 152

¹³ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 36

¹⁴ Tamtéž, s. 36

¹⁵ Tamtéž, s. 36-37

dobrovolnictví. “ Z toho vyplývá, že dobrovolnou činností či službou se rozumí „vlastní výkon dobrovolné pomoci. “¹⁶

Podobné je vysvětlení dvou pojmů *„dobrovolné organizace a dobrovolnické organizace.“* Dobrovolná organizace je instituce, *„jejíž činnost je postavena na dobrovolnících, např. Sokol.“* Dobrovolnická organizace je ta, která řídí *„organizaci dobrovolné činnosti. Jsou to např. dobrovolnická centra a organizace, jež organizují dobrovolnou službu.“¹⁷*

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“¹⁸

Mentoring je, podle Brumovské a Málkové, *„blzký, individuální, mezigenerační vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenějšímu chráněnci.“¹⁹*

1.2 Typy a oblasti dobrovolnictví

„Z časového vymezení“ sem patří *„dobrovolné zapojení při jednorázových akcích“* např. sbírkách, které nejsou pravidelné. Proto se stačí pouze na ni domluvit. Dále *„dlouhodobá dobrovolná pomoc“*, která je vykonávána po delší časové období. *„Proto je vhodné sepsání dohody, upravující závazky, práva a povinnosti.“* Jako třetí se sem řadí *„dobrovolná služba“* což je činnost, vykonávaná zpravidla v zahraničí. Proto je nutné se na ni dobře připravit. S tím jsou také spojené *„náklady s cestováním, pojištěním, ubytováním atd.“²⁰*

„Podle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci lze vymezit míru využití pomoci, kdy je na dobrovolnících závislý chod organizace, jelikož pracují vedle malé skupiny profesionálů.“ Bez jejich pomoci by se nemohly uskutečňovat jakékoli akce, např. různé kampaně. Jako další se jedná o *„dobrovolníky kteří vykonávají činnosti*

¹⁶ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 37

¹⁷ Tamtéž, s. 37

¹⁸ Tamtéž, s. 37

¹⁹ BRUMOVSKÁ, T., MÁLKOVÁ, G. *Mentoring: Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7367-772-5. s. 11

²⁰ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 40

spolu s profesionálními zaměstnanci. “ Ti se najdou obvykle v „sociálních, zdravotních zařízeních.“ Jejich činnost je pouze pomocná. Mohou obstarávat recepci apod. Naposledy jde o „činnost dobrovolníků, která není pro vlastní chod organizace nepostradatelná, pouze zde zkvalitňuje služby,“ ulehčuje chod. Dobrovolníci mohou chodit např. s klienty na vycházky apod.²¹

„Z hlediska cesty, kterou se ubírá“ se jedná o „dobrovolnictví jež vzniká „zdola nahoru“, kdy přátelé začnou něco vykonávat a postupem času vznikne „nezisková organizace.“ Potíže mohou vzniknout, když už je nezbytné profesionální vedení, protože i „dobrovolníci potřebují řízení, aby jejich činnost byla dlouhodobě úspěšná.“ Naposled jde o „dobrovolnictví, které působí „zvenčí dovnitř“, kde už se jedná o organizaci, která dobrovolníky přijímá. Tady jsou jen problémem mezilidské vztahy. Např. strach od zaměstnanců, aby byli spolehliví atd.²²

„Z historického hlediska jde o evropský model: komunitní, kdy se dobrovolníci setkávají na základě společných zájmů v přirozeném společenství, např. sportovní organizace. Z některých komunit se stávají centra, určená pro určitý druh činnosti apod.“ A „americký model: manažerský,“ kde dobrovolníky vyhledávají dobrovolnická centra a pracují s nimi profesionálové, kteří jim nabízejí různé činnosti.²³

Dobrovolníci nacházejí uplatnění v mnoha různých oblastech. Všeobecně se dá říci, že působí nejčastěji v řadě různých „*nestátních neziskových organizací*.“ Jedná se např. o občanská sdružení. Do organizací, kde najdou lehce uplatnění patří „*školy, nemocnice, domovy pro seniory*.“ Výběr je ale širší.²⁴

„K nejlépe organizovaným organizacím patří ochránci životního prostředí,“ které působí nejenom po celém státě, ale i s jinými organizacemi na mezinárodní úrovni. Mohou fungovat i jako „politický subjekt, např. ve stavbě dálnic nebo řešení čistoty měst.“²⁵

²¹ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 39-40

²² Tamtéž, s. 38-39

²³ Tamtéž, s. 38

²⁴ Tamtéž, s. 41

²⁵ Tamtéž, s. 41

Po roce 1989 se začaly objevovat u nás „*humanitární organizace, organizace na ochranu lidských práv*“, které působí v krizových situacích, kdy pomáhají lidem. Jde např. o války, přírodní katastrofy, pomoc uprchlíkům.²⁶

Nejvíce dobrovolníků se najde v oblasti, o které je psána tato bakalářská práce. Zde se ale vyžaduje od dobrovolníků „*profesionální přístup, protože instituce už fungují jako uzavřené systémy*.“ Proto je potřeba provést řádnou přípravu dobrovolníka, vyškolit koordinátora dobrovolníků, ale také připravit organizaci na jejich přijetí.²⁷

„*V kulturní oblasti*“ pomáhá většina dobrovolníků v obnově a ochraně „*kulturních památek, zejména hradů a zámků*.“²⁸

„*Sportovní a vzdělávací činnosti*“ se věnují dobrovolníci při „*volnočasových aktivitách*.“ U těchto dobrovolníků jde převážně o „*vzájemně prospěšnou aktivitu*“, protože v dnešní době, kdy většina dětí tráví čas u počítačů nebo televize, se snaží dobrovolníci ukázat dětem lepší využití volného času. Tento čas je lepší vzhledem pro jejich zdraví.²⁹

Po roce 1989 se u nás začala rozvíjet „*zahraniční dobrovolná služba*“, kterou využívají mladí lidé. V cizině se pak zúčastňují např. dlouhodobých pobytů.³⁰

²⁶ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 41

²⁷ Tamtéž, s. 42

²⁸ Tamtéž, s. 42

²⁹ Tamtéž, s. 42

³⁰ Tamtéž, s. 43

2 HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví existuje již od pradávna, není v lidské společnosti něčím novým. Vzájemná pomoc a opora je pro každého jedince velmi důležitá a vytváří základ. „Novým jevem jsou organizace a jednotlivci, kteří se dobrovolnictvím zabývají profesionálně. Pro dobrý účinek dobrovolné pomoci, je potřeba její efektivní, profesionální organizování. Dobrovolnictví ve světě dosáhlo takového rozsahu, že se vytvořil nový obor, kterým je management dobrovolnictví.“³¹

„Dobrovolnictví zahrnuje nejen činnost na místní a národní úrovni, ale rovněž také mezistátní a mezinárodní programy, mezi které patří např. humanitární program OSN (Organizace spojených národů).“³²

„Řada asociací propojuje organizace a vytváří se tak mezinárodní sítě.“³³

Jako nejznámější stojí za zmínku „Červený kříž a Červený půlměsíc, ekologické organizace jako Greenpeace atd.“ Vedle těchto organizací je nezbytné jmenovat alespoň jednu organizaci, která se celosvětově věnuje dobrovolnictví. Např. v roce 1970 byla založena „IAVE (Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí: International Association for Volunteer Effort), která pořádá např. každé 2 roky konference“ na různých místech pro vzájemnou výměnu názorů dobrovolníků, „výcvikové a vzdělávací programy i management dobrovolnických center atd.“ Konferencí IAVE s názvem *Dobrovolníci – kapitál tisíciletí* byl v lednu 2001 v Amsterdamu také zahájen Mezinárodní rok dobrovolníků. Stalo se tak na návrh japonské vlády, která tak chtěla ocenit spolupráci dobrovolníků z celého světa, jež pomáhali odstraňovat následky japonského ničivého zemětřesení, které proběhlo v roce 1995.³⁴ Za významný výsledek uvedené konference je považováno vytvoření *Všeobecné deklarace o dobrovolnictví*, která je přílohou E této bakalářské práce.

„5. prosinec byl ustanoven jako mezinárodní den dobrovolnictví. Rok 2015 je také Evropskou komisí pojmenován jako Evropský rok rozvoje. Ústecký kraj proto bude

³¹ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 23

³² Tamtéž, s. 24

³³ Tamtéž, s. 27

³⁴ Tamtéž, s. 23-28

sledovat ekonomický přínos a stav dobrovolnictví v sociálních službách a také zdravotnické oblasti.“³⁵

2.1 USA a Evropa

Organizované dobrovolnictví zaznamenalo v posledních 30 letech největší rozvoj. Dobrovolnictví se zde tak rozšířilo, že značná část populace Spojených států a Kanady chtějí dělat něco pro druhé, aniž by byli v organizacích zapojeni. „*V severní Americe existovala komunita vzájemně se podporujících občanů dříve, než byla vytvořena ústřední vláda. Po příjezdu prvních osadníků, vybudovali novou společnost založenou na vzájemných dohodách. Život nebyl určován rozhodnutím vlády, ale spíše schopností lidí vzájemně si pomáhat.*“ V USA je dobrovolnictví přirozenou součástí života.³⁶

„*Nadále se i v dalších stoletích dobrovolníci zapojovali do charitativní, osvětové činnosti, bojovalo se za zrušení otroctví, za rovnost volebního práva pro všechny.*“ Byla zakládána dobrovolnická centra, kterých v USA od roku 1970 vzniklo přes 500. Tyto centra provozují různé typy činnosti – skauting, charitu, sportovní kluby. Dobrovolníci pomáhají také i občanské komunitě.³⁷

„*Dobrovolnická centra spolupracují na dvou úrovních, státní i federální. Centra jsou podporovány významnými osobnostmi.*“ Vedoucí národní organizací pro šíření dobrovolnictví je „*nadace Point of Light Foundation, založena roku 1990, která se snaží zapojit co nejvíce lidí a co nejefektivněji do řešení vážných sociálních problémů.*“³⁸

„*V roce 1961 prezident J. F. Kennedy založil v USA Mírové sbory. Svou vizi formuloval slovy: „Neptejte se, co může vaše země udělat pro vás, ptejte se, co můžete udělat pro svou zemi vy.“ V současnosti je činných více než 7300 dobrovolníků v 75 zemích světa. Pomáhají zajistit pitnou vodu tam, kde je jí nedostatek, vyučují děti, bojují proti šíření AIDS. Dočasně jsou součástí komunit, ve kterých pracují. Zkušenosti, které*

³⁵ DOSEDĚLOVÁ, L. *V roce 2015 se Ústecký kraj zaměří na podporu a analýzu dobrovolnictví.* [on.line]. [cit. 2014-12-23]. Dostupné z: <http://www.kr-ustecky.cz/v-roce-2015-se-ustecky-kraj-zameri-na-podporu-a-analyzu-dobrovolnictvi/d-1686719/p1=204698>

³⁶ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích.* 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 24

³⁷ Tamtéž, s. 24

³⁸ Tamtéž, s. 24-25

*získají v cizí zemi, pak mohou využít ve své profesionální kariéře. Údaje o dobrovolném působení jsou významnými pozitivy v každém životopise žadatele o práci.*³⁹

*„I v Československu po listopadu 1989 působili dobrovolníci z Mírových sborů, kde po několik let vyučovali angličtinu a pomáhali s rozvojem neziskového sektoru.*⁴⁰

„V Evropě se dobrovolnictví odvíjí z činností církevních charitativních organizací a spolkových hnutí v době rozvoje průmyslové výroby.“ Později vznikla řada dobrovolnických center. Centra se ale v každém státě liší.⁴¹

„Dobrovolnictví v Německu“ má mezinárodní evropskou a světovou úroveň podporovanou velkou sítí dobrovolnických center a agentur po celém státě. Působí např. při integraci cizinců. Německo co nejvíce přijímá a také vysílá dobrovolníka. Dobrovolníci zde nejvíce pracují pro různé charity.⁴²

„Jiná situace je ve Francii, která je zemí se silně centralizovanou vládou. Jejich zákon z roku 1791 uvádí, že „žádná organizace nemá dovoleno jednat jako prostředník mezi občany a státem.“ Dobrovolnictví je zde pouze minimální, protože tu působí více profesionálů. Dobrovolníci tu působí nejčastěji ve sportu, kultuře, rekreačních aktivitách. Malé procento se najde ve vzdělávání, sociálních službách.⁴³

„Velká Británie patří mezi země s dlouhou tradicí dobrovolnictví.“ Mezi dobrovolnictví se řadí hlavně charitativní činnosti a vzájemná pomoc lidí v odlehlých oblastech venkova. Velký důraz je kladen na soběstačnost občanů a komunit, proto si jen stát nechává a pomáhá oblastem, kde je to zapotřebí. *„Kromě národních dobrovolnických center existuje na vládní úrovni ACTIVE COMMUNITY UNIT, která koordinuje státní politiku dobrovolnictví. Vzájemná spolupráce nevládních organizací probíhá také přes internet, který slouží výměně informací a prezentuje nabídku dobrovolnických příležitostí.“*⁴⁴

„V Nizozemsku“ je vzájemná pomoc tradicí. V 60. letech minulého století bylo vše v rukou státu. Po 10 letech začaly skupiny občanů, kteří byli nespokojeni s tradičními postupy, zakládat vlastní programy pomoci. Začalo se pomáhat bezdomovcům, či lidem HIV. *„Vláda začala připravovat právní podmínky pro*

³⁹ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 25

⁴⁰ Tamtéž, s. 25

⁴¹ Tamtéž, s. 26

⁴² Tamtéž, s. 26

⁴³ Tamtéž, s. 26

⁴⁴ Tamtéž, s. 26

působení dobrovolníků v různých sférách, financovala vznik dobrovolnických center, hlavní díl odpovědnosti vložila na místní úřady. Tak se také vytvářejí, či spíše obnovují dříve přirozené vztahy na úrovni obce, města, ulice.“⁴⁵

2.2 Česká republika

Rozvoj spolkové činnosti, se kterou souviselo dobrovolnictví, nastal v českých zemích zejména v 19. století. V této době vznikala „řada vlasteneckých spolků na podporu umění, kultury, vědy a vzdělání, např. Sokol a další.“ V této době, ale i dříve, „vznikaly německé, židovské“ a další organizace, které také působily ve formě „dobrovolné spolupráce a pomoci.“⁴⁶

Dobročinnost se ještě více rozvíjela po vzniku samostatného Československa. Vznikala řada „soukromých, obecních, náboženských, národnostních organizací až po tzv. spolky, které měly široké kompetence.“ Za zmínku stojí „Československý červený kříž, Masarykova liga proti TBC.“⁴⁷

Toto vše ale „přerušila německá okupace a později vznik socialistického státu.“ Činnost se musela „podřítit politickému státu, komunistické straně,“ která jí velice sledovala. Organizace se musely spojit v tzv. Národní frontu. Ty organizace, které se nechtěly sdružit, byly přísně pronásledovány a odstraňovány. Majetek byl konfiskován, řada lidí pronásledována, či dokonce vězněna. Skutečná obnova nastala po listopadu 1989.⁴⁸

„Po roce 1989 došlo k nebývalému rozvoji neziskového sektoru. Byly obnoveny spolky potlačené minulým režimem a řada z nich, díky restitucím, získala svůj původní stav a mohla pokračovat v činnosti, např. YMCA, Sokol, Skaut-Junák.“⁴⁹

Vznikala řada neziskových organizací, které díky pomoci dobrovolníků a jejich nadšení, stavěly svoji činnost. Tito lidé „dobrovolně a sami pro sebe realizovali spoustu

⁴⁵ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 29

⁴⁶ Tamtéž, s. 29

⁴⁷ Tamtéž, s. 29-30

⁴⁸ Tamtéž, s. 30

⁴⁹ Tamtéž, s. 30

aktivit, ať už sportovních, kulturních apod.“ Řadí se sem také sociální a zdravotnické organizace, kdy lidé chtěli pomáhat druhým lidem.⁵⁰

Mezinárodní rok dobrovolníků, který byl vyhlášen roku 2001, přinesl velkou změnu. *„Začalo se pracovat na právní úpravě dobrovolnictví, byly vypsány granty na dobrovolné programy a byla připravena řada aktivit přibližujících dobrovolnictví veřejnosti.“⁵¹*

⁵⁰ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 30-31

⁵¹ Tamtéž, s. 31

3 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ

„V letech 1999-2000 proběhl v ČR výzkum dárcovství a dobrovolnictví realizovaný Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS), Agenturou neziskového sektoru (AGNES) a Agenturou STEM ve spolupráci s nadací VIA a občanským sdružením HESTIA. (Frič a kol. 2001).“⁵²

Motivace dobrovolníků byla z výsledků „značně rozmanitá“ a proto byly stanoveny 3 základní deklarované motivace dobrovolníků. Tyto motivace se propojují, ale u každého jedince převažuje jedna z nich:

„Konvenční či normativní motivace“ je motivací, kdy se daný člověk rozhodl pro dobrovolnictví, „protože ho k tomu vedly morální normy z nejbližšího okolí, nebo obecná neformální pravidla chování ve společnosti.“ Tito typy lidí se rozhodnou pro dobrovolnictví jen z toho důvodu, „že se to sluší a patří.“ Jde většinou o věřící osoby nebo lidi starší 60 let. Vyskytuje se u 41 % dobrovolníků.⁵³

„Reciproční motivace“ se vyskytuje u dobrovolníků, kteří hledají v dobrovolnictví i „užitek pro sebe samého.“ Jedná se zkrátka o osoby, které chtějí být užitečné pro kohokoli, zároveň mít z této činnosti „vlastní prospěch.“ Mají „zájem získávat nové zkušenosti, navazovat nové vztahy, snažit se uplatnit své schopnosti, dovednosti a udržet se díky této činnosti v kondici.“ Vyskytuje se zejména u „lidí do 30 let s jednoznačně ateistickým světonázorem.“ Výskyt je 37%.⁵⁴

„Nerozvinutá motivace se omezuje na soubor prvků vytvářejících základní prostor pro rozhodování dobrovolníků. Jde o prvky, jako je důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti činnosti a pocit, že se mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Častěji se vyskytuje u vysokoškoláků a osob střední a starší generace (46-60 let). Projevuje se u 23 % dobrovolníků.“⁵⁵

„Když se tyto motivace porovnají s typologií dobrovolnictví, může se říci, že konvenční motivace je nejbliže přirovnána k občanské výpomoci v rodině, příbuzenstvu a nejbližší komunitě. Reciproční pak k vzájemně prospěšnému dobrovolnictví.

⁵² TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 46

⁵³ Tamtéž, s. 47

⁵⁴ Tamtéž, s. 47

⁵⁵ Tamtéž, s. 47

*Nerozvinutá, pokud ji můžeme vidět jako altruistickou, k veřejně prospěšnému dobrovolnictví.*⁵⁶

⁵⁶ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 47

4 METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY

Aby byla dobrovolnická činnost dobře vedena, či řízena, musí ji určitý profesionál koordinovat. Není vše ale jen v jeho činnosti jak dobrovolníka přijme, ale také ostatní zaměstnanci dané organizace se musejí připravit na příchod nového dobrovolníka do daného zařízení. Také je dobré, když se vede dokumentace, do které dobrovolník zapisuje svou činnost s klientem.⁵⁷

„Vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu, ale především otevření se organizace okolnímu světu. Tato změna nemusí být žádoucí, přijatelná pro všechny, kdo se v organizaci pohybují.“⁵⁸

Koordinátor by sám měl projít *„výcvikem v dobrovolnickém managementu nebo centru,“* měl by se účastnit *„pravidelné supervize své činnosti.“* Jeho činnost zahrnuje výběr, výcvik, řízení, supervizi, hodnocení dobrovolníků. Vyhledává vhodné činnosti pro dobrovolníky. Když se vyskytnou nějaké potíže a spory, je to právě on, kdo je řeší. Pro dobrovolníky hledá, organizuje příležitosti, aby se jim za jejich činnost dostalo poděkování, které pak slouží i jako motivace pro tuto činnost. Celkově je *„kontaktní osobou“* mezi dobrovolníky a organizací. To znamená mezi *„zaměstnanci, vedením, klienty organizace.“* Dobrovolníky seznamuje s *„kodexem dobrovolníka, tj. s jejich právy a povinnostmi, pravidly mlčenlivosti.“* Vykonává též administrativní činnosti, do kterých spadají např. *„smlouvy s dobrovolníky, pojištění“* apod.⁵⁹ Vzory etických kodexů ve zdravotnické a sociální organizaci jsou přílohami F a G této bakalářské práce.

„Dobrovolná činnost je proces, na kterém se podílejí všechny zúčastněné strany, a není výlučně otázkou schopností koordinátora, ale celé organizace, jak přijme dobrovolnictví za své.“⁶⁰

Jak je již zmíněno, sám koordinátor by měl projít výcvikem v dobrovolnickém centru. Toto centrum je střediskem pro více organizací, do kterých dochází dobrovolníci. Zajišťuje ty samé činnosti jako samotný koordinátor dobrovolníků, tzn. *„výběr, výcvik, supervize dobrovolníků“*, ale kromě výcviku a supervize koordinátorů, jak je zmíněno

⁵⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 384 s. ISBN 978-80-7367-502-8. s. 62-63

⁵⁸ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 71

⁵⁹ Tamtéž, s. 76-77

⁶⁰ Tamtéž, s. 77

výše, ještě supervize organizací. Dále spadá do jejich kompetencí publikační činnost, vedení různých „seminářů a poradenství.“ Taktéž spolupracuje s „mezinárodními organizacemi.“⁶¹

4.1 Získávání dobrovolníků a první pohovor s nimi

Způsoby získávání dobrovolníků záleží na koordinátorovi. K nejčastějším formám patří „leták, plakát, vývěska,“ což je častý způsob informovanosti, proč a na jakou činnost se potřebují dobrovolníci. Je však ale málo účinným prostředkem, proto by měl být doplněn dalšími formami, jako je např. „místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání,“ které by mělo být prioritou každé organizace. Právě tímto způsobem se informace dostanou do přímého kontaktu s budoucími dobrovolníky. Další formou může být „náborová akce,“ která bývá často spojená s nějakou akcí, př. koncert apod., které se zúčastní veřejnost. Tím se cíleně získává dobrovolníků pro určitou činnost. Se „spoluprací s dobrovolnickými centry“ se setkáme ve větších městech. Dobrovolníky lze také získat prostřednictvím „středních nebo vysokých škol,“ kde se daná organizace dohodne s pedagogy, aby se mohla představit studentům. Tím se studentům ukáží činnosti, které by mohly vykonávat. Z nejčastěji používaných forem jsou osobní kontakty přes „příbuzné a známé.“⁶²

„První pohovor s dobrovolníkem“ je dobrou příležitostí, jak se vzájemně poznat, upřesnit si „představy“ a vzájemné očekávání z této činnosti. První schůzka obsahuje „informační část a samotný pohovor.“ Dobrovolník by se měl v první části dozvědět „informace o dobrovolnickém programu, o organizaci (dobrovolnické centrum, nezisková organizace, popř. samo zdravotnické zařízení), podmínky pro vykonávanou činnost (věk, čas, absolvování školení atd.), práva a povinnosti (účast na supervizích, možnost konzultací, mlčenlivost apod.), možnost svého uplatnění, průběh zapojování nových dobrovolníků (úvodní školení, seznámení s kontaktní osobou, výběr působiště, speciální zaškolení).“ U prvního pohovoru s příslušnou osobou by se mělo zjistit, např.

⁶¹ KRÁTKÁ, K. a kol. *Historie a současnost dobrovolnictví v České republice*. s. 18 [on-line]. [cit. 2014-12-26]. Dostupné z: http://sebevedome.tisnovsko.eu/download/dobrovolnictvi_CR_final.pdf

⁶² NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích*. 2. vyd. Praha: Hestia, 2002. s. 49
ISBN 80-238-8697-5. s. 17

„kde se uchazeč o dobrovolnictví dozvěděl, co ho k tomu vede, zda má už nějaké zkušenosti jako dobrovolník, kolik času chce věnovat, o jaký typ činnosti má zájem, proč se rozhodl pro toto zařízení, jaké má zkušenosti v dané oblasti, co ho baví, zájmy, co z toho může nabídnout.“⁶³

4.2 Výběr a výcvik dobrovolníků

Může se také nazvat jako *„příprava, školení,“* záleží na vykonávané činnosti. Jiná je příprava dobrovolníka pro práci s dětmi, jiná v nemocnicích apod.⁶⁴

Výběr je žádoucí u *„složitějších činností.“* Proto se pro dobrovolníky pořádá *„školení či výcvik.“* Příprava na vykonávanou činnost trvá v různém časovém rozmezí, *„např. při jednorázových akcích, administrativní práci.“* Jiné to je např. v nemocnicích, kdy dobrovolník musí *„absolvovat celodenní či víkendový výcvik nebo dokonce dlouhodobou přípravu, která trvá několik týdnů, např. u dobrovolnictví pro linky důvěry nebo různé typy dobrovolné služby.“⁶⁵*

„Příprava dobrovolníka obsahuje dvě složky, a to obecně dobrovolnickou, speciální či odbornou, vztahující se k charakteru jeho činnosti.“⁶⁶

„V obecné části přípravy“ dostane dobrovolník informace *„o jeho možnostech, potřebách a také o závazcích a omezeních.“* Dostane všeobecné informace *„o poslání, úkolech organizace, základních dokumentech, struktuře organizace a o svojí roli.“* Dále se dozví, *„na koho se může, v případě potřeby, obrátit, kdo je koordinátor, o provozu organizace.“⁶⁷*

„V odborné části“ je nutné přípravu co nejlépe přiblížit vykonávané činnosti. Nejčastěji se používá *„tzv. hraní rolí,“* kde si zkusí veškeré role, ať již svoji, klientovu nebo spolupracovníků. Takto se lépe *„poznají budoucí dobrovolníci.“* K této metodě se

⁶³ NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích*. 2. vyd. Praha: Hestia, 2002. s. 49
ISBN 80-238-8697-5. s. 17-18

⁶⁴ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 79

⁶⁵ Tamtéž, s. 79

⁶⁶ Tamtéž, s. 79

⁶⁷ Tamtéž, s. 80

pozve ten, jehož práce souvisí nejlépe s „*budoucí činností dobrovolníka*.“ Tímto dojde také k jeho poznání.⁶⁸

Někdy bývá nutné také „*psychologické posouzení dobrovolníků z hlediska jejich osobnosti a možných psychopatologických rysů, např. u dobrovolníků pracujících samostatně s dětmi*.“ Příprava by měla probíhat důsledněji než samotná vykonávaná činnost, aby nedošlo k obtížnější a těžší věci koordinátora, kterou je informace pro dobrovolníka, že pro tuto činnost není vhodný a hrozí tak, nebo může dojít k rozchodu dobrovolníka a tím k ukončení jeho činnosti.⁶⁹

4.3 Supervize, ocenění a odměňování dobrovolníků

Supervize dobrovolnictví probíhá různě. Např. supervize v hospici či nemocnicích se přibližuje „*supervizi v psychoterapeutickém procesu*“, kdežto supervize při jednoduchých manuálních pracích probíhá jen formou „*zhodnocení činnosti, ocenění*.“⁷⁰

U zaměstnanců, kterými jsou např. „*lékaři, učitelé, sociální pracovníci, hrozí syndrom vyhoření, protože jsou stále v kontaktu s lidmi*.“ Proto je důležitá pravidelná supervize, aby mohli své pocity vyslovit a vyřešit své nesnáze. Dobrovolníci jsou ohroženi spíše poklesem, úbytkem motivace a to v těch případech, kdy mají velmi hodně povinností a personál s nimi dobře nehovoří.⁷¹

„*Ocenění a odměňování dobrovolníků*“ by mělo být součástí po celou dobu jejich činnosti. Samozřejmě se i najdou tací, kteří o to nestojí, ale i pro tyto dobrovolníky, kteří to říkají, by se měl nalézt způsob, jak jim za jejich činnost poděkovat.⁷²

Způsobů, jak odměnit dobrovolníky, je spousta. Nejsnadnějším způsobem a také samozřejmostí je vyjádření prostého slova „*děkuji*“. Proto je vhodné dobrovolníky ocenit i jinými způsoby. Dobrou příležitostí je, jak je napsáno výše, 5. prosinec, kterým

⁶⁸ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 80

⁶⁹ Tamtéž, s. 80-81

⁷⁰ Tamtéž, s. 81-82

⁷¹ Tamtéž, s. 82

⁷² Tamtéž, s. 84

je Mezinárodní den dobrovolníků. V tento den se „v řadě zemí pořádají různé akce, kde dobrovolníci dostanou různé dárky, diplomy či jiná ocenění.“ Další příležitostí mohou být „narozeniny či svátek dobrovolníka, výročí založení organizace apod.“⁷³

„Nejméně jednou za rok by měl koordinátor spolu s vedením organizace uspořádat setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s veřejným oceněním jejich zásluh a s předáním alespoň symbolické odměny.“ Z dalších možností ocenění jsou např. výlet se zaměstnanci či klienty, zveřejňování jejich činnosti, uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě a další výhody, které vyplývají z organizace.⁷⁴

„Dobře fungující zpětná vazba vždy přispívá nejen ke zlepšení kvality práce všech, ale i k pozitivní atmosféře v organizaci.“⁷⁵

⁷³ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 84

⁷⁴ Tamtéž, s. 84

⁷⁵ Tamtéž, s. 84

5 SOCIÁLNÍ A ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ PEČUJÍCÍ O ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ A SENIORY

Do zařízení, kde mohou dobrovolníci působit patří např. nemocnice, hospice.

V hospicích je preferována paliativní péče, která jen zmírňuje pacientovy potíže, především jeho bolest. V hospicích leží pacienti, kteří jsou už nevyлéčitelně nemocní, proto je tu upřednostňována spíše i psychická pomoc. Proto je tu důležitý jak personál, tak také i dobrovolníci, kteří musí být psychicky zdatní na cestě pacientova umírání. Nejedná se ale jen o pomoc pacienta, ale také jeho nejbližších, rodiny, kteří také potřebují velkou psychickou pomoc.⁷⁶ Proto jsou tu návštěvy pacienta neomezené. Pokud to je možné, určuje si tu i režim dne sám pacient. „Z časového hlediska lze rozlišit:

1. období *prae finem* – péče a doprovázení nemocného a jeho blízkých od okamžiku zjištění závažné diagnózy až po nástup terminálního stavu,
2. období *in finem* – péče a doprovázení nemocného a jeho blízkých během terminálního stavu, tj. umírání v užším slova smyslu,
3. období *post finem* – kromě péče o tělo zemřelého doprovázení pozůstalých podle potřeby i dlouhodobě, zpravidla po dobu 1 roku.“⁷⁷

Hospic má 3 formy. První z nich je „domácí hospicová péče,“ kdy nemocný zůstává v domácím prostředí. Je ideální formou, ale ne vždy dostačující. Např. mohou vzniknout problémy mezi generacemi nebo může chybět odbornost zejména v místech, kde chybí vyškolený personál pro hospicovou péči. Další formou je „stacionární hospicová péče,“ kdy je pacient do stacionáře přijat ráno a odpoledne nebo večer se vrací domů. Jako poslední se jedná o „lůžkovou hospicovou péči“ a to už tehdy, nejspíše-li možné předešlé formy.⁷⁸

Do sociálních služeb, kde mohou dobrovolníci působit spadá více zařízení. Sociální služby, podle zákona o sociálních službách, obsahují různé formy a také druhy sociálních služeb, mezi které spadá následující:

⁷⁶ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0. s. 70-71

⁷⁷ ARNOLDOVÁ, A. *Slovník sociálního zabezpečení*. 1. vyd. Praha: Galén, 2002. 461 s. ISBN 80-7262-175-0. s. 100

⁷⁸ SVATOŠOVÁ, M. *Hospice a umění doprovázet*. 2. vyd. Praha: Ecce homo, 1995. 144 s. ISBN 80-902049-0-2. s. 127-129

- „*formy: pobytové, ambulantní a terénní*
- *druhy: sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence*“

Do jednotlivých druhů sociálních služeb spadá ještě následující:

- „*sociální poradenství: základní a odborné*
- *služby sociální péče: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče*
- *služby sociální prevence: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dálny, terapeutické komunity, terénní programy, sociální rehabilitace.*“⁷⁹

5.1 Činnosti dobrovolníků v těchto zařízeních

V nemocnicích mohou dobrovolníci vykonávat „*běžnou (laickou), částečně odbornou nebo odbornou činnost.*“

„*U běžných činností si může hrát s dětmi, být společníkem u pacientova lůžka, kde si s ním může povídat, číst mu nebo hrát společenské hry. Může s pacienty chodit na procházky nebo je doprovázet na různá vyšetření*“ a mnoho dalších činností. Všeobecným zdravotním sestřím může pomoci „*s roznášením pití, se stravováním, např. krájením jídla. Za souhlasu zdravotní sestry je možné i krmení pacienta.*“ Dobrovolník nemusí být jen u pacientů, ale může působit na „*recepti, prodávat v charitním obchodě dárky a květiny, pomáhat s veškerou úpravou (květin,*

⁷⁹ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 43-44

zahrady, různé technické opravy a údržby atd.), být nápomocen při administrativní činnosti apod.“⁸⁰

„Částečně odborná činnost“ dobrovolníků má dvě možné formy pomoci. První možností je ta, kdy „běžná činnost dobrovolníků získá pod odborným vedením profesionálních pracovníků léčebně-terapeutický obsah. Jen pod tímto odborným vedením je možné tuto činnost realizovat. Např. kreslení s pacienty pod vedením arteterapeuta, předcvičování podle návodu fyzioterapeuta apod.“ Druhá možnost nabízí dobrovolníkovi „speciální školení nebo už sám dobrovolník má kvalifikaci, se kterou už může některé úkoly provádět samostatně. Např. talentované dobrovolnici je zaplacen výcvik v arteterapii, po jeho absolvování působí jako dobrovolnice v týmu psychologa na onkologickém oddělení. Zkušený dobrovolník absolvuje výcvik koordinátora dobrovolníků, stane se asistentem koordinátora a jedním z lektorů na výcviku dobrovolníků.“⁸¹

„Odborná činnost dobrovolníka je ta, kdy dobrovolník využívá své profesionální dovednosti, zdarma ji poskytuje ve prospěch programu, dobrovolníků, pacientů anebo nemocnice. Např. psycholog školí zdarma dobrovolníky v komunikačních technikách nebo dělá supervizora atd.“⁸²

V hospici je považováno za nejpodstatnější zlepšení kvality života umírajících lidí. Právě proto zde i dobrovolníci hrají velmi důležitou roli, protože respektu, pozornosti a lásky není nikdy dostatek. „Přínos dobrovolníků v Hospici spočívá především v jejich přítomnosti u nemocného, v lidské účasti s těžkým údělem umírajícího, v tom, že mají dost času na to, aby s pacientem sdíleli jeho těžké chvílky, ale i chvíle radosti.“ Práce s těžce nemocnými lidmi, umírajícími je velmi náročná, proto musí dobrovolník vědět, zda umí překonávat svůj strach a obavy. Musí být schopen navázat kontakt, udržet konverzaci, být empatický. Důležitý je pro dobrovolníka výcvik, který obsahuje dvě části. První část zahrnuje „přesný popis práce, minimální zaškolení do ošetřovatelství a medicíny, tzn. stručné seznámení dobrovolníků s možným projevem diagnóz.“ Zadruhé by se měla zaměřit pozornost na prožívání dobrovolníků. Každý člověk nemá schopnost na to, aby pečoval o umírajícího člověka,

⁸⁰ NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích*. 2. vyd. Praha: Hestia, 2002. 49 s. ISBN 80-238-8697-5. s. 27-28

⁸¹ Tamtéž, s. 28

⁸² Tamtéž, s. 28

přijmout ho. „Dobrovolník musí vědět, že má právo na to cítit se nesvůj, že není hanba, když se mu v určitých situacích udělá špatně, že není neschopný, když ho nemocný odmítne, že je přirozené plakat nad smrtí pacienta, kterého pravidelně navštěvoval.“ Velkým přínosem je pro ně i to, pokud má hospic „samostatnou místnost pro dobrovolníky.“ Tato místnost slouží jen pro ně samotné, kde nejsou ničím a nikým rušeni. Zde se mohou připravit na návštěvu u pacienta, mohou si zde psychicky odpočinout právě po proběhlé návštěvě nebo i v klidu poplakat, jestliže to potřebují.⁸³

Velkou a důležitou pomocí je pro nemocného člověka i pouhý hovor, kdy mu dobrovolník pouze naslouchá. „Dále je třeba si uvědomit, že základním a zcela nezbytným tématem v posledních fázích života je smíření (s životem, blízkými, příp. výslovně s Bohem), kterému se má napomoci, které ale nelze vynucovat.“⁸⁴

„Dobrovolníci se střídají ve službě rychleji než pečující personál a často ke své činnosti na tomto poli přistupují zodpovědněji než někteří profesionálové. Samozřejmě není to všude takto, ale tam, kde tyto problémy přetrvávají, je nutné stále dobrovolnictví podporovat.“⁸⁵

„Každý dobrovolník je jedinečný svými zkušenostmi a dovednostmi, ale všichni mají stejnou touhu – pomáhat.“⁸⁶

V sociálních službách existuje i tzv. prostupné zaměstnávání, jehož cílem je připravit, zacvičit a dovést znevýhodněné osoby na trh práce. Prostupné zaměstnávání má několik stupňů a spadá do nich i dobrovolnická služba.⁸⁷ Například lidé, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením nebo se nacházejí v sociálním vyloučení mohou malovat, účastnit se nějakých rekonstrukcí, manuálních prací. Později mohou vykonávat veřejné služby ve městě, uklízet veřejné prostranství apod.⁸⁸

Dobrovolníci mohou také docházet např. do domova pro seniory, nebo i do jiných sociálních služeb za klienty, kterým mohou jen naslouchat, protože i toto pohladí

⁸³ NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích*. 2. vyd. Praha: Hestia, 2002. 49 s. ISBN 80-238-8697-5. s. 29-30

⁸⁴ Tamtéž, s. 30-31

⁸⁵ Tamtéž, s. 36

⁸⁶ Tamtéž, s. 36

⁸⁷ MELKOVÁ, G. *Prostupné zaměstnávání - Metodika*. s. 26-41 [on-line]. [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/prostupne-zamestnavani-metodika-a-manual-dobrych-praxi-ke-stazeni>

⁸⁸ MELKOVÁ, G. *Prostupné zaměstnávání – Manuál dobrých praxí*. s. 71-78 [on-line]. [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/prostupne-zamestnavani-metodika-a-manual-dobrych-praxi-ke-stazeni>

takového člověka po duši. Dále jim mohou něco předčítat, komunikovat s nimi a mnoho různých dalších věcí.⁸⁹

Dobrovolníci mohou také působit v zahraničí, jak ve zdravotních, tak také v sociálních službách. Zde nejenom, že oni sami získají nové znalosti o konkrétní cizí zemi, naučí se, nebo i prohloubí, znalost konkrétního cizího jazyka, ale dojde i ke vzájemnému propojení dvou kultur. Cizinci dané země získají znalost o naší zemi. Tím získají všichni nové znalosti, dovednosti apod.⁹⁰

⁸⁹ MAFRA, a. s. *Týdeník 5plus2 Chomutovsko*. 2014, roč. 3, č. 37, s. 8.

⁹⁰ Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, *Dobrovolnictví přes hranice*. [on-line]. [cit. 2014-12-17].
Dostupné z: http://www.dcul.cz/stranky/programy_dob_pres_hranice.htm

6 SOCIÁLNÍ OPORA

Sociální opora je velice důležitá v okolí člověka jak pro zdravého jedince, tak pro nemocného nebo postiženého obzvlášť. Jakákoli pomoc či povzbuzení, dává člověku jistotu a pocit bezpečí. Pozitivně ovlivňuje zdravotní stav a také adaptaci na zátěž. Pro zdravotně postiženého člověka je velice důležité akceptování, pocit důvěry, jistoty apod. Tento postižený člověk se pak cítí spokojený sám se sebou samým a cítí se své problémy zvládat.⁹¹

Může se rozlišit na „*emocionální, instrumentální a evaluační*.“ První je závislá na chování druhých osob, které „*vyjadřují náklonnost, blízkost, lásku, porozumění či starostlivost, instrumentální spočívá v pomoci prostřednictvím konkrétních nástrojů, evaluační je příznačná poskytováním pozitivního hodnocení*.“⁹²

„*Vztah mezi zátěží a sociální oporou se může shrnout do čtyř možností:*

- 1) *Sociální opora ovlivňuje adaptaci na zátěž: Člověk v tísní zažívá oporu a tím snadněji se vyrovnává s nároky. Sociální opora má podobu pomoci při zvládnání zátěže.*
- 2) *Adaptace ovlivňuje sociální oporu. Způsob, jakým se člověk vyrovnává či nevyrovnává se zátěží, signalizuje jeho sociálnímu okolí, zda vůbec potřebuje pomoc, případně, který typ pomoci potřebuje.*
- 3) *Sociální opora a adaptace na zátěž neovlivňují jeden druhého žádným konzistentním způsobem.*
- 4) *Sociální opora a adaptace na zátěž se ovlivňují navzájem a navíc jsou obě ovlivňovány dalším faktorem stojícím v pozadí.*⁹³

Pro postiženého člověka není důležitá blízkost nejbližších lidí, ale také širšího sociálního okolí.⁹⁴ Právě jím může být dobrovolník, protože nabízí velkou pomoc nejen nemocnému, ale také jeho rodině. Jak nemocný člověk, tak i jeho nejbližší procházejí několika „fázemi“. Tyto fáze se mohou vracet a střídát. Důležité je držet s nemocným krok. Jestliže nemocný už je ve fázi smíření, ale rodina v některé z předchozích fází,

⁹¹ PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6. s. 23

⁹² Tamtéž, s. 24

⁹³ Tamtéž, s. 24

⁹⁴ Tamtéž, s. 24

může to být na škodu. V tom případě se musí někdo ujmout role doprovázejícího, např. dobrovolník.⁹⁵ Fáze podle Kübler-Rossové jsou přílohou H této bakalářské práce.

⁹⁵ SVATOŠOVÁ, M. *Hospice a umění doprovázet*. 2. vyd. Praha: Ecce homo, 1995. 144 s. ISBN 80-902049-0-2. s. 27-28

7 KOMUNIKACE SE ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝMI, SENIORY

Rozlišují se dvě formy komunikace a to verbální a neverbální. V první řadě by se měla zvládnout neverbální komunikace, aby z ní vyplynula „*úcta, bezproblémový, přátelský vztah k druhému.*“ Každý člověk právě neverbální komunikací ovládá, aniž by si to uvědomil, druhého člověka svým „*postojem, vzdáleností, mimikou i gestikulací.*“⁹⁶

Různé potíže v komunikaci se najdou u všech typů zdravotního postižení či znevýhodnění. Je obvyklé, že čím těžší postižení zdravotně postižený člověk má, tím je také s takovým člověkem horší komunikace. To, jak člověk komunikuje, vždy zjevuje něco o sobě. Někdy mívají ostatní jedinci ze zdravotně postižených strach, což může být a je nesmyslné. Neumí doopravdy poznat, „*jací jsou, neumí pochopit, respektovat jejich osobní identitu, jejich odlišnost.*“ Ale problémy v komunikaci mohou způsobit také zdravotně postižení lidé. Může jít o „*záměrné podceňování sebe samého, které se značí jako „demonstrativní sebesnižování.*“ Tím se oprostí od určitých úkolů. Děti toto činí proto, aby nemusely dělat nějaké povinnosti a dospělá populace tím „*prohlubuje jen svůj vlastní handicap.*“ Značným skupinám zdravotně postižených osob činí problémy v nedorozumění všemu, co lidé říkají. Proto by se mělo dbát na:

- „*jednoduchost (přiměřenou věku, schopnostem apod.),*
- „*uspořádanost (jasná, přehledná struktura sdělení),*
- „*stručnost (srozumitelné vyjádření toho nejdůležitějšího),*
- „*podnětnost (emoční stránka sdělení, jeho zajímavost a aktuálnost).*“⁹⁷

Zdraví lidé vidí často ve zdravotně postižených lidech jedince, kteří jsou „*méně schopní a více závislí na pomoci jiných.*“ Tím jsou řazeni a vytváří se tak představa zvláštní sociální skupiny. „*Jsou tak vnímáni jako „ne-zdraví“, což ovšem nemusí vůbec odpovídat jejich reálné situaci.*“ Spousta zdravých lidí k nim chybně přistupuje a tím se tvoří a vznikají stále další bariéry. Pro jejich odstranění je důležité „*aktivní a pozorné*

⁹⁶ ČECHOVÁ, V., NEKLANOVÁ, A., KUČEROVÁ, H. *Psychologie a pedagogika II.* 1. vyd. Praha: Informatorium, 2004. 160 s. ISBN 80-7333-028-8. s. 124

⁹⁷ SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením.* 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 160 s. ISBN 978-80-7367-691-9. s. 14-16

naslouchání, respektování dorozumívacích schopností, přizpůsobení se komunikační situaci, přijímání druhého jako rovnocenného partnera.“⁹⁸

7.1 Zvláštnosti v přístupech ke klientům se zdravotním postižením

„*U postižení zraku*“ je dobré, aby se lidem se „*zbytky zraku*“ dopřalo správného osvětlení pro jejich „*orientaci v prostoru*.“ Nevidomí při chůzi ocení, aby se zavěsili do člověka, který ho vede a při pohybu, aby měli místnost bez překážek. Pokud je nevidomý u přechodu pro chodce, je dobré mu položit otázku, zda nechce pomoci. Pokud se ptá nevidomý na cestu je nutné mu cestu popsat jednoduše, např. „*po pěti krocích zabočte vlevo*.“ U jakékoli překážky na cestě mu v klidu říci, o jakou překážku se jedná a jak je daleko. „*Pro sluchově postiženého člověka*“ je vhodné příjemné, klidné prostředí bez jakéhokoli hlučného prostředí a dobré osvětlení sloužící pro dobrou komunikaci. Vždy se stojí k postiženému člověku čelem, je nutné mluvit potichu, v klidu, protože tímto se docílí správné mimiky a sluchově postižený tak může dobře odezírat. V žádném případě se mu ve společnosti jiných lidí neříká „*potom ti to povíme*.“ Pokud neumí zdravý jedinec znakový jazyk a neslyšící špatně odezírá, použije se písemný projev. „*U člověka s postižením řeči*“ je nutné vytvořit vhodné, klidné, ničím nerušené prostředí. Postiženého nechat vždy domluvit, nepřerušovat jej. Nikdo neví, co chtěl skutečně sdělit. Opravdu je důležité ho v klidu vyslechnout. Pokud danému jedinci člověk správně neporozumí, je vhodné se opětovně zeptat. Celkově se vyžaduje u tohoto typu postižení trpělivost, klid a mnoho taktu. „*Lidé s mentálním postižením*“ mají většinou narušené „*abstraktní myšlení a analyticko-syntetické funkce*“, *ale mechanická paměť může být dobrá.*“ Často se u nich objevují změny nálad, impulsivnost, zkratkovité chování. Proto se s těmito jedinci hovoří podle mentálního vývoje a nepřihlíží se k jejich věku.⁹⁹

S postiženým, který má pohybovou vadu se hovoří nejlépe. S tímto člověkem se hovoří tváří v tvář. Komunikuje se jen přímo s ním i v případě, kdy je osobně přítomen

⁹⁸ SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 160 s. ISBN 978-80-7367-691-9. s. 17-29

⁹⁹ NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-197-5. s. 80-83

jeho asistent. V případě, kdy postižený jedinec je na vozíčku, bez jeho svolení se s vozíkem nikdy samovolně nemanipuluje.¹⁰⁰

7.2 Komunikace se seniory a umírajícími

U každého seniora je způsob komunikace jiný. Záleží např. na jeho onemocnění, komunikačních schopnostech atd. Proto je důležité přizpůsobit komunikaci jeho věku, rytmu a požadavkům. Důležité je umění naslouchat, brát ohled na jeho onemocnění. Senior si všimne jakéhokoliv nesouladu mezi verbální a neverbální komunikací.

Senior si potřebuje pohovořit, ale v určitých chvílích není nutná verbální komunikace. I pouhý „*letmý pohled, pohlazení, úsměv*“ dokáže pohladit na duši. „*Opravdová komunikace není pouhá fyzická blízkost ani výměna informací nebo myšlenek. Je v tom něco jiného: Je to přítomnost mého „já“.*“¹⁰¹

Vždyť pouze tón, pohled, gesta nebo mimika o člověku vypoví více než slovo. Pouze člověk, který dovede dobře naslouchat ostatním, porozumí neverbálním projevům a sám pozná, kdy se „*ptát, konverzovat, mlčet, zůstat či odejít.*“¹⁰²

Hlavními zásadami komunikace se seniory jsou „*uvědomění, pozdrav, oslovení, vymezení vzájemných rolí, vytvoření vztahu laskavosti a důvěry.*“¹⁰³

Na začátku je dobré si uvědomit, jak se bude se seniorem hovořit. Zda se bude jednat o „*rozhovor podporující, edukační, motivující, naslouchající či zjišťující.*“¹⁰⁴

U pozdravení a oslovení je vhodné např. u kognitivních poruch (sluch atd.) použít tělesný kontakt, např. dotyk na rameno.¹⁰⁵

Navázání dobrého vztahu a vytvoření důvěry slouží k dobré spolupráci. K obecným zásadám patří uvědomění, jakou komunikaci zvolit. Komunikace musí přiměřeně odpovídat formě i stavu klientova postižení, jak je uvedeno výše. Hlavní je také udržování očního kontaktu, správné používání mimiky a gest a zaujmout správný

¹⁰⁰ VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 144 s. ISBN 80-247-1262-8. s. 134-135

¹⁰¹ HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 192 s. ISBN 978-80-247-4139-0. s. 121

¹⁰² Tamtéž, s. 122

¹⁰³ Tamtéž, s. 122

¹⁰⁴ Tamtéž, s. 122

¹⁰⁵ Tamtéž, s. 123

postoj. I když má senior doprovod, komunikovat vždy přímo se seniorem a ne s doprovodem klienta. Při komunikaci se snažit mluvit srozumitelně, hlasitěji a pomaleji. Dobré je umět „*aktivně naslouchat, vžít se do jeho situace, udělat si na rozhovor čas.*“ Senioři už mají zvýšenou psychickou citlivost, proto se musí brát na toto ohled, umět přijímat s větší tolerancí jejich náladovost, netaktnost, hrubost. U každého seniora je dobré, aby se na ně mluvilo milým a poklidným hlasem, dát najevo zájem. Pokaždé seniora chválit. S každým seniorem se zachází a také jedná s ohledem na jeho věk, nikoliv na jeho mentalitu. V žádném případě není vhodné „*litovat klienta kvůli jeho zdravotnímu postižení, protože to snižuje jeho psychický komfort.*“ U každé komunikace nedávat najevo netrpělivost a „*neopakovat po nich špatně artikulovaná slova.*“ Jestliže se senioři pomaleji vyjadřují, být taktéž trpělivý a „*nedoplňovat za ně slova dopředu.*“ U každého rozhovoru se nejprve seniora zeptat, ze které strany nejlépe slyší, a z té také přistupovat. Je lepší sedět, nepopocházet, aby senior dobře slyšel. Nikdy by se nemělo každého seniora „*usměrňovat, napomínat, odmítat a přehlížet.*“ Vždy by se mělo chování nemocného snažit pochopit, věřit tak „*jeho světu*“.¹⁰⁶ Nikdy by se neměli oslovovat senioři „*babi*“ nebo „*dědo*“, protože je to pro ně ponižující. Proto se vždy oslovují jeho vlastním jménem. Také je nutné vyhýbat se „*zdětinšťování*“ starých lidí. Ani u člověka, kterému byl diagnostikován „*syndrom demence se nehovoří jako s dětmi (formou, ani obsahem).*“ Jestliže si člověk, který chce komunikovat se seniorem neověří nedoslýchavost, nikdy se nezesiluje hlas. „*Ve stáří se zhoršuje porozumění řeči v hlučném prostředí, proto se nesnažit „překřikovat“ hudbu, televizi či jiný hovor, ale snažit se hluk odstranit. Nikdy se nevnucuje dopomoc, ale vždy se nabízí (např. při pohybu, odkládání oděvu či při uléhání na lůžko). Umožňuje se používání opěrných pomůcek.*“¹⁰⁷

¹⁰⁶ HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 192 s. ISBN 978-80-247-4139-0. s. 123-124

¹⁰⁷ KUZNÍKOVÁ, I. a kol. *Sociální práce ve zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 224 s. ISBN 978-80-247-3676-1. s. 206-207

PRAKTICKÁ ČÁST

8 Cíl sledovaného problému a hypotézy

Cílem anonymního průzkumu je zjistit od samotných dobrovolníků, jaké motivy vedou k rozhodnutí se pro dobrovolnickou činnost, zda dobrovolníci získávají touto činností nové znalosti, dovednosti, které mohou uplatnit v osobním či profesním životě. Tím i přiblížit dobrovolnictví širší veřejnosti a poukázat na to, že i v této činnosti lze najít užitek jak pro sebe samého, tak i pro klienty, kterým touto činností lidé velice pomáhají v jejich nelehké situaci a za pomoci této práce tak možná získat více dobrovolníků, kterých je stále nedostatek.

Zároveň se ale neví, jaké motivy vedou dobrovolníka k vykonávání dobrovolnické činnosti? Najdou další lidé, kteří se rozhodnou pro tuto činnost nové zkušenosti, vědomosti, dovednosti? Dojde touto činností k dalšímu rozvíjení člověka? Na to, aby se toto ověřilo a mohla tato bakalářská práce sloužit pro veřejnost, být ostatním příkladem pro rozhodnutí se k této činnosti, byly stanoveny následující hypotézy:

Hypotéza č. 1: U většiny dobrovolníků se všechny typy motivací propojují.

Hypotéza č. 2: Dobrovolník získává nové zkušenosti, vědomosti a dovednosti.

Hypotéza č. 3: Dobrovolník se neustále rozvíjí.

8.1 Metoda sběru dat

V této bakalářské práci byla použita metoda dotazníkového šetření. Dotazník obsahuje 21 otázek. Některé otázky jsou uzavřené, kde respondent volí jen svou odpověď ze dvou či více alternativ. Některé otázky jsou otevřené, protože se dotazují na příklad, který může respondent uvést, pro konkrétnější přehled, ukázkou, názor. Byly

použity obecné otázky (konkrétně otázky 1 – 5), otázky vztahující se k 1. hypotéze (otázky 6 – 8), otázky zaměřené na 2. hypotézu (otázky 9 – 12) a otázky ke 3. hypotéze (otázky 13 – 21).

8.2 Realizace výzkumu

Výzkum byl prováděn v Ústeckém kraji. Byly osloveny různé zdravotnické, sociální organizace, celkem 7 organizací. Rozdáno bylo 114 dotazníků, vyplněno bylo pouze 25 dotazníků. Celková návratnost činila tedy 29,93 %. Výzkum probíhal v měsíci lednu.

8.3 Analýza výsledků dotazníkového šetření

Při zpracování výsledků byly jednotlivé odpovědi vloženy do tabulek a výsledky jsou vyjádřeny procentuelně. Tabulky k jednotlivým položkám jsou doplněny grafy, písemným zhodnocením a výsledky jsou na následující stránce.

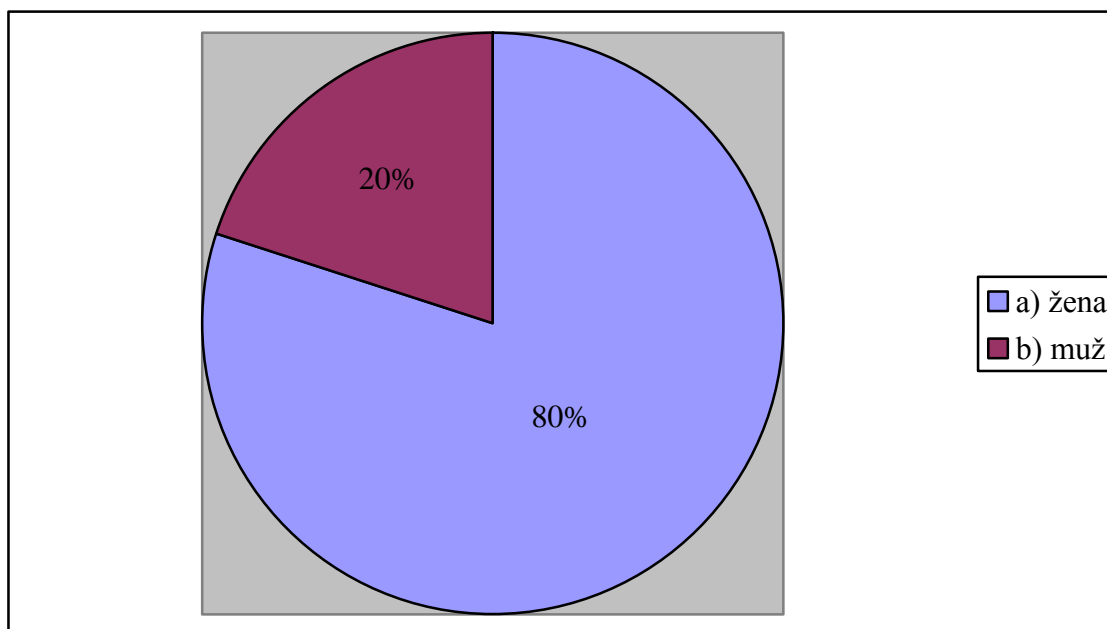
8.4 Výsledky dotazníkového šetření

1) Vaše pohlaví?

Tabulka 1: Pohlaví

Odpověď	Počet respondentů
a) žena	20
b) muž	5
Celkem	25

Graf 1: Pohlaví



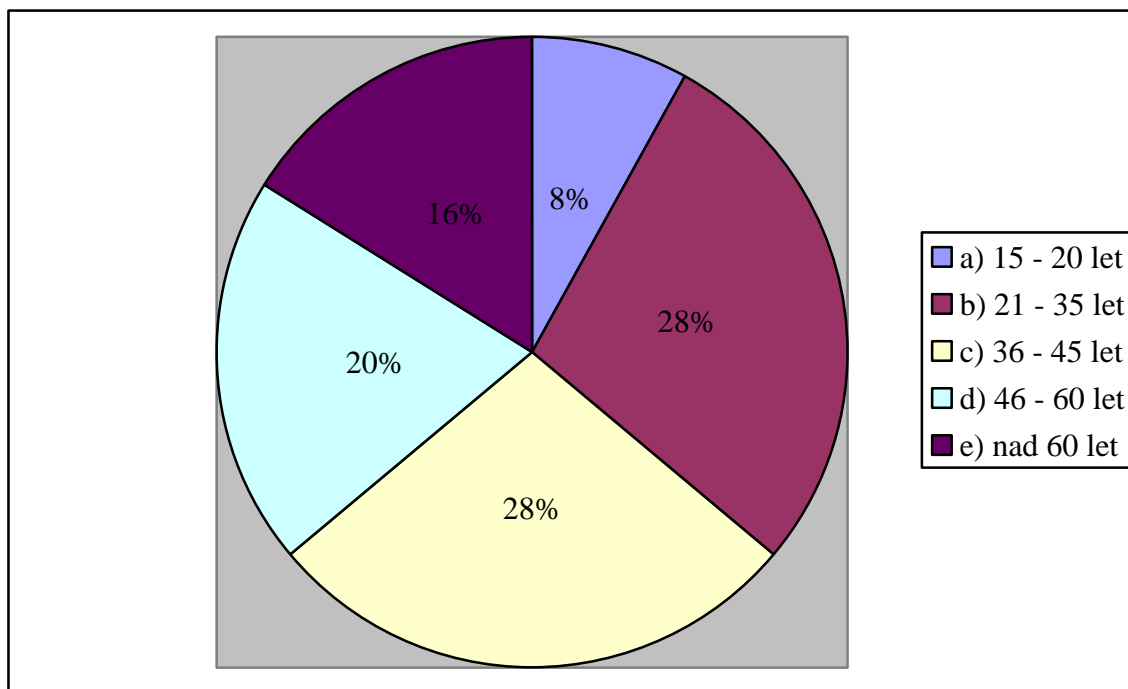
První otázka byla zaměřena na pohlaví respondentů. Jak je vidět z grafu, převažují ženy oproti mužům a to z 80 %. Zbýlých 20 % je tvořeno mužským pohlavím.

2) Váš věk?

Tabulka 2: Věková struktura

Odpověď	Počet respondentů
a) 15 – 20 let	2
b) 21 – 35 let	7
c) 36 – 45 let	7
d) 46 – 60 let	5
e) nad 60 let	4
Celkem	25

Graf 2: Věková struktura



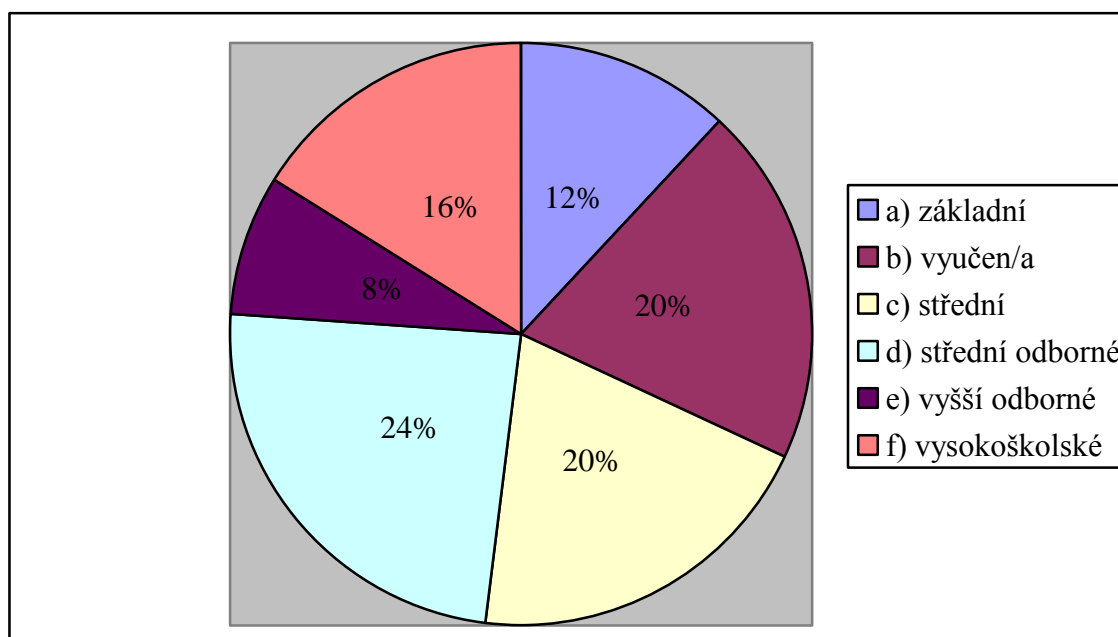
Druhá otázka byla zaměřena na věk respondentů. Samozřejmě nejpočetnější skupinu vytváří dospělost. Konkrétně mladou dospělost tvoří 28 % respondentů, střední dospělost též 28 % respondentů, starší dospělost zahrnuje 20 % respondentů. Mladistvých respondentů je 8% a senioři tvoří 16 % respondentů.

3) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Tabulka 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Odpověď	Počet respondentů
a) základní	3
b) vyučen/a	5
c) střední	5
d) střední odborné	6
e) vyšší odborné	2
f) vysokoškolské	4
Celkem	25

Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání



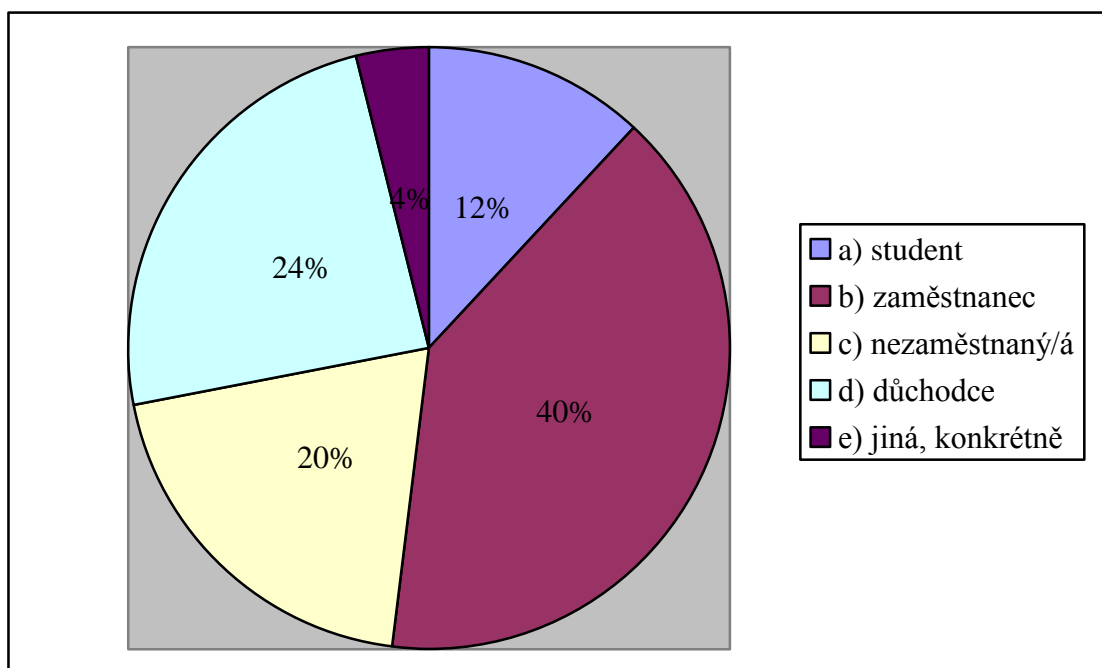
Tato otázka zahrnovala nejvyšší dosažené vzdělání tazajících se respondentů. Základního vzdělání dosáhlo 12 % respondentů, vyučení 20 % respondentů, středního 20% respondentů, středního odborného 24 % respondentů, vyššího odborného 8 % respondentů a vysokoškolského 16 % respondentů.

4) Vaše profese?

Tabulka 4: Profese dobrovolníka

Odpověď	Počet respondentů	Nejčastější jiná odpověď
a) student	3	0
b) zaměstnanec	10	0
c) nezaměstnaný/á	5	0
d) důchodce	6	0
e) jiná	1	1 (OSVČ)
Celkem	25	1

Graf 4: Profese dobrovolníka



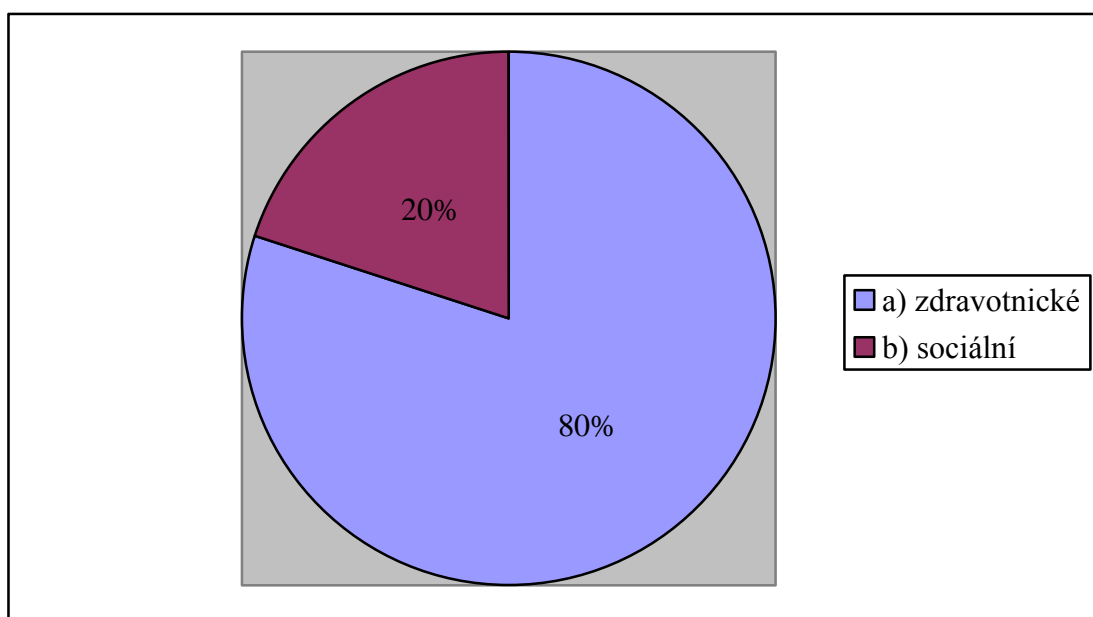
U otázky, kterou se zjišťovala profese respondentů je 12 % respondentů studujících, 40 % respondentů zaměstnanců, 20 % respondentů je nezaměstnaných, důchodců je 24 % respondentů a 4 %, tj. jeden respondent označil jinou odpověď. Jinou odpovědí je OSVČ.

5) V jaké oblasti vykonáváte dobrovolnickou činnost?

Tabulka 5: Oblast dobrovolnické činnosti

Odpověď	Počet respondentů
a) zdravotnické	20
b) sociální	5
Celkem	25

Graf 5: Oblast dobrovolnické činnosti



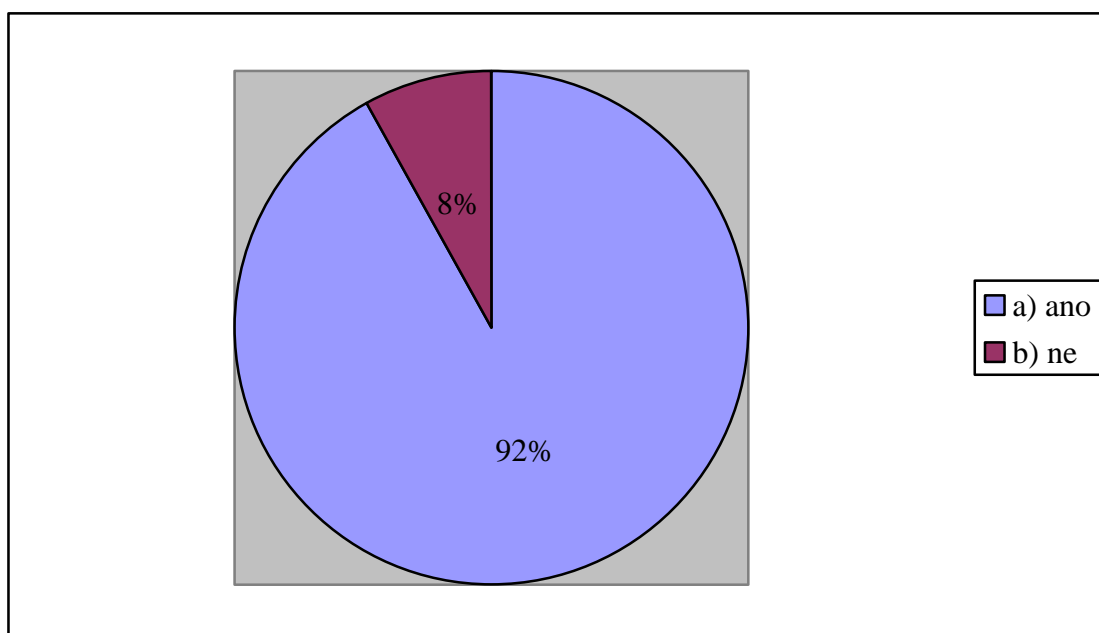
Tato otázka zahrnovala oblast, ve které dobrovolníci působí. Převažuje oblast zdravotnická a to z 80 % nad oblastí sociální, kterou tvoří 20 % respondentů, kde dobrovolníci působí.

6) Stal/a jste se dobrovolníkem ze svého vnitřního přesvědčení?

Tabulka 6: Normativní motivace

Odpověď	Počet respondentů	Důvod vedoucí k dobrovolnictví
a) ano	23	0
b) ne, uveďte důvod, co Vás k tomu vedlo	2	2 (Touha jen vyzkoušet, chuť něco dělat)
Celkem	25	2

Graf 6: Normativní motivace



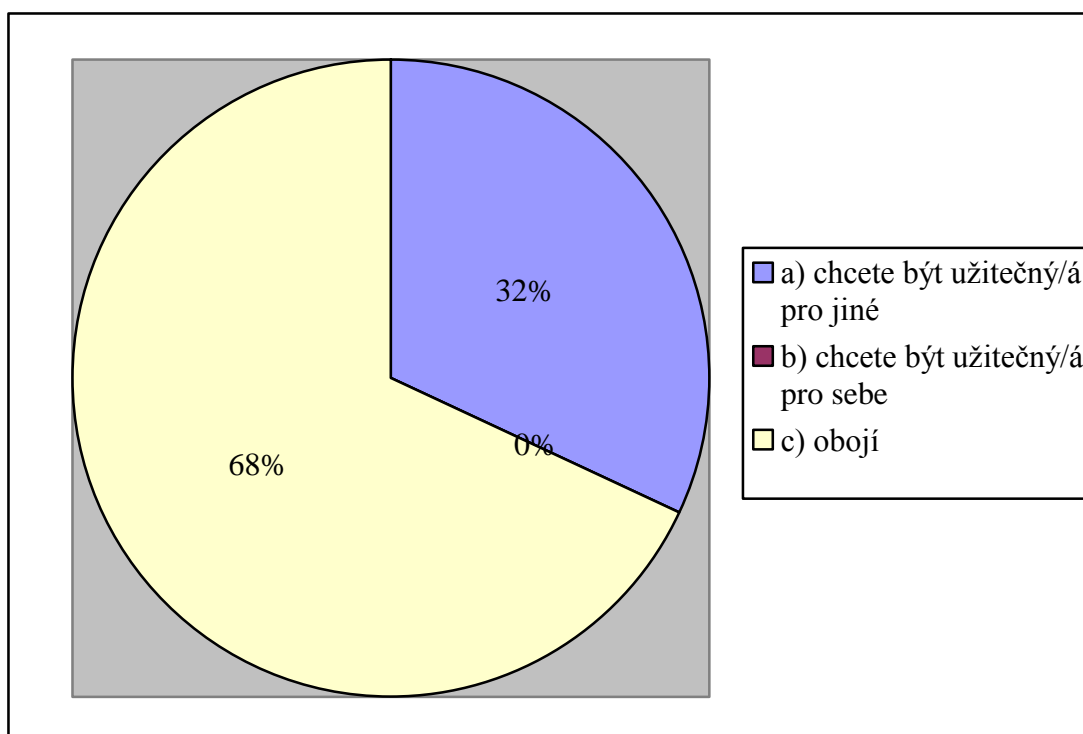
Tato otázka byla zaměřena na normativní motivaci. Motivace převažuje u 92 % respondentů, zbylých 8 % respondentů nevykonávají tuto činnost z normativní motivace, ale z touhy jen tuto činnost vyzkoušet, něco dělat.

7) Stal/a jste se dobrovolníkem, protože:

Tabulka 7: Reciproční motivace

Odpověď	Počet respondentů
a) chcete být užitečný/á pro jiné	8
b) chcete být užitečná/ý pro sebe	0
c) obojí	17
Celkem	25

Graf 7: Reciproční motivace



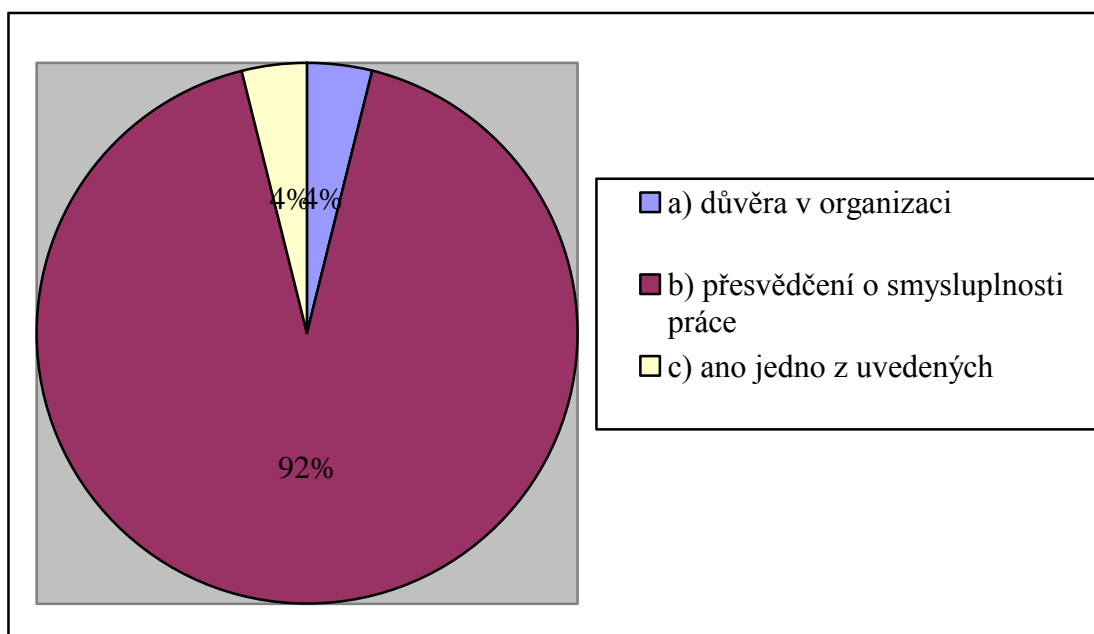
Tato otázka se také týkala motivace, ale reciproční. Souhlasilo s ní 68 % respondentů v úplném smyslu. Zbýlých 32 % jen z poloviny, protože chtějí být pouze užitečné pro jiné, nikoliv i pro sebe samého.

8) Stal/a jste se dobrovolníkem jen proto, že Vám stačila:

Tabulka 8: Nerozvinutá motivace

Odpověď	Počet respondentů
a) důvěra v organizaci	1
b) přesvědčení o smysluplnosti této činnosti	23
c) ani jedno z uvedených	1
Celkem	25

Graf 8: Nerozvinutá motivace



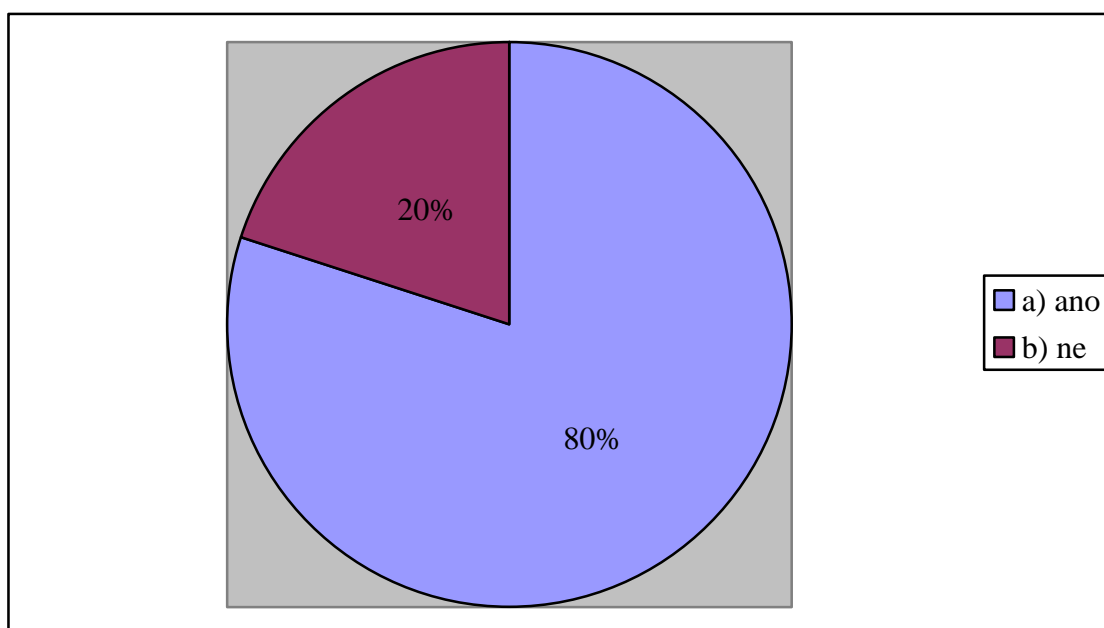
U této otázky zaměřené na nerozvinutou motivaci, odpověděly 4 % respondentů, že jim postačí důvěra v organizaci, 92 % respondentů přesvědčení o smysluplnosti práce, zbylým 4 % respondentů ani jedno z uvedených.

9) Získal/a jste pomocí výcviku nové zkušenosti, dovednosti?

Tabulka 9: Nové zkušenosti, dovednosti při výcviku

Odpověď	Počet respondentů
a) ano	20
b) ne	5
Celkem	25

Graf 9: Nové zkušenosti, dovednosti při výcviku



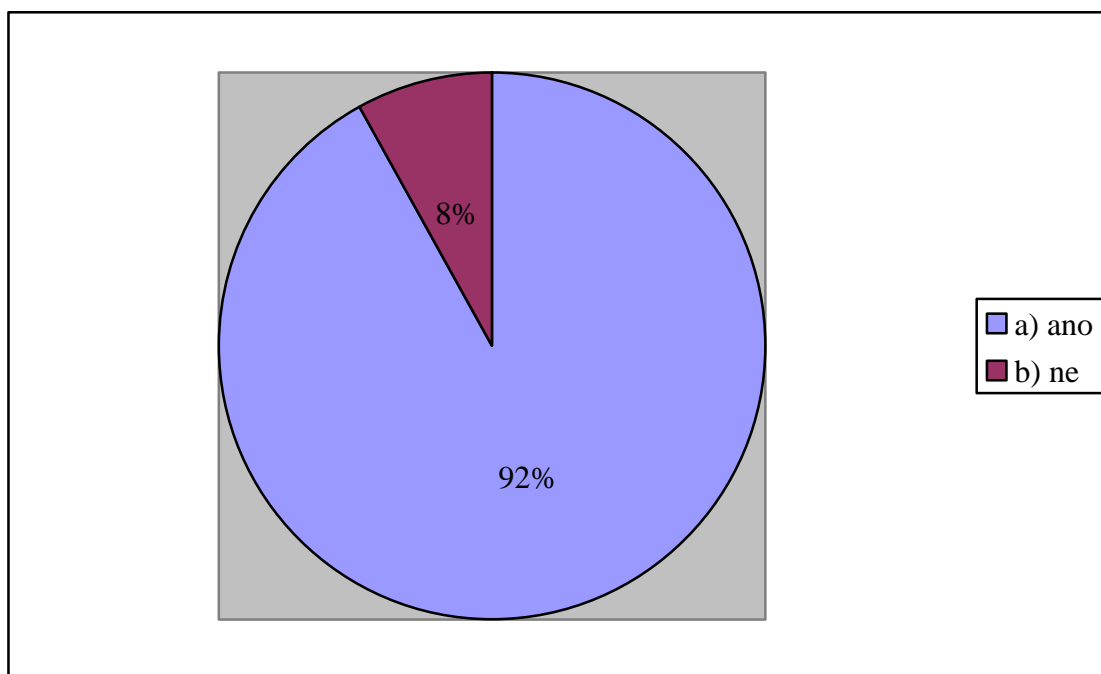
U této otázky zaměřené na výcvik získalo 80 % respondentů nové zkušenosti, dovednosti a zbylých 20 % respondentů nové zkušenosti a dovednosti nezískalo.

10) Získal/a jste pomocí supervize – předávání informací, více poučení z prožitků ostatních dobrovolníků?

Tabulka 10: Více poučení od dobrovolníků pomocí supervize

Odpověď	Počet respondentů
a) ano	23
b) ne	2
Celkem	25

Graf 10: Více poučení od dobrovolníků pomocí supervize



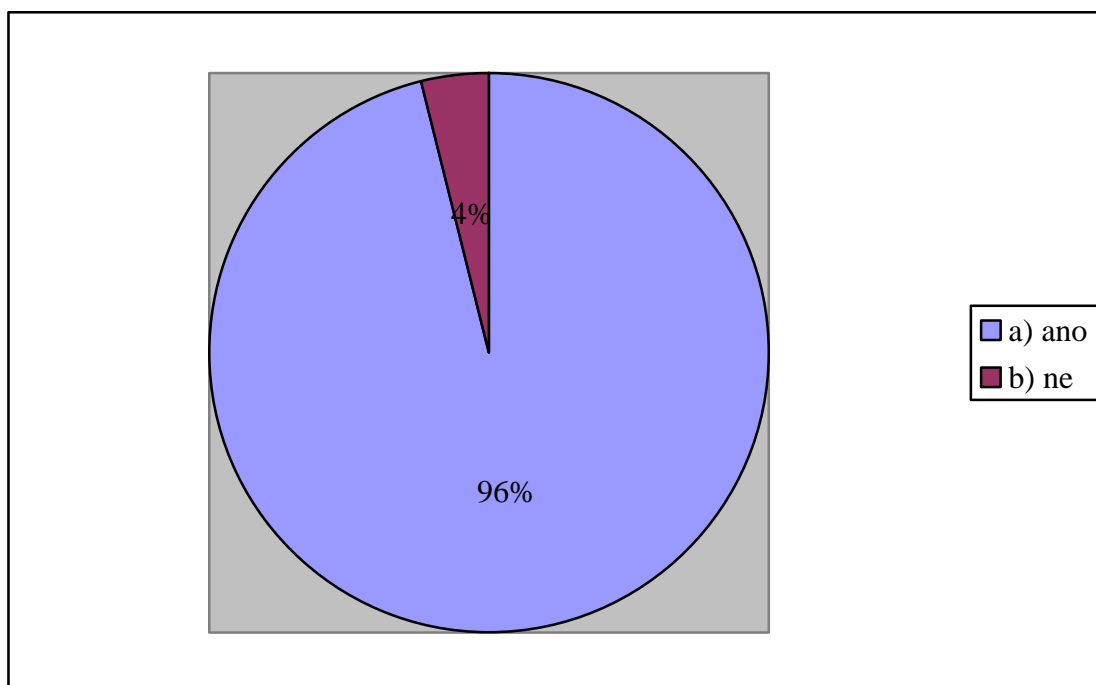
Na supervizi získalo více poučení od ostatních dobrovolníků 92 % respondentů, zbylých 8 % nikoli.

11) Vnímáte supervizi jako dobrý nástroj pro další vzdělávání a uchování dobrých návyků ve své službě dané organizace?

Tabulka 11: Supervize jako dobrý nástroj pro další vzdělávání

Odpověď	Počet respondentů
a) ano	24
b) ne	1
Celkem	25

Graf 11: Supervize jako dobrý nástroj pro další vzdělávání



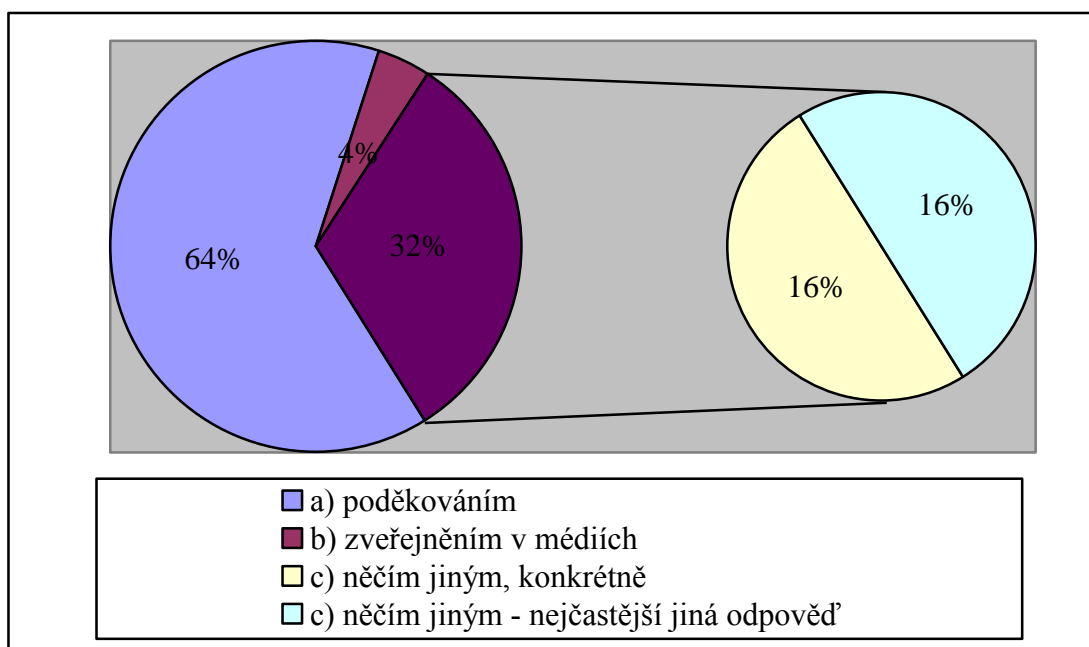
Supervizi jako dobrý nástroj pro další vzdělávání a uchování dobrých návyků ve své službě vnímá 96 % respondentů kladně, ostatní 4 % respondentů ne.

12) Byl/a jste za svou činnost pochválen/a?

Tabulka 12: Pochvala

Odpověď	Počet respondentů	Nejčastější jiná odpověď
a) poděkováním	16	0
b) zveřejněním v médiích	1	0
c) něčím jiným, konkrétně	8	4 (Poděkováním i zveřejněním v médiích)
Celkem	25	4

Graf 12: Pochvala



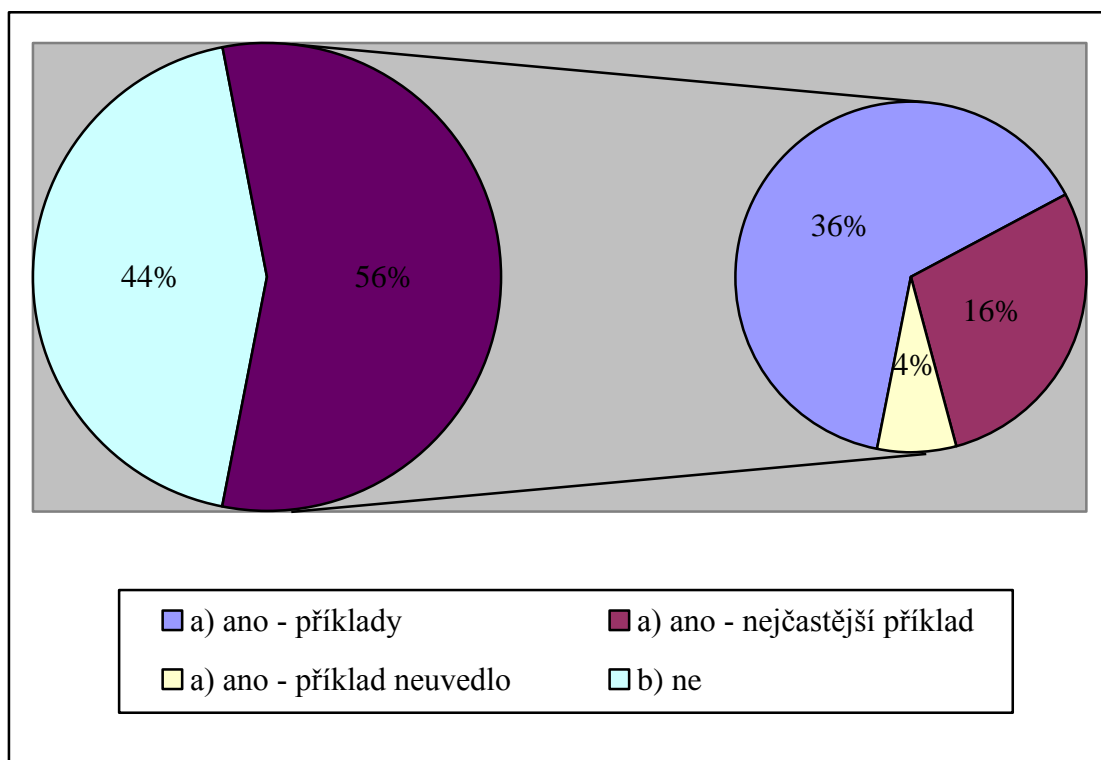
Spousta respondentů, konkrétně 64 %, byla pochválena jen slovem „děkuji“. Pouze 4 % respondentů byla zveřejněna v médiích a 32 % respondentů byla pochválena něčím jiným. Jako nejčastější jiná odpověď byla uvedena od 4 respondentů, tj. 16 % slovem „děkuji“ i zveřejněním v médiích.

13) Uměl/a byste nyní řešit nějakou situaci lépe než předtím, co jste se stal/a dobrovolníkem? Pokud ano, uveďte příklad.

Tabulka 13: Lepší řešení situace

Odpověď	Počet respondentů	Příklad zodpovědělo	Nejčastější příklad
a) ano	14	13	4 (Lepší komunikace)
b) ne	11	0	0
Celkem	25	13	4

Graf 13: Lepší řešení situace



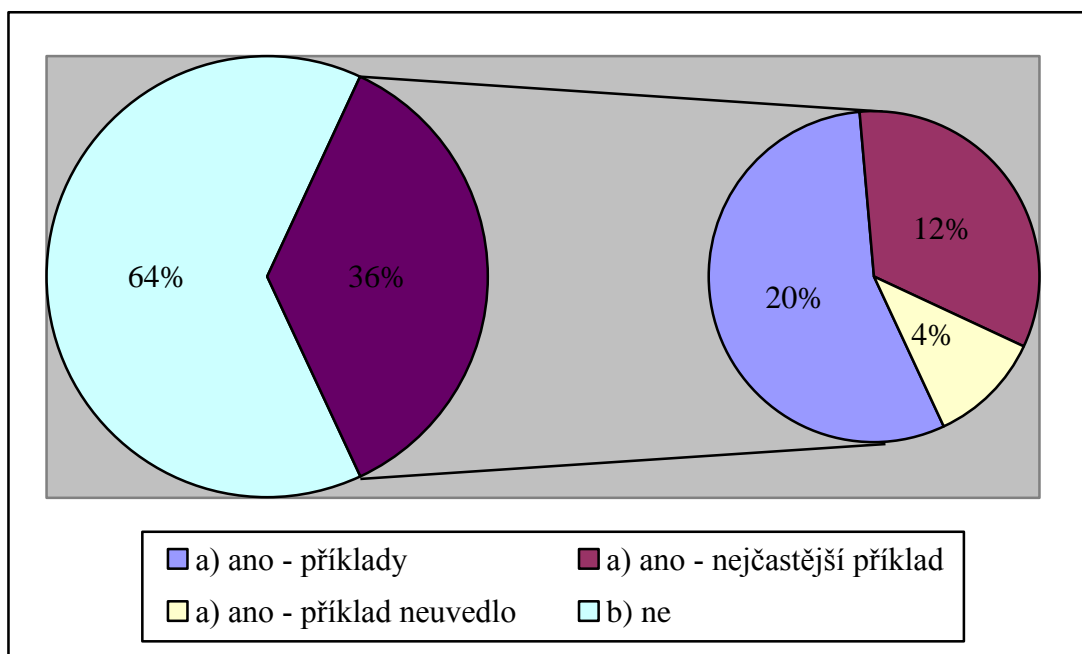
Různé situace by mohlo řešit lépe 56 % respondentů. Z nich uvedlo příklad 13 respondentů, tj. 52 %. Ze 13ti respondentů byla za nejčastější příklad uvedena zlepšená komunikace od 4 respondentů, tj. 16 %. Zbýlých 44 % respondentů by neumělo řešit nějakou situaci lépe.

14) Všimlo si Vaše okolí nějaké změny na Vás po dobu Vaší dobrovolnické činnosti?
Pokud ano, uveďte příklad.

Tabulka 14: Všimnutí změny z okolí

Odpověď	Počet respondentů	Příklad zodpovědělo	Nejčastější příklad
a) ano	9	8	3 (Větší sociální citění)
b) ne	16	0	0
Celkem	25	8	3

Graf 14: Všimnutí změny z okolí



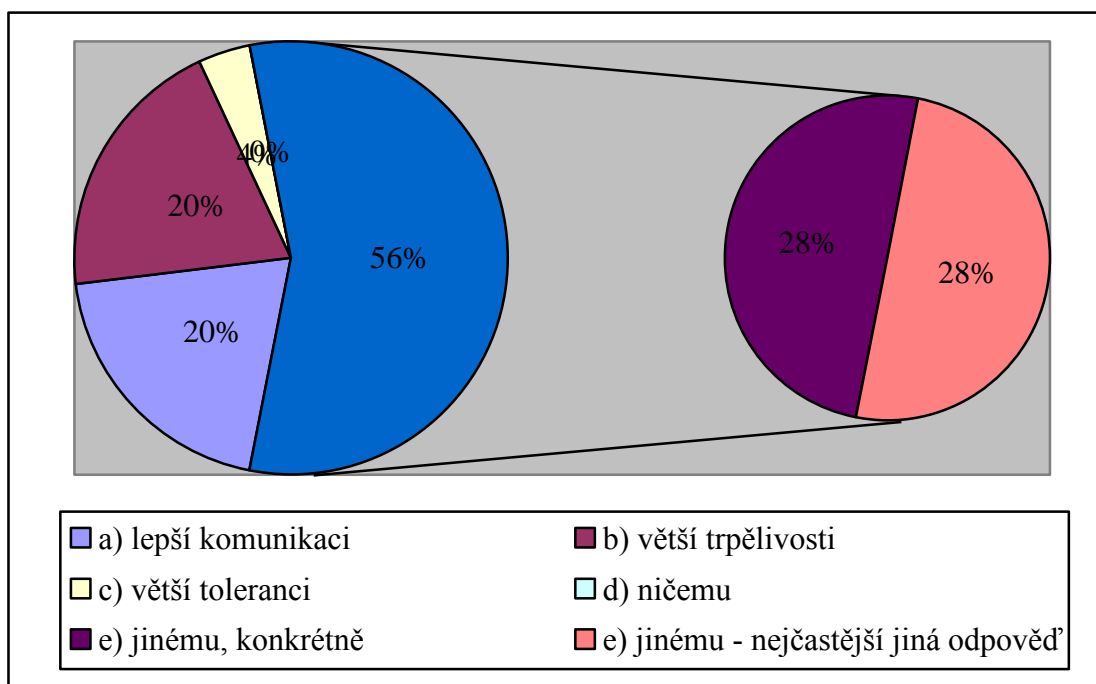
Změn na respondentech z jejich okolí si všimlo jen 36 % lidí. Příklad uvedlo 8 respondentů, tj. 32 %. Za nejčastější příklad bylo uvedeno větší sociální citění od 3 respondentů, tj. 12 %. Zbýlých 64 % si nevšimlo žádné změny.

15) Čemu jste se konkrétně naučil/a?

Tabulka 15: Naučení se konkrétní věci

Odpověď	Počet respondentů	Nejčastější jiná odpověď
a) lepší komunikaci	5	0
b) větší trpělivosti	5	0
c) větší toleranci	1	0
d) jinému, konkrétně	14	7 (odpovědi a), b), c)
e) ničemu	0	0
Celkem	25	7

Graf 15: Naučení se konkrétní věci



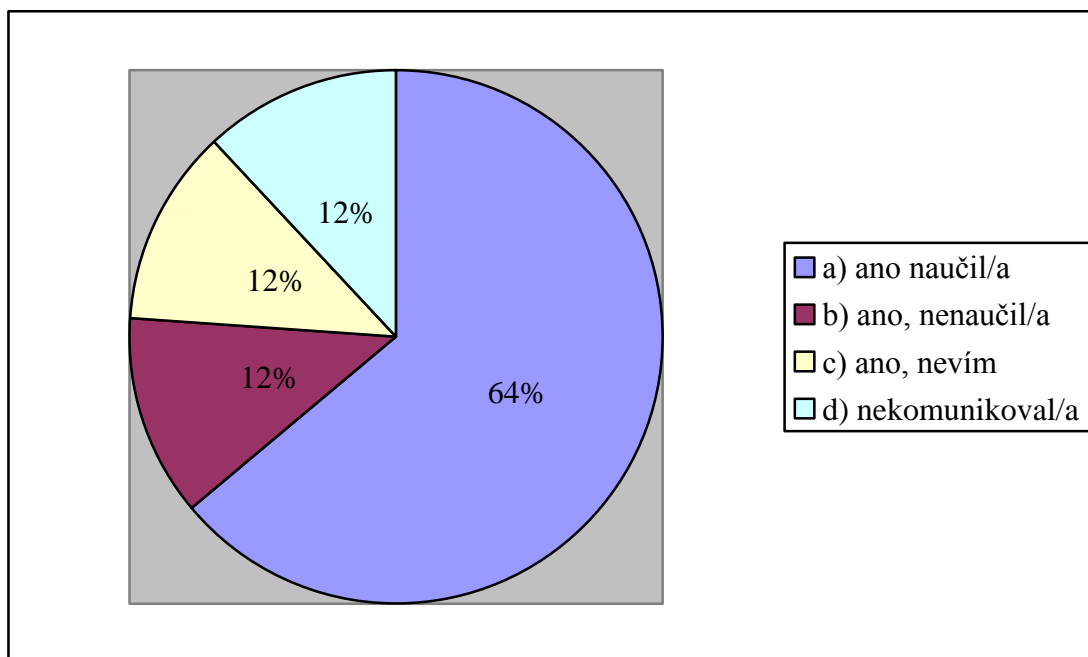
Jak z grafu vyplívá, 20 % tazajících se respondentů se naučilo lépe komunikovat, 20 % respondentů se naučilo větší trpělivosti, 4 % respondentů se naučilo větší toleranci a ostatních 56 % respondentů něčemu jinému. Za konkrétní nejčastější jinou odpověď se dá považovat jak lepší komunikace, tak větší tolerance i větší trpělivost a to celkem z 28 %.

16) Komunikoval/a jste se seniorem? Pokud ano, myslíte si, že jste se naučil/a lepší komunikaci s těmito jedinci?

Tabulka 16: Komunikace se seniorem

Odpověď	Počet respondentů
a) ano, naučil/a	16
b) ano, nenaučil/a	3
c) ano, nevím	3
d) nekomunikoval/a	3
Celkem	25

Graf 16: Komunikace se seniorem



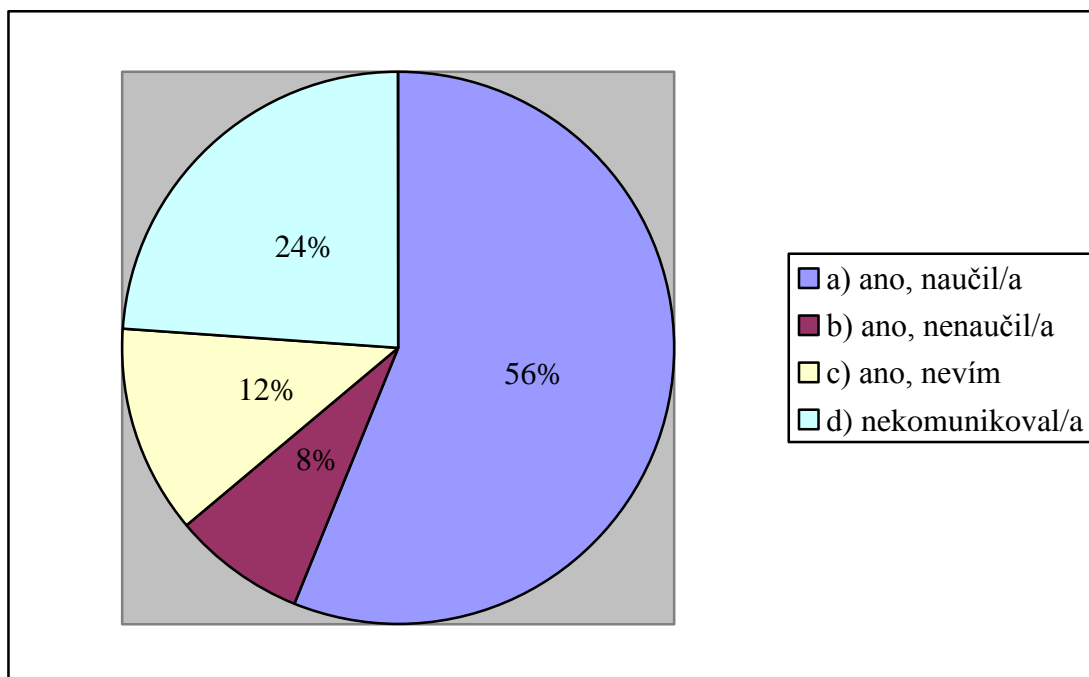
Se seniorem se naučilo komunikovat 64 % respondentů, 12 % respondentů se seniorem komunikovalo, ale nenaučily se s ním komunikovat, dalších 12 % respondentů s ním komunikovalo, ale neví, zda se komunikaci naučily a posledních 12 % respondentů se seniory nekomunikovaly.

17) Komunikoval/a jste se zdravotně postiženým člověkem? Pokud ano, myslíte si, že jste se naučil/a lepší komunikaci s těmito jedinci?

Tabulka 17: Komunikace se zdravotně postiženým člověkem

Odpověď	Počet respondentů
a) ano, naučil/a	14
b) ano, nenaučil/a	2
c) ano, nevím	3
d) nekomunikoval/a	6
Celkem	25

Graf 17: Komunikace se zdravotně postiženým člověkem



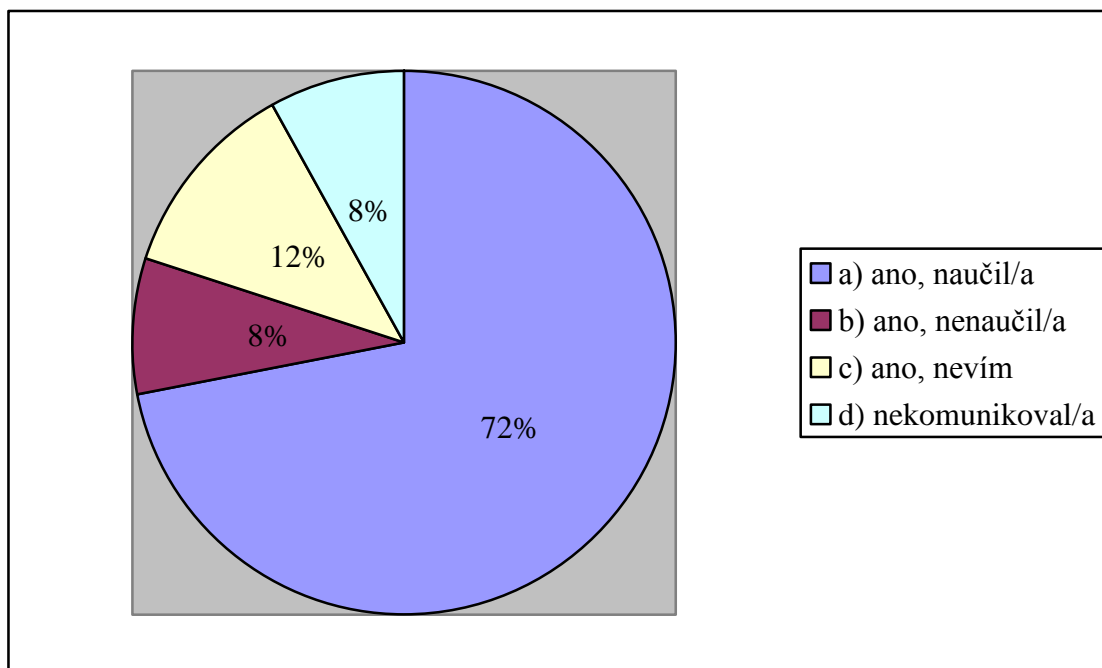
Se zdravotně postiženými lidmi se naučilo komunikovat 56 % respondentů, 8 % respondentů s nimi komunikovaly, ale nenaučily se s nimi komunikovat, 12 % respondentů s nimi komunikovaly, ale neví, zda se komunikaci naučily a zbylých 24 % respondentů se zdravotně postiženými nekomunikovaly.

18) Komunikoval/a jste s nemocným člověkem? Pokud ano, myslíte si, že jste se naučil/a lepší komunikaci s těmito jedinci?

Tabulka 18: Komunikace s nemocným člověkem

Odpověď	Počet respondentů
a) ano, naučil/a	18
b) ano, nenaučil/a	2
c) ano, nevím	3
d) nekomunikoval/a	2
Celkem	25

Graf 18: Komunikace s nemocným člověkem



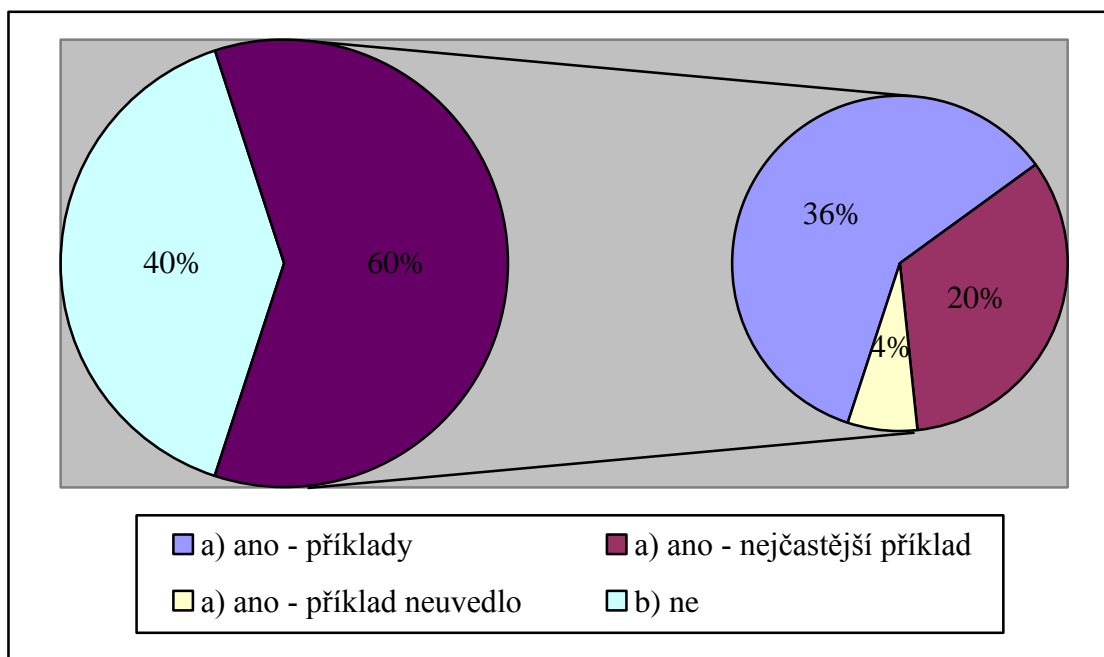
S nemocným člověkem se naučilo komunikovat 72 % respondentů, 8 % respondentů taktéž s ním komunikovalo, ale nenaučily se s ním komunikovat, 12 % respondentů s ním komunikovalo, ale neví, zda se komunikaci naučily a posledních 8 % respondentů s nemocným člověkem nekomunikovalo.

19) Naučil/a jste se něčemu novému od klientů? Pokud ano, uveďte příklad.

Tabulka 19: Naučení se něčemu novému od klientů

Odpověď	Počet respondentů	Příklad zodpovědělo	Nejčastější příklad
a) ano	15	14	5 (Smíření se s jakoukoliv situací, i velmi těžké situace brát s nadhledem, humorem. Pokud nedojde ke smíření, má na to psychika velký vliv)
b) ne	10	0	0
Celkem	25	14	5

Graf 19: Naučení se něčemu novému od klientů



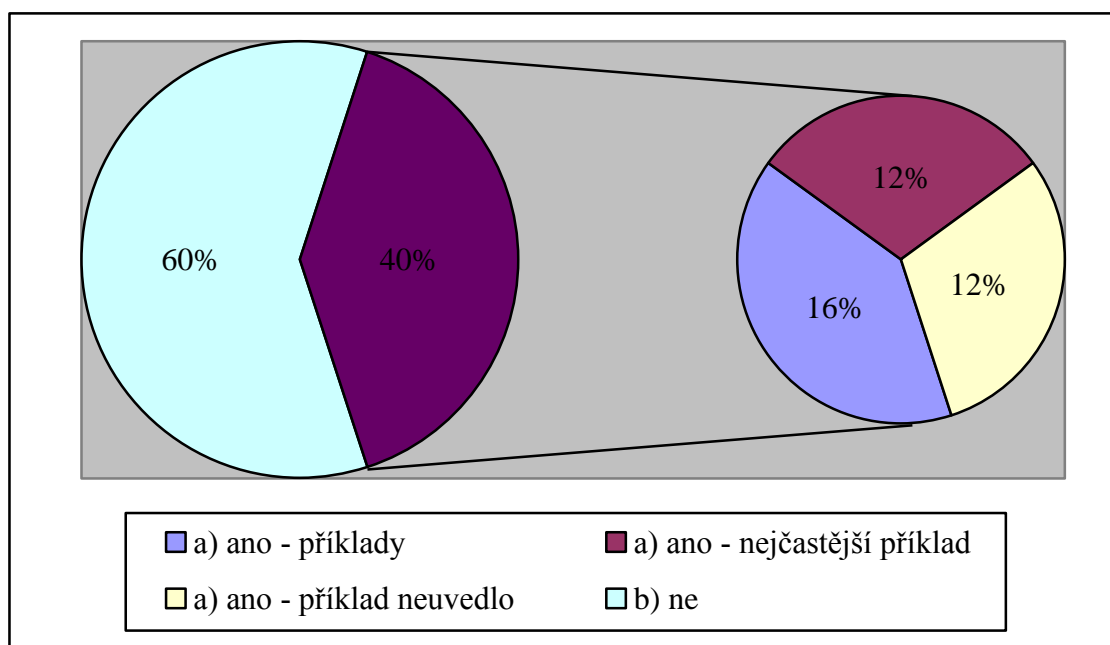
60 % respondentů se naučilo něčemu novému od klientů. Příklad uvedlo 14 respondentů, tj. 56 %. Jako nejčastější příklad uvedlo 5 respondentů, tj. 20 % smíření se s jakoukoliv situací, i velmi těžké situace brát s nadhledem, humorem. Pokud nedojde ke smíření, má na to psychika velký vliv. 40 % respondentů se nenaučilo ničemu novému od klientů.

20) Uplatnil/a jste získané zkušenosti, dovednosti v osobním životě? Pokud ano, uveďte příklad.

Tabulka 20: Uplatnění získaných zkušeností, dovedností v osobním životě

Odpověď	Počet respondentů	Příklad zodpovědělo	Nejčastější příklad
a) ano	10	7	3 (Pomoc lidem kdekoliv a v jakékoliv situaci)
b) ne	15	0	0
Celkem	25	7	3

Graf 20: Uplatnění získaných zkušeností, dovedností v osobním životě



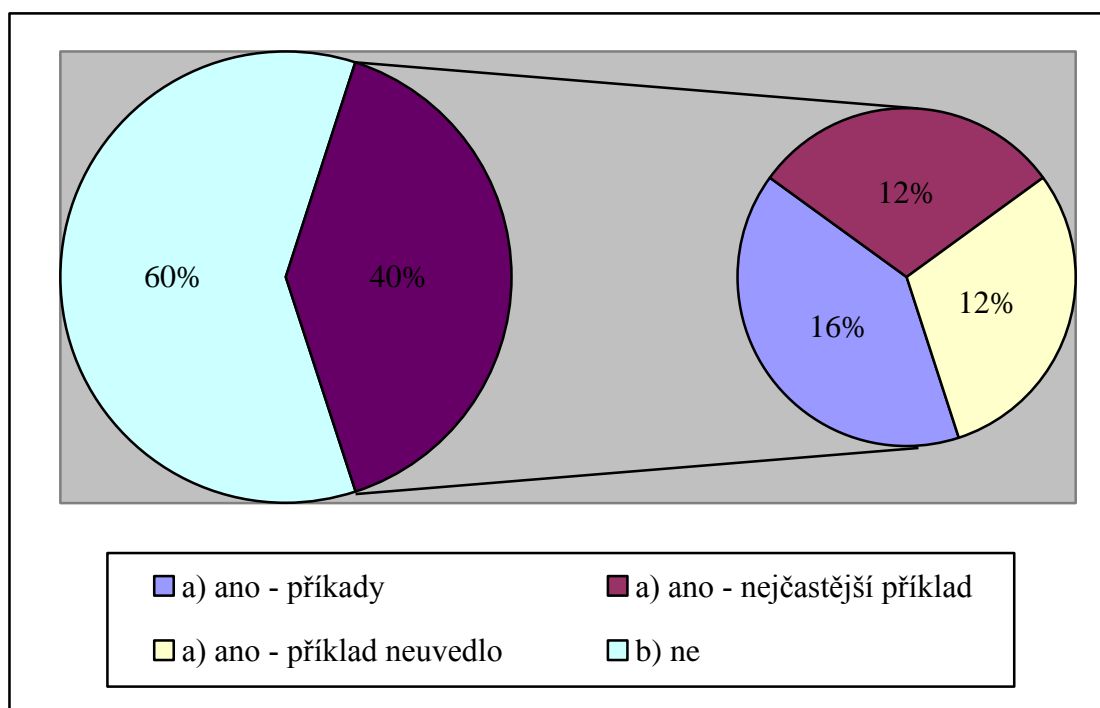
V osobním životě uplatnilo získané zkušenosti, dovednosti 40 % respondentů. Příklad zodpovědělo 7 respondentů, tj. 28 % a jako nejčastější příklad byla uvedena pomoc lidem kdekoliv a v jakékoliv situaci od 3 respondentů, tj. 12 %. 60 % respondentů v osobním životě nic z této činnosti dosud neuplatnilo.

21) Uplatnil/a jste získané zkušenosti, dovednosti v profesním životě? Pokud ano, uveďte příklad.

Tabulka 21: Uplatnění získaných zkušeností, dovedností v profesním životě

Odpověď	Počet respondentů	Příklad zodpovědělo	Nejčastější příklad
a) ano	10	7	3 (Lepší komunikace s klienty, lidmi)
b) ne	15	0	0
Celkem	25	7	3

Graf 21: Uplatnění získaných zkušeností, dovedností v profesním životě



V profesním životě uplatnilo získané zkušenosti, dovednosti 40 % respondentů. Příklad zodpovědělo 7 respondentů, tj. 28 % a jako nejčastější příklad byla uvedena lepší komunikace s klienty, lidmi od 3 respondentů, tj. 12 %. 60 % respondentů v profesním životě nic z této činnosti dosud neuplatnilo.

8.5 Vyhodnocení hypotéz a cíle práce

Celkem byly stanoveny 3 hypotézy.

Hypotéza č. 1, kde se zkoumalo, zda se u většiny dobrovolníků všechny typy motivací propojují, se vztahovala k otázkám 6 – 8. S 6. otázkou, konkrétně, zda se stal dobrovolník dobrovolníkem jen ze svého vnitřního přesvědčení, uvedlo kladnou odpověď 23 dobrovolníků, tj. 92 %. Tato otázka byla zaměřena na normativní motivaci. Na reciproční motivaci byla zaměřena 7. otázka. Z reciproční motivace mají užitek jak sami dobrovolníci, tak i sami klienti, proto si jí dobrovolník volí a souhlasilo s ní 68 % dobrovolníků. Poslední otázka vztahující se k této hypotéze ověřovala u dobrovolníků nerozvinutou motivaci, kdy se sám dobrovolníkem stává a postačí mu důvěra v organizaci nebo přesvědčení o smysluplnosti práce. Tato otázka se potvrdila na 96 %. Po celkovém posouzení se tato daná hypotéza potvrdila a to z 85,3 %.

K otázkám 9 – 12 se vztahovala hypotéza č. 2, která sloužila pro ověření si, zda dobrovolník získává nové zkušenosti, vědomosti a dovednosti. Na výcvik byla zaměřena 9. otázka, kde se zkoumalo, zda pomocí jeho získává dobrovolník nové zkušenosti, dovednosti. Kladnou odpověď označilo 80 % respondentů. Zda dobrovolníci získávají více poučení od ostatních dobrovolníků pomocí supervize, zkoumala 10. otázka a potvrdila se na 92 %. Další otázka, otázka č. 11, byla zaměřena opět na supervizi a to, zda jí vnímají dobrovolníci jako dobrý nástroj pro další vzdělávání a také uchování si dobrých návyků ve své službě dané organizace, se potvrdila na 96 %. Poslední otázkou k této hypotéze se zkoumalo, zda byly dobrovolníci něčím pochváleni. Kladné odpovědi uvedli všichni tazající se respondenti, takže měla 100% úspěšnost. Celkově se tato daná hypotéza potvrdila na celých 92 %.

Poslední otázky byly zaměřené na 3. hypotézu, která zjišťovala, jestli se dobrovolník pomocí této činnosti dále rozvíjí. 13. otázkou se zkoumalo, zda by dobrovolníci uměli řešit nějakou situaci nyní lépe než předtím, co se jimi stali. U kladné odpovědi měli uvést jejich příklad. Pouze 14 dobrovolníků, tj. 44 %, by uměli řešit nějakou situaci lépe a příklady byly uvedeny od 13ti dobrovolníků. Zda si i okolí všimlo nějaké změny na dobrovolnících po dobu jejich činnosti zkoumala 14. otázka. Kladnou odpověď uvedlo jen 9 dobrovolníků, tj. 36 %. Také u této kladné odpovědi měli uvést příklad a ten uvedlo jen 8 dobrovolníků. 15. otázka zjišťovala, čemu se konkrétně

dobrovolníci naučili. Všichni označili či napsali něco konkrétního, ničemu se nenaučil nikdo. Proto tato otázka byla 100%. Další otázka zkoumala, zda komunikovali se seniorem a pokud ano, jestli si myslí, zda se naučili lepší komunikaci s těmito jedinci. Kladnou odpověď uvedlo 64 % dobrovolníků. Další otázka zkoumala také komunikaci, ale se zdravotně postiženými lidmi. Kladnou odpověď uvedlo 56 % dobrovolníků. 18. otázkou se zjišťovala také komunikace, ale s nemocnými lidmi. K této otázce uvedlo kladnou odpověď 72 % dobrovolníků. 19. otázka zkoumala naučení se něčeho nového od klientů a pokud ano, uvedení i příkladu. 15 dobrovolníků, tj. 60 % se naučilo od klientů něčemu novému a příklad uvedlo 14 dobrovolníků. Předposlední otázkou se zkoumalo, zda uplatnili získané zkušenosti a dovednosti v osobním životě s uvedením příkladu u kladné odpovědi. 10 dobrovolníků, tj. 40 %, označilo kladnou odpověď a 7 z nich uvedlo i příklad. Totéž zkoumala i poslední otázka, ale s uplatněním v profesním životě. Odpovědi u této otázky byly stejné. Kladnou odpověď uvedlo 10 dobrovolníků, tj. 40 % a 7 z nich uvedlo i příklad. Poslední hypotéza se po celkovém vyhodnocení potvrdila z 58,2 %.

Celkově se tedy všechny 3 dané hypotézy potvrdily. První dvě skoro se 100% úspěšností a 3. hypotéza u nadpoloviční většiny respondentů, po zaokrouhlení na celých 60 %.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce snad bude dalším zdrojem informací pro ostatní, aby se vědělo, co samotné dobrovolnictví obnáší a je zdrojem pomoci. Tím se tak možná získá stále víc dobrovolníků, kterých je potřeba. Samotný personál jak zdravotnické, tak sociální oblasti pomáhá klientům, nemocným lidem, zastává svoji práci dobře, ale nemá dostatek času si s klienty třeba jen hodinu pohovořit, protože mají řadu jiných povinností. Proto jsou dobrovolníci tak důležití.

Jak získat stále víc a víc dobrovolníků, kteří by byli užiteční pro jiné? Dobrovolníků je ve všech organizacích stále nedostatek oproti počtu lidí, kteří by potřebovali pomoc. Cílem práce bylo proto zjistit od samotných dobrovolníků, jaké motivy vedou k rozhodnutí se pro dobrovolnickou činnost, zda dobrovolníci získávají touto činností nové znalosti, dovednosti, které mohou uplatnit v osobním či profesním životě. Tím i přiblížit dobrovolnictví širší veřejnosti a poukázat na to, že i v této činnosti lze najít užitek jak pro sebe samého, tak i pro klienty, kterým touto činností lidé velice pomáhají v jejich nelehké situaci a za pomoci této práce tak možná získat více dobrovolníků, kterých je stále nedostatek. Pro zjištění byly stanoveny tyto hypotézy:

Hypotéza č. 1: U většiny dobrovolníků se všechny typy motivací propojují.

Hypotéza č. 2: Dobrovolník získává nové zkušenosti, vědomosti a dovednosti.

Hypotéza č. 3: Dobrovolník se neustále rozvíjí.

Z dotazníkového šetření se všechny 3 dané hypotézy potvrdily. Z toho tedy vyplývá, že i z pouhé dobrovolnické činnosti dojde k získání nových zkušeností, vědomostí a dovedností a dobrovolník se tak v životě neustále rozvíjí. To je pro něho přínosem, ale zároveň touto činností zabaví spousty klientů, což je pro klienty velice důležité v jejich situaci.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- ARNOLDOVÁ, A. *Slovník sociálního zabezpečení*. 1. vyd. Praha: Galén, 2002. ISBN 80-7262-175-0
- BRUMOVSKÁ, T., MÁLKOVÁ, G. *Mentoring: Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5
- ČECHOVÁ, V., NEKLANOVÁ, A., KUČEROVÁ, H. *Psychologie a pedagogika II*. 1. vyd. Praha: Informatorium, 2004. ISBN 80-7333-028-8
- FRIČ, P., VÁVRA, M. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Agens, 2012. ISBN 978-80-903696-9-6
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Velký psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5
- HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0
- KREBS, V. *Sociální politika*. 5. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2010. ISBN 978-80-7357-585-4
- KRŇANSKÁ, O. *Program Grundtvig a podpora dobrovolnických aktivit v rámci Evropy*. 1. vyd. Praha: Dům zahraničních služeb, 2012. ISBN 978-80-87335-3-4
- KUZNÍKOVÁ, I. a kol. *Sociální práce ve zdravotnictví*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3676-1
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8
- MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0

- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Akademia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9
- NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5
- NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích*. 2. vyd. Praha: Hestia, 2002. ISBN 80-238-8697
- PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6.
- SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9
- SCHMIDBAUER, W. *Psychologie – Lexikon základních pojmů*. 1. vyd. Praha: Naše vojsko, 1994. ISBN 80-206-0459-6
- SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi se zdravotním postižením*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9
- SVATOŠOVÁ, M. *Hospice a umění doprovázet*. 2. vyd. Praha: Ecce homo, 1995. ISBN 80-902049-0-2
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8
- VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1262-8

Seznam použitých internetových zdrojů

- Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem [on-line]. [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: http://www.dcul.cz/KODEX_DOBROVOLNIKA_2012.doc
- Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem, *Dobrovolnictví přes hranice*. [on-line]. [cit. 2014-12-17]. Dostupné z: http://www.dcul.cz/stranky/programy_dob_pres_hranice.htm
- DOSEDĚLOVÁ, L. *V roce 2015 se Ústecký kraj zaměří na podporu a analýzu dobrovolnictví*. [on.line]. [cit. 2014-12-23]. Dostupné z: <http://www.kr-ustecky.cz/v->

roce-2015-se-ustecky-kraj-zameri-na-podporu-a-analyzu-dobrovolnictvi/d-1686719/p1=204698

KRÁTKÁ, K. a kol. *Historie a současnost dobrovolnictví v České republice*. [on-line]. [cit. 2014-12-26]. Dostupné z: http://sebevedome.tisnovsko.eu/download/dobrovolnictvi_CR_final.pdf

MELKOVÁ, G. *Prostupné zaměstnávání – Manuál dobrých praxí*. [on-line]. [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/prostupne-zamestnavani-metodika-a-manual-dobrych-praxi-ke-stazeni>

MELKOVÁ, G. *Prostupné zaměstnávání - Metodika*. [on-line]. [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/prostupne-zamestnavani-metodika-a-manual-dobrych-praxi-ke-stazeni>

Seznam použitých ostatních zdrojů

MAFRA, a. s. *Týdeník 5plus2 Chomutovsko*. 2014, roč. 3, č. 37

SEZNAM ZKRATEK

AGNES – Agentura neziskového sektoru

IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí

NROS – Nadace rozvoje občanské společnosti

OSN – Organizace spojených národů

YMCA – Křesťanské sdružení mladých lidí

SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví.....	42
Graf 2: Věková struktura	43
Graf 3: Nejvyšší dosažené vzdělání.....	44
Graf 4: Profese dobrovolníka.....	45
Graf 5: Oblast dobrovolnické činnosti.....	46
Graf 6: Normativní motivace	47
Graf 7: Reciproční motivace.....	48
Graf 8: Nerozvinutá motivace.....	49
Graf 9: Nové zkušenosti, dovednosti při výcviku.....	50
Graf 10: Více poučení od dobrovolníků pomocí supervize	51
Graf 11: Supervize jako dobrý nástroj pro další vzdělávání.....	52
Graf 12: Pochvala	53
Graf 13: Lepší řešení situace	54
Graf 14: Všimnutí změny z okolí	55
Graf 15: Naučení se konkrétní věci	56
Graf 16: Komunikace se seniorem.....	57
Graf 17: Komunikace se zdravotně postiženým člověkem	58
Graf 18: Komunikace s nemocným člověkem.....	59
Graf 19: Naučení se něčemu novému od klientů	60
Graf 20: Uplatnění získaných zkušeností, dovedností v osobním životě	61
Graf 21: Uplatnění získaných zkušeností, dovedností v profesním životě.....	62

Seznam tabulek

Tabulka 1: Pohlaví.....	42
Tabulka 2: Věková struktura.....	43
Tabulka 3: Nejvyšší dosažené vzdělání	44
Tabulka 4: Profese dobrovolníka.....	45
Tabulka 5: Oblast dobrovolnické činnosti	46

Tabulka 6: Normativní motivace	47
Tabulka 7: Reciproční motivace	48
Tabulka 8: Nerozvinutá motivace	49
Tabulka 9: Nové zkušenosti, dovednosti při výcviku	50
Tabulka 10: Více poučení od dobrovolníků pomocí supervize	51
Tabulka 11: Supervize jako dobrý nástroj pro další vzdělávání	52
Tabulka 12: Pochvala	53
Tabulka 13: Lepší řešení situace	54
Tabulka 14: Všimnutí změny z okolí	55
Tabulka 15: Naučení se konkrétní věci	56
Tabulka 16: Komunikace se seniorem	57
Tabulka 17: Komunikace se zdravotně postiženým člověkem	58
Tabulka 18: Komunikace s nemocným člověkem	59
Tabulka 19: Naučení se něčemu novému od klientů	60
Tabulka 20: Uplatnění získaných zkušeností, dovedností v osobním životě	61
Tabulka 21: Uplatnění získaných zkušeností, dovedností v profesním životě	62

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník	I
Příloha B – Užší a širší přístup pomoci.....	VII
Příloha C – Program celoživotního učení.....	VIII
Příloha D – Rysy altruistické osobnosti	IX
Příloha E – Všeobecná deklarace o dobrovolnictví	X
Příloha F – Etický kodex dobrovolníka v nemocnici.....	XIII
Příloha G – Etický kodex dobrovolníka v sociálních službách.....	XV
Příloha H – Fáze podle Kübler-Rossové.....	XVII

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník

Dotazník

Dobrý den, předkládám Vám dotazník, který použiji pro vypracování své bakalářské práce. Dotazník je anonymní, proto prosím odpovídejte podle svého úsudku. Vždy označte jen jednu odpověď. U některých otázek uveďte i Váš konkrétní příklad. Dotazník se týká celoživotního učení formou dobrovolnické činnosti ve zdravotnické, sociální oblasti.

Děkuji Vám za spolupráci.

Simona Jírcová

- 1) Vaše pohlaví?
 - a) žena
 - b) muž

- 2) Váš věk?
 - a) 15 – 20 let
 - b) 21 – 35 let
 - c) 36 – 45 let
 - d) 46 – 60 let
 - e) nad 60 let

- 3) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a) základní
 - b) vyučen/a
 - c) střední
 - d) střední odborné

- e) vyšší odborné
 - f) vysokoškolské
- 4) Vaše profese?
- a) student
 - b) zaměstnanec
 - c) nezaměstnaný/á
 - d) důchodce
 - e) jiná,
- 5) V jaké oblasti vykonáváte dobrovolnickou činnost?
- a) zdravotnické
 - b) sociální
- 6) Stal/a jste se dobrovolníkem ze svého vnitřního přesvědčení?
- a) ano
 - b) ne, uveďte důvod, co Vás k tomu vedlo stát se dobrovolníkem,
 -
- 7) Stal/a jste se dobrovolníkem, protože:
- a) chcete být užitečný/á pro jiné
 - b) chcete být užitečný/á pro sebe
 - c) obojí

- 8) Stal/a jste se dobrovolníkem jen proto, že Vám stačila:
- a) důvěra v organizaci
 - b) přesvědčení o smysluplnosti této činnosti
 - c) ani jedno z uvedených
- 9) Získal/a jste pomocí výcviku nové zkušenosti, dovednosti?
- a) ano
 - b) ne
- 10) Získal/a jste pomocí supervize – předávání informací, více poučení z prožitků ostatních dobrovolníků?
- a) ano
 - b) ne
- 11) Vnímáte supervizi jako dobrý nástroj pro další vzdělávání a uchování dobrých návyků ve své službě dané organizace?
- a) ano
 - b) ne
- 12) Byl/a jste za svou činnost pochválen/a?
- a) poděkováním
 - b) zveřejněním práce v médiích
 - c) něčím jiným, konkrétně,

- 13) Uměl/a byste nyní řešit nějakou situaci lépe než předtím, co jste se stal/a dobrovolníkem? Pokud ano, uveďte příklad.
- a) ano,
 - b) ne
- 14) Všimlo si Vaše okolí nějaké změny na Vás po dobu Vaší dobrovolnické činnosti? Pokud ano, uveďte příklad.
- a) ano,
 - b) ne
- 15) Čemu jste se konkrétně naučil/a?
- a) lepší komunikaci
 - b) větší trpělivosti
 - c) větší toleranci
 - d) jinému, konkrétně,
 - e) ničemu
- 16) Komunikoval/a jste se seniorem? Pokud ano, myslíte si, že jste se naučil/a lepší komunikaci s těmito jedinci?
- a) ano, ano naučil/a
 - b) ano, nenaučil/a
 - c) ano, nevím
 - d) nekomunikoval/a

- 17) Komunikoval/a jste se zdravotně postiženým člověkem? Pokud ano, myslíte si, že jste se naučil/a lepší komunikaci s těmito jedinci?
- a) ano, ano naučil/a
 - b) ano, nenaučil/a
 - c) ano, nevím
 - d) nekomunikoval/a
- 18) Komunikoval/a jste s nemocným člověkem? Pokud ano, myslíte si, že jste se naučil/a lepší komunikaci s těmito jedinci?
- a) ano, ano naučil/a
 - b) ano, nenaučil/a
 - c) ano, nevím
 - d) nekomunikoval/a
- 19) Naučil/a jste se něčemu novému od klientů? Pokud ano, uveďte příklad.
- a) ano,
 - b) ne
- 20) Uplatnil/a jste získané zkušenosti, dovednosti v osobním životě? Pokud ano, uveďte příklad.
- a) ano,
 - b) ne

21) Uplatnil/a jste získané zkušenosti, dovednosti v profesním životě? Pokud ano, uveďte příklad.

a) ano,

b) ne

Příloha B – Užší a širší přístup pomoci

	Užší přístup	Širší přístup
Forma pomoci	Organizovaná	Organizovaná i neorganizovaná
Typ pomoci	Práce	Činnost
Okruh příjemců pomoci	Nezahrnuje rodinu/domácnost	Zahrnuje rodinu/domácnost
Stabilita pomoci	Dlouhodobá	Dlouhodobá i krátkodobá
Povaha pomoci	Plánovaná	Plánovaná i spontánní, neplánovaná
Zaměření pomoci	Obecně prospěšná	Obecně i vzájemně prospěšná

Zdroj¹⁰⁸

¹⁰⁸ FRIČ, P., VÁVRA, M. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2012. 138 s. ISBN 978-80-903696-9-6. s. 29

Příloha C – Program celoživotního učení

4 odvětvové programy			
COMENIUS	ERASMUS	LEONARDO DA VINCI	GRUNDTVIG
zaměřený na předškolní a školní vzdělávání až do úrovně ukončení středního vzdělání	zaměřený na vysokoškolské vzdělávání a odborné vzdělávání na vysokoškolské úrovni	zaměřený na odborné vzdělávání a odbornou přípravu	zaměřený na vzdělávání dospělých a celoživotní učení

Zdroj¹⁰⁹

¹⁰⁹ KRŇANSKÁ, P. *Program Grundtvig a podpora dobrovolnických aktivit v rámci Evropy*. 1. vyd. Praha: Dům zahraničních služeb, 2012. ISBN 978-80-87335-31-4. s. 6-7

Příloha D – Rysy altruistické osobnosti

Rysy altruistické osobnosti:	
charakteristika těch, kteří pomohli	charakteristika těch, kteří nepomohli
<ul style="list-style-type: none">- měli silnou vnitřní kontrolu- věřili ve „spravedlivý svět“- měli pocit sociální odpovědnosti- projevíli schopnost empatie- byli založeni méně egocentricky	<ul style="list-style-type: none">- měli slabou vnitřní kontrolu- jejich víra ve „spravedlivý svět“ byla slabší- měli slabší pocit sociální odpovědnosti- schopnost empatie byla u nich méně vyvinutá- byli založeni více egocentricky

Zdroj¹¹⁰

¹¹⁰ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Akademia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9. s. 222

Příloha E – Všeobecná deklarace o dobrovolnictví

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

V době globalizace a nepřetržitých změn se svět stále zmenšuje, je složitější a vzájemná závislost vzrůstá. Dobrovolnictví, individuální nebo skupinová činnost, umožňuje:

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

Na úsvitu nového tisíciletí se dobrovolnictví stalo nepostradatelným prvkem každé společnosti. Účinně a prakticky převádí deklaraci Spojených národů, kde se praví: „My, lid“ máme moc změnit svět, do běžného života.

Tato deklarace podporuje právo všech žen, mužů a dětí svobodně se sdružovat a dobrovolně pracovat bez ohledu na kulturní a etnický původ, věk, pohlaví, tělesný stav a společenské nebo ekonomické postavení. Všichni lidé na celém světě by měli mít právo nabídnout jiným lidem a jejich komunitám svůj čas, schopnosti a energii prostřednictvím individuální či kolektivní činnosti a bez nároku na odměnu.

Chceme rozvoj dobrovolnictví, které by:

- pomohlo zapojit celou komunitu do identifikace řešení jejich problémů;
- povzbuzovalo mládež a pomáhalo jí, aby se vedení prostřednictvím služby stalo pro ní trvalou součástí života;
- mluvilo za ty, kteří nemohou mluvit sami za sebe;
- umožnilo dalším lidem se do dobrovolnictví zapojit;

- doplňovalo, avšak nenahrazovalo odpovědnou činnost jiných sektorů i úsilí placených pracovníků;
- umožnilo lidem získat nové znalosti a dovednosti a plně rozvinout svůj potenciál, sebedůvěru a tvořivost;
- podporovalo rodinou, komunitní, národní i globální solidaritu.

Jsme přesvědčeni, že je společnou odpovědností dobrovolníků a zároveň i organizací a komunit, v nichž působí:

- vytvářet prostředí, v němž dobrovolníci mají smysluplnou práci, která umožňuje dosáhnout dohodnutých výsledků;
- definovat kritéria pro účast dobrovolníků, tedy i podmínky, za nichž by organizace a dobrovolník mohli svoje závazky ukončit, dále pak rozvíjet způsoby, jak činnost dobrovolníků řídit;
- poskytovat dobrovolníkům a osobám, jímž slouží, dostatečnou ochranu před riziky;
- poskytovat dobrovolníkům vhodné školení, pravidelné hodnocení a uznání;
- zajistit přístup pro všechny odstraněním veškerých bariér – fyzických, ekonomických, společensko-sociálních a kulturních – bránících jejich účasti.

V souladu se základními lidskými právy, která jsou vyjádřena deklarací lidských práv Spojených národů, a se zásadami dobrovolnictví a odpovědnosti dobrovolníků a organizací, v nichž působí, se obracíme na:

- **všechny dobrovolníky**, aby projevili svoje přesvědčení, že dobrovolnická činnost je tvůrčí a zprostředkující síla, která:
 - vytváří zdravé, udržitelné komunity, které uznávají důstojnost všech lidí;
 - umožňuje všem lidem uplatňovat práva lidských bytostí a tím zlepšit vlastní život;
 - pomáhá řešit společensko-sociální, kulturní, hospodářské a ekologické problémy;
 - pomocí celosvětové spolupráce utváří lidštější a spravedlivější společnost.
- **vedoucí představitelé:**

- **ve všech oblastech**, aby se spojili a vytvořili silná, viditelná a účinná místní a národní „dobrovolnická centra“ – základní vedoucí organizace dobrovolnictví;
- **vlády**, aby zajistili pro všechny právo na dobrovolnou činnost, aby odstranili veškeré právní překážky bránící účasti na dobrovolné činnosti, aby zapojili dobrovolníky do svojí práce a poskytli nevládním organizacím prostředky i podporu pro účinnou mobilizaci a vedení dobrovolníků;
- **v podnikání**, aby povzbuzovali svoje zaměstnance a pomáhali jim působit v komunitě jako dobrovolníci a aby vyčlenili lidské i finanční zdroje pro rozvoj infrastruktury nezbytné pro podporu dobrovolnictví;
- **v médiích**, aby přinášeli příběhy dobrovolníků a poskytovali informace, které by lidi povzbuzovaly a pomáhaly jim zapojit se do dobrovolných činností;
- **v oblasti vzdělávání**, aby vedli lidi všech věkových skupin a pomáhali jim zapojit se do dobrovolných aktivit a aby lidem vytvářeli možnosti uvažovat o jejich službě a učit se z ní;
- **církví**, aby potvrdili dobrovolnictví jako správnou odpověď na duchovní výzvu sloužit všem lidem;
- **nevládních organizací**, aby vytvořili pro dobrovolníky přátelské organizační prostředí a aby vyčlenili lidské a finanční prostředky nezbytné pro účinné začlenění dobrovolníků.

Obracíme se na **Spojené národy**, aby:

- vyhlásily toto desetiletí jako „Dekádu dobrovolníků a občanské společnosti“ a stvrdily tím nezbytnost posílit instituce svobodných společností;
- uznaly logo „červené V“ za univerzální symbol dobrovolnictví.

IAVE vyzívá dobrovolníky a vedoucí představitele ze všech oblastí na celém světě, aby se partnersky spojili na propagaci a podporu účinného, všem přístupného dobrovolnictví, symbolu solidarity všech lidí a národů. IAVE vyzívá globální komunitu dobrovolníků, aby tuto Všeobecnou deklaraci o dobrovolnictví studovali, diskutovali o ní, schválili jí a naplnili.¹¹¹

¹¹¹ TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8. s. 133-135

Příloha F – Etický kodex dobrovolníka v nemocnici

Program Dobrovolníci v nemocnicích je sociálním programem, jehož posláním je přispět ke zlepšení psychosociálních podmínek pacientů především na lůžkových odděleních nemocnic. Projekt probíhá za finanční podpory Open Society Fund Praha a odborné garance občanského sdružení HESTIA.

Dobrovolník věnuje nezištně část svého volného času ve prospěch druhých.

Dobrovolník v nemocnici může pacientům pomoci vyplnit dlouhý čas jejich léčby, může pro ně připravit řadu aktivit, které pacientům ulehčí jejich pobyt.

Dobrovolník se zavazuje:

- respektovat při plánování konkrétní činnosti zdravotní a psychický stav klienta, jehož zájem stojí vždy na prvním místě
- dodržovat zásady práce na jednotlivých pracovištích
- dodržovat zásadu mlčenlivosti
- zúčastňovat se pravidelně supervizních setkání a udržovat úzkou spolupráci s kontaktní osobou na daném místě výkonu dobrovolnické činnosti a s koordinátorem dobrovolníků

Dobrovolník v žádném případě nezastupuje zdravotnický personál. Nemá přístup ke zdravotním záznamům klienta, nemá právo podávat informace ohledně zdravotního stavu klienta, nemanipuluje s léky, se zdravotnickým materiálem.

Dobrovolník svým podpisem stvrzuje, že netrpí žádnou přenosnou chorobou a že jeho zdravotní stav není v rozporu s vykonáváním dobrovolnické činnosti ve zdravotnickém zařízení.

Dobrovolník si je vědom, že porušení některého z bodů této dohody může být důvodem k jeho uvolnění z programu.

Dobrovolník má právo:

- být řádně vyškolen a vybrán pro činnost, při níž by nejlépe mohl uplatnit své znalosti a zkušenosti ve prospěch klienta a v níž by našel sám dostatečné uspokojení
- na speciální vyškolení s ohledem na místo, na němž bude působit

- obracet se kdykoli s dotazy a problémy na kontaktní osobu a na koordinátora dobrovolníků
- požádat koordinátora dobrovolníků o změnu místa činnosti, pokud mu nebude v odůvodněných případech vyhovovat

Datum:

Podpis:¹¹²

¹¹² NOVOTNÝ, M., STARÁ, I. a kol. *Dobrovolníci v nemocnicích*. 2. vyd. Praha: Hestia, 2002. 49 s. ISBN 80-238-8697-5. s. 42

Příloha G – Etický kodex dobrovolníka v sociálních službách

- Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.
- Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým.
- *Je velké množství důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky:*
 - Mezi **pomáhající** motivy patří dělat svět lepším místem, pomáhat druhým lidem, předat svoje zkušenosti dál a dobrovolníkovi přináší pocit užitečnosti.
 - Mezi **učící se** motivace patří získávání nových zkušeností, dovedností, kontaktů a mnoho nového či dalšího.
- V každém případě je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí.

PŘÁVA DOBROVOLNÍKA:

- Právo dostat úplné informace o poslání a aktivitách organizace, ve které chce dobrovolník pomáhat.
- Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.
- Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- Právo na zaškolení, výcvik či trénink.
- Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) – individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky.
- Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní a vyžádat zpětnou vazbu.
- Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.

- Právo na potvrzení/osvědčení v průběhu (nejméně při 50 hodinách činnosti) či po ukončení dobrovolnické činnosti.
- Právo sdělit a být vyslechnut přijímací nebo vysílající organizací, pokud dobrovolník prožívá etický konflikt.
- V případě neuspokojivé spolupráce právo kontaktovat DC se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit.

POVINNOSTI DOBROVOLNÍKA:

- Dobrovolník se zavazuje, že bude sjednanou činnost vykonávat osobně, podle svých schopností a znalostí.
- Dobrovolník je povinen řídit se pokyny pověřeného zástupce organizace.
- Dobrovolník se zavazuje, že se bude při své činnosti řídit principy organizace a bezpečnostními předpisy organizace. Odchýlí-li se od těchto předpisů, zodpovídá za případnou způsobenou škodu.
- Dobrovolník zachovává úplnou mlčenlivost o informacích získaných o klientech (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.) nebo při své činnosti v organizaci (informace získané ze supervizí a evaluačních setkání, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků, informace o spolupracujících organizacích).
- Dále se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o „programu či službě“ bez dohody DC, s výjimkou obecných informací a jeho cílech.
- Dobrovolník se účastní všech školení a výcviků potřebných pro výkon své činnosti v organizaci.
- Je spolehlivý; plní úkoly, ke kterým se zavázal a nezneužívá projevené důvěry.
- Požádá o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- Zná a bere na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).
- Je „týmovým hráčem“.
- Ztotožňuje se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a navenek ji reprezentuje.¹¹³

¹¹³ Dobrovolnické centrum Ústí nad Labem [on-line]. [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: http://www.dcul.cz/KODEX_DOBROVOLNIKA_2012.doc

Příloha H – Fáze podle Kübler-Rossové

FÁZE PODLE KÜBLER-ROSSOVÉ		
FÁZE	PROJEVY	CO S TÍM
NEGACE ŠOK, POPÍRÁNÍ	„Ne, já ne, pro mne to neplatí. To není možné.“ „To je určitě omyl.“ „Zaměnili výsledky.“	Navázat kontakt, získat důvěru.
AGRESE HNĚV, VZPOURA	„Proč zrovna já?“ „Či je to vina?“ „Vždyť mi nic nebylo.“ Zlost na zdravotníky. Zlost na zdravé lidi. Vyčítá nespravedlnost ap.	Dovolit odreagování, nepohoršovat se.
SMLOUVÁNÍ VYJEDNÁVÁNÍ	Hledání zázračných léků, léčitelů a diet, pověr. Ochoten zaplatit cokoliv. Činí velké sliby.	Maximální trpělivost, ale pozor na podvodníky.
DEPRESE SMUTEK	Smutek z utrpěné ztráty. Smutek z hrozící ztráty. Strach z účtování. Strach o zajištění rodiny.	Trpělivě naslouchat, pomoci urovnat vztahy, pomoci hledat řešení (zajištění rodiny ap.).
SMÍŘENÍ SOUHLAS	Vyrovnaní, pokora. Skončil boj, je čas loučení. „Dokonáno jest.“ „Do Tvých rukou...“	Mlčenlivá lidská přítomnost, držet za ruku, utřít slzu. Pozor – rodina možná potřebuje pomoc víc než pacient!

Zdroj¹¹⁴

¹¹⁴ SVATOŠOVÁ, M. *Hospice a umění doprovázet*. 2. vyd. Praha: Ecce homo, 1995. 144 s. ISBN 80-902049-0-2. s. 29

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Simona Jírcová

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Celoživotní učení formou dobrovolnické činnosti ve zdravotnické a sociální oblasti

Rok: 2015

Počet stran textu bez příloh: 57

Celkový počet stran příloh: 17

Počet titulů české literatury a pramenů: 23

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 0

Počet internetových zdrojů: 6

Vedoucí práce: Mgr. Ilona Umlaufová