

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

**2013 - 2014**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Tomáš Mikula**

**Management dobrovolnictví v domovech pro seniory**

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Jan Jaroš

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR COMBINED STUDIES**

**2013 - 2014**

**BACHELOR THESIS**

**Tomáš Mikula**

**Management of Volunteering in Rest Homes**

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Mgr. Jan Jaroš

## **Prohlášení**

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze .....

Tomáš Mikula

## **Anotace**

Bakalářská práce se ve své teoretické části zabývá významem dobrovolnictví v domovech pro seniory. Rozebírá historii dobročinnosti (dobrovolnictví) v České republice a ve světě, zakotvení dobrovolnictví v právním řádu České republiky, motivy dobrovolné činnosti, mezinárodní dobrovolnické organizace a dobrovolnické organizace v České republice. V neposlední řadě se zaměřuje na příklady dobré praxe dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory. Praktická část na základě hloubkových rozhovorů odpovídá na otázku: Proč je dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory přínosné (organizace/poskytovatel - dobrovolník - senior).

## **Klíčová slova**

Organizace, dobrovolnictví, dobrovolník, senior, domov pro seniory, management dobrovolnictví, koordinátor dobrovolníků, dobrovolnická organizace, dobročinnost.

## **Annotation**

The Bachelor Thesis deals with the meaning of volunteering in rest homes in its theoretical part. It analyses the history of charity (volunteering) in the Czech Republic and in the world, a confirmation of volunteering in a legal system of the Czech Republic, motives of voluntary activities, international voluntary organizations and voluntary organizations in the Czech Republic. Then it focuses on examples of good practice of volunteering in residential services for seniors. The practical part is based on deep interviews and answers the question why volunteering in residential services is contributing for seniors (facility/provider – volunteer – senior).

## **Key words**

Organization, volunteering, volunteer, senior, rest home, management of volunteering, coordinator of volunteers, voluntary organization, charity.

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>8</b>
<b>1 DOBROVOLNICTVÍ Z OBECNÉHO POHLEDU .....</b>	<b>10</b>
1.1 Dobrovolnictví a dobrovolník .....	11
1.2 Modely a charakteristiky dobrovolnictví .....	12
1.3 Charakteristické oblasti dobrovolnictví .....	16
1.4 Motivace a motivy dobrovolnické činnosti .....	18
<b>2 HISTORIE DOBROČINNOSTI V ČR A VE SVĚTĚ .....</b>	<b>22</b>
2.1 Dobročinnost ve světě .....	26
2.2 Dobročinnost v Evropě .....	27
<b>3 DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE .....</b>	<b>29</b>
3.1 Mezinárodní dobrovolnické organizace .....	29
3.2 Dobrovolnické organizace v ČR .....	30
<b>4 DOBROVOLNICTVÍ V PRÁVNÍM ŘÁDU ČR .....</b>	<b>31</b>
4.1 Zákon o dobrovolnické službě .....	31
4.2 Zákon o sociálních službách .....	32
<b>5 METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY .....</b>	<b>35</b>
5.1 Podmínky pro realizaci dobrovolnické programu .....	35
5.2 Vlastní práce s dobrovolníky .....	39
<b>6 CHARAKTERISTIKA DOMOVŮ PRO SENIORY .....</b>	<b>44</b>
6.1 Domov na Dómském pahorku .....	44
6.2 Domov seniorů Kréta, a. s. ....	46
6.3 Domov pro seniory Krásné Březno, p. o. ....	47
6.4 Domov pro seniory Dobětice, p. o. ....	49
<b>7 VÝCHODISKA VÝZKUMU A METODOLOGIE .....</b>	<b>51</b>
7.1 Metodologie .....	52
7.2 Techniky sběru dat .....	53
7.3 Charakteristika respondentů .....	53
<b>8 ROZHOVORY A DÍLČÍ ZÁVĚRY .....</b>	<b>55</b>
8.1 Rozhovory s dobrovolníky .....	55
8.2 Rozhovory s klienty .....	61

8.3 Dílčí závěry .....	64
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>68</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>70</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK .....</b>	<b>72</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>73</b>

## ÚVOD

Autor vystudoval vyšší odbornou školu sociální v oboru sociální práce a sociální pedagogika. Během studií na vyšší odborné škole sociální vykonával dobrovolnickou činnost v domově pro seniory a Domově Beruška pro děti s mentálním postižením. Účastnil se dobročinných sbírek jako Bílá pastelka, velikonoční sbírka humanitární organizace ADRA apod. Cílové skupině seniorů se věnuje již druhým rokem. Nyní pracuje jako sociální pracovník v domově pro seniory, který poskytuje sociální služby v Ústeckém kraji České republiky. V organizacích, které realizují sociální služby je management dobrovolnictví velmi podstatným prvkem ovlivňujícím nejen dobrovolníka a seniora, kterému je dobrovolnictví poskytováno, ale i organizaci, která dobrovolnictví zajišťuje.

Dobrovolnictví je tématem aktuálním, které si zaslouží, aby bylo naší společností vnímáno jako něco přirozeného a ne zcela výjimečného. Současné právní normy úzce související s dobrovolnictvím vymezují pojem koordinátor dobrovolníků, ale nepočítají s koordinátorem jako profesí. Což je svým způsobem zásadní problém.

Cílem bakalářské práce je zjistit jaká je role dobrovolníků v domově pro seniory. Práce má, jak teoretickou, tak i empirickou (výzkumnou) část.

Teoretická část vymezuje dobrovolnictví z obecného pohledu. Zahrnuje tedy základní terminologii, motivy dobrovolné činnosti, význam a historii dobročinnosti v České republice a ve světě. Dále potom zakotvení dobrovolnictví v právním řádu České republiky, mezinárodní dobrovolnické organizace a dobrovolnické organizace v České republice. V praktické části je důležitou a bezesporu významnou také metodika práce s dobrovolníky, která se zaměřuje na příklady dobré praxe zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory.

Výzkumná část bude vycházet ze standardní metody kvalitativního výzkumu formou rozhovorů. Půjde o rozhovor s návodem. Cílem výzkumu nebude jen zjištění toho, jaká



je role dobrovolníků v domovech pro seniory, ale i srovnání fungování/nefungování dobrovolnictví v praxi s návrhy ke zkvalitnění managementu dobrovolnictví.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 DOBROVOLNICTVÍ Z OBECNÉHO POHLEDU

Pojem dobrovolnictví a spolu s ním související termíny (dobrovolník, dobročinnost, dárcovství,...) vymezuje odborná literatura či jiné relevantní zdroje různě.

Minimálně tři společné prvky v pojmu dobrovolnictví však nalezneme. Dobrovolnictví je **nepovinné, neplacené a ve prospěch někoho druhého nebo druhých**. Čtvrtým a méně používaným definičním prvkem je organizační kontext. Analýza definice dobrovolnictví obvykle nachází nejasnosti ve všech třech klíčových bodech (Frič, 2010, s. 9). Těmito body jsou:

### 1) Svobodná volba vs. donucení

Jednou ze čtyř obecných charakteristik je svobodná volba. Svobodná volba může v některých dobrovolnických činnostech obsahovat jistou míru donucení. Stává se otázkou např. u nezaměstnaných, jimž dobrovolnická práce umožňuje reintegraci na trhu práce, dále pak v případě komunitní služby jako náhrady za vězení,... (Tamtéž, s. 9).

### 2) Dobrovolnictví bez nároku na odměnu

Nejdiskutovanějším tématem v občanském sektoru je dobrovolnictví bez nároku na odměnu. Existuje široká škála možností, kterými lze kompenzovat náklady spojené s dobrovolnickou prací. Příkladem mohou být drobné dárky za dlouhodobou spolupráci (vyhlášení dobrovolníka roku), volný přístup ke službám nebo akcím a mnoho dalších (Frič, 2010, s. 10).

### 3) Dobrovolnictví pro jiné, nebo obecně prospěšné dobrovolnictví

Neexistuje jednotné vymezení tohoto klíčového bodu dobrovolnictví. Některé definice dobrovolnictví chtějí aktivity zaměřené na okruh nejbližších příbuzných zcela vyloučit, jiné jdou dále a jako podmínku dobrovolnictví stanovují obecnou prospěšnost. Tímto nelze za dobrovolnictví považovat činnosti spojené s trávením volného času (sport, kultura, rekreace) ani neplacenou práci pro vlastní organizaci (Tamtéž, s. 10).

## 1.1 Dobrovolnictví a dobrovolník

**Dobrovolnictví** provází člověka od nepaměti. Lze jej charakterizovat jako vyšší stupeň seberealizace, něco nad profesemi, zaměstnáním, prací, protože ho neděláme pro svou vlastní obživu, ale z prosté radosti potěšit sami sebe či druhé.

Dobrovolnictví můžeme také vysvětlit jako projev občanské angažovanosti. Veřejně prospěšné dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhého nebo druhých, kterou poskytují lidé zcela zdarma bez nároku na odměnu (Kol. autorů, 2005, s. 3-6).

Z jiného úhlu pohledu chápeme dobrovolnictví jako dlouhodobé, plánované a svobodně zvolené (discretionary) prosociální chování, které se odehrává v kontextu organizace (Frič, 2010, s. 10).

Je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje, a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků (Tošner, 2002, s. 37).

**Dobrovolníkem** je každý, kdo ve svém volném čase, o dobré vůli a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiného nebo jiných lidí. Může jít o pomoc jednotlivci či organizaci, která pomoc potřebným zajišťuje. Organizace mohou být zaměřeny sociálně, zdravotně, ekologicky a nebo i kulturně.

Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý umí něco, co může nabídnout druhým (Novotný, 2002, s. 7). Svou tvořivou energií pomáhá hledat možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací (Tošner, 2002, s. 36). Níže je uvedená tabulka o počtu dobrovolných pracovníků v letech 2003 - 2007.

Tabulka 1: Počet dobrovolníků v ČR

	2003	2004	2005	2006	2007
Počet dobrovolných pracovníků	686 339	494 272	838 947	890 571	1 215 363

Zdroj: FRIČ, P., 2010, s. 66 (údaje ČSÚ z roku 2009)

## 1.2 Modely a charakteristiky dobrovolnictví

Základními modely v sociálních službách, jsou:

### 1) Dobrovolnictví „IN“, tedy pro klienty nebo pacienty v residenčním zařízení

Jedná se o dobrovolnické programy zaměřené na starší, resp. zdravotně postižené osoby, s cílem zlepšit využití volného času nejen obyvatel domovů seniorů, ale i pacientům léčeben dlouhodobě nemocných či hospiců. Chodí je navštěvovat dobrovolníci, kteří se jim mohou více věnovat, vyslechnout je, popovídat si s nimi. Postupně se dobrovolníci stále více uplatňují u činností, jenž by se daly nazvat jako nespécifická rehabilitace. Příkladem může být hraní společenských her ve dvojici s dobrovolníkem, zpívání a hraní na rytmické nástroje ve skupině, promítání filmu s následnou besedou apod. V zařízeních sociální a zdravotní péče se často musí překonávat bariéry dobrovolnických programů. Těmi jsou obavy z rizika úrazu či z poškození a zneužití klienta dobrovolníkem, nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka, nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků aj. (HESTIA, 2012, s. 6).

### 2) Dobrovolnictví „OUT“, tedy obvykle doplněk terénní nebo ambulanti služby

Dobrovolná osobní asistence je jiným typem dobrovolnictví. Jde o dobrovolnictví založené na vztahu dvou lidí - „potřebného člověka“, zdravotně postiženého a „pomáhajícího člověka“, dobrovolníka. Prostřednictvím dobrovolnického centra si dobrovolníky shánějí sami postižení a připravují je na jejich činnost. Pravidla spolupráce si určuje dvojice dobrovolník - klient. Výhodou této formy je, že příjemce pomoci je manažerem vlastního životního stylu. Sám nejlépe ví, jak často a jakou pomoc potřebuje. Nevýhodou je, že ne vždy si dvojice postižený - dobrovolník poradí s úskalími mezilidské komunikace. Pro postiženého je také možnost se spojit s organizací zaměřenou na pomoc dle typu postižení. Organizace potom zajistí klientům kontakt s dobrovolnými osobními asistenty, jejich vyhledávání, vstupní pohovor, uzavření písemné dohody, koordinaci spolupráce s dobrovolníkem, klientská setkání a poradenství. Dobrovolnou osobní asistenci mohou doplňovat další aktivity -

poradenství na témata samostatného života, pomoc při kontaktu s úřady a firmami apod. (HESTIA, 2012, s. 7).

Dobrovolnou činnost či službu můžeme vnímat z několika pohledů:

### 1) Z hlediska historického vývoje

Vývojově starším modelem dobrovolnictví je **evropský model, který lze chápat jako komunitní**. Komunitní ve smyslu společných zájmů dobrovolníků, spontánně se setkávajících v přirozeném společenství, jakým je církev, sportovní popř. dětská organizace. *Z některých komunit se stávají profesionální dobrovolnická centra, která jsou specializovaná na určitou sociální či věkovou skupinu nebo určitý druh dobrovolné činnosti*. Typickými komunitními charakteristikami dobrovolnického centra jsou především osobní přátelské vztahy jež jsou nosnou silou jejich činnosti (Tošner, 2002, s. 38).

Na druhé straně stojí vývojově mladší **americký model dobrovolnictví**, též označovaný za **manažerský**. Profesionálně vedená dobrovolnická centra pracují s dobrovolníky, kteří jsou altruisticky (pro-sociálně) zaměřeni. Nabízí jim dobrovolnictví v řadě oborů lidské činnosti a organizací. *Centrum je postaveno na profesionálech, kteří mají dostatek sociálního citění a emoční inteligence, aby mohli úspěšně vykonávat svoji pomáhající profesi* (Tamtéž, s. 38). V České republice se objevují oba modely, jak „komunitní“, tak i „manažerský“.

S komunitním modelem se setkáváme tam, kde jsou velice dobré mezilidské vztahy, nebo kde je dostatečné ztotožnění se s cílem a posláním organizace. Tento model převládá u charitativních nebo humanitárních organizací, církví a náboženských společností.

Manažerský model se vyskytuje ve větších městech. Jeho záběr je mnohem širší a může účinněji spojovat potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů (Tamtéž, s. 38).

### 2) Z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá

**Dobrovolnictví vznikající „zdola nahoru“** je založené na neformální skupině přátel, kterou spojuje společná činnost. Takto vzniklá skupina se postupně vyvíjí k neformální strukturované skupině a může vyústit až k registrované neziskové organizaci. Řada

neziskových aktivit a hnutí začínala po roce 1989 právě tímto způsobem. Některá z nich zanikla, jiná naopak zůstala na čistě dobrovolné úrovni. Převážná většina aktivit a hnutí je dnes součástí neziskového sektoru jako funkční a potřebná občanská sdružení, účelová zařízení církví nebo obecně prospěšné společnosti.

#### **Pozitiva dobrovolnictví vznikajícího „zdola nahoru“:**

- spontánní nadšení všech zúčastněných, jež pomáhá překonávat počáteční obtíže působí vskutku pozitivně.

#### **Negativa dobrovolnictví vznikajícího „zdola nahoru“:**

- v organizaci mohou nastat problémy, když dosáhne určité úrovně, která už vyžaduje profesionální řízení, ať dobrovolníků či profesionálů.

*O potřebě řízení profesionální organizace není pochyb. Řízení však potřebují i dobrovolníci, a to z toho důvodu, aby jejich činnost mohla být dlouhodobě úspěšná (Tošner, 2002, s. 38 - 39).*

**Dobrovolnictví, které působí „zvenčí dovnitř“** má organizaci strukturovanou. Pracují v ní profesionálové. Organizace se rozhoduje zda začne spolupráci s dobrovolníky nebo jestli stávající spolupráci s dobrovolníky ještě lépe zorganizuje a upevní. Může jít např. o domovy seniorů, nemocnice, školy apod.

#### **Pozitiva dobrovolnictví vznikajícího „zvenčí dovnitř“:**

- profesionální zázemí organizace,
- organizace, které mají jasně stanovený cíl svého poslání a kvalitní profesionální management, jsou schopné rychle a účinně přijmout dobrovolnictví jako nedílnou součást činnosti (Tošner, 2002, s. 39).

#### **Negativa dobrovolnictví vznikajícího „zvenčí dovnitř“:**

- problémem se může stát nově vytvořený vztah mezi interními zaměstnanci a přicházejícími dobrovolníky, kteří mohou být vnímáni jako cizorodý prvek.

### 3) Z hlediska role, kterou dobrovolnictví v organizaci hraje

Míra využití pomoci dobrovolníků:

**Chod organizace je přímo závislý na dobrovolnících.** Dobrovolníci se vedle malé skupiny profesionálů podílejí na naplňování hlavních cílů organizace. Tento typ je charakteristický např. pro zajišťování humanitárních akcí, pro ekologické iniciativy a kampaně. Rozhodující silou organizace jsou v tomto případě právě dobrovolníci. Bez jejich účasti by nebylo možné realizovat příležitostné akce, kterými organizace naplňuje své poslání a prezentuje se jimi vně organizaci.

**Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci.** Základem provozu organizace není dobrovolná činnost, ale dobrovolníci se participují na zajišťování finančních prostředků, obstarávají recepci, zajišťují chod dobročinného obchodu apod. Dobrovolníci tímto významně přispívají ke snížení finančních nákladů organizace. Nejčastěji se objevuje u organizací poskytující sociální či zdravotní služby.

**Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná,** ale pomáhá zkvalitňovat nabízené služby. Poskytovanými činnostmi mohou být vycházky s klienty, výtvarné a jazykové kroužky, popřípadě další volnočasové aktivity. Dobrovolníci zde představují vhodné doplnění a mohou se podílet na zvyšování kvality poskytovaných služeb (Tošner, 2002, s. 39 - 40).

### 4) Z hlediska časového vymezení

**Dobrovolné zapojení při jednorázových akcích** (kampaně, sbírky, benefiční koncerty apod.), které se pořádají jednou nebo i několikrát do roka. Tyto akce zároveň slouží k získávání nových dobrovolníků a ke spolupráci s příznivci organizace. Dohoda o pomoci dobrovolníka bývá jen ústní (Tošner, 2002, s. 40)

**Dlouhodobá dobrovolná pomoc** je poskytována opakovaně a pravidelně - např. dvě hodiny jedenkrát týdně po dobu celého roku. Pro organizaci je užitečná svojí pravidelností u dobrovolníka je splnitelná z hlediska dobrovolného závazku. Mezi organizací a dobrovolníkem by měla být písemně sepsána dohoda o spolupráci.

V dohodě jsou zpravidla upraveny závazky, práva a povinnosti obou stran. Organizace „investuje“ do dobrovolníka již v samotné přípravě na jeho činnost (pojištění zodpovědnosti za škody).

Dobrovolná pomoc nemůže být vnucena ani nařízena. Musí vycházet z potřeb a motivace dobrovolníků, zaměstnanců i vedení organizace. Respektování potřeb klientů či charakteru služeb dané organizace je taktéž nezbytné (Farní charita, Armáda spásy aj.).

**Dobrovolná služba** je profesionálně organizovaná. Chápána je jako dobrovolný závazek, kdy se dobrovolná práce vykonává obvykle mimo svou zemi. Může trvat několik měsíců, ale i let. Náklady spojené s její realizací mohou být dost vysoké. Významnou roli zde hraje příprava dobrovolníka na jeho misi (Tamtéž, s. 40).

### 1.3 Charakteristické oblasti dobrovolnictví

V nestátních neziskových organizacích - občanských sdruženích, účelových zařízeních církví a v obecně prospěšných společnostech se s dobrovolníky setkáváme nejčastěji. Prvotním cílem výše uvedených základních organizačních forem není zisk, ale poslání a cíl jejich činnosti. Dobrovolníci pronikají zejména do škol, nemocnic a domovů pro seniory. Souhrnně lze tato zařízení označit za tzv. kamenné neziskové organizace, jinak řečeno bývalé rozpočtové a příspěvkové organizace zřizované a spravované státem. Záběr dobrovolné činnosti či služby je opravdu široký. Pro ilustraci dobrovolných aktivit a služeb jsou v následujícím přehledu uvedeny názvy některých organizací, které účinkují v různých sférách (Tošner, 2002, s. 41).

**Ochránci životního prostředí** patří k nejlépe strukturovaným organizacím s celostátní působností a propojením na mezinárodní síť. Do řešení problémů se zapojují také jako politický subjekt, např. v problematice jaderných elektráren, vedení dálnic krajinou ap. Dobrovolně s nimi spolupracují i významní odborníci. Problémy, které řeší, často přesahují rámec České republiky. V masmédiích mají významnou publicitu, protože dovedou, jak na sebe, tak i na vybrané problémy výrazně upozornit - např. Hnutí



DUHA, Děti země, Tereza, Greenpeace, Český svaz ochránců přírody, Ekocentra, STUŽ - Společnost pro trvale udržitelný život (Tamtéž, s. 41).

Po roce 1989 vznikaly převážně **humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv**. Zviditelněny byly v souvislosti s tragickými událostmi na Balkáně, v Čečensku a dalších konfliktních oblastech světa. Dobrovolníci pracují nejen v krizových oblastech zasažených válkou, ale i během živelných katastrof (záplavy, zemětřesení). Organizace jako ADRA či Člověk v tísni mají vysokou mezinárodní prestiž.

Nový fenomén spojený s dobrovolnickou prací humanitárních organizací je spjat s uprchlíky. Česká republika, z níž se v minulosti převážně emigrovalo, se stává nejen tranzitním, ale dnes již i cílovým místem pro stovky běženců. *Z řady humanitárních organizací, jejichž činnost je založena na práci dobrovolníků, jmenujme Českou katolickou charitu, Český červený kříž, diakonii českobratrské evangelické i husitské církve, Organizaci pro pomoc uprchlíkům, ale i Sbor dobrovolných hasičů a další.*

V České republice působí nestátní neziskové organizace, které pomáhají jednotlivcům nebo skupinám občanů s ochranou jejich práv. Jsou to např. Český helsinský výbor, HOS - Hnutí za občanskou svobodu, rostoucí síť občanských poraden, Amnesty International nebo Bílý kruh bezpečí (Tošner, 2002, s. 41 - 42).

Jednou z nejpočetněji zastoupených oblastí je **sociální a zdravotní sféra**. Snoubí se zde využití dobrovolné práce a přebírání služeb, které byly dříve zajišťovány státem nedostatečně. Nestátní neziskové organizace se participují na diskusích o změnách v sociální politice a zejména pak charakteru poskytovaných sociálních služeb! K nejznámějším sociálním a zdravotním neziskovým organizacím patří Česká katolická charita a její síť služeb, obdobná zařízení diakonie, FOKUS, POV - Pražská organizace vozičkářů, organizace pro seniory, jako např. Sue Ryder Foundation, Život 90, Domov sv. Karla Boromejského, Svaz důchodců, dále Naděje, Sdružení zdravotně postižených, Výbor dobré vůle - Nadace Olgy Havlové a mnoho dalších (Tošner, 2002, s. 42 - 43).

**Kulturní sféra** se zaměřuje na ochranu a revitalizaci kulturních památek. Působnost neziskových organizací je obvykle regionální, daná místními podmínkami a potřebami.

Nezřídka bývají spojeny s konkrétní kulturní památkou - hradem, zámek, divadlem, galerií či muzeem. Dobrovolníci se angažují v oblasti divadla, moderního tance, výtvarného umění,... Mnohdy se také věnují propagaci české kultury v zahraničí a mezinárodní spolupráci v oboru své působnosti.

**Sportovní a vzdělávací činnost.** Dobrovolníci v EU a USA se výrazně podílejí na vzdělávacím procesu u dětí základních škol a dětí s výchovnými a vzdělávacími problémy. V České republice se dobrovolníci objevují při mimoškolních aktivitách. Zejména jde o tradici zájmových kroužků, tělovýchovných a turistických oddílů (skauti, sokolové i pionýři). Činnost dobrovolníků má charakter vzájemně prospěšné dobrovolné aktivity.

**Zahraněční dobrovolná služba** vznikla v USA odkud se rozšířila do západoevropských zemí a poté do České republiky, kde se tento typ dobrovolnictví vyskytuje až po roce 1989. Do dobrovolné služby se zapojují především mladí lidé, kteří se zúčastňují letních „workcampů“. Dobrovolná služba se liší typem organizace a výhodami, které poskytuje (pojištění, kapesné, příspěvek na stravu a bydlení apod.). Dobrovolné službě v České republice se věnují organizace jako jsou Mládež pro Evropu s nově rozvíjejícím programem Evropská dobrovolná služba (EVS), dále již zmiňovaná ADRA, Člověk v tísni, VOLUNTÉ, spolupracující s United Nations Volunteers (UNV), sdružení dobrovolných aktivit (INEX), Český červený kříž atpod. (Tamtéž, s. 42 - 43).

#### **1.4 Motivace a motivy dobrovolné činnosti**

Slovo **motivace** se odvozuje od latinského movere - specifický pohyb a je jedním z klíčových faktorů v dobrovolnických faktorech. Jako motivaci lze označit činitele aktivizující organismus k reagování, chování, jednání vedoucímu k dosažení cíle, uspokojení. Uspokojení je také citovým prožitkem. S motivací úzce souvisí emoce. Cílem motivace je dosahování kladných emocí (Helus, 2011, s. 128).

*Dobrovolníci nepracují jen tak, pro nic za nic, ale mají k tomu své důvody, jsou motivováni. Ochota participovat se na dobrovolnických aktivitách je formována*

hodnotami. V čem tedy spočívá hodnota dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky? Co je motivuje k tomu, aby pracovali pro dobro jiných bez nároku na mzdu? Proč se stávají dobrovolníky a v dobrovolnické činnosti pokračují? (Frič, 2010, s. 105)

Těmi obecnými důvody jsou:

**1) být užitečný.**

Prioritní je zejména u starších lidí. Pocit, že mohou být ještě stále něčím užiteční a zlepšit druhému život je k nezaplacení. Přidává jim elán do života.

**2) zlepšit svůj vlastní život.**

Prostřednictvím dobrovolnictví se může zlepšit v mnoha činnostech. Mohou jimi být nové dovednosti, jazykové vybavení nebo soběstačnost. Všechny tyto nabyté zkušenosti lze uplatnit v případném hledání nového zaměstnání.

**3) odpovědnost.**

Spolupráci v komunitě vnímají dobrovolníci jako odpovědnost, kterou jim přináší občanství.

**4) náboženství.**

Řada náboženství a náboženských hnutí považuje službu ostatním za duchovní povinnost či prostředek k dosažení vyššího duchovního postavení nebo cíle (DCI.cz, s. 6).

Dobrovolnictví podléhá jako každá jiná činnost různým typům motivace. Existují dva základní přístupy zabývající se motivací dobrovolníků. Každý z nich má své charakteristické ukotvení.

**Psychologický přístup** přišel s konceptem „prosociální osobnosti“. Je dán specifickým souborem hodnot, potřeb a vlastností, jenž k dobrovolnické činnosti motivují.

Motivace k dobrovolnické práci, která je podmíněna sociálně vychází ze **sociologického přístupu**. Sociologický přístup na rozdíl od psychologického zdůrazňuje v jaké sociální situaci se lidé nacházejí. Nepátrá po tom, jací lidé jsou (Frič, 2010, s. 105).

V rámci tématu motivace je s dobrovolnou činností spojena i typologie motivace. Typologie motivace se skládá ze tří základních deklarovaných motivací

k dobrovolnictví - **konvenční, reciproční a nerozvinutá**. Všechny typy motivací se navzájem prolínají. U konkrétních jednotlivců může mít jakákoli z nich dominantnější význam.

- 1) **Konvenční (normativní) motivace** je motivací, která má konvenční charakter. Mluvíme o ní tehdy, když dobrovolníka vedou k dobrovolné činnosti morální normy jeho nejbližšího okolí nebo obecná neformální pravidla chování v dané společnosti. Tato motivace je převládající u 41 % českých dobrovolníků. Zahrnuje očekávání a vzory chování v kruhu rodiny, popřípadě známých. Má však i prvky morálních imperativů širšího společenství. Opírá se o principy křesťanské morálky. Konvenční či normativní motivace je charakteristická pro občany nad 60 let a věřící.
- 2) **Reciproční motivace** vede svého nositele, tj. dobrovolníka k tomu, aby v dobrovolné práci nacházel něco, co by bylo užitečné i pro něho samotného. Dobrovolníci motivováni recipročně chápou svojí práci jako spojení dobra pro jiné a vlastního prospěchu. Typickým znakem reciproční motivace je zájem o získávání nových zkušeností. Dominantní vliv na rozhodování má u 37 % českých dobrovolníků. Charakteristická je pro mladé lidi do 30 let s jednoznačně ateistickým světonázorem.
- 3) **Nerozvinutá motivace** se omezuje na soubor prvků vytvářejících základní prostor k rozhodování dobrovolníků. Projevuje se u 23 % dobrovolníků. Nejčastěji figuruje u vysokoškoláků a osob příslušejících ke střední a starší generaci (od 46 - 60 let).

Je složena ze tří motivačních pilířů:

- důvěra v organizaci, pro niž by měli dobrovolníci pracovat,
- přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce,
- podílení se na šíření dobré myšlenky (Tošner, 2002, s. 46 - 47).

### **Motivy dobrovolné činnosti**

Motiv, jako činitel aktivizující organizmus směrem k cíli, se skládá ze dvou složek:

- 1) **Potřeby**, jenž je základní složkou motivace a taktéž vnitřním osobnostním zdrojem.

- 2) **Incentivy** (popudu), který je vnějším zdrojem motivu; působí na vyvolání potřeby a její směřování. Přítomna je s různou silou své účinnosti (Helus, 2011, s. 128).

Motivy můžeme rozdělit na vnitřní a vnější motivy. Podílení se na smysluplné práci nebo získání nových zkušeností a dovedností mohou být příkladem motivu vnitřního. Morální normy okolí nebo neformální pravidla chování určité společnosti, které vedou k dobrovolné činnosti jsou motivem vnějším (Tošner, 2006)

Celé lidské dějiny utvářejí motivy lidí, např. chovat se k sobě přátelsky, navzájem si pomáhat, nebo naopak škodit. Motivy dobrovolníků nemusí být vždy jednoznačně prospěšné pro ostatní. Měla by zde fungovat informovanost o existenci motivů, jenž jsou pro nezištnou službu jiným lidem nebezpečné. Kompetentní osobou je osoba, která zodpovídá za práci s dobrovolníky. Každá nezisková organizace by měla projevit zvýšenou opatrnost k následujícím devíti motivům uchazeče o dobrovolnou práci:

- 1) *Soucit vedoucí k degradaci klienta*
- 2) *Nepřiměřená a zbytečná zvědavost*
- 3) *Služba pramenící z pocitu povinnosti*
- 4) *Skutkaření, snaha něco si zasloužit*
- 5) *Touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu.*
- 6) *Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství*
- 7) *Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti*
- 8) *Nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi*
- 9) *Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv*

Je třeba podotknout, že dokud bude prestiž dobrovolnictví ve společnosti malá, lidé s nebezpečnými motivy se budou objevovat jen sporadicky. V našich podmínkách se tu a tam objeví zájemci o dobrovolnickou činnost s nepřiměřenou mírou soucitu a pomáhání za každou cenu nebo lidé s mocenskými motivy, ale to je spíše výjimečným jevem (Tošner, 2002, s. 45 - 46).

## **2 HISTORIE DOBROČINNOSTI V ČR A VE SVĚTĚ**

### **Stručná historie dobročinnosti v ČR**

#### **Počátky - středověk**

Historicky sahá organizovaná dobročinnost na území ČR hluboko do středověku. Její začátky jsou spojeny s církví, tj. institucí, která má starost o blaho jiných. Blaho a starost o jiné jsou zakotveny v poslání církve. Dobročinnost středověku a také raného novověku se dělila do dvou velkých oblastí - dobročinnost obecně humanitární a dobročinnost, jejímž předmětem byly záležitosti duchovní. Monopol církve postupně slábnul. Husitská revoluce znamenala i první významné oslabení církve na poli dobročinnosti a posílení vlivu městského stavu. K obnovení pozice církve došlo až po roce 1620 za Habsburského státu formou tzv. rekatolizace, jenž měla citelný vliv na oblast školství. V období renesance a humanismu se organizovaná dobročinnost postupně vytrácela. Příčinou byla rostoucí moc státu nad církví. Za vlády Josefa II. se sociální péče centralizovala do rukou státu. Mnoho klášterů a mnišských bratrství bylo zrušeno, jejich vlastnictví zkonfiskováno a následně předáno světské charitě či nadacím založeným pro humanitární účely (Frič, 2001, s. 23).

#### **Devatenácté a počátek dvacátého století**

Období Národního obrození přineslo nový impuls pro rozvoj občanských iniciativ. S rozmachem národního vlastenectví (zhruba od roku 1830) narostl počet různých občanských asociací, nadací a spolků, které podporovaly rozvoj národní kultury, umění, vědy a vzdělávání. Společenský život byl výrazně ovlivněn národnostními emancipačními snahami v oboru filantropie a neziskových aktivit vůbec. Tyto aktivity probíhaly odděleně po dvou národních liniích - české a německé. Modernizace (industrializace, urbanizace) vedly k dalšímu poklesu podílu církve na organizované dobročinnosti. Církev i nadále působila v nemocnicích, sirotčincích, starobincích a sociálních službách (Frič, 2001, s. 23 - 24).

### **První republika**

Práce dobročinných spolků byla nejčastěji zaměřena na budování a spravování různých ústavů či zařízení (chudobince, ozdravovny, sanatoria, ústavy pro choré, útulky pro studenty, jesle, poradny pro matky, prázdninové osady apod.). Nejvíce zařízení vlastnily obce (60 %), spolky (16 %), ostatní zařízení byla v majetku státních orgánů, církví, jednotlivců ap. (Frič, 2001, s. 24).

### **Druhá světová válka**

Slibný vývoj dobročinnosti byl přerušen německou okupací v roce 1938 a Druhou světovou válkou. Okupační režim mnohé neziskové organizace zrušil. Ostatní, které uznal za vhodné zreorganizoval na přísně centralizované, hierarchické instituce sloužící státní moci. S obnovením demokracie nastalo krátké období revitalizace občanského sdružování a organizované dobročinnosti. Podařilo se rychle obnovit přes 10 000 spolků, čímž neziskové organizace znovu zaujaly význačné postavení ve společnosti (Tamtéž, s. 24).

### **Éra socialismu**

Sdružování občanů bylo uzavřeno do prostoru centrálně řízených masových organizací. Spolkový život byl paralyzován, majetek spolků zkonfiskován a jednotlivé organizace „sjednoceny“ do „společenských dobrovolných organizací“ Národní fronty. Dobročinné neziskové organizace přešly v plné míře do rukou státu. Aktivitu neziskových organizací nahradil stát. Socialistický režim sice marginalizoval vliv církve jako „reakční, zpátečnické společenské síly“, ale samotný neziskový sektor nezrušil. Organizovanou dobročinnost zestátnil a ideologizoval. Díky svému budovatelskému nadšení - tj. dobročinnosti vůči socialistickému zřízení se zrodil jakýsi „nový typ altruismu“. Vyznačoval se fanatickou obětavostí a motivovanou vírou v přednosti socialismu. Dobrovolnictví ve formě budovatelského nadšení se stalo neodmyslitelnou součástí „velkých staveb socialismu“. Dobrovolná práce pomáhala plnit pětiletky a řešit systémové chyby plánovaného hospodářství. Ideálem socialismu byla nezištná oddanost pro kolektivní práci. Hodnoty dělnické třídy, jako obětavost, solidarita, třídní uvědomění, revoluční disciplína a internacionalismus stály v pozadí vztahů „soudružské spolupráce“. Úderníci, účastníci různých forem socialistického soutěžení a nositelé

socialistických závazků dobrovolně přispívali k budování socialismu neplacenou prací. Svůj internacionalismus dokazovali placením „známek solidarity“. V různých společensko-dobrovolných organizacích platili členské příspěvky, které se odváděly do státního rozpočtu. Podporovali také Červený kříž anebo darovali krev. *Komunistická propaganda bagatelizovala dobročinnost v původním slova smyslu na archaický způsob vypořádávání se s obtížemi budování moderní společnosti.*

Budovatelské nadšení začalo hodně rychle ochabovat. Do propagace a kultivace byla zapojena celá „kulturní fronta“, ale ani to nestačilo. Nakonec režim přistoupil i k hmotné motivaci dobročinnosti. Za pracovní hrdinství byli lidé finančně odměňováni. Říkalo se tomu „hmotná zainteresovanost“. Hmotná zainteresovanost dobrovolníků se postupem času stala velice nákladnou činností a režimu tak docházely prostředky na vlastní údržbu.

Éra socialismu z hlediska dárcovství a dobrovolnictví po sobě zanechala vesměs negativní dědictví. Výjimkou jsou svépomocné aktivity zasazené do lokálního prostředí, např. Akce Z (Frič, 2001, s. 24 - 26).

### **Období po roce 1989**

Obnova organizované dobročinnosti postavená na autentických, ale i demokratických základech nastala až po roce 1989. V platnost vešel zákon o sdružování občanů a další právní normy, jenž upravovaly fungování jednotlivých typů neziskových organizací (obecně prospěšných společností, nadací, nadačních fondů, církevních zařízení). Soukromě organizovaná dobročinnost postupně znovu získává svou ztracenou legitimitu a stává se společensky uznávanou aktivitou. Podíl soukromých dárců na celkovém rozpočtu neziskových organizací tvořil v polovině devadesátých let rovných 14 %. Z hlediska mezinárodního srovnání tento podíl nevypadá vůbec špatně. V USA činí podíl soukromých dárců na celkovém rozpočtu neziskových organizací 13 %, ve Velké Británii 9 %, ve Francii 7 % a v Německu jenom 4 %. Relativně nižší procentuální podíl příspěvků od soukromých dárců na financování neziskových organizací těchto zemí je způsoben především značně vyšším podílem státu na přerozdělování finančních prostředků do tradičních odvětví dobročinnosti (školství, sociální služby a zdravotnictví).



Podíl dobrovolníků, pracujících v neziskovém sektoru, na celkové zaměstnanosti v ČR je 1,1 %. V rámci postkomunistických zemí regionu střední Evropy je na tom ČR lépe, ale ve srovnání se západními zeměmi to příliš dobré není. Ve Francii, Anglii či Německu dosahuje podíl dobrovolníků na celkové zaměstnanosti okolo 3 - 4 % (Frič, 2001, s. 26 - 27).

### **Současné trendy dobrovolnictví v ČR**

*Tvář českého dobrovolnictví se neustále mění.* Po roce 1989 vzniká nový typ manažerského řízení dobrovolnictví rozvíjející dobrovolnické aktivity na profesionálním základě. Dobrovolnický sektor v ČR se začíná přibližovat svým západním vzorům. Počet dobrovolníků roste a trend profesionalizace v dobrovolnictví se osvědčuje především u oblasti sociální či zdravotní péče. Dobrovolníci jsou vybíráni na základě vstupních pohovorů, vysílání dobrovolnickými centry, koordinování specialisty, školení, trénování a smluvně vázání. Manažerský model společně s formálně organizovanou, ale i profesionálně založenou sociální prací tvoří velký potenciál k dalšímu rozvoji. Základní otázkou však je, zda manažerský model dobrovolnictví ob stojí tváří v tvář individualizaci a komunitarismu v českém dobrovolnictví (ASVSP, 2011, s. 8 - 9).

Postupující sekularizace, rozvolnění sousedských anebo rodinných svazků, vzestup dvoukariérových rodin, zvýšení individuální mobility, čím dál větší časový stres, flexibilita výrobních procesů a prohlubování nejistoty práce zvyšují nároky na individuální rozhodování. Individuálně orientovaní dobrovolníci vyžadují značnou míru autonomie či svobody. Už to nejsou pouze amatéři, ale díky své vysoké kvalifikaci i experti.

Většina českých dobrovolníků dává přednost působení v malých organizacích, kde panují neformální vztahy. Budoucnost dobrovolnictví by mohla být spojena s větším využíváním regulačních prvků, resp. s užším propojením sociální práce a komunitní práce (Tamtéž, s. 8 - 9).

## 2.1 Dobročinnost ve světě

Dobrovolnictví dosáhlo ve světě takového rozsahu, že se vytvořil nový obor - management dobrovolnictví. Dobrovolnictví zahrnuje nejen aktivity na místní a národní úrovni, ale také mezistátní a mezinárodní programy. Nezanedbatelnou roli hrají dobrovolníci v humanitárních programech OSN, v technické spolupráci, obraně lidských práv, v procesu podpory demokracie. Bez pomoci dobrovolníků by se rovněž neobešly kampaně na podporu zvyšování gramotnosti a ochrany životního prostředí (Tošner, 2002, s. 24).

### Dobrovolnictví v USA

Organizované dobrovolnictví zaznamenalo největší rozmach v posledních třiceti letech. Zejména dobrovolníci v Americe se angažovali nejen v církevních či jiných spolcích, ale i v komunitách vzájemně se podporujících občanů. Velká část obyvatel Spojených států a Kanady cítí potřebu dělat něco pro druhé, i když nejsou napojeni na nějakou konkrétní organizaci.

Občanské iniciativy v Americe se podílely na utváření veřejného a politického života. Bojovaly za zrušení otroctví, rovnost volebního práva pro všechny, prováděly charitativní nebo osvětovou činnost.

Dobrovolnictví zde tvoří přirozenou součást života. Od roku 1970 vzniklo v USA více než 500 dobrovolnických center. Posláním dobrovolnických center je propagace či podpora dobrovolnictví. Centra se věnují otázkám dobrovolnického managementu. Management dobrovolnictví obsahuje především metody vyhledávání, výběru, výcviku, supervize a hodnocení pracovníků. Jednotlivá dobrovolnická centra se liší velikostí a počtem profesionálních pracovníků. *Mají vlastní fundraisingové oddělení, oddělení public relations, knihovny a dokumentační oddělení.* Průzkumy ukazují, že v USA se do dobrovolné činnosti zapojuje 20 % populace. V Kanadě je to ještě o něco vyšší procento - až 25 % obyvatelstva (Tamtéž, s. 24).

V roce 1990 vznikla nadace **Points of Light Foundation**. Založili ji představitelé obchodu, vlády, médií a školství. Hlavním posláním organizace je efektivněji zapojit lidi do řešení vážných sociálních problémů. V roce 1887 se začala psát historie filantropické organizace **United Way**. Skupina náboženských vůdců založila

Společnost charitních organizací. Tato organizace plánovala a koordinovala místní aktivity a vedla fundraisingovou kampaň pro dvacet dva jiných organizací.

Dnes pracují američtí dobrovolníci nejen ve své zemi, městě, komunitě, ale pomáhají při rozvojových a humanitárních projektech po celém světě.

Prezident J. F. Kennedy založil v roce 1961 Mírové sbory (Peace Corps). Mírové sbory měly propagovat myšlenku světového přátelství. *V současnosti je činných více než 7 300 dobrovolníků Mírových sborů v 75 zemích světa.* Bojují proti šíření AIDS, pomáhají zajistit pitnou vodu tam, kde je jí nedostatek, vyučují děti, pomáhají zakládat malé firmy a zemědělské farmy (Tošner, 2002, s. 25).

## 2.2 Dobročinnost v Evropě

Evropská tradice dobrovolnictví se odvíjí od práce církevních charitativních organizací. Tento tradiční model „zájmového“ dobrovolnictví byl obohacen o systém dobrovolnických center podobně jako v Americe. Mezi jednotlivými evropskými zeměmi však existují velké rozdíly, které tkví v počtu i fungování těchto center (Tošner, 2002, s. 26).

*V Německu získalo dobrovolnictví charakter nového sociálního hnutí či formování nové občanské společnosti.* Setkáme se zde s dobrovolníky, kteří působí při integraci přistěhovalců, ale i budování mezinárodních vazeb na evropské i světové úrovni (Tamtéž, s. 26). Německo má síť jednoho sta dobrovolnických center a agentur, nejčastěji organizovaných kolem Charity. V jednotlivých zemích Německa se zaměření dobrovolnického hnutí liší (Benedíková, 2012, s. 3). *Zvláštní pozornost je věnována mládeži.* Německo je jednou z nejaktivnějších zemí ve výměně dobrovolníků, ať už vysílající či přijímající dobrovolníky. Největším „zaměstnavatelem“ dobrovolníků jsou charity. Místních skupin dobrovolníků napojených na církve a jejich zařízení je okolo 3 500. Mají více než 80 000 členů (Tošner, 2002, s. 26).

Ve **Francii** mnohé služby, jenž jsou jinde charitní a dobrovolnické, poskytuje stát. Polovina všech dobrovolníků je angažována ve sportu a kultuře (Benedíková, 2012, s. 3). Kolem 20 % dobrovolníků pracuje ve vzdělávání a výzkumu. Dobročinné péči zaměřené na seniory nebo bezdomovce se věnuje pouze 13 % dobrovolníků. Podstatnou

roli na těchto poměrech hraje profesionalizace sociálních služeb a klesající význam církve ve společnosti.

Mezi země s dlouhodobou tradicí dobrovolnictví patří **Velká Británie** (Tošner, 2002, s. 26). Vzájemná pomoc je zjevná především na venkově a vláda toto hnutí podporuje (Benedíková, 2012, s. 3). Konzervativní tradice ostrovanů klade důraz na soběstačnost občanů a komunit. Ve státní péči ponechává jen ty oblasti, kde je to nutné (Tošner, 2002, s. 26).

**Nizozemsko** je zemí s tradičně rozvinutým smyslem pro vzájemnou pomoc (Tošner, 2002, s. 27). Na počátku 60. let vznikl silný sociální stát, který měl nahradit dřívější spolkové hnutí. S místními úřady jsou propojena nová dobrovolnická seskupení (Benedíková, 2012, s. 3). Pomoc bezdomovcům prostřednictvím přátelského vztahu s dobrovolníkem či pomoc pro lidi infikované HIV, to vše lze označit za nové druhy dobrovolnictví v Nizozemsku (Tošner, 2002, s. 27).

## 3 DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE

### 3.1 Mezinárodní dobrovolnické organizace

Názorově a obsahově blízké organizace jsou propojovány řadou již existujících asociací v různých částech planety. Vytvářejí mezinárodní sítě, jejichž vliv a význam převyšuje lokální charakter.

Mezinárodní Červený kříž a Červený půlměsíc, mezinárodní ekologické organizace jako Greenpeace či organizace, jenž pojí společný náboženský základ patří k nejznámějším organizacím. Dobrovolnictví je prostředkem, sloužícím k realizování záměrů a poslání těchto organizací (Tošner, 2002, s. 27).

**IAVE je mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (International Association for Volunteer Effort)** propagující dobrovolnictví už od roku 1970 v celosvětovém měřítku. Podporuje vytváření a činnost národních i lokálních dobrovolnických center, pomáhá zlepšovat komunikaci mezi nimi, pořádá výcvikové a vzdělávací programy pro dobrovolníky či management dobrovolnických center apod. IAVE pořádá konference každé dva roky v různých světových regionech s cílem propojit lidi zapojené v dobrovolné činnosti. Významným výsledkem konference konané v roce 2001 se stalo vytvoření a schválení Všeobecné deklarace o dobrovolnictví (Tošner, 2002, s. 27 - 28).

**V Evropě byla v roce 1972 založena AVE** - asociace pro dobrovolnické úsilí. Soustřeďuje se na výměnu informací, zkušeností a vytváření společné evropské komunity. Projektem AVE je Evropská univerzita dobrovolnictví. Přednášky probíhají v různých evropských městech s cílem informovat veřejnost o tématu dobrovolné pomoci.

Evropská komise vytvořila program Evropské dobrovolné služby (EVS). Mladí lidé od 18 do 26 let mohou strávit 6 - 12 měsíců v jiné zemi a účastnit se dobrovolnického projektu té dané země. *Pracují s postiženými lidmi, dětmi, na ekologických projektech nebo v kultuře* (Tošner, 2002, s. 28).

Dalšími světovými organizacemi zabývajícími se dobrovolnictvím jsou např. AVSO - evropská nezisková organizace podporující dlouhodobou dobrovolnickou činnost, či NETAID, která organizuje dobrovolnickou práci po internetu (on-line

dobrovolnictví). Organizace sdružující dobrovolnická centra čtrnácti zemí Evropy sídlí v Bruselu a je známá pod názvem European Volunteer Centre (CEV).

Z podnětu Valného shromáždění OSN vznikl v roce 1970 dobrovolnický program, jinak též United Nations Volunteers (UNV). Dobrovolníci plní každý rok úkoly v rozvojových zemích v roli dobrovolných odborníků a terénních pracovníků (Tošner, 2002, s. 29).

### **3.2 Dobrovolnické organizace v ČR**

Česká republika donedávna neměla specializovaná pracoviště, která by se profesionálně věnovala dobrovolnickému managementu. V minulých letech realizovaly některé neziskové organizace aktivity související s dobrovolnictvím, např. Nadace Místa v srdci organizovala akci „Dobrovolnická dekáda“ (Tošner, 2002, s. 99).

S dobrovolníky vysílanými na humanitární a charitativní akce do zahraničí spolupracovaly a spolupracují organizace jako např. Člověk v tísni při ČT, ADRA a další. Výměnou mladých lidí v letních „workcampech“ sbírají zkušenosti dětské a mládežnické organizace. Řada organizací pro lidi s handicapem využívá pomoc dobrovolníků již mnoho let (Tošner, 2002, s. 100).

Zprostředkovateli dobrovolné pomoci při záplavách v roce 1997 se staly prakticky přes noc organizace, jako např. Česká katolická charita, zařízení diakonií i Český červený kříž. Počátkem roku 1999 vzniklo v České republice pracoviště specializované na dobrovolnictví pod názvem Národní dobrovolnické centrum. Zřídilo jej občanské sdružení HESTIA. Finančně bylo podpořeno Nadací Open Society Institute v New Yorku a Open Society Fund v Praze za metodické pomoci Points of Light Foundation jako součást Programu rozvoje dobrovolnictví. Vznikla síť dobrovolnických center v zemích bývalého komunistického bloku nesoucí název VOLUNTEERNET. Jako koordinační místo této sítě byla zvolena Praha a HESTIA - národní dobrovolnické centrum. Dobrovolnická centra v regionech navazují na činnost národního centra. Regionální dobrovolnická centra jsou samostatné neziskové organizace - občanská sdružení, nebo jsou součástí jiné neziskové organizace, případně mohou působit při škole, jako v Českých Budějovicích u Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity (Tamtéž, s. 100).

## 4 DOBROVOLNICTVÍ V PRÁVNÍM ŘÁDU ČR

Pro zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory jsou při současném dodržování veškeré ostatní související legislativy důležité dva zákony (VISK, 2013, s. 7).

### 4.1 Zákon o dobrovolnické službě

Zákon o dobrovolnické službě vstoupil v platnost v roce 2003. Je prvním právním předpisem upravujícím statut dobrovolníka v České republice. Konkrétně se jedná o zákon č. 198/2002 Sb., ze dne 24. dubna 2002, o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Díky tomuto zákonu se stala dobrovolnická služba známou a uznávanou. Zákon zavádí v Evropě obvyklé pojmy jako dobrovolník, vysílající a přijímající organizace, akreditace, pojištění či smlouvy.

V procesu **akreditace** dobrovolnické služby se sleduje a pracovníci ministerstva vnitra (dále jen MV) posléze kontrolují, jak jsou dobrovolníci vybíráni a připraveni na svoji činnost. Zjišťují, jaká rizika jejich činnost může představovat a jak jsou proti těmto rizikům chráněni - pojištěním, odborným vedením apod. Platná akreditace poté umožňuje požádat o dotaci (HESTIA, 2012, s. 13). Akreditaci lze udělit na dobu tří let a to pouze pro vysílající organizace. Nelze ji prodloužit a musí se o ní znovu žádat. Akreditaci uděluje MV na základě devítičlenné komise. O žádosti o akreditaci rozhodne MV do 60 dnů, dle správního řádu. Termín podání žádosti není stanoven. Žádost je možné podávat celoročně. Akreditace je sice dobrovolná, ale její udělení je jednou z podmínek pro žádost o státní účelovou dotaci na neinvestiční výdaje (maximálně 70 % celkových výdajů). Dotace je využívána zejména u služeb a vybavení, týkajících se přímo dobrovolníků. Organizace, které nejsou akreditované, běžně zákonem předepsané zásady práce s dobrovolníky využívají (VISK, 2013, s. 8).

**Vysílající organizace** je právnická osoba se sídlem v České republice. Vybírá, eviduje, připravuje dobrovolníky pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za předpokladu, že je držitelem akreditace.

**Přijímající organizace** je právnická nebo fyzická osoba pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána (zdravotnické zařízení nebo poskytovatel sociálních služeb).

### **Pojištění**

- 1) *dobrovolník je pojištěn proti škodám na zdraví a na majetku, které vzniknou jemu osobně,*
- 2) *dobrovolník je pojištěn proti škodám na zdraví a na majetku, které by mohl neúmyslně způsobit dalším osobám,*
- 3) *dobrovolníkovi může být hrazeno důchodové pojištění stanovené z minimálního vyměřovacího základu a může mu být státem hrazeno pojistné veřejného zdravotního pojištění po dobu výkonu dobrovolnické služby, pokud jeho činnost přesáhne v průměru 20 hodin v kalendářním týdnu (VISK, 2013, s. 8).*

### **Smlouvy**

- 1) o výkonu dlouhodobé nebo krátkodobé dobrovolnické služby mezi vybírající organizací a dobrovolníkem se uzavírají smlouvy,
- 2) u krátkodobé dobrovolnické služby mohou být smlouvy i ústní,
- 3) vzájemné vztahy vysílající organizace a dobrovolníka upravují smlouvy,
- 4) vysílající organizace uzavírají s organizacemi přijímajícími pouze písemné smlouvy. Upravují podmínky činnosti dobrovolníků v přijímajících organizacích a vztahy mezi vysílající a přijímající organizací (VISK, 2013, s. 7 - 8).

## **4.2 Zákon o sociálních službách**

Přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách bylo mezníkem pro pomoc dobrovolníků v sociálních službách. V původní verzi zákona se nepočítalo s dobrovolníky jako osobami, které se mohou pohybovat v sociálních službách, což by znamenalo vyloučení dobrovolníků z celé řady aktivit (HESTIA, 2012, s. 13).

Změna zákona o sociálních službách přinesla posun. Článek č. 28 obsahuje kromě dalších změn také bod č. 42:

1. V § 115 se dosavadní text označuje jako odstavec 1 a je doplněn o odstavec 2.  
(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem, kterým je zákon č. 198/2002 Sb.,



o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů (HESTIA, 2012, s. 14).

Dnem vyhlášení, tedy 16. října 2007 nabyla tato změna účinnosti. Pro dobrovolníky v akreditovaném režimu jasně vyplynulo, že mohou působit v sociálních službách. *Zbývalo vyřešit co s dobrovolníky, kteří nepracují podle zákona o dobrovolnické službě.* Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) vydalo k této otázce následující stanovisko:

Ke dni 1. 1. 2007 nabývá účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve kterém dochází ke změně v posuzování profesionálních pracovníků vykonávajících odbornou činnost. Tento zákon vymezuje v § 115 okruh pracovníků v sociálních službách vykonávajících odbornou činnost. Aktivitu vykonávanou pracovníky v sociálních službách upravuje § 116. *Pracovníci v sociálních službách vykonávají činnosti v pracovně právním vztahu.*

Pokud dobrovolník není pracovníkem ve smyslu pracovně právních předpisů, řídí se při výkonu své činnosti občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník). Zákon už nerozlišuje to, zda dobrovolník přichází do sociálních služeb v akreditovaném režimu či nikoli. Dobrovolníci nejsou profesionálními odbornými pracovníky v sociálních službách.

Po dohodě s MPSV vypracovalo národní dobrovolnické centrum HESTIA dvě formy zapojení dobrovolníků do sociálních služeb (Tamtéž, s. 14).

### **První forma**

Dobrovolníci mohou působit v sociálních službách od 16. října 2007 a to podle § 115 novelizovaného zákona o sociálních službách:

#### *Okruh pracovníků*

*(1) V sociálních službách vykonávají odbornou činnost*

- a) sociální pracovníci za podmínek stanovených v § 109 a 110,*
- b) pracovníci v sociálních službách,*
- c) zdravotničtí pracovníci,*
- d) pedagogičtí pracovníci,*
- e) další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.*

*(2) Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem (HESTIA, 2012, s. 15).*

*Tímto zvláštním právním předpisem se rozumí:*

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

### **Druhá forma**

Dobrovolníci nemusejí účinkovat v akreditovaném režimu podle zákona o dobrovolnické službě, třeba proto, že se jim žádost o akreditaci nevyplatí. Příspěvkové organizace o akreditaci žádat ani nemohou. V § 1 odst. 2 zákona o dobrovolnické službě je uvedeno, že: „*tento zákon se nevztahuje na ... činnosti, které nesplňují znaky dobrovolnické služby stanovené tímto zákonem, i když jsou vykonávány dobrovolníky*“.

Zákon upravuje veškeré dobrovolnictví, ale pouze to, které je akreditované (HESTIA, 2012, s. 15). Dobrovolníci mohou působit i mimo rámec tohoto zákona, např. v souvislosti s naplňováním zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších změn a doplňků. Vykonávají sociálně-právní ochranu dětí a mají stejná práva a povinnosti jako profesionální pracovníci (Tošner, 2002, s. 86).

Přicházejí-li do zařízení sociálních služeb dobrovolníci mimo režim akreditace podle zákona o dobrovolnické službě mohou i nadále vstupovat do organizace podle standardu kvality č. 9 (dle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách).

#### *9. Personální a organizační zajištění sociální služby*

- d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro působení dotyčných osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje (HESTIA, 2012, s. 15).

Pro dobrovolníky ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vyplývá povinnost mlčenlivosti o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek, které se při své činnosti dozvědí. Tato povinnost trvá i po skončení vztahu (VISK, 2013, s. 8).

Od 1. 1. 2014 je účinný **zákon č. 313/2013 Sb.**, kterým se mění zákon o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.). Dílčí úpravy zákona o sociálních službách, týkající se poskytování služeb, mají za cíl zejména uvést právní úpravu do souladu s potřebami dobré praxe při poskytování sociálních služeb.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY

### 5.1 Podmínky pro realizaci dobrovolnického programu

Domovy pro seniory jsou zařízení residenčního typu. Mají jasně definovanou strukturu, vymezené druhy poskytovaných služeb, hierarchii a formulované role jednotlivých pracovníků. Pokud chceme nový dobrovolnický program včlenit do této struktury, je třeba ho přizpůsobit podmínkám daného zařízení (Aronová, 2008, s. 9).

Vývoj dobrovolnického programu lze shrnout do třech fází:

#### **První fáze**

Příprava a zavádění dobrovolnického programu do organizace trvá cca jeden až dva roky. Úspěšnost celého programu závisí na podrobném zmapování vstupních podmínek. Dobré přijetí a zakotvení dobrovolnického programu úzce souvisí s dobrým porozuměním jeho smyslu. Měl by být založen na dobrovolném rozhodnutí všech zúčastněných stran - dobrovolníků, dobrovolnického centra i organizace. Tato fáze vyžaduje od všech zúčastněných stran vzájemnou důvěru a vstřícnost pro hledání nových způsobů při překonávání počátečních problémů a potíží.

#### **Druhá fáze**

Je charakteristická stabilizací a začleňováním aktivit do chodu zařízení. Jde o přechod od pilotního hledání k rutinní praxi. Předpokladem jejího úspěšného zvládnutí je dobře provedená evaluace první fáze. Evaluace přináší informace o tom, co je v programu funkční, co se osvědčilo a v čem je třeba udělat změnu. Výsledky evaluace dobrovolnických programů v zařízeních zdravotní a sociální péče jsou podobné. Konkrétní informace vypovídají o odlišnostech mezi zařízeními i jednotlivými regiony (Tamtéž, s. 9).

### **Třetí fáze**

Základní charakteristikou této fáze je viditelná změna v přijetí dobrovolnického programu, která souvisí se zapojením dobrovolnických činností do programů kvality péče. Personál systematicky spolupracuje s dobrovolníky a zapojuje je do týmové komplexní péče. Tímto maximálně zhodnocuje vklad dobrovolnického programu, jenž se promítá do kvality úrovně péče o klienty i služeb zařízení. Domovy, které se zapojují do projektu „Management dobrovolnictví v zařízení sociálních služeb“ mají zájem o vytvoření si vlastního dobrovolnického programu. Většina domovů je však v počátcích, tj. v nulté či první fázi. Důležité je zmapovat ty podmínky a faktory, které by mohly realizaci projektu bránit nebo ji komplikovat (Aronová, 2008, s. 10).

### **Nejdůležitější faktory úspěšnosti projektu:**

#### **Vnější faktory**

Vnějšími faktory, které mají vliv na zahájení dobrovolnického programu, jsou:

- 1) poloha, tedy dostupnost domova,
- 2) informovanost a osvěta blízké veřejnosti o dobrovolnictví a dobrovolnických programech,
- 3) změny, které probíhají v souvislosti se zákonem o sociálních službách - zavádění standardů kvality, vzdělávání pracovníků, apod.

#### **ad. 1) Poloha a dostupnost domova**

Jedním ze základních faktorů, které mají vliv na nábor a výběr dobrovolníků je umístění domova. Snazší situaci mají domovy umístěné ve městě, kde jsou dostupné školy, spolky, zájmové organizace a jiné instituce, v nichž lze hledat potenciální dobrovolníky a celkově dostupnost domova není ničím omezena. Navrhnout a realizovat dobrovolnický program je možné i v domově, který je špatně dostupný, tzn. nachází se na okraji města nebo leží v obci s malým počtem obyvatel. Potencionálním problémem, který může brzdit rozvoj dobrovolnického programu je dislokace domova. Špatná dopravní dostupnost a poloha jsou jedním ze zásadních externích limitů a bariér pravidelného působení dobrovolníků. Překonat tuto bariéru lze dobře připraveným řízením programu a spoluprací s personálem na všech potřebných úrovních domova.

Koordinátor/ka tak může věnovat potřebnou část své kapacity na informovanost veřejnosti a nábor nových dobrovolníků (Aronová, 2008, s. 10).

### **ad. 2) Informovanost veřejnosti o dobrovolnictví**

Jako problematická se jeví oblast náboru dobrovolníků ve městě a okolí, kde veřejnost o dobrovolnických programech není informována. Na některých místech se k tomu přidává i obtížná komunikace s místní komunitou a nutnost dojíždění dobrovolníků z jiné obce nebo města. Podpořit povědomí o dobrovolnictví lze nalezením partnera v obci či blízkém okolí, který by v osvětové práci o dobrovolnictví systematicky pomáhal (Aronová, 2008, s. 11).

### **ad. 3) Změny v sociálních službách - zákon o sociálních službách**

Zákon klade na zařízení a zejména jeho vedení větší nároky. Cílem je zlepšení kvality sociálních služeb. Důsledkem změn může být časté střídání pracovníků. Výše uvedenou skutečnost je dobré vyvážit průběžnou informovaností o projektu (programu). Systematická práce koordinátora nebo koordinátorky s vedením a personálem domova jsou předpokladem pokračování dobrovolnického programu (Tamtéž, s. 11).

### **Vnitřní faktory**

Vnitřními faktory, které mohou pozitivně nebo negativně ovlivnit průběh dobrovolnického programu, jsou:

- 1) informovanost a porozumění personálu principům dobrovolnického programu,
- 2) podpora ze strany vedení domova,
- 3) systém organizace a koordinace programu,
- 4) stanovení cílů a práce s potenciálními riziky (Aronová, 2008, s. 12).

### **ad. 1) Informovanost a porozumění personálu principům dobrovolnického programu**

Značný vliv na aktivní spolupráci s dobrovolníky má dobrá informovanost a systematická příprava personálu. Vnitřní bariérou dobrovolnických aktivit pro klienty je malá motivovanost personálu. Jednoznačným limitem pro rozšiřování programu směrem k novým typům dobrovolnických činností je malá nebo žádná ochota personálu

podílet se na rozvoji dobrovolnického programu. Základem je dobře fungující komunikace a spolupráce personálu s dobrovolníky. Předpokladem pro další úspěšný rozvoj programu je zaměření koordinátorek na práci s personálem ve smyslu vytvoření interního vztahu k dobrovolníkům a dobrovolnickému programu (Aronová, 2008, s. 12).

#### **ad. 2) Vedení domova**

Podpora ze strany vedení domova je nutná pro zavedení jakýchkoliv nových změn činnosti zařízení. Pro realizaci dobrovolnického programu je nezbytná systematická podpora ze strany vedení domova. Vedení domova by mělo pracovat s termíny „rizika a bariéry“. Personál je odpovědný za dobrou přípravu a výběr klientů pro dobrovolníky.

#### **ad. 3) Systém organizace a koordinace programu**

Zřetelným limitem pro další rozvoj programu může být časová i obsahová náročnost práce koordinátorky dobrovolníků. Je-li koordinátor/ka zároveň zaměstnancem domova umožňuje to program lépe systémově uchopit a začlenit do procesů komplexní péče. Výhodou je zaškolení dvou koordinátorů či koordinátorek a to zejména z důvodu vzájemné podpory, zastupitelnosti, rozdělení zodpovědnosti a kompetencí na dvě osoby (Aronová, 2008, s. 13).

#### **ad. 4) Stanovení cílů a práce s potencionálními riziky**

Jednou z klíčových aktivit při tvorbě dobrovolnického programu je stanovení dobrovolnických činností s ohledem na potřeby klientů a reálnou situaci domova. Dobrovolnický program by měl mít rámcově stanovený cíl a pojmenovaná rizika a bariéry, která by mohla vést k jeho neuskutečnění. Jedním z možných rizik, se kterými je třeba do budoucna systematicky pracovat, je dobré proškolení dobrovolníků ve vymezení jejich role jako dobrovolníka, včetně jejich kompetencí a pravomocí. Limitujícím faktorem může být nedostatečná informovanost a nemotivovanost klientů k zapojení do dobrovolnických aktivit. Pro udržení dobrovolníků je podstatná zpětná vazba o tom, jak jejich činnost vnímá personál. Vytváření dobrovolnických programů je neustálý proces, který se mění v závislosti na změnách klientů, pracovníků nebo dalších změnách. Nikdy nelze předem eliminovat veškerá rizika, která se při práci

s dobrovolníky mohou objevit. Pojmenováním zřejmých bariér a prací s nimi se však mohou minimalizovat (Tamtéž, s. 13).

## **5.2 Vlastní práce s dobrovolníky**

Pro kvalitní realizaci dobrovolnických programů v procesu vytvoření a zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory je třeba vytvořit dobré podmínky. Doba trvání je u každé organizace zcela individuální. Jednoznačná podpora vedení a otevřená atmosféra při analýze aktuální situace a nastavení základních parametrů individuálního programu dobrovolnictví jsou hlavními měřítky úspěšnosti projektu (VISK, 2013, s. 9).

### **Vytvoření individuálního programu zavedení dobrovolnictví**

U organizace s odlišným výchozím nastavením, tj. typem a kombinací sociálních služeb, vlivem vnějších faktorů, různými metodami práce je nejvhodnější interní model managementu dobrovolnictví. Pro výše uvedenou variantu narozdíl od externího zajištění služby, či interního dobrovolnického centra hovoří tato pozitiva:

- 1) velká míra kontroly, dle typu klientů nutná,
- 2) flexibilita - vše jde vyřešit vlastními silami,
- 3) přímá komunikace - není nutný prostředník,
- 4) dlouhodobá úspora času a energie - interní pracovníci znají prostředí a procesy.

Dočasné větší zatížení v zavádění managementu dobrovolnictví a nejistota při výměně vedení patří mezi negativa interního modelu managementu dobrovolnictví. Po stanovení modelu dobrovolnického programu je dále nezbytné (VISK, 2013, s. 12):

- 1) dodefinování hlavních cílů dobrovolnického programu,
- 2) zapojení personálu do vytváření programu, aby každý jasně viděl jeho přínosy, měl možnost se vyjádřit k podobě programu, věděl, kdy se bude jaká fáze odehrávat a na koho se obracet,

- 3) komunikovat o zavádění managementu dobrovolnictví mezi klienty, jenž budou hlavními příjemci činnosti,
- 4) zajištění podmínek pro realizaci dobrovolnického programu.

Po kvalitní přípravě hlavních cílů dobrovolnických programů s ohledem na specifika dané organizace, odkomunikování budoucích procesů dovnitř organizace ap., následuje fáze personálního zajištění a přípravy realizační fáze (Tamtéž, s. 12).

### **Personální zajištění**

Je jedním z klíčových faktorů prosperity projektu. Hlavní osobou je v tomto případě koordinátor/ka dobrovolníků/dobrovolnického programu. Zodpovídá za řízení veškerých procesů, kontinuální práci s dobrovolníky, řešení případných konfliktů a zároveň je hlavní kontaktní osobou směrem k dobrovolníkům, klientům, zaměstnancům i pro veřejnost/média.

Profil ideálního koordinátora:

- 1) zná dobře prostředí poskytovatele sociální služby,
- 2) je dobrým pedagogem a zároveň i psychologem,
- 3) je odborníkem v dané oblasti a umí poradit,
- 4) je dobrým organizátorem,
- 5) je otevřený a umí navodit přátelskou atmosféru,
- 6) je důsledný a spravedlivý,
- 7) umí zajistit přiměřenou technickou podporu (VISK, 2013, s. 13).

Hlavní body práce koordinátora:

#### **1) Nábor dobrovolníků**

Nábor je časově i materiálně náročná činnost prováděná prostřednictvím tvorby a tisku letáků, plakátů, zveřejněním v tisku, na webových stránkách organizace i spřátelených institucí, v regionálním či celostátním rozhlase/televizi, na specializovaných serverech



(www.dobrovolnik.cz), na sociálních sítích (Facebook, Twitter), přes známé, příbuzné i přátele, nábořem na školách nebo pomocí regionálního dobrovolnického centra. Nábor dobrovolníků je efektivní tehdy, když jsou informace o něm jasné a stručné (kdo hledá, co potřebuje, jaké aktivity nabízí, kde je výkon dobrovolné činnosti, cca časová dotace, kontakt - jak se přihlásit). Je potřeba počítat s tím, že z několika stovek oslovených lidí se dobrovolníkem stane pouze několik jedinců (VISK, 2013, s. 13).

## **2) Úvodní rozhovor, výběr dobrovolníků, včetně formálních náležitostí (registrace)**

Úvodní rozhovor následuje po prvotní komunikaci. Cílem je získat co největší množství informací. Na rozhovor musí být koordinátor/ka dobře připravený/á (má jasnou nabídku činností, zná pravidla a limity organizace, dokáže vysvětlit jednotlivé kroky dobrovolnického programu a odpovědět na otázky spojené s ukončením spolupráce v programu, apod.). Ve struktuře úvodního rozhovoru by neměly chybět tyto dotazy: proč Vás zajímá dobrovolnictví, už jste někdy jako dobrovolník pracoval/a, kdy a kolik času jste ochotni věnovat, jaké aktivity by Vás zajímaly, pracujete raději v kolektivu, nebo individuálně? Koordinátor/ka získává rámcovou představu o motivaci dobrovolníka. Otázka motivace je v práci s dobrovolníky důležitým faktorem úspěšnosti procesu. Dobrý koordinátor/ka v této úvodní fázi práce s dobrovolníkem může vhodným výběrem proces podpořit, či naopak (Tamtéž, s. 13).

## **3) Výcvik dobrovolníků - obecná i odborná příprava, formální náležitosti (podpis smlouvy, pojištění, zanesení údajů do evidence dobrovolníků)**

Kvalitně nastavený výcvikový program je opět jedním z klíčových faktorů úspěšnosti programu. Náplň výcviku je provázaná s potřebami klientů a organizace. Pro dobrovolníky se stává atraktivní tehdy, pokud je vhodně zvolená forma výcviku. Rozdělení na obecnou a odbornou přípravu se např. osvědčilo u sociální služby typu domov pro seniory.

**Obsah obecné přípravy:** poslání organizace, základní informace, organizační struktura, interní řády, práva a povinnosti dobrovolníka, motivace, supervize, etický kodex, další specifika organizace, atd. (VISK, 2013, s. 14).

**Obsah odborné přípravy:** nácvik činností, kterým se budou dobrovolníci věnovat v praxi, obvykle formou střídání rolí, se zapojením zážitkové pedagogiky, i přímo na odděleních.

Obvykle je závěrem výcviku uzavřena smlouva s dobrovolníkem a vyřízeno pojištění.

#### **4) Vedení dobrovolníků, supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků, ukončení spolupráce**

Ve fázi zahájení samotné dobrovolnické činnosti je důležitá podpora koordinátora i personálu. Koordinátor/ka si při prvním vstupu dobrovolníka ověří, zda mají všichni potřebné informace a vědí, co, kdy, kde a jak mají dělat.

Supervizí se rozumí setkání jednotlivce/skupiny dobrovolníků se supervizorem (školeným odborníkem). Diskutují o konkrétních událostech, svých starostech a obavách či problematice dobrovolník versus klient. Je pro koordinátora vhodným nástrojem k získání zpětné vazby o aktuálním stavu dobrovolnického programu. Dobře vedená supervize utvrdí dobrovolníka v tom, že jeho práce má smysl a problémy s ní související je možné vyřešit. Supervizní setkání slouží jako vhodná příležitost k ocenění dobrovolníků. Organizace má celou řadu příležitostí, jak dát najevo, že činnost dobrovolníků je pro organizaci přínosná. Těmi jsou (VISK, 2013, s. 14):

- a) organizace speciálních společenských setkání typu oslava Mezinárodního dne dobrovolnictví,*
- b) sponzorské dary (ideálně formou služeb, ze kterých si může vybrat každý - např. lístky do divadla),*
- c) uvedení jmen dobrovolníků na webu, nebo výroční zprávě,*
- d) pozvánky na akce organizace,*
- e) drobné dárky ke svátkům,*
- f) referenční dopis pro zaměstnavatele/školu,*
- g) neformální setkání s personálem, vedením i klienty (např. vánoční besídka).*

Součástí náplně práce koordinátora je ukončení spolupráce s dobrovolníkem a také ukončení spolupráce v případě porušování pravidel. Koordinátor informuje o ukončení spolupráce relevantní aktéry procesu (Tamtéž, s. 14).

**5) Kontinuální komunikace se zaměstnanci, kteří s dobrovolníky spolupracují a zároveň s klienty - příjemci služeb dobrovolníků**

Zaměstnanci se mohou v některých případech cítit ohroženi. Je dobré připomínat přínos dobrovolnické činnosti. Stanovit jasná a všem dostupná pravidla spolupráce s dobrovolníky a zdůrazňovat odlišnou roli dobrovolníků - nenahrazují práci profesionálů. Provozní komunikace při koordinaci činností jednotlivých dobrovolníků s personálem i klienty probíhá u samotné realizace programu (VISK, 2013, s. 15).

**6) Monitoring a evaluace programu, příprava podkladů pro vedení organizace (případně sponzory) o aktuálním stavu dobrovolnického programu**

Monitoring dat by měl probíhat průběžně, tak aby evaluace programu měla patřičnou vypovídající hodnotu. Cílem je zvyšování kvality a další rozvoj dobrovolnického programu. Včasný pohled na možná rizika poskytne odpovědně vedený monitoring, kterým lze tato rizika eliminovat.

Průběžně se zaznamenávají kvantitativní ukazatele, kterými jsou: počet aktivních/pasivních dobrovolníků, počet odsloužených hodin, počet poskytnutých činností, apod.

Kvalitativní ukazatele naopak sledují: výstupy ze supervizí (dobrovolníci i personál), výsledky evaluačních dotazníků, připomínky klientů, atd. Výstupy z evaluací se mj. podepisují na víceúčelovém reportování o stavu programu směrem k vedení, do projektových žádostí, ke sponzorům, atd. (Tamtéž, s. 15).

**7) Metodická podpora programu a aktualizace portfolia činností pro dobrovolníky na základě pravidelně zjišťovaných potřeb**

Podpůrné aktivity jsou pro kvalitní výsledek nezbytné v každé fázi procesu zavádění profesionálně řízeného managementu dobrovolnictví. Nejvhodnější kombinace podpůrných aktivit:

- a) konzultace,
- b) supervize,
- c) nabídka individuálního vzdělávání pro koordinátora dobrovolnického programu,
- d) motivační příspěvek pro koordinátora programu (Tamtéž, s. 15).

## 6 Charakteristika domovů pro seniory

Šestá kapitola představuje 4 domovy pro seniory v Ústeckém kraji. U každého z uvedených domovů je vypsáno poslání domova, jeho umístění, zaměření, počet klientů apod. Tyto údaje jsou důležité zejména proto, aby si čtenář udělal představu o organizaci, ale také o dobrovolnickém modelu jednotlivých domovů. Dobrovolnictví má řadu možných podob.

### 6.1 Domov na Dómském pahorku

**Posláním** Domova na Dómském pahorku je poskytování pobytových, sociálních, ošetrovatelských a aktivizačních služeb seniorům, kteří zejména z důvodu vyššího věku, úbytku sil, zhoršeného zdravotního stavu a nepříznivé sociální situace nemohou žít ve svém domově, kde jim nemůže být poskytnuta dostatečná péče rodinou nebo jinými službami sociální péče.

Obrázek 1: Domov na Dómském pahorku Litoměřice



Zdroj: Péče o seniory, online, cit. 2014-05-20

**Poskytovatel služby:** FARNÍ CHARITA LITOMĚŘICE

**Adresa služby/místo poskytování služby:** Zahradnická 1534/4, 412 01 Litoměřice

**Webové stránky:** [www.fchltn.cz](http://www.fchltn.cz)

**Forma poskytované služby:** Pobytová

**Právní subjektivita:** Právnícká osoba, církevní

**Zřizovatel:** Město Litoměřice

**Legislativa:** z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

**Financování:** Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Město Litoměřice, Ústecký kraj, Úřad práce ČR, Evropský sociální fond ČR - operační program Lidské zdroje a zaměstnanost, příjmy od uživatelů, zdravotní pojišťovny

**Kapacita:** 118 lůžek

**Cílová skupina:** Senioři

Věková struktura: mladší senioři (65 - 80 let), starší senioři (nad 80 let)

**Bezbariérovost:** Zařízení je bezbariérové

**Otevírací doba:** Nepřetržitě (Katalog sociálních služeb města Litoměřice, 2014, s. 31)

### **Model dobrovolnictví**

Dobrovolnictví v domově zajišťuje vedoucí aktivizační pracovník. Koordinování dobrovolníků má na starosti koordinátorka dobrovolníků Diecézní charity Litoměřice. Ostatní personál je o dobrovolnictví informován, ale zapojuje se pouze na základě neformální dohody v rámci péče o seniory. Koordinátorka přijímá dobrovolníky, provádí vstupní pohovory, supervize, zjišťuje schopnosti, vlastnosti, časové možnosti dobrovolníků apod. Koordinátorka rovněž navázala spolupráci s místní soukromou střední odbornou školou (1. KŠPA) a střední školou pedagogickou, hotelnictví a služeb v Litoměřicích. Většinou se dobrovolníci věnují klientům individuálně a chodí za nimi jako společníci. Z dobrovolnických aktivit převažují v domově dlouhodobé aktivity, kterými jsou jóga nebo zpívání. Některé činnosti jsou vhodné pro celou skupinu klientů, např. výše uvedené zpívání a jóga. Domov by chtěl do budoucna zrealizovat jednorázové výpomoci dobrovolníků s organizací společenských akcí, které jsou v jeho režii.

## 6.2 Domov seniorů Kréta, a. s.

**Posláním** Domova pro seniory je odborně poskytovat pomoc, podporu a péči lidem se sníženou soběstačností zejména z důvodu věku, vytvořit jim důstojné prostředí s důrazem na individuální potřeby, kvalitu a úctu.

Obrázek 2: Domov pro seniory Kréta, a. s.



Zdroj: InvArena, online, cit. 2014-05-20

**Poskytovatel služby:** Domov seniorů Kréta, a. s.

**Adresa služby/místo poskytování služby:** Izraelská 3160/6, 100 00 Praha 10; Kréta 301, 411 55 Terezín

**Webové stránky:** [www.dskreta.cz](http://www.dskreta.cz)

**Forma poskytované služby:** Pobytová

**Právní subjektivita:** Akciová společnost

**Zřizovatel:** Domov seniorů Kréta, a. s.

**Legislativa:** z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

**Financování:** Soukromé zdroje, úhrady klientů za pobyt, příspěvky na péči z ÚP

**Kapacita:** 45 lůžek

**Cílová skupina:** Senioři nad 55 let

**Bezbariérovost:** Ano

**Otevírací doba:** Nepřetržitý provoz (Katalog soc. služeb města Litoměřice, 2014, s. 68)

### **Model dobrovolnictví**

Domov pro seniory Kréta je akciovou společností, která s dobrovolníky nespolupracuje. Sociální pracovníce by dobrovolníky v domově pro seniory uvítala ráda, ale zákon jí to neumožňuje. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě ve znění pozdějších změn a doplňků hovoří o tom, že vykonávat dobrovolnickou službu v soukromém zařízení nelze. V § 8 odst. 2 zákona č. 198/2002 Sb. je uvedeno, že: „*Vysílající organizace nesmí uzavřít smlouvu s přijímající organizací, jejímž předmětem činnosti je podnikání, anebo na výkon takové dobrovolnické služby, jejímž účelem by bylo nahradit činnosti vykonávané jinak u přijímající organizace osobami v pracovněprávním vztahu, služebním nebo členském poměru, anebo zajišťované pro přijímající organizaci jinými osobami v rámci jejich podnikání*“.

Domov na druhou stranu poskytuje celou řadu aktivizačních služeb, např. trénink paměti pro psychický rozvoj klientů, společenské hry, umělecké, tvůrčí práce, procházky, posezení na zahradě apod.

### **6.3 Domov pro seniory Krásné Březno, p. o.**

**Posláním** Domova je poskytování sociálních a zdravotních služeb a péče seniorům na základě jejich osobních potřeb a cílů s vytvořením podmínek pro důstojný a plnohodnotný život při zachování lidských a občanských práv.

Obrázek 3: Domov pro seniory Krásné Březno, p. o.



Zdroj: Živé firmy.cz, online, cit. 2014-05-21

**Poskytovatel služby:** Domov pro seniory Krásné Březno, p. o.

**Adresa služby/místo poskytování služby:** Rozcestí 798/9, Krásné Březno, 400 07 Ústí nad Labem

**Webové stránky:** [www.dpskb.cz](http://www.dpskb.cz)

**Forma poskytované služby:** Pobytová

**Právní subjektivita:** Příspěvková organizace

**Zřizovatel:** Statutární město Ústí nad Labem

**Legislativa:** z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

**Financování:** Dotace ministerstva práce a sociálních věcí, Statutárního města Ústí nad Labem, úhrady klientů za pobyt včetně příspěvku na péči z Úřadu práce ČR, zdravotní pojišťovny dle úkonů

**Kapacita:** 153 lůžek

**Cílová skupina:** Senioři nad 55 let a vzhledem ke snížené soběstačnosti, zhoršení zdravotního stavu a nepříznivé sociální situaci potřebují zvýšenou pomoc od druhé osoby nebo celodenní ošetrovatelskou péči

**Bezbariérovost:** Ano

**Otevírací doba:** Nepřetržitý provoz ([dpskb.cz](http://dpskb.cz))

### **Model dobrovolnictví**

O dobrovolníky v domově pečují sociální pracovnice, které přibylo koordinování dobrovolníků k její běžné práci. Ostatní personál je o dobrovolnictví informován, ale zapojuje se pouze na základě neformální dohody s koordinátorkou. Ta má na starosti přijímání dobrovolníků, jejich seznamování s klienty a zapojování do činnosti domova a jiných aktivit. Každý dobrovolník je proškolen v Dobrovolnickém centru v Ústí nad Labem a je s ním sepsána smlouva o spolupráci. Z dobrovolnických aktivit převažují v domově dlouhodobé aktivity, dobrovolníci se věnují klientům většinou individuálně. Chodí za nimi jako společníci. Některé aktivity jsou vhodné pro celou skupinu klientů, například jóga pro seniory, předčítání, společný poslech hudby a mnoho dalšího.



## 6.4 Domov pro seniory Dobětice, p. o.

**Posláním** je snaha o vytvoření bezpečného a příjemného prostředí.

Obrázek 4: Domov pro seniory Dobětice, p. o.



Zdroj: Sociální služby v Ústeckém kraji, online, 2014-05-23

**Poskytovatel služby:** Domov pro seniory Dobětice, p. o.

**Adresa služby/místo poskytování služby:** Šrámkova 3305/38A, 400 11 Ústí nad Labem

**Webové stránky:** [www.dd-dobetice.cz](http://www.dd-dobetice.cz)

**Forma poskytované služby:** Pobytová

**Právní subjektivita:** Příspěvková organizace

**Zřizovatel:** Statutární město Ústí nad Labem

**Legislativa:** z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

**Financování:** Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Magistrát města Ústí nad Labem, Úřad práce ČR, zdravotní pojišťovny, úhrady klientů za pobyt

**Kapacita:** 150 lůžek

**Cílová skupina:** Služba je určena pro mladší seniory od 60 - 80 let věku a starší seniory nad 80 let, kteří potřebují pomoc v běžných denních činnostech

**Bezbariérovost:** Ano

**Otevírací doba:** Nepřetržitý provoz ([dd-dobetice.cz](http://dd-dobetice.cz))

### **Model dobrovolnictví**

Dobrovolníci, kteří docházejí do Domova jsou důležitými členy pracovního týmu. Domov dlouhodobě spolupracuje s Dobrovolnickým centrem v Ústí nad Labem. Základní dobrovolnickou činností je asistence při volnočasových aktivitách (ruční práce, zahradničení, sportování, pomoc při organizování kulturních akcí, vycházky, doprovod, návštěvy na pokojích uživatelů). Do zařízení pravidelně dochází v rámci dobrovolnické činnosti proškolené canisterapeutky se svými psími miláčky (dd-dobetice.cz).

## 7 VÝCHODISKA VÝZKUMU A METODOLOGIE

### Cíle výzkumu

Hlavní výzkumná otázka, neboli cíl výzkumu zní:

**Zjistit, jaká je role dobrovolníků v domově pro seniory.**

Teoretická část práce sloužila k vysvětlení jednotlivých pojmů, uvedených v tomto výzkumném cíli.

### Dílčí výzkumné cíle (dále jen DVC)

K zodpovězení hlavního výzkumného cíle je třeba si nejprve odpovědět na dílčí výzkumné cíle.

**DVC 1: „Zjistit, jak probíhá dobrovolnická činnost v té dané organizaci“.**

DVC č. 1 se zaměřuje na dobrovolnickou činnost poskytovanou v jednotlivých domovech pro seniory. Zajímat mne budou počátky spolupráce dobrovolníků s klienty, aktivity dobrovolníků apod.

**DVC 2: „Zjistit, jak vnímá rodina, společnost a zaměstnanci domova pro seniory pozici dobrovolníků“.**

DVC č. 2 by měl popsat, jak dobrovolníci vnímají svoji pozici vůči zaměstnancům na pracovišti, a jak reagovali na jejich příchod zaměstnanci domova pro seniory.

**DVC 3: „Zjistit, jaké motivy vedou dobrovolníky k výkonu dobrovolnické činnosti.“**

Třetí dílčí cíl se zaměřuje na motivaci dobrovolníků k dobrovolnictví. Zda dobrovolnictví naplnilo jejich očekávání či nikoli a jestli jsou dobrovolníci za svou dobrovolnickou práci docenováni, uznáváni.

## 7.1 Metodologie

Při tvorbě výzkumu je možné vybírat ze dvou metod. Z metody kvantitativní a nebo kvalitativní. V úvahu přichází i jejich vzájemná kombinace. Každý přístup přináší jiné možnosti a jistá omezení.

Kvantitativní výzkum je zaměřený především na kvantifikaci, tedy čísla. Výzkumníkovým úkolem je zjistit, kolik procent lidí z populace má danou charakteristiku. Tedy s jakou pravděpodobností můžeme očekávat nějakou vlastnost nebo jev. Charakteristickým prvkem kvantitativního výzkumu je velký počet respondentů, který nedovoluje jít do hloubky.

Kvalitativní výzkum se vyznačuje proniknutím do hloubky problému, ale za cenu jen malého vzorku z celkové populace. Neumožňuje tedy zobecnění na celou populaci. V mém výzkumu jde o poznání jevu do hloubky, o porozumění významu, který jevu přikládají samotní účastníci. Zkoumaný vzorek je malý, nejde tudíž o zobecnitelnost na celou populaci. S ohledem na zvolené téma považuji jako vhodnější metodu kvalitativní. Kvalitativní výzkum má různá vymezení. Dle Strausse a Corbinové (1999, s. 10) rozumíme kvalitativním výzkumem jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Příkladem může být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů. Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací jedince (skupiny). Výzkumník se snaží dosáhnout integrovaného pohledu na předmět studie. Používají se málo standardizované metody získávání dat. Převažuje metoda indukce (poznání vychází ze zkušenosti, ne z teorie). (Hendl, 2005). V kvalitativním výzkumu se využívá celé spektrum metod. Je orientován na každodenní události a znalosti. Významu nabývá i schopnost reflexe výzkumníka. Kvalitativní přístup začíná výběrem tématu a určením základních výzkumných otázek. Během výzkumu se modifikují, doplňují otázky, vznikají i nové hypotézy a rozhodnutí, jak měnit zvolený výzkumný plán. Se sběrem dat zároveň probíhá analýza dat (Hendl, 2005, s. 50).

Své nevýhody má i kvalitativní přístup. Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné a výsledky tímto snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními

preferencemi. Obtížněji se testují hypotézy a teorie. Nevýhodou je taktéž získaná znalost, která nemusí být zobecnitelná na populaci (Hendl, 2005, s. 51 - 52).

## **7.2 Techniky sběru dat**

Nejvhodnějším nástrojem pro získání potřebných dat je rozhovor. Pozorování může být vhodným doplněním, ale vzhledem k jeho časové náročnosti je těžko proveditelné. Při výzkumech se používají různé typy rozhovorů. Jedním z nich je i rozhovor s návodem, jenž byl pro tento výzkum zvolen. Dalšími jsou např. hloubkový, skupinový či polo-strukturovaný rozhovor. Rozhovor s návodem je takový rozhovor, kde si výzkumník dopředu připraví návod k rozhovoru. Návodem je myšlen seznam otázek nebo témat. Otázky mohou být pokládány respondentům pokaždé v jiném pořadí. Na striktní následnosti a znění otázek se netrvá. Záleží jakým způsobem to pojme výzkumník. Formulaci otázek tak může přizpůsobit kontextu a respondentovi. Návod pomáhá výzkumníkovi navést rozhovor zpět k tématu (Hendl, 2005, s. 174).

K získání potřebných informací se jeví rozhovor podle návodu jako příhodný. Výhodou je větší opora a jistota, kterou dává. Rozhovor s návodem je žádoucí i z toho důvodu, že respondenty výzkumu jsou senioři. Pravděpodobnost, že budou povídat o svém životě a vzdálí se od tématu je poměrně vysoká. Osnova v tomto případě snadněji navádí zpátky. Osnovy rozhovorů použité ve výzkumu jsou uvedeny na konci práce v části Přílohy.

## **7.3 Charakteristika respondentů**

V této podkapitole stručně představím respondenty zapojené do výzkumu. Jednat se bude o pět uživatelů jednotlivých domovů pro seniory a pět dobrovolníků. Výzkumu byl podroben i jeden muž, který je klientem domova pro seniory na Dómském pahorku. Mezi dobrovolníky jsou samé ženy a ty se věnují spíše skupinové činnosti. Výběr klientů jsem ponechal na koordinátorech dobrovolníků a sociálních pracovnících. Důvodem je zejména fakt, že ne ke každému klientovi dochází dobrovolník. Taktéž zdravotní stav jednotlivých klientů nemusí umožňovat účast na rozhovoru. Klientelou domovů pro seniory jsou klienti, kteří si povídají rádi, ale i klienti, kteří moc sdílní

nejdou. Někteří z nich mohou být těžce nemocní a nebo uzavřeni do sebe. Respondenty není možné volit náhodně, ale účelově.

První zpovídanou klientkou byla paní Lída, která je uživatelkou domova pro seniory Krásné Březno v Ústí nad Labem. Jedná se o duševně čilou, ochotnou a komunikativní dámu se zhoršenou chůzí. Paní je po mozkové příhodě.

Druhá respondentka, paní Stáňa, je opět klientkou domova pro seniory Krásné Březno. Do rozhovoru se jí příliš nechtělo, ale po ujištění, že se jedná pouze o pět otázek s rozhovorem souhlasila. Hůře vyjadřovala své myšlenky, i když byla vidět z její strany velká snaha. Rozhovor však zvládla s přehledem.

Třetím v pořadí byl tentokrát muž, pan Rudolf, jenž je klientem domova pro seniory na Dómském pahorku v Litoměřicích. Pan Rudolf mě přijal velice ochotně. Mohu říci, že je hovorný a na svůj věk velice čilý pán. Účastní se celé řady aktivit, které domov nabízí.

Čtvrtou zpovídanou byla paní Irena. Paní Irena užívá také služeb domova pro seniory na Dómském pahorku. Angažuje se pravidelně v aktivitách domova. Hraje na klavír. Říká o sobě, že miluje hudbu. Svůj život zasvětila dětem a učitelství.

## 8 ROZHOVORY A DÍLČÍ ZÁVĚRY

### 8.1 Rozhovory s dobrovolníky

Dobrovolníkům bylo položeno celkem devět otázek. Níže jsou uvedeny vysvětlivky a zkratky, kterými jsou jednotliví dobrovolníci označeni.

T (Tazatel), R (Respondent, v tomto případě dobrovolník)

R1 (žena, 18 let, student gymnázia, dobrovolník domova pro seniory na Dómském pahorku)

R2 (žena, 72 let, důchodce, dobrovolník domova pro seniory na Dómském pahorku)

R3 (žena, 47 let, pracující, dobrovolník domova pro seniory na Dómském pahorku)

R4 (žena, 20 let, student vysoké školy - sociální práce a sociální politika, dobrovolník domova pro seniory Krásné Březno, p. o.)

R5 (žena, 34 let, pracující, dobrovolník domova pro seniory Dobětice, p. o.)

#### **T: 1) Jaká byla Vaše hlavní motivace, že jste se stal/a dobrovolníkem?**

**R1:** Měla jsem dva hlavní důvody. Mám už jenom dědu, chtěla jsem udělat někomu radost a za druhé chci studovat vysokou školu, obor psychologie. Baví mě komunikace se seniory. Je to pro mě nová zkušenost proto, abych se dostala na vysokou školu, kde vyžadují nějakou předchozí zkušenost, ale především jsem chtěla dělat dobrovolnictví sama od sebe.

**R2:** Celý život dělám dobrovolnou cvičitelku. Nehonorovaná práce mi nevadí. Rozhodla jsem se, že až nebudu učit, tak budu po práci dělat dobrovolníka. V roce 2011 jsem se v místních novinách (Litoměřice) dozvěděla o dobrovolnictví v občanském sdružení Pápěří. Chtěla jsem pomáhat starým lidem. Jsem zvyklá pomáhat celý život. Od ledna 2012 jsem dobrovolníkem pod farní charitou v domově pro seniory na Dómském pahorku, kde jsem nabídla skupinová cvičení - trénink paměti, cviky, jógu. Chodím na dobrovolnictví i v městské nemocnici, na léčebnu dlouhodobě nemocných. Tam to považuji za opravdový přínos. Lidé tam leží, práce je to velmi těžká.

**R3:** Zbyl mi čas, tak jsem se rozhodla, že ho budu užitečně trávit. Člověk chce být užitečný. V kanceláři to tak úplně nevidím.

**R4:** Chtěla jsem pomáhat lidem, být užitečná, jak uživatelům, tak i sama sobě. Dobrovolnictví jsem začala dělat z vlastní iniciativy.

**R5:** Chtěla jsem prospět tam, kde je potřeba. Chci dělat něco, co vím, že je správné.

**T: 2) Kolik let celkem se věnujete dobrovolnické činnosti?**

**R1:** Oficiálně dělám dobrovolnictví od února v Domově na Dómském pahorku. Je to moje první zkušenost s dobrovolnictvím.

**R2:** Celkem 44 let dobrovolnické činnosti v tělovýchově. Poslední 3 roky dělám dobrovolnictví u farní charity v Domově na Dómském pahorku a městské nemocnici v Litoměřicích na léčebně dlouhodobě nemocných - oddělení žen.

**R3:** 1,5 roku v domově pro seniory na Dómském pahorku. Rodina je pro mne na prvním místě. Jak děti vyrostly, tak jsem se rozhodla věnovat dobrovolnictví.

**R4:** Půl roku v domově pro seniory Krásné Březno. Jinde jsem dobrovolnictví nedělala.

**R5:** V domově pro seniory Dobětice jsem dobrovolníkem zhruba jeden rok. Předtím jsem dělala dobrovolnictví v nemocnici v Ústí nad Labem asi dva roky. Celkem tedy tři roky.

**T: 3) Kolik času dobrovolné činnosti věnujete týdně?**

**R1:** Snažím se minimálně jednou týdně, většinou ve středu, kdy paní Irena chodí na mše.



**R2:** V tělovýchovné jednotě v průměru tři hodiny týdně a u charity dvě hodiny týdně. V létě chodím méně. Děláním brigády, a tak jsem časově omezenější.

**R3:** Dobrovolnické činnosti věnuji asi jednu hodinu týdně.

**R4:** Dvě hodiny týdně. Pondělí a ve čtvrtek po domluvě se sociální pracovnící.

**R5:** Asi jednu hodinu týdně. Tady jsem každé úterý. Senioři potřebují pravidelnost. Někdy chodím i o víkendu. Byla jsem s jednou paní např. v divadle.

#### **T: 4) Účastníte se krátkodobých akcí?**

**R1:** Krátkodobých akcí se zatím nezúčastním. Časově to ani moc nejde, o víkendu tu mají rodinné příslušníky. Měla jsem tu kulturní vložku, kdy jsem hrála na klavír.

**R2:** Ano, účastním se. Jsem spolu vedoucí skupiny ve věku od 50 - 80 let, která příležitostně vystupuje (ukázky cvičení, která jsou vhodná pro seniory). Dále se potom účastním setkání seniorů v kulturním domě v Litoměřicích, jenž je dvakrát ročně. Byla jsem také při příležitosti předávání klavíru na pahorku.

**R3:** Když se něco děje na pahorku a jsem tady za paní Mílou, tak se účastním. Například když bylo opékání buřtů.

**R4:** Pomáhala jsem při povodních, na cvičení. Jsem vázána na aktivizační pracovníci. Například skupinové činnosti, jako cvičení, posezení u kávy. Chodím s králíky po pokojích. První aktivita s klientkou byla četba, kdy jsem zastupovala aktivizační pracovníci. Chodím s klienty na procházky dle počasí. Záleží na mém časovém harmonogramu.

**R5:** Nikdo mne o pomoc nežádal, proto se neúčastním. Kdyby mě někdo požádal, tak bych chtěla. Záleželo by i na mém volném čase.

**T: 5) Máte nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které při své dobrovolné pomoci využíváte?**

**R1:** Mám hudební zkušenosti, hraji na klavír. Hudba, focení což je také kreativní činnost. Paní Irena, za kterou docházím hraje také na klavír, takže se vzájemně doplníme.

**R2:** Jsem cvičitelkou první třídy všeobecného gymnázia, druhé třídy zdravotně tělesné výchovy, jógy a tai-chi. Prvky z těchto aktivit využívám při dobrovolnické práci (trénink paměti, relaxační techniky, automasáže).

**R3:** Nemám žádné speciální dovednosti. Spíše si povídáme a myslím, že jsem vůči lidem empatická.

**R4:** Jsem empatická (naslouchavá) při povídání si s klienty. Více mně vyhovuje, když jsem postavená před hotovou věc, tzv. léčba šokem.

**R5:** Mám ráda kontakt s lidmi. Motivace (talent) tam být musí, když už to dělám rok. Všichni dobrovolníci mají v sobě ochotu, kterou dávají druhým. Speciální schopnosti však nemám.

**T: 6) Naplnilo dobrovolnictví Vaše očekávání a je něco co Vám vzalo?**

**R1:** Naplňuje to mé očekávání, paní Irena vypadá spokojeně. Začátky byly rozpačité, věří mi a důvěřuje. Získala jsem nové zkušenosti. Dobrovolnictví mi nic nevzalo. Čas tomu věnuji ráda, nijak mě to neomezuje.

**R2:** Dobrovolnictví mě nabíjí energií. Překvapuje mě postoj lidí k dobrovolnictví v městské nemocnici od rozhodujících pracovníků v městské nemocnici. To mě hodně vadí. Jinak mě dobrovolnictví naplnilo a stále naplňuje, ale tohle mi hodně vadí.

**R3:** Naplnilo má očekávání, to co jsem chtěla, tak mi přináší. Nevzalo mi vůbec nic.

**R4:** Dobrovolnictví mi nevzalo nic. Jsem ráda, že efektivně trávím svůj čas. Neseďím např. u počítače apod. Záměrně jsem zde šla s tím, že budu trávit volný čas s klienty.

**R5:** Naplňuje to má očekávání. Díky dobré spolupráci s personálem a díky jejich ochotě vyjít mi vstříc. Není nic co by mi vzalo. To bychom se mohli spíše bavit o jiných institucích, které nemají upřímný podtext a nemyslí to vážně. Jsou spíše politické.

**T: 7) Cítíte se doceněn/a a uznáván/a za svoji dobrovolnickou práci?**

**R1:** Rodina mě v tom podporuje. Maminka pořádá koncerty a je mým příkladem. Kamarádky mě obdivují. Neseťkala jsem se s tím, že by se někdo divil, že dělám dobrovolnickou činnost. Cítím se doceňována ze strany okolí i rodiny.

**R2:** Nepotřebuji žádné doceňování a uznávání. Musíte být spokojen sám se sebou. Stačí mi slova typu, kdy zase přijdete?

**R3:** Nedělám to kvůli tomu, abych byla doceněna. Cítím však uspokojení, za to co dělám.

**R4:** Cítím se doceňována a uznávána. Slovním oceněním ze strany klientů, tak i zaměstnanců domova pro seniory.

**R5:** Docenění nepotřebuji. Jsem překvapená, že to společnost nedoceňuje. Uznání ze strany domova pro seniory je bezvadné.

**T: 8) Jak Vás přijali zaměstnanci domova pro seniory? Setkal/a jste se s negativními reakcemi?**

**R1:** Zatím jsem se s negativními reakcemi ze strany personálu neseťkala. Znají mě. Vědí, že maminka hraje na klavír. Nikdo na mě nebyl ošklivý. Na recepci už ví za kým jdu. Povídám si s paní Irenou předtím, než jdou klienti hrát bingo.

**R2:** Určitě ne, přijali mne velice dobře. Hodně záleží, kdo má směnu. Ti co jsou mobilní, tak si dojdou do společenské místnosti sami. Jestliže personál hůře chodící klienty naveze, proběhne cvičení. Na cvičení jsem nechtěla více jak deset lidí.

**R3:** Naopak, personál je velice vstřícný. Vše je bez problémů.

**R4:** Jsou moc hodní. Dohodnou se co budu dělat. Nabídnou mi pomocnou ruku. S negativními reakcemi jsem se doposud nesečkala. Velice dobře jsem se uvedla. Chodím jsem ráda.

**R5:** Zaměstnanci mě přijali výborně. Nesečkala jsem se s negativním postojem. V nemocnici nemá personál zájem o dobrovolníky. Mají to nakázané od managementu. Personál nerad pouští dobrovolníky mezi sebe. Vnímají dobrovolníka jako konkurenci nebo jako by jste je obtěžoval. Není to případ domova pro seniory.

#### **T: 9) Jak vnímá společnost nebo rodina Vaši dobrovolnou činnost?**

**R1:** Podporují mě. Mamka mě obdivuje. Říká, že je to pěkná činnost. Kamarádi mě také podporují. S negativy jsem se nesečkala.

**R2:** Manžel je velice tolerantní. U rodiny je to půl na půl. Považují mne za blázna. Společnost v České republice se musí ještě hodně učit od jiných států jako např. Německo, Velká Británie a především Holandsko.

**R3:** Rodina tím netrpí. Není to předmětem mých rozhovorů. Nevšímají si toho. Předpokládám, že to společnost vnímá dobře, to že za někým někdo dochází.

**R4:** Rodina je ze mě nadšená. Hlavně babička říká, že jdu v jejích šlápějích. Jsou na mě pyšní. Část mých spolužáků to nechápe, že to dělám zadarmo. Druhá část mých spolužáků chtěla informace, jak se dostat k dobrovolnické činnosti, ale je to spíše menší polovina.

**R5:** Rodina tak jako normálně. Respektují to. Přátelé obdivují. Společnost (okolí) se k tomu nevyjadřuje.

## **8.2 Rozhovory s klienty (uživateli)**

Klientům domovů pro seniory bylo položeno celkem pět otázek. Níže jsou uvedeny vysvětlivky a zkratky, kterými jsou jednotliví klienti označeni.

T (Tazatel), R (Respondent, v tomto případě klient domova pro seniory)

R1 (paní Lída, 84 let, klientka domova pro seniory Krásné Březno, p. o.)

R2 (paní Stáňa, 74 let, klientka domova pro seniory Krásné Březno, p. o.)

R3 (pan Rudolf, 88 let, klient domova pro seniory na Dómském pahorku)

R4 (paní Irena, 81 let, klientka domova pro seniory na Dómském pahorku)

R5 (paní Zdeňka, 92 let, klientka domova pro seniory Dobědice, p. o.)

### **T: 1) Co s dobrovolníkem nejraději děláte? O čem si povídáte?**

**R1:** Skupinové aktivity jako např. zpívání ve skupině asi 15 lidí. Nacvičujeme na nějaká hudební vystoupení v rámci domova. Skupinově zpíváme, jednotlivě si s dobrovolníkem nepovídám. Je tady příjemný personál, který nám vychází vstříc.

**R2:** Posloucháme hudbu, čteme s dobrovolníkem. Všelíjakou četbu, např. historické. Vyprávíme si o tom co nás zajímá. Vaří nám kafíčko. Já vyprávím, jak se dříve žilo. Povídáme si historky.

**R3:** Hráli jsme spolu člověče nezlob se. Zábava byla dobrá. Povídali jsme si spolu, jak se mu daří, jak mu to jde ve škole. Pomáhá mi ve zkrácení volné chvíle. Využili jsme tak můj a jeho čas. Nechodí ke mně pravidelně, protože ještě studuje a tuším, že ho čeká maturitní zkouška. Prozatím u mne byl asi dvakrát.

**R4:** Ptám se na její zájmy, činnosti, školu. Jestli má všechno v pořádku a je spokojená. Spolu si povídáme o hudbě. Ona se naopak ptá na mou činnost, kterou jsem dříve dělala, jak jsem trávila svůj volný čas. Jiné aktivity spolu neděláme. Nabídla mi, že by

doprovázela hudební soubor, který jsem se snažila vytvořit. Hovořili jsme spolu o hře na klavír a dni matek, kterého se účastnila i se svojí maminkou. Potěšila mne pochvalou, že se nám i mě akce povedla. Šlo o pěkně strávené odpoledne.

**R5:** Dobrovolníci se nám věnují skupinově. Chodíme pracovat do výtvarné dílny. Byla jsem zvyklá celý život pracovat. Povídám si s nimi, jak to všechno bylo, o životě. Jsem ráda, když mám kolem sebe lidi.

**T: 2) Jste rád/a, že za Vámi chodí dobrovolník?**

**R1:** Jsem velmi ráda, že se nám slečna Pavla věnuje při skupinových aktivitách, především zpívání. Děláme cvičení s míčem. Mše jedenkrát za měsíc, v místnosti, kde nám to přednášejí. Další činnosti nepreferuji. Jsem po mozkové příhodě a chůzi už mám zhoršenou.

**R2:** Jsme rádi, že za námi dochází. Je milá, příjemná. Těšíme se na čtení s ní. Umí to pěkně podat a recitovat.

**R3:** Je to celkem příjemný. Jsem rád, že si s ním mohu promluvit. Dovede se společensky chovat. Nedá se mu vytknout žádná neomalenost. Je to slušný hoch.

**R4:** Víceméně je hodně zaneprázdněná. Je to její zájem. Jsem ráda. Je to pro mne zpestření dne. Mám možnost se bavit o věcech, které mne zajímají.

**R5:** Jo jsem ráda, když potkám známého nebo dobrovolníka. Jsem pohodový člověk. Nemám s nikým slovní potyčky apod.

**T: 3) Jak vnímá Vaše rodina (příbuzní) to, že za Vámi dochází dobrovolník?**

**R1:** Ví to od mojí dcery, která tu pracuje (ta má i dobrovolnictví na starost). Zbytek rodiny, o tom, že za mnou docházejí dobrovolníci neví. Mě v podstatě nic nechybí. Mám skvělou spolubydlící.

**R2:** Rodina o tom ví, že za námi slečna Pavla dochází a jsou rádi.

**R3:** Žádnou rodinu v Litoměřicích nemám. Syna mám v Praze, dcera je v Karlových Varech. Zatím jsme o tom nemluvili. Syn je velice pracovně vytížený. Dcera mě navštěvuje, tak jednou za měsíc. Záleží, kdy má čas a není pracovně vytížená.

**R4:** Vědí o tom, že za mnou dochází dobrovolník. Nemluvíme o tom spolu, že za mnou docházejí. Musel byste se zeptat přímo mé rodiny. Rodinu ani tolik nezajímá, že za mnou dochází.

**R5:** Já už nikoho nemám. Mám jenom syna a vnoučata. Rodina o dobrovolnictví neví. Ví o tom, že chodím na aktivity - zpěv, výtvarná dílna, cvičení, sportovní hry.

**T: 4) Dělal/a jste někdy sám/a dobrovolnickou činnost?**

**R1:** Dobrovolnickou činnost jsem přímo nedělala. Pracovala jsem ve špitále. Ráda jsem se věnovala seniorům. Měla jsem k tomu vztah již při své práci v nemocnici. Kolegyně v práci dávaly klientům najevo, že je otravují.

**R2:** Dobrovolnické činnosti jsem se nikdy nevěnovala. Nechtěla bych to zkusit, mám už dost roků.

**R3:** Dobrovolnickou činnost jsem nikdy nedělal. Těžko říct. Když jsem byl mladší, tak se dobrovolnictví nedělalo. Spíše vztahy pomoci v práci, to ano.

**R4:** Dobrovolnickou činnost jsem přímo nedělala, ale pracovala jsem s dětmi mimo vyučování. Jelikož jsem byla učitelka. Dělalí jsme kulturní akce na MDŽ apod. Vedla jsem pionýrský oddíl. Chodili jsme na výlety do přírody - Říp, Lovoš, Milešovka,...

**R5:** Chodila jsem do Sokola od předškolního až do dorosteneckého věku. Hrála jsem divadlo a zpívala bez finanční odměny. Jezdila jsem na pionýrské tábory jako cvičitelka. Ráda dělám radost ostatním. Blažilo mě to, že něco umím.

**T: 5) Souhlasil/a jste s tím, že za Vámi bude chodit dobrovolník ihned a nebo jste s tím měl/a zpočátku problém?**

**R1:** Souhlasila jsem s tím, že za námi bude docházet dobrovolnice na zpívání. Problém, ani zpočátku jsem s tím neměla. Maximální spokojenost s přístupem zaměstnanců i klientů. S klienty si rozumím v rámci zpívání, povídáme si.

**R2:** Ano, souhlasila. Ihned, jak jsme ji uviděli, tak jsme ji měli rádi. Byla milá, příjemná.

**R3:** O dobrovolnících jsme spolu nemluvili. Neměl jsem s ním žádný problém. Přišel vždy ve vhodnou dobu. Souhlasil jsem s tím, aby za mnou docházel. Žádný problém ani v počátku jsem s tímto neměl.

**R4:** Souhlasila jsem s tím. Vnímala jsem to tak, že jí to pomůže v jejich zájmech, škole apod. Je to sympatická dívka. Neměla jsem s tím žádný problém, že za mnou bude docházet. Chodí za mnou každý týden, většinou ve středu a ve čtvrtek, podle toho, jak má čas.

**R5:** Žádný problém s tím nemám. Dodneška za mnou chodí. Každou středu. Chodí za mnou do kavárny a máme kávové dýchánky.

### **8.3 Dílčí závěry**

Pomocí analýzy uskutečněných rozhovorů se pokusím odpovědět na jednotlivé dílčí výzkumné otázky a následně hlavní cíl stanovený v kapitole 7 této práce.

#### **DVC 1: Jak probíhá dobrovolnická činnost v té dané organizaci?**

Do výzkumu byly zapojeny čtyři domovy pro seniory poskytující své pobytové služby v Ústeckém kraji. Jednotlivé domovy pro seniory mají různou právní subjektivitu či zřizovatele. Model dobrovolnictví je nastaven tak, aby co nejvíce vyhovoval samotným



dobrovolníkům a klientům, kterým je dobrovolnictví poskytováno. Každý domov preferuje něco jiného.

Dobrovolnictví zajišťuje k tomu určený koordinátor, sociální pracovník a nebo vedoucí aktivizační pracovník. Přijímající organizace (domovy pro seniory) spolupracuje s dobrovolnickými centry, popř. jinými středisky, které vysílají dobrovolníky. Například domov pro seniory na Dómském pahorku přijímá dobrovolníky z Diecézní charity v Litoměřicích.

Zajímavostí je i nemožnost vykonávat dobrovolnickou činnost v organizacích, u nichž je předmětem činnosti podnikání. Domov pro seniory Kréta, jenž je právní subjektivitou akciovou společností by s dobrovolníky spolupracoval, ale zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě mu to neumožňuje. Organizace kompenzuje dobrovolnictví pestrou nabídkou aktivizačních služeb.

Respondenti, kterými jsou dobrovolníci a klienti hodnotí spolupráci velice pozitivně. Součinnost považují za bezproblémovou již od samého počátku. Klienti si rovněž pochvalují dlouhodobost vztahu s dobrovolníky.

Samotní dobrovolníci se věnují spíše skupinovým aktivitám, ale neopomenou možnost si popovídat s klienty i jednotlivě. Nejčastější skupinovou aktivitou jsou např. trénink paměti, zpívání, četba apod.

## **DVC 2: Jak vnímá rodina, společnost a zaměstnanci domova pro seniory pozici dobrovolníka?**

DVC č. 2 popisuje to, jak dobrovolníci vnímají svoji pozici vůči zaměstnancům na pracovišti. Snaží se zachytit a vylíčit, jak zaměstnanci domova reagují na příchod dobrovolníků.

Nikdo z dotazovaných dobrovolníků se neseťkal s negativními reakcemi ze strany personálu domova. Dobrovolníci přikládají určitý význam i tomu, kdo z personálu v době jejich přítomnosti koná směnu. Hodně záleží na tom, jak se dobrovolníci uvedli v začátcích své dobrovolnické činnosti.

Respondentka vykonávající dobrovolnou pomoc v domově pro seniory Dobětice, p. o. dříve působila jako dobrovolník v nemocnici. Zmiňuje se o tom, že personál nemocnic nemá zájem o dobrovolníky, nerad je mezi sebe pouští a dobrovolníky bere spíše jako

konkurenci. Otázkou zůstává, jestli není dobrovolnictví managementem nemocnice zakázáno. Respondentka obratem dodává, že to není případ domova pro seniory Dobětice, p. o. v němž je dobrovolnicí.

Rodinnými příslušníky je pozice dobrovolníků uznávána. Někteří z nich dobrovolníky obdivují a podporují je v jejich činnosti. U jiných není dobrovolnictví předmětem rozhovorů. Nepřikládají dobrovolnictví takovou důležitost. Společnost v České republice se dívá na dobrovolnictví ze dvou úhlů pohledů. V první skupině jsou lidé, kteří dobrovolníky obdivují, chtěli by si tuto činnost vyzkoušet. Druhá skupina, která je skupinou početnější nechápe, že lze dělat nějakou činnost bez nároku na odměnu o čemž se zmínila i dobrovolnice v domově pro seniory Krásné Březno, p. o.

Dobrovolnictví v České republice není na takové úrovni jako v jiných státech, např. v Holandsku, Německu či Velké Británii. Což je konstatováno i jednou z respondentek.

### **DVC 3: Jaké motivy vedou dobrovolníky k výkonu dobrovolnické činnosti?**

DVC č. 3 odpovídá na otázku motivace dobrovolníků k dobrovolnictví. Výzkumný cíl je doplněn o otázku naplnění/nenaplnění očekávání dobrovolníků od dobrovolnictví a podotázkou doceňování, uznávání dobrovolníků za dobrovolnickou pomoc.

Dotázané respondentky uvádějí dva základní motivy k výkonu dobrovolnické činnosti. Tím prvním je být užitečný, tzn. dělat radost někomu druhému, pomáhat starým lidem apod. Druhým základním motivem je zlepšit svůj vlastní život. Respondentka, jež studuje gymnázium sdělila, že jejím motivem je získání zkušeností k tomu, aby se dostala na vysokou školu oboru psychologie. Za hlavní motiv dobrovolnické činnosti považuje komunikaci se seniory, která ji baví a především možnost volby dělat něco sama od sebe.

K otázce naplnění či nenaplnění očekávání se všechny respondentky shodly na tom, že dobrovolnictví naplňuje jejich očekávání a není nic co by jim vzalo.

Tři z pěti respondentek vyslovily nepotřebnost doceňování a uznávání za svoji dobrovolnickou práci. Dvě respondentky uvedly, že se cítí být doceňovány, jak ze strany okolí, rodiny, tak i klientů a zaměstnanců jednotlivých domovů. V analýze této podotázky se potvrdilo, že věkem mají dobrovolníci odlišné priority. Mladí lidé vnímají doceňování a uznávání daleko více, než lidé starší s určitými životními zkušenostmi.

## **Hlavní výzkumná otázka: Jaká je role dobrovolníků v domově pro seniory?**

K zodpovězení hlavní výzkumné otázky mi poslouží jednotlivé rozhovory a model dobrovolnictví, který je v každé z organizací mírně odlišný.

Role dobrovolníků v domovech pro seniory je nezpochybnitelná a velmi významná. Dnes již existuje řada organizací, které pokládají dobrovolníky za důležité členy svého týmu. Příkladná spolupráce funguje např. v domově pro seniory Dobětice, p. o. Dobrovolníci asistují u volnočasových aktivit. Jsou význačným činitelem kooperace s aktivizačními pracovníky, ať už při skupinových aktivitách či individuální práci s klienty.

Podstatnou úlohu hrají dobrovolnická centra, která vysílají dobrovolníky do přijímajících organizací, v tomto případě domovů pro seniory. Dobrovolnická centra zajišťují exkurze do zařízení, seznamují s personálem, s kontaktní osobou (sociální pracovník, aktivizační pracovník, koordinátor). Na základě toho vybere kontaktní osoba vhodného klienta (uživatele, skupinu uživatelů). Je zde riziko, že dobrovolník dochází za klientem, jenž by to ve skutečnosti tolik nepotřeboval. V organizacích se určitě najdou klienti u nichž je potřeba kontaktu s někým z venčí vyšší. Někteří klienti už nemají rodinu nebo procházejí těžkým životním obdobím apod. Role dobrovolníka spočívá v nabídce, podpoře a poskytnutí prostého lidského kontaktu včetně kontaktu s vnějším světem.

## ZÁVĚR

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaká je role dobrovolníků v domovech pro seniory. Nejprve jsem vymezil základní pojmy, co je to dobrovolnictví a kdo je dobrovolníkem.

V první kapitole byly přehledně nastíněny modely a charakteristiky dobrovolnictví, charakteristické oblasti dobrovolnictví a v neposlední řadě motivace a motivy dobrovolné činnosti. Dále jsem uvedl stručný přehled historie dobročinnosti u nás a ve světě, kde je důležitou skutečností fakt, že dobrovolnictví se postupem času více a více profesionalizovalo. Důkazem toho je vznik manažerského modelu s potencionálem k jeho dalšímu rozvoji.

Pozornost byla věnována i mezinárodním dobrovolnickým organizacím a dobrovolnickým organizacím v ČR.

Klíčovým faktorem je bezesporu zakotvení dobrovolnictví v právním řádu České republiky. Experti zabývající se dobrovolnictvím volají po aktualizaci zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Zákon by měl doznat určitých změn a zejména pak v zanesení koordinátora dobrovolníků jako profese a vymezení s tím souvisejících kompetencí. K diskuzi je rovněž nemožnost konání dobrovolnické činnosti v soukromých domovech pro seniory.

Metodika práce s dobrovolníky je kapitolou, kterou jsem již zařadil do praktické části. Čtenáři by měla vysvětlit, jak správně postupovat při zavádění managementu dobrovolnictví a čemu se popřípadě vyvarovat. Příkladem dobré praxe je domov pro seniory Dobětice, p. o., jenž mnoho let spolupracuje s ústeckým dobrovolnickým centrem. V roce 2014 se domov zapojil do programu Zapojím se. Občasně jsou také kontaktováni ústeckými firmami, které se účastní jednorázových akcí domova (realizace nějakého výletu apod.).

V praktické části kapitoly šesté byly představeny čtyři domovy pro seniory v Ústeckém kraji. Smyslem bylo zjištění modelu dobrovolnictví, ale i zmapování financování, právní subjektivity, zřizovatele organizací apod.

V metodologické části práce byly představeny výzkumné otázky, na něž jsem chtěl najít odpověď, dále potom metodologie, techniky sběru dat a charakteristika respondentů. Výsledky výzkumných otázek jsem analyzoval v dílčích závěrech.

Návrhy ke zkvalitnění managementu dobrovolnictví

Tabulka 2: Silné a slabé stránky dobrovolnictví v domovech pro seniory

<b>Silné stránky</b>	<b>Slabé stránky</b>
aktivní postoj dobrovolníků	v některých případech absence kooperace personálu navzájem
vnitřní motivace dobrovolníků	personálem necitlivě sdělované informace o úmrtí klienta, odrazují dobrovolníky od pokračování v dobrovolnické činnosti
spolupráce dobrovolníků se zaměstnanci domova	podceňovaný vztah (personál - rodina - dobrovolník)
nestrannost dobrovolníků	nezájem personálu o dobrovolnictví

Zdroj: autor práce, 2014 (vlastní šetření)

Doporučení pro další empirický a teoretický výzkum spatřuji v hloubkových rozhovorech s experty zabývajícími se dobrovolnictvím.

Pro vysokoškolskou oblast či praxi by mohl být zajímavý průzkum zaobírající se uplatněním dobrovolnické služby v podmínkách hospicové péče a vztahem personálu, rodinou a dobrovolníkem. Jako adekvátní metodologie pro toto téma se jeví kvalitativní výzkum.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### Seznam použitých českých zdrojů

ARONOVÁ, K. a kol. *Dobrovolnictví v domovech pro seniory: Příklady dobré praxe*. Praha: HESTIA, 2008. 120 s.

BENEDÍKOVÁ, L. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*. Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum, 2012. 29 s.

FRIČ, P. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *SP: asociace vzdělavatelů v sociální práci*. 2011, roč.11, č. 4, s. 8-9. ISSN 1213-6204.

FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

FRIČ, P., T. POSPÍŠILOVÁ a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

HELUS, Z. *Úvod do psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 320 s. ISBN 978-80-247-3037-0.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory*. Praha: HESTIA, 2005. 85 s.

MĚSTO LITOMĚŘICE. *Katalog sociálních služeb města Litoměřice*. Litoměřice: město Litoměřice, 2014. 83 s.

NOVOTNÝ, M., I. STARÁ a kol. *Dobrovolnictví v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. 2. vyd., doplněné. Praha: Hestia, 2002. 48 s. ISBN 80-238-8697-5.

SKŮPOVÁ, D. a kol. *Metodika pro zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory*. Praha: VISK, 2013. 52 s.

STRAUSS, A. a J. CORBINOVÁ. *Základy kvalitativního výzkumu*. 1. vyd. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.

TOŠNER, J. a O. SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

TOŠNER, J. a O. SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 149 s. ISBN 80-7178-514-8.

### **Seznam použitých internetových zdrojů**

DCI. *Průvodce dobrovolnictví nad 50 let*. [online]. Dostupné z: [http://www.dcicz.org/userfiles/file/50up\\_pruvodce\\_dobrovolnictvi.pdf](http://www.dcicz.org/userfiles/file/50up_pruvodce_dobrovolnictvi.pdf)

DD-DOBETICE. *Domov pro seniory - o nás*. [online]. Dostupné z: <http://www.dd-dobetice.cz/onas/>

*Domov na Dómském pahorku*. [online]. © 2010-2014 [cit. 2014-05-20]. Dostupné z: <http://www.peceoseniory.cz/detail-zarizeni/352-domov-na-domskem-pahorku/>

*Domov pro seniory Dobětice, p. o.* [online]. © 2014 [cit. 2014-05-23]. Dostupné z: <http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/katalog/domov-pro-seniory-dobetice-prispevkova-organizace-174/>

*Domov pro seniory Krásné Březno, p. o.* [online]. © 2014 [cit. 2014-05-21]. Dostupné z: [http://www.zivefirmy.cz/domov-pro-seniory-krasne-brezno\\_f400163](http://www.zivefirmy.cz/domov-pro-seniory-krasne-brezno_f400163)

*Domov seniorů Kréta, a. s.* [online]. © 2014 [cit. 2014-05-20]. Dostupné z: <http://www.invarena.cz/?p=7007>

DPSKB. *Dobrovolnictví - Domov pro seniory*. [online]. Dostupné z: <http://www.dpskb.cz/spoluprace/dobrovolnictvi>

ZÁKONY PRO LIDI. *Předpis č. 198/2002 Sb.* [online]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198#cast1>

## SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

### Seznam obrázků

Obrázek 1: Domov na Dómském pahorku Litoměřice	44
Obrázek 2: Domov pro seniory Kréta, a. s.	46
Obrázek 3: Domov pro seniory Krásné Březno, p. o.	47
Obrázek 4: Domov pro seniory Dobětice, p. o.	49

### Seznam tabulek

Tabulka 1: Počet dobrovolníků v ČR	11
Tabulka 2: Silné a slabé stránky dobrovolnictví v domovech pro seniory	69



## SEZNAM PŘÍLOH

<b>Příloha A - Inzerát pro nábor nových dobrovolníků</b>	<b>I</b>
<b>Příloha B - Smlouva o dobrovolnické činnosti</b>	<b>II</b>
<b>Příloha C - Dohoda o mlčenlivosti</b>	<b>III</b>
<b>Příloha D - Kodex dobrovolníků, jejich práva a povinnosti</b>	<b>IV</b>
<b>Příloha E - Záznamový arch dobrovolníků</b>	<b>V</b>
<b>Příloha F - Informovaný souhlas s rozhovorem</b>	<b>VI</b>
<b>Příloha G - Osnova rozhovoru s dobrovolníkem</b>	<b>VII</b>
<b>Příloha H - Osnova rozhovoru s klienty</b>	<b>VIII</b>

## **CHCETE SE STÁT DOBROVOLNÍKEM** **V DOMOVĚ PRO SENIORY**

.....?

***Životní problémy a cíle seniorů nelze přehlížet, nejsou pouze jejich záležitostí, nýbrž věcí nás všech.***

***Je proto třeba stále hledat nové cesty, které by pomohly situaci seniorů řešit.***

***Jednou z těchto cest je také DOBROVOLNICTVÍ, které mluví za ty, kteří za sebe mluvit nemohou a které umožňuje lidem získávat nové znalosti a dovednosti, díky kterým mohou plně rozvinout svůj potenciál, sebedůvěru a tvořivost.***

### **KDO JE DOBROVOLNÍK?**

Dobrovolník je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí nebo organizací.

Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý umí něco, co může nabídnout druhým.

### **CO DĚLÁ DOBROVOLNÍK?**

Dobrovolník přináší do života seniorů informace, vědomosti, radost a zábavu. Motivuje tam, kde je to nejvíce potřeba, hraje si, tvoří. Nabízí přátelství, svůj čas a energii všem, kterým toto vše schází.

### **JAK DLOUHO TRVÁ DOBROVOLNICTVÍ?**

Dobrovolnická služba může být krátkodobá nebo i dlouhodobá. Záleží vždy na možnostech dobrovolníka – je možné účastnit se zajímavých kulturních akcí pro větší skupinu uživatelů, nebo pravidelně navštěvovat jednoho z nich s programem, který mu nejlépe vyhovuje.

### **CO TATO PRÁCE DOBROVOLNÍKŮM PŘINÁŠÍ?**

Možnost smysluplně využít svůj volný čas. Přináší radost, ale někdy i zamyšlení, nové zkušenosti a dovednosti. Může přinést i nová přátelství, změnu životního stylu.....

**POKUD MÁTE JEŠTĚ OTÁZKY ČI ZÁJEM O TUTO PRÁCI:**

**Kontaktujte:** Domov pro seniory .....  
.....  
**Telefon:** .....  
**Kontaktní osoba:** .....  
.....  
**Informace o zařízení:** .....

**Příloha B - Smlouva o dobrovolnické činnosti**

**SMLOUVA O DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI**

Organizace: ....., poskytovatel sociálních služeb  
se sídlem .....,  
.....  
IČO: .....  
zastoupená: ....., ředitelem/kou organizace

a

Dobrovolník: Jméno a příjmení: .....  
Adresa dobrovolníka: .....

se dohodli na těchto podmínkách činnosti dobrovolníka v .....,  
poskytovatel sociálních služeb.

**I.  
Základní ustanovení**

Tato smlouva se uzavírá na dobu od ..... na dobu neurčitou.

Dobrovolník bude vykonávat v organizaci tyto činnosti: trávení volného času s klienty formou povídání si a naslouchání, procházky, čtení z knih a časopisů.

Činnosti bude dobrovolník vykonávat v těchto dnech:

.....

Činnosti bude dobrovolník vykonávat na adrese: .....,  
poskytovatel sociálních služeb, se sídlem .....

Koordinátorem dobrovolníka je: sociální pracovník, .....

**II.  
Všeobecná ustanovení**

Organizace se zavazuje umožnit dobrovolníkovi vykonávat činnosti dle této smlouvy o dobrovolnické činnosti, pokud tomu nebrání objektivní důvody.

Organizace se zavazuje vytvořit dobrovolníkovi podmínky pro bezpečný a bezproblémový výkon jeho činností.

Organizace se zavazuje poskytnout dobrovolníkovi v souvislosti s jeho činností zázemí organizace včetně hygienického zabezpečení, možnost specializovaného profesního rozvoje: získání praktických zkušeností z práce se seniory, odborné materiály a pomůcky potřebné k výkonu činnosti, profesionální podporu zaměstnanců a potvrzení o činnosti dobrovolníka.

Dobrovolník se zavazuje provádět své činnosti tak, aby nezpůsobil organizaci, jejím zaměstnancům a uživatelům sociální služby žádnou újmu na zdraví a majetku.

Dobrovolník nemá nárok na odměnu za provedené činnosti, ani na úhradu cestovních nákladů a dalších výdajů.

### **III. Závěrečná ustanovení**

Dobrovolník je povinen zachovávat mimo organizaci mlčenlivost o skutečnostech týkajících se činnosti organizace, zaměstnanců a uživatelů, které se během svého působení v organizaci dozvěděl, a to jak během platnosti této smlouvy, tak i po jejím skončení (viz. Dohoda o mlčenlivosti).

Dobrovolník je povinen dodržovat Kodex dobrovolníka, práva a povinnosti dobrovolníka (viz. Kodex dobrovolníků, jejich práva a povinnosti).

V případě, že se prokáže, že dobrovolník při své činnosti způsobil organizaci, uživateli nebo zaměstnancům škodu na zdraví nebo majetku, je povinen tyto škody napravit uvedením do původního stavu, nebo je finančně odškodnit až do prokázané výše.

V případě porušení ustanovení vyplývajících ze Smlouvy o dobrovolnické činnosti, Dohody o mlčenlivosti a Kodexu dobrovolníka, může organizace smlouvu s okamžitou platností vypovědět.

Platnost smlouvy o dobrovolnické činnosti končí uplynutím lhůty, na kterou byla uzavřena. Před uplynutím lhůty ji může zrušit jak organizace, tak dobrovolník na základě ústního či písemného oznámení, které sociální pracovník/ce zaznamená do uzavřené smlouvy o dobrovolnické činnosti.

Smlouva o výkonu dobrovolnické činnosti se vyhotovuje dvojmo, každá strana obdrží jeden originál.

Na důkaz toho, že tato smlouva odpovídá svobodné vůli obou zúčastněných stran a že byla uzavřena vážně a srozumitelně se připojují podpisy.

V ....., dne .....

.....

ředitel/ka organizace

.....

dobrovolník

## Příloha C - Dohoda o mlčenlivosti

### DOHODA O MLČENLIVOSTI

uzavřená ve smyslu § 13 an. zákona č. 101/2000 Sb, o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších změn a doplňků

mezi

.....,  
poskytovatel sociálních služeb, se sídlem .....,  
..... (dále jen domov pro seniory)  
IČ .....,  
zapsaný v OR vedeném Krajským soudem v .....,  
oddíl Pr, vložka 412  
zastoupeným ředitelem/kou

(na straně jedné jako „organizace“)

a

narozenou/ého  
trvale bytem

(na straně druhé jako „dobrovolník“)

#### I.

Dobrovolník se tímto zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, o nichž se dozví v souvislosti s výkonem své práce v domově pro seniory, jakož i mlčenlivost o bezpečnostních opatřeních organizace, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů.

#### II.

Dobrovolník se zavazuje postupovat tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Dobrovolník musí plně dodržovat postupy a **pokyny organizace týkající se ochrany osobních údajů uživatelů domova pro seniory.**

#### III.

**Povinnosti podle čl. I. a II. trvají v plné míře i po skončení výkonu dobrovolnické činnosti v domově pro seniory.**

#### IV.

Dohoda o mlčenlivosti byla sepsána ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jedno obdrží dobrovolník a druhé organizace. Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

Smluvní strany potvrzují autentičnost této dohody a prohlašují, že se s ní pozorně seznámily, jejímu obsahu a znění rozumí, a že je uzavřena na základě jejich svobodné a skutečné vůle, určitě a vážně a nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují níže své podpisy.

V ....., dne .....

.....  
ředitel/ka organizace

.....  
dobrovolník

## Příloha D - Kodex dobrovolníků, jejich práva a povinnosti

### KODEX DOBROVOLNÍKŮ, JEJICH PRÁVA A POVINNOSTI

Součástí smlouvy o dobrovolnictví je i kodex dobrovolníka. Jeho obsahem jsou práva a povinnosti, kterými se dobrovolník při výkonu své dobrovolnické činnosti řídí. Jedná se o následující náležitosti:

#### Práva dobrovolníků:

- dobrovolník má právo dostat úplné informace o činnosti a o poslání organizace, ve které chce pomáhat
- dobrovolník má právo získat úplné informace o dobrovolnické činnosti a to včetně její obsahové a časové náplně
- dobrovolník má dostat takovou činnost, aby naplňovala jeho očekávání
- má možnost kontaktu a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků (sociální pracovník/ce)
- dále má kontakt na osobu, která koordinuje práci dobrovolníka (sociální pracovník/ce)
- organizace zajišťuje dobrovolníkovi výcvik, zaškolení a supervizi
- pokud dobrovolník nesouhlasí s výkonem činnosti, nebo pokud je činnost nad rámec jeho schopností a dovedností, má právo říci „ne“

#### Povinnosti dobrovolníků:

- dobrovolník je vůči organizaci, ale i vůči člověku, kterému péči věnuje spolehlivý, plní úkoly, ke kterým se zavázal a nezneužívá projevené důvěry
- dobrovolník má možnost požádat o případnou pomoc, kterou by pro svou činnost mohl potřebovat, kteréhokoliv zaměstnance domova pro seniory
- musí znát a brát na vědomí své zdravotní, časové a jiné limity, být týmovým hráčem a ztotožnit se s posláním organizace, jejímž je členem a podle toho ji náležitě navenek reprezentovat

V ....., dne .....

.....  
ředitel/ka organizace

.....  
dobrovolník



**Příloha E - Záznamový arch dobrovolníků**

**Záznamový arch dobrovolníků**

**Jméno dobrovolníka:**

<b>Datum</b>	<b>Jméno klienta</b>	<b>Činnost</b>	<b>Strávená doba</b>	<b>Další schůzka</b>

## Příloha F - Informovaný souhlas s rozhovorem

### Příloha F - Informovaný souhlas s rozhovorem

Tomáš Mikula je studentem Univerzity Jana Amose Komenského, s. r. o. Praha, oboru Manažerská studia - řízení lidských zdrojů, provádí výzkum, jenž je součástí jeho bakalářské práce, která se zabývá tématem managementu dobrovolnictví v domovech pro seniory.

Vaše účast na rozhovoru je dobrovolná a je zcela na vás, co během rozhovoru řeknete a co nikoli. Výzkum je naprosto anonymní, nebudou vyžadována jména ani jiné údaje, které by mohly vést k zneužití údajů. Data budou sloužit pouze výše uvedené osobě a tomuto konkrétnímu výzkumu.

Žádám Vás tímto o souhlas s provedením a se zaznamenáním rozhovoru do bakalářské práce a zároveň děkuji za Vaši ochotu.


Jestliže budete mít jakékoli dotazy týkající se tohoto výzkumu, můžete se obrátit na Tomáše Mikulu (email: tomik.mikula@seznam.cz).


Datum rozhovoru: 22. 5. 2014

Jméno zpracovatele: Tomáš Mikula

Podpis zpracovatele: 

Váš podpis: 

Karafiřtova  
Valentová,  
Kudrlová  


Blažková Z.  
  
Saldová Z.  
Běličková

## **Příloha G - Osnova rozhovoru s dobrovolníkem**

### **Osnova rozhovoru s dobrovolníkem:**

- 1) Jaká byla Vaše hlavní motivace, že jste se stal/a dobrovolníkem?
- 2) Kolik let celkem se věnujete dobrovolnické činnosti?
- 3) Kolik času dobrovolné činnosti věnujete (týdně)?
- 4) Účastníte se krátkodobých akcí?
- 5) Máte nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které při své dobrovolné pomoci využíváte?
- 6) Naplnilo dobrovolnictví Vaše očekávání a je něco co Vám vzalo?
- 7) Cítíte se doceněn/a a uznáván/a za svoji dobrovolnickou práci?
- 8) Jak Vás přijali zaměstnanci domova pro seniory? Setkal/a jste se s negativními reakcemi?
- 9) Jak vnímá společnost nebo rodina Vaši dobrovolnou činnost?

Jste: muž/žena

Je Vám:

Jste: student/pracující/nezaměstnaný/á/na rodičovské dovolené/důchodce

## **Příloha H - Osnova rozhovoru s klienty**

### **Osnova rozhovoru s klienty (uživateli):**

- 1) Co s dobrovolníkem nejraději děláte? O čem si povídáte?
- 2) Jste rád/a, že za Vámi chodí dobrovolník?
- 3) Jak vnímá Vaše rodina (příbuzní) to, že za Vámi dochází dobrovolník?
- 4) Dělal/a jste někdy sám/a dobrovolnickou činnost?
- 5) Souhlasil/a jste s tím, že za Vámi bude chodit dobrovolník ihned a nebo jste s tím měl/a zpočátku problém?

Jste: muž/žena

Je Vám:

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora:** Tomáš Mikula

**Obor:** Manažerská studia - řízení lidských zdrojů

**Forma studia:** kombinované studium

**Název práce:** Management dobrovolnictví v domovech pro seniory

**Rok:** 2014

**Počet stran textu:** 62

**Celkový počet stran příloh:** 11

**Počet titulů českých použitých zdrojů:** 14

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů:** 0

**Počet internetových zdrojů:** 8

**Vedoucí práce:** Mgr. Jan Jaroš