

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Adriana Hudcová

*Přínosy a krizové momenty dobrovolnictví z pohledu dobrovolníků
pracujících s osobami s mentálním postižením*

Bakalářská práce

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

2017

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

V Olomouci

.....

Adriana Hudcová

Ráda bych na tomto místě poděkovala zejména své vedoucí práce Mgr. Pavlíně Jurníčkové, Ph.D. za podporu a rady, které mi v průběhu psaní této práce poskytla. Také bych ráda poděkovala své mentorce Mgr. Veronice Einaiglové, která mi byla nápomocna při mé praxi v SR Rozkvět, pomohla mi při volbě tématu, a také v navázání kontaktu s respondenty. Samozřejmě děkuji své rodině, za podporu při studiu a také za vytvořené zázemí.

Obsah

Úvod	6
Teoretická část	8
1 Dobrovolnictví	8
1.1 Definice a základní pojmy	8
1.2 Kdo je dobrovolník?	9
1.3 Typy dobrovolnictví	10
1.4 Oblasti dobrovolnictví	12
1.4.1 Dobrovolnictví v sociálních službách	13
1.5 Motivace k dobrovolnictví	14
2 Motivace, přínosy a bariéry	15
2.1 Definice motivace a základní pojmy	15
2.2 Zdroje motivace	16
2.3 Motivace k dobrovolnictví	17
2.4 Přínosy	19
2.5 Bariéry	20
3 Mentální postižení	22
3.1 Definice a základní pojmy	22
3.2 Klasifikace mentálního postižení	24
3.2.1 Kvantitativní klasifikace mentálního postižení	24
3.2.2 Kvalitativní klasifikace mentálního postižení	26
3.3 Specifika přístupu k osobám s mentálním postižením	27
Výzkumná část	29
4 Cíl a výzkumná otázka	29
5 Použité metody	30
5.1 Kvalitativní výzkum	30
5.2 Metoda výběru respondentů	31

5.3	Polostrukturovaný rozhovor	32
5.4	Fixace a zpracování dat	33
5.5	Etický rozměr	34
6	Popis výzkumného souboru	35
7	Analýza dat	37
8	Výsledky výzkumu	38
8.1	Důvody dobrovolnictví.....	38
8.2	Formální / Neformální dobrovolnictví	40
8.3	Přínosy dobrovolnictví a jejich využití.....	41
8.3.1	Osobní přínosy.....	41
8.3.2	Profesní přínosy	42
8.3.3	Využití přínosů	43
8.3.4	Změna pohledu na cílovou skupinu	44
8.4	Krizové momenty dobrovolnictví.....	45
8.5	Nabíjení sil.....	48
8.6	Změna v SR Rozkvět.....	49
8.6.1	Časové možnosti	49
8.7	Doplnění od respondentů.....	50
9	Shrnutí výsledků a diskuze	52
9.1	Zjistit, co je pro dobrovolníky motivací a přínosem při dobrovolnictví u osob s mentálním postižením.....	52
9.2	Zjistit, jaké krizové momenty v dobrovolnictví dobrovolníci spatřují.....	53
9.3	Zjistit, co pomáhá krizové či těžké momenty dobrovolníkům zvládat.....	54
9.4	Zjistit, zda a případně co by dobrovolníci ve spolupráci se SR Rozkvět chtěli změnit.....	54
	Závěr.....	56
	Seznam literatury.....	58

Úvod

Dobrovolnictví je nedílnou a velmi přínosnou složkou sociální práce. Dobrovolnictví je důležité zejména pro přímou práci s klientem. Přináší osobní neformální přístup, kreativitu, zkrátka jiný pohled na věc a přístup. (Matoušek a kol., 2013, s. 61-63)

Motivace k dobrovolnictví může být různá a podle toho se také odvíjí přínosy, které tato činnost dobrovolníkům přináší, protože přínos, a to, jak ho vnímáme, také souvisí s tím, co člověk očekává a s tím, jak je motivován. Dobrovolnictví sebou určitě nese také nějaké bariéry nebo krizové momenty, jako každá činnost, které mohou dobrovolníka zasáhnout. Hlavním cílem této práce je zjistit, jaké jsou přínosy a krizové momenty dobrovolnictví, které je poskytováno osobám s mentálním postižením. Také co je motivovalo a co jim pomáhá tyto krizové momenty překonat. A to konkrétně v Sociální rehabilitaci Rozkvět ve Šternberku. Protože dílčím cílem je i zjistit, zda a případně co by chtěli dobrovolníci změnit.

Každá cílová skupina má svá specifika. Já jsem se na praxích věnovala hlavně této cílové skupině, a proto mě zajímá právě dobrovolnictví v této oblasti. Prvním popudem k této práci byla praxe v sociální rehabilitaci Rozkvět na Charitě ve Šternberku. Sama jsem v minulosti dělala dobrovolníka, ale u jiné cílové skupiny a po mé dvoutýdenní praxi zde, jsem se rozhodla dobrovolničit i v této službě. Mou motivací byl vztah k této cílové skupině a také charakter služby jako takové. Zajímalo mě, co vede ostatní dobrovolníky k tomu, aby věnovali svůj čas této cílové skupině, a také co jim to přináší nebo naopak bere. Svůj návrh jsem představila vedoucí služby, a ta nadšeně souhlasila, že mi poskytne kontakty na dobrovolníky, a že budou rádi, pokud se jim v této oblasti dostane zpětné vazby od dobrovolníků. Dobrovolnictví v této službě totiž neprobíhá pravidelně, ale jen nárazově při pořádaných akcích a vedoucí služby by to chtěla změnit, a proto je pro ni názor dobrovolníků důležitý. Po tom, co mi vedoucí řekla, že to bude přínosem i pro ně, neváhala jsem a s radostí jsem se pustila do zpracovávání toho tématu. Díky tomu vlastně vznikl i dílčí cíl této práce: Zjistit, zda a případně co by chtěli dobrovolníci změnit.

V teoretické části se budu věnovat tématům dobrovolnictví, motivace a také mentálnímu postižení. Na úvod je důležité znát a vědět co dobrovolnictví vlastně znamená, nastíním jeho formy a oblasti, kde všude může dobrovolnictví probíhat. Jak už jsem psala výše, motivace je důležitým aspektem, který ovlivňuje to, co děláme, jak to děláme ale také co z toho máme, tedy co nám to přináší. Proto bych se chtěla v teoretické části věnovat tomu, co je to motivace a dalším tématům s tím spojených. V neposlední řadě chci popsat a krátce představit cílovou

skupinu osob s mentálním postižením, protože stejně jako každá cílová skupina má svá specifika.

Ve výzkumné části se budu kvalitativní metodou zabývat tím, jaké jsou přínosy a krizové momenty dobrovolníků, kteří se angažují v SR Rozkvět, protože jak jsem již zmínila, záměrem je také zjistit zpětnou vazbu dobrovolníků pro organizaci, protože vedoucí služby by chtěla zvýšit pravidelnost kontaktů dobrovolníků s uživateli, a také proto ji zajímá zpětná vazba dobrovolníků. Ne tedy pouze přínosy a bariéry, ale také jestli je něco, co by na dobrovolnictví v této službě chtěli změnit a jaké by byli jejich časové možnosti.

Teoretická část

V teoretické části se zaměřím na vysvětlení pojmů, které jsou stěžejní pro tuto práci. V první kapitole se budu věnovat pojmu dobrovolnictví, jelikož se celá práce zaměřuje na tuto problematiku. V další kapitole se budu věnovat motivaci a přínosům, které se k ní vážou. Nechtěla bych opomenout ani bariéry, které stojí naproti oněch přínosů. V neposlední řadě chci věnovat kapitolu mentálnímu postižení. Pro tuto práci je potřeba mít vydefinovaný tento termín, jelikož dobrovolnictví je specifické podle toho, které cílové skupiny se týká.

1 Dobrovolnictví

Různí autoři zahrnují pod pojem dobrovolnictví různé věci. V některých publikacích pod tento pojem zahrnují pouze samotnou aktivitu dobrovolníků, v jiných dobrovolnictví označuje veškeré činnosti s dobrovolnictvím spojené jako například koordinace dobrovolníků nebo také propagace dobrovolnictví v určité organizaci. Proto je tedy lepší nazývat samotnou činnost dobrovolníků jako dobrovolnickou činnost, aby se tyto dvě vymezení dobrovolnictví odlišily. (Šormová, Klégrová, 2006, s. 5)

Přesto si může každý pod pojmem dobrovolnictví a dobrovolník představit něco jiného. Často tomu tak i je. Jediná jistota v dobrovolnictví je tedy ta, že každý z nás je někdy dobrovolníkem. I přesto, že si to často neuvědomujeme. Takové dobrovolnictví v běžném životě se vyznačuje samozřejmostí, spontánností a faktem, že osoba nečeká žádný vděk ani odměnu. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 35)

I přes nejednoznačnost pojmu a důležitou rolí subjektivního hodnocení, co je nebo není dobrovolnictví, se v následující části pokusím uvést některé z možných definic dobrovolnictví.

1.1 Definice a základní pojmy

Dle Všeobecné deklarace o dobrovolnictví je: „*Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.*“ (Pilát, 2015, s. 30)

Dobrovolnictvím se označuje jedna část dobročinnosti neboli filantropie. Ta je definována jako lidumilnost či pomoc sociálně slabším. Tato občanská ctnost má základy v křesťanské morálce. Jako druhou část nebo formu dobročinnosti označujeme dárcovství. Dárcovství je lépe uchopitelné z pohledu definice. Jedná se o poskytování finančních či nefinančních darů, ať už pro konkrétní osoby nebo na veřejně prospěšné účely. Tyto dary se poskytují prostřednictvím nadací, nadačních fondů anebo také z veřejných sbírek.

Dobrovolnictvím můžeme označit činnost ve prospěch druhých, kterou si člověk vědomě a svobodně zvolil. Dává tedy vědomě část svého času, energie a schopností na určitou činnost. Tato činnost je zároveň jasně vymezena a dobrovolník za její výkon neočekává žádnou odměnu. (Müllerová, 2011, s. 10)

Jelikož jsem dobrovolnictví vymezila, jako jednu ze dvou částí dobročinnosti je také důležité rozlišit od sebe pojmy dobročinnost a altruismus. Altruismus je chápán jako mravní princip, který osobu nutí k potlačení egoismu. Osoba má tedy potlačit vlastní zájmy a obětovat je zájmům druhých. Jelikož je dobro druhého stavěno nad vlastní já toho, který se obětovává. Altruismus je také definován jako nezištná služba bližnímu. (Petrušek a kol., 1996, s. 51)

V tom je onen hlavní rozdíl. O dobročinnost se jedná jen tehdy, pokud je středem pomoci někdo jiný, než kdo je v příbuzenském vztahu k osobě vykonávající dobročinnou činnost. Navíc lze dát slovu dobročinný i institucionalizovaný rozměr. Nejčastěji dobročinnost zaštiťují neziskové organizace. Na rozdíl od toho, altruismus je pouze chováním jednotlivce, nikoli organizace. (Frič a kol., 2001, s. 13)

V rámci této BP vnímám dobrovolnictví jako akt, který není možné vztahovat k rodině či příbuzným. Zabývám se totiž dobrovolnictvím ve vztahu k cílové skupině osob s mentálním postižením. Toto dobrovolnictví je poskytované formálně v rámci služby, a proto jsem se rozhodla vymežit ho jako pomoc cizí osobě.

1.2 Kdo je dobrovolník?

Po definování pojmu dobrovolnictví je také nezbytné popsat, kdo může dobrovolnickou činnost vykonávat a jaké jsou charakteristické rysy dobrovolníků.

Dle zákona 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, konkrétně § 3 může být dobrovolníkem fyzická osoba starší 15 let, která se svobodně rozhodne dobrovolnickou službu poskytovat. A tato fyzická osoba se rozhodne tuto pomoc vykonávat formou dobrovolnické činnosti na území České republiky. Pokud chce vykonávat dobrovolnickou činnost v zahraničí, musí mít více než 18 let.

Dobrovolník je tedy člověk, který poskytuje svůj čas, energii, schopnosti a spoustu dalšího ve prospěch druhých bez nároku na finanční odměnu. Jeho role je vystavena tak, aby se na něj mohla osoba, které poskytuje pomoc spolehnout ve stanoveném rozsahu. Může být chápán také jako spolehlivý pomocník, na kterého je možné mít podobné nároky jako na placené zaměstnance. Důležité na tom ale je, že dobrovolníci si mohou zachovat svou

spontaneitu a neformálnost, což jsou charakteristické rysy, které dobrovolníky odlišují od zaměstnanců a dávají prostor pro vznik nových řešení situací, se kterými se v praxi potýkají. Proto jsou ve společnosti označováni za nositele změny. Propojují totiž proces spolupráce mezi státem, komerční sférou a neziskovým sektorem. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 35-36)

Vymezit charakteristické rysy či vlastnosti, které by dobrovolník měl mít je velmi problematické, jelikož dobrovolnictví je přístupné všem. Těžko jde někomu zakázat, aby druhým poskytl pomoc. Můžeme ale jmenovat vlastnosti, které dobrovolníkům ulehčí práci a organizacím zajistí dobrou formu spolupráce. Vlastnostmi jsou „*otevřenost, flexibilita, schopnost spolupracovat, vnímavost, odpovědnost a tolerance a nezištnost*“. (Oramová, 2014, s. 22-23)

Jak tedy můžeme shrnout obecné předpoklady pro výkon dobrovolnické činnosti? Patří mezi ně být ochotný pomoci, být spolehlivý, motivovaný a nenechat se odradit, neopomíjí se ani zdravotní stav a fakt, že má být takový, aby nevytvářel překážky v dobrovolnické činnosti, a v neposlední řadě bezúhonnost a věk nad 15 let. (Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji a v regionu Českokrumlovska, 2011, s. 12).

1.3 Typy dobrovolnictví

Když již máme definované, co to vlastně dobrovolnictví je a kdo dobrovolnictví vykonává, je na místě vyjasnit si v jakých formách se dobrovolnictví může objevovat.

Dobrovolnictví se může dělit podle různých kritérií například podle časové náročnosti, oblasti společenského života, ve které působí, podle role v organizaci, podle vzniku atd. Vyskytuje se i konkrétnější dělení na dobrovolnou občanskou výpomoc, dobrovolnictví vzájemně prospěšné, dobrovolnictví veřejně prospěšné a dobrovolnickou službu. Vychází tak z dělení dobrovolnických činností vydefinovaných na nejznámějších stránkách týkajících se dobrovolnictví v České republice. (Klégrová, Šormová, 2006, s. 7)

Dobrovolná občanská výpomoc se poskytuje rodině, příbuzným či sousedům. Stejně jako ostatní dobrovolné činnosti se vyznačuje tím, že osoba neočekává finanční odměnu a dělá věc spontánně a se samozřejmostí. **Dobrovolnictví vzájemně prospěšné** jde o kousek dále od rodiny a sousedů, ale stále se týká osob nějakým způsobem blízkých. Tato forma dobrovolnictví je poskytována v rámci komunity. Činnosti vykonávají členové komunity k dosažení společných cílů, vykonávají ho tedy pro svůj prospěch... **Veřejně prospěšné dobrovolnictví** se nejvíce podobá práci, dobrovolník má vymezenou činnost a koná tak, aby se na něj mohl příjemce spolehnout. Tato forma dobrovolnictví je typická pro mnohé neziskové organizace.

Dobrovolná služba je dlouhodobě vykonávaná dobrovolnická činnost na území jiné země. Je nejvíce formalizovaná. (Klégrová, Šormová, 2006, s. 7-8)

Dobrovolnictví se může dělit podle dalších mnoha kritérií. **Například z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá** rozlišujeme dobrovolnictví vznikající „zdola nahoru“. Tedy od přátelských sdružení k vzniku neziskových organizací. Anebo druhý typ „zvenčí dovnitř“. Toto dobrovolnictví vzniká na popud již existující organizace. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 38-39)

Nebo také podle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci. Buď může být chod organizace na dobrovolnících přímo závislý nebo dobrovolníci vykonávají činnosti společně s profesionály. Tento typ je také typický pro oblast sociální. Kdyby dobrovolníci určitou činnost nevykonávali, musela by být vykonávána zaměstnanci. Bez jejich pomoci by finanční náklady na provoz byly mnohem větší. Jsou také dobrovolníci, kteří „jen“ zvyšují kvalitu služeb, ale není jejich činnost nepostradatelná. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 39-40)

Z hlediska časového vymezení může jít o jednorázové akce či dlouhodobou dobrovolnou činnost, která se poskytuje dlouhodobě a pravidelně. Tato forma dobrovolnictví je většinou zabezpečena smlouvou. Nejvíce časově náročnou formou je dobrovolná služba, která je v řadě měsíců až let a je většinou poskytována mimo zemi dobrovolníka. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 40)

Z hlediska historického vývoje je starším modelem evropský (komunitní) model. Lidé se tedy setkávají v přirozeném prostředí. Udržují se přátelské vztahy. Tento model převládá v církevních organizacích. Naproti tomuto modelu stojí americký (manažerský) model. Takové dobrovolnické centrum je vedeno profesionálně a je typické pro větší města, kde je jednodušší sladit nabídku dobrovolnictví s poptávkou. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 38)

Formální dobrovolnictví (manažerský model) je založeno na písemné smlouvě, prověřování dobrovolníků, formálních vztazích a přípravě dobrovolníků na vykonávání dobročinné činnosti. Organizace vnáší do dobrovolnické činnosti řád, pravidelnost a transparentnost. Oproti tomu **neformální dobrovolnictví** (komunitní model) je vystavěno na osobní domluvě, osobním kontaktu a doporučení, důvěře a nevyužívají přípravy dobrovolníků či supervizí. Důležité jsou také sdílené hodnoty, životní zkušenosti a intuice zainteresovaných. Obě formy dobrovolnictví se u nás uplatňují. (Frič a kol., 2001, s. 114-115)

Dobrovolnictví v SR Rozkvět, jemuž se věnuji ve výzkumné části této práce by se dalo charakterizovat jako veřejně prospěšné dobrovolnictví, které vzniklo „zvenci dovnitř“. Dobrovolníci v organizaci prozatím „jen“ zvyšují kvalitu poskytovaných služeb, ale nejsou pro chod organizace nepostradatelné. Toto dobrovolnictví zatím není poskytováno pravidelně a výzkum má právě napomoci tomu, aby se dobrovolnictví stalo pravidelným a více se dobrovolníci podíleli na chodu služby. Dobrovolnictví v SR Rozkvět je vystavěno na písemné smlouvě, je považováno za formální, ale domnívám se, že nevyužívá všech nástrojů, které by mělo. Neprobíhá zde nikterak velká koordinace dobrovolníků.

1.4 Oblasti dobrovolnictví

Výše zmíněné formy dobrovolnictví mohou probíhat v různých oblastech. Já se pokusím uvést alespoň ty základní, ale velmi stručně protože je jich opravdu velké množství, zmíním tedy jen to, co je podle mě pro ně typické a odlišuje je pro ostatní. Myslím si, že je dobré je zmínit z důvodu, aby šlo vidět, jak velkou část společnosti dobrovolnictví ovlivňuje, ačkoli se ve výzkumné části věnuji pouze malému segmentu z nich.

Dobrovolnictví může probíhat v oblasti mezinárodní a rozvojové spolupráce. Tato oblast se od ostatních liší tím, že do ní může zahrnovat všechny následující oblasti dobrovolnictví. Jsou to nejčastěji pobyty v zahraničí a patří sem například *Evropská dobrovolná služba*. (Šimková, 2011, s. 65)

Konkrétnější oblastí či podoblastí je například dobrovolnictví **v kultuře**, kde je zvláštností, že dobrovolníci často sami sebe za dobrovolníky ani neoznačují. Stačí ale, aby byli osoby například členy uměleckých spolků sdružujících neprofesionály nebo organizovali kulturní či společenské akce. Tito lidé jsou všichni dobrovolníky. Velmi důležitou roli hraje dobrovolnictví **ve sportu**. V této oblasti je většina činností spojená s dobrovolnictvím. Dobrovolníci zabezpečují mnohem větší možnosti sportovního vyžití, než jsou financovány z rozpočtu České republiky. Další oblastí, ve kterém dobrovolníci zabezpečují velké množství aktivit přínosných pro tuto oblast je **ekologie**. Nedělají jen fyzickou práci, ale také šíří osvětu a v neposlední řadě zlepšují vztahy v komunitě tím, že spojují lidi za účelem ochrany jejich obce či oblíbeného místa. (Šimková, 2011, s. 25-55)

V neposlední řadě bych chtěla zmínit oblast **zdravotnictví**. Tato oblast je totiž mnohdy úzce spojena se sociální prací a sociálními službami a jejich spolupráce je důležitá. Neziskové organizace jsou vlastně partnerem státu a společně poskytují služby. Dobrovolnictví v této oblasti vyžaduje přípravu, jelikož jde o oblast, kde se dostávají dobrovolníci do kontaktu

s psychosociálními potřebami pacientů, poskytují psychickou oporu a je nezbytná jejich koordinace odborníky. (Krátká a kol., 2010, s. 13)

1.4.1 Dobrovolnictví v sociálních službách

Jelikož je cílem sociálních služeb sociální začlenění a prevence sociálního vyloučení můžou dobrovolníci v této oblasti působit ve velkém množství různých aktivit a organizací. Dobrovolníci mají zkvalitnit nabídku a poskytování služeb prostřednictvím individuálního a přátelského přístupu. Kvůli tomu, že dobrovolníci působí v psychosociální oblasti, je potřeba aby je neziskové organizace, pro které pracují, řádně připravili na kontakt s klienty. K tomu může napomocť profesionálně vyškolený koordinátor dobrovolníků. Pokud si organizace neví rady, může se obrátit na Dobrovolnická centra, která jim poskytnou metodickou pomoc. (Šimková, 2011, s. 15)

Dobrovolnictví je nepostradatelnou součástí sociální inkluze. Dle Strausse (2008) má být dobrovolnická činnost sociální spoluúčastí, které přináší užitek dobrovolníkovi i osobě, která je poskytována. Paxton a Nash (2002) vidí přínos dobrovolnické služby hlavně pro většinovou společnost. Domnívají se, že zvyšuje svépomoc a napomáhá právě sociální inkluzi. Dle O'Halloran, (2006) dobrovolnická činnost vytváří sociální kapitál a vezmeme-li v úvahu celospolečenský přínos, pomáhá také vzniku občanské společnosti. Tudiž také zabraňuje sociální exkluzi, protože mezi tím existuje úzká vazba. Sociální inkluze se dnes chápe jako problém celé společnosti (tedy jak vyloučených, tak začleněných osob). Wilson a Musick (2008) upozorňují na fakt, že dobrovolník se silně identifikuje se skupinou, ve které činnost vykonává. A největší vliv na inkluzi nebo exkluzi má právě komunita, v níž se jedinec pohybuje. Čím je identifikace dobrovolníka silnější, tím více bude pomáhat v komunitě. Tím více se tedy bude začleňovat, takže vlastně pomůže i své vlastní sociální inkluzi. Co opravdu podporuje myšlenku dobrovolnictví, jako nástroje sociální inkluze je fakt, že často dobrovolnictví vykonávají osoby s postižením či znevýhodněním. (Slowík, 2011, s. 44-48)

MPSV v roce 2012 provedla průzkum, ve kterém bylo zjištěno, že 862 organizací spolupracuje s dobrovolníky a z toho 685 jsou poskytovateli sociálních služeb a 84 organizací které s nimi spolupracují. Ostatní oblasti jsou u nás tedy více okrajové. V sociálních službách vykazalo údaje 1974 poskytovatelů, takže s dobrovolníky pracuje 34,7 % poskytovatelů. Nejvíce dobrovolníků spolupracuje v sociálně aktivizačních službách pro seniory, v domovech pro seniory a sociální rehabilitaci. V sociálních službách v době výzkumu pracovalo 21 198 dobrovolníků a hodnota jejich práce dosáhla 83 056 029 Kč. Po odečtení nákladů spojených

s organizací a zabezpečováním dobrovolnické služby ušetřila oblast sociálních služeb 28 698 459 Kč. (Lusková, D., Lusková, Š., 2012, s. 19-21)

Tyto údaje ukazují, jak významnou roli hraje dobrovolnictví v sociálních službách a také, že je velmi často spojeno se službou sociální rehabilitace, což je i SR Rozkvět, tedy organizace, kterou se ve výzkumné části zabývám.

1.5 Motivace k dobrovolnictví

Dobrovolnictví není činnost, kterou by lidé provozovali bez důvodů, existují dva hlavní koncepty, proč to vlastně dělají, proč pracují bez nároku na odměnu a věnují svůj čas ve prospěch někomu jinému. První přístup je psychologický, kterému se také jinak říká „prosociální osobnosti“. V tomto přístupu jsou charakteristické a důležité hodnoty, potřeby a vlastnosti, které dobrovolníka motivují. Vlastně se dá říct, že dobrovolník je k této činnosti předurčen. A druhý přístup je sociologický, ten je založen na předpokladu, že důležité je, v jakém prostředí se dobrovolník nachází, ne to, jaký je on sám. Jde tedy o teorii podmíněnou sociálně. (Frič a kol., 2001, s. 83)

Motivace k dobrovolnictví může být různá. Frič a kol. (2001, podle Mlčák, Záškodná, 2013, s. 36-37) uvádí, že motivace může vznikat na základě velmi různorodých motivů od racionálních k emočním a také od egoistických k altruistickým. Dle analýzy proběhlého výzkumu vznikly 3 základní druhy motivace, které ale nemusí existovat odděleně a mohou se i prolínat.

„Podle Rochestera je široce přijímáno, že motivace dobrovolníků vychází ze směsice vlastního zájmu (přínos pro dobrovolníka a jeho rodinu) a altruismu (přínos pro druhé lidi nebo prostředí).“ (Frič a kol., 2010, s. 87)

Což poukazuje na to, že motivace úzce souvisí s přínosem, jak jsem již v úvodu zmínila. Proto bych se v nadcházející kapitole chtěla věnovat nejen přínosům a bariérám, ale také motivaci k dobrovolnictví. Tyto výše uvedené přístupy a typy motivace popíši v následující kapitole, která je věnovaná právě motivaci a také bariérám, které se v dobrovolnictví vyskytují.

2 Motivace, přínosy a bariéry

Je dobré mít na paměti, že chování člověka je vždy vlastně otázkou výběru. Může vnímat spoustu podnětů a on si vybírá právě onen, kterému věnuje svou pozornost. On vybírá příležitosti, kterých se chopí. A tento výběr je proměnlivý, závisí na vnitřním prožívání jedince, a také na událostech v jeho okolí a neodmyslitelně i v něm samotném. Proč volí jedinec právě to, co volí, jaký vybírá cíl, jak se chová, závisí na jeho motivaci. (Balcar, 1983, s. 114)

Oblast motivace spadá do nejdůležitějších otázek, které si psychologie klade. Cílem je zjistit, proč se chovají lidé tak či onak. Které motivy je k tomu vedou. Tedy přesněji, jaká psychologická příčina je k tomu vede. Onen motiv chování má dvě složky. První je **způsob chování**, tedy jak se určitý člověk v dané situaci chová. A druhým je **cíl tohoto chování**. Protože ve stejné situaci se mohou lidé chovat odlišně a také je k chování mohou vést různé cíle. Nebo stejného cíle můžou dosahovat různými způsoby. To, jak se člověk v dané situaci chová, závisí na tom, jak si danou situaci vykládá a způsob této interpretace je odvozen od předchozích zkušeností. A samotný cíl jednání je odvozen od konkrétního motivu. Proto je motivace v psychologii základní oblastí zájmu. I přes to, že je její výklad velmi složitý, bez poznatků o ní by bylo téměř nemožné zabývat se kteroukoliv lidskou činností z psychologického hlediska. Vztahuje se jak na jednání jednotlivců, tak i skupin. (Nakonečný, 2014, s. 10-11)

2.1 Definice motivace a základní pojmy

Na začátku je dobré vymezit a odlišit pojmy motivace a motiv. **Motiv** je také jinak označován jako pohnutka. Je to tedy příčina činnosti či jednání jedince, které se zaměřuje na uspokojení určité potřeby. Tento motiv nemá jen určitý cíl a směr, ale také trvalost a intenzitu. Podněty toho motivu můžou být jak vnitřní, tak vnější. Vnitřní podněty jsou jak vědomé, bezděčné tak i podvědomé. Oproti tomu **motivace** je už samotný proces. V psychologii je pojem motivace velmi nejednotný. Nejčastěji se však chápe jako intrapsychický proces, který zvyšuje nebo snižuje aktivitu. Při zvýšení aktivity dochází k mobilizaci sil a energizaci organismus. Při poklesu naopak dochází k napětí či neklidu. To, jak je motivace zaměřená, je ovlivněno osobností jedince, jeho uspořádáním hodnot, zkušenostmi, schopnostmi i dovednostmi. (Hartl, Hartlová, 2009, s. 327-328)

Motiv tedy úzce souvisí s pojmem motivace. Motivace je proces, který aktivizuje jedince prostřednictvím motivů. To, jak autoři vnímají motiv, se také odvíjí od jejich teorie motivace, kterých je opravdu velké množství a nejsou vůbec jednotné. (Geist, 1992, s. 237-240)

Onu neodmyslitelnou spojitost těchto dvou pojmů vidíme i v původu slova motivace. Toto slovo vzniklo od slova motiv. Konkrétně od jeho latinského názvu movere, tedy hýbat či pohybovat. Motiv nás tedy uvádí do pohybu. A motivace nás nutí určitým způsobem jednat. Nejdůležitější ale je, abychom zapojili svou vůli a dali se do pohybu. Bez naší vůle je motiv i samotná motivace bezpředmětná. (Adair, 2004, s. 14)

Nicméně motivace utváří člověka. Konkrétně jeho vnitřní strukturu osobnosti. Ta se skládá z toho, co člověk chce, tedy z motivace. Z toho, co člověk umí, tedy ze schopností. A také z toho, jaký člověk je, tedy jaký má temperament, charakter a postoje. Z těchto segmentů se motivace jeví jako nejvíce zajímavá, ale také nejkomplicovanější. (Provazník, Komárková, 2004, s. 7-23)

2.2 Zdroje motivace

Často se spolu s pojmem motivace a motiv definují také pojmy jako potřeba či hodnota. Tyto pojmy jsou vlastně zdroji motivace. Společně s návyky, zájmy a ideály jsou spouštěči motivace. Nebo jinak, zdroje chápeme jako skutečnosti, díky kterým motivace vzniká. Na jejich základě vzniká dynamická tendence i zaměření činnosti člověka a působí na to, jakým směrem se tyto tendence a činnosti ubírají, či jak se mění. Výše uvedené zdroje jsou těmi základními, samozřejmě jich dále existuje celá řada. (Bedrnová, Nový, a kol., 1998, s. 224)

Potřeby jsou považovány za základní zdroj motivace, protože je můžeme vnímat nejen u lidí. Jsou tedy něčím velmi přirozeným. Pokud má člověk potřebu, projevuje se to napětím a on je potom touto potřebou motivován k určité činnosti nebo postavení, které směřuje k odstranění nedostatku, respektive k uspokojení potřeby. Potřeby můžeme dělit na potřeby primární, ty člověk vnímá na základě tělesných reakcí a sekundární, ty vznikají tak, že prvotní prostředek k uspokojování primárních potřeb se stane samotným cílem motivace, jelikož začne být spojován s pocíťováním uspokojení potřeby. Potřeba může být i nevědomá, osoba si pak neuvědomuje, čím je motivovaná. (Bedrnová, Nový, a kol., 1998, s. 224-226)

Návyky vznikají tak, že jsou činnosti, které člověk dělá častěji a opakovaně v určitých situacích a tím se pro něj stanou stereotypy a člověk na ně navykne. Návyky motivují v podobných situacích jednat stejně. Návyk může vzniknout výchovou, ale i vědomě sebeutvářením člověka. (Provazník, Komárková, 2004, s. 30-31)

Dalším zdrojem motivace mohou být **zájmy**. Zájmy jsou dlouhodobou orientací osobnosti na určité předměty či oblast a aktivizují činnosti s tím spojené. Jsou tedy motivem činnosti a zároveň jsou někdy chápány jako potřeba, která se uspokojuje nějakou zájmovou

činností. Zájmy mají různé formy, mohou být například vyjádřené nebo manifestované. (Provazník, Komárková, 2004, s. 31-32)

Hodnoty přidělujeme na základě prožívání a poznávání, nejsou tedy jen objektivní, ale mají i subjektivní složku. Člověk sice poznává objektivní skutečnost, ale prožívání osob se liší. Některé hodnoty jsou přejímané od sociálního prostředí jedince, a to i nekriticky. Nicméně si člověk vytváří svůj hodnotový systém. Hodnotu pro člověka může mít cokoliv, ale jsou všeobecně platné hodnoty jako například rodina, peníze, láska atd. Existují i různé osobnostní typy dle toho jaké hodnoty lidé uznávají. Nicméně hodnoty také určují motivaci člověka a největším rozdílem od zájmů je to, že hodnoty mají pro člověka individuálně normativní charakter (Bedrnová, Nový, a kol., 1998, s. 228-229)

Jak jsem již zmínila na začátku, motivací mohou být i **ideály**, tedy něco, co je pro člověka vnímáno, jako žádoucí, pozitivní a je to významným cílem jeho snažení. Může to být například chápáno i jako životní cíl. Ideály vznikají hlavně na základě působení rodiny a obecně autority. (Bedrnová, Nový, a kol., 1998, s. 230)

2.3 Motivace k dobrovolnictví

V kapitole o dobrovolnictví jsem nastínila typy a druhy motivací, které jsou často uváděny konkrétně s otázkou dobrovolnictví. Existuje samozřejmě velké množství obecných teorií, které by se daly propojit s otázkou dobrovolnictví, já bych se ale ráda zaměřila konkrétně na tyto přístupy, protože jsou přece jen více přizpůsobeny konkrétnímu tématu, i přesto že některé obecné teorie motivace by se daly na dobrovolnictví také aplikovat.

Psychologický přístup se zakládá na tom, že dobrovolník jakožto empatická osoba by měl mít altruistický motiv. Musick a Wilson (2008) tvrdí, že nemůže být tato práce z hlediska tohoto přístupu brána pouze jako neplacená práce, nýbrž jako neplacená práce s dobrým motivem, což má být touha pomáhat druhému a nebrat v potaz vlastní užitek. Často jde o dobrovolnictví motivované soucitem, milosrdenstvím či empatií. Jak je z popisu patrné tato motivace se nazývá altruistická. Někteří zase tvrdí, že v každém dobročinném chování je kousek sobectví, a že altruistické chování jim přináší užitek, jde o motivaci egoistickou. (Frič a kol., 2010, s. 83-85)

Čím dal častěji přichází myšlenka zahrnující i egoistické motivy. Ale psychologové spojují egoistické i altruistické motivy. Člověk je dle nich motivován jak svými zisky, tak tím, že vidí v dobrovolnické aktivitě užitek pro druhé. (Frič a kol., 2010, s. 83-85)

Sociologický přístup obsahuje již zmíněné sobecké motivy, jelikož jde o to, že společnost ukládá sankce a také odměny za to, pokud člověk pomáhá druhým či nikoli. Jeho chování je tedy motivováno tím, jak se k němu chová společnost. Proto, aby to nebyla jen vynucená povinnost, což by odporovalo charakteru dobrovolnictví jako takovému, je důležité, že dle Stebbinse (2004) jde u dobrovolnictví o tzv. příjemnou povinnost. Lidé si ji zvnitřní, chtějí přispívat k dobru společnosti. V tomto typu motivace k dobrovolnictví je dobrovolník vlastně motivován normami společnosti, a proto se tento typ nazývá normativní. (Frič a kol., 2010, s. 85-86)

Tento model, který rozlišoval dobrovolnictví na základě dvou faktorů, altruistického a egoistického byl později rozšířen na model, který bere v potaz 3 faktory. Ten vlastně kromě hledání něčeho pro sebe (altruistický, psychologický přístup) a hledání něčeho pro druhé (egoistický, sociologický přístup) přidal ještě přístup inovativní, tedy hledání něčeho nového jakožto zdroj motivace. (Mlčák, Šamajová, 2013, s.30)

Jiný pohled na motivaci k dobrovolnictví vznikl na základě výzkumu v České republice v roce 1999, kde dle výsledků byly popsány 3 typy motivací. Prvním je **Konvenční motivace**, která je založena na morálních normách širokého i blízkého okolí. Dobrovolníci, kteří jsou takto vedeni k dobrovolnictví, jsou často náboženského vyznání a mají nad 60 let. Druhým typem je **Reciproční motivace**. Takto motivovaní lidé dělají dobrovolnickou službu z důvodu vidiny vlastního prospěchu. Jde jim o získání nových zkušeností, chtějí ukázat a rozvinout své dovednosti a navázat nové kontakty. Tento druh motivace je častý u dobrovolníků do 30 let. Třetím nejběžnějším typem motivace k dobrovolnictví je **Nerozvinutá motivace**. Lidé, kteří jsou takto motivováni, vidí v dobrovolnické činnosti smysluplnou činnost, důvěřují organizaci a chtějí šířit dobré myšlenky. Tento druh motivace je typický pro vysokoškolsky vzdělané osoby, kterým je mezi 45–60 lety. (Mlčák, Zášková, 2013, s. 37)

Nechtěla bych ale opomenout, že motivace nemusí být vždy dobrá či vhodná, k tomu, aby se člověk stal dobrovolníkem. Pokud člověka motivuje přehnaný soucit, nepřiměřená zvědavost, pocit povinnosti nebo například jen nuda, tohle opravdu není vhodný začátek dobrovolnické činnosti. A místo pomoci by potom dobrovolníci mohli i uškodit. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 45-46)

Nicméně motivací může být pro člověka cokoli a práce s každou cílovou skupinou je rozdílná, proto bych ráda zjistila, jaká je motivace dobrovolníků pracujících s osobami s mentálním

postižením a hlavně, co jim toto dobrovolnictví přináší, protože přínosy se odvíjí od očekávání, která má každá osoba.

2.4 Přínosy

Bezpochyby lze zaznamenat přínosy, tedy nějaké benefity, které dobrovolnictví přináší dobrovolníkům, ale jde také o přínosy organizaci a samotným uživatelům. Tyto přínosy nemusí být dobrovolníky z počátku přímo zamýšlené, ale i jim dobrovolnictví něco dává. Dobrovolníkům to může pomoci například při hledání zaměstnání, získávání sociálních kontaktů nebo i udržení fyzického a psychického zdraví. Pro organizaci je obecně dobrovolnictví přínosné nejen ekonomicky, ale také zvyšuje kvalitu poskytování služby. Samozřejmě by dobrovolnictví nebylo smysluplné, kdyby nemělo přínos pro uživatele, ten se dá vnímat také v bezplatnosti dobrovolnictví, tedy větším zpřístupnění služby, ale také v tom, že dobrovolnictví může zabraňovat sociálnímu vyloučení nebo zlepšovat fyzický i psychický stav uživatele. V neposlední řadě může být dobrovolnictví přínosné i společnosti jakožto nástroj odstraňování či zmírňování patologických jevů. (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 22-25)

Přínosem dobrovolnické činnosti nemusí být jen příbytek znalostí pro budoucí práci, tedy nějaká kvalifikace, ale jde také o smysluplnou a naplňující formu práce či činnosti, která vede k určitému předem jasně definovanému cíli. Velká část dobrovolníků jako přínos uvádí také smysluplné a efektivní trávení svého volného času. Dobrovolnická činnost také posiluje sebevědomí dobrovolníků, ale i posílení nebo alespoň udržení pracovních návyků v případě, že dobrovolník nevykonává například jinou formu práce. Méně než 50 % dobrovolníků uvádí, že jim dobrovolnictví také napomohlo k získání lepšího postavení ve společnosti. (Frič a kol., 2001, s.64-65)

Do přínosů by se dal zahrnout i model, který vypovídá o tom, jakou funkci má dobrovolnictví pro daného dobrovolníka. Tento model spojuje dohromady motivaci s přínosem a skládá se z 6 funkcí dobrovolnictví. První je funkce protektivní, kdy jde o to, že člověku má dobrovolnictví přinést odstranění pocitu své viny nebo jinak řešit své osobní a niterní problémy. Hodnotová funkce, kdy chce člověk pomocí dobrovolnictví vyjádřit, které hodnoty jsou pro něj důležité, a to je právě pomoc druhým. Druhou funkcí hodnotové funkce je, když chce člověk pomocí dobrovolnictví vyjádřit, které hodnoty jsou pro něj důležité, a to je právě pomoc druhým. Třetím je kariéra, kde jde vlastně o získání zkušeností či dovedností uplatnitelných při práci. Čtvrtou oblastí je sociální funkce, kde jde o posílení sociálních vztahů. Pátým užitekem je

pochopení, porozumění, kde jde o učení se něčemu novému. V neposlední řadě je motivací a potom přínosem rozvoj osobnosti. (Clary, Snyder, 1998, s. 156–157)

Tato funkční analýza dobrovolnictví spočívá na základě, že motivací jsou především cíle a potřeby. A je nezbytné vědět jakou funkci má daná činnost pro člověka, tedy k jakému cíli směřuje, nebo respektive jakou potřebu tím uspokojuje, protože pro každého daná činnost může znamenat něco jiného, má jinou funkci a přínosy jsou potom také jiné. (Zášková, 2011, s. 262-68)

2.5 Bariéry

Bariéra může existovat fyzicky či jako bariéra psychická nebo i v uspořádání společnosti. Psychická bariéra vzniká na základě předchozí zkušenosti nebo nesprávné společenské normy či zvyku a brání jedinci ve spontánním chování. (Hartl, Hartlová, 2009, s. 69)

Většinou jsou bariéry dobrovolnictví prezentovány jako něco, proč se dobrovolnictví nezačít věnovat, nicméně by se některé tyto bariéry daly vztáhnout i k tomu, co člověka tíží v době, kdy se dobrovolnictví již účastní. Tyto bariéry se dají rozdělit na vnitřní a vnější. K vnitřním patří například nedostatek času, nedostatečná informovanost, nebo například nedostatek kompetencí, které potom ztěžují osobě průběh dobrovolnické činnosti. Naopak z vnějších bariér může v průběhu dobrovolnictví znesnadňovat práci například špatné vedení nebo náklady s dobrovolnictvím spojené. (Mlčák, Zášková, 2013, s. 21-22)

Wilson (2000) uvádí jako nejčastější bariéru k věnování se dobrovolnictví nedostatek času. Frič ve své studii zkoumal bariéry dobrovolnictví a rozčlenil je na ty, které jsou odvozené od individualistického kulturního rámce a ty, které jsou odvozené od rámce tradičně kolektivního. Do první skupiny se řadí například zaneprázdněnost časová v práci, doma nebo také to, že osoba nemá zájem se dobrovolnictví věnovat, protože věnovat čas dobrovolnictví je čistě na rozhodnutí člověka. Do kulturně kolektivního rámce zahrnul například to, že nikdo o zapojení do dobrovolnictví daného člověka nepožádal, tedy jde o to, jaké je očekávání kolektivu. (Frič P. a kol., 2010, s. 137-139)

Z daných bariér Frič definoval tři faktory, které hrají největší roli, faktor zaneprázdněnosti, faktor sdílené kultury a faktor neosobních limitů. Faktor sdílené kultury byly nejčastější a zahrnují především rámeček tradičně kolektivní, tedy že osobu nikdo nepožádal nebo že má pocit, že o to nikdo nestojí. Potom šlo i faktory zaneprázdněnosti, ty zahrnují kulturně individualizovaný rámeček. Posledním faktorem byl faktor neosobních limitů, který odráží

specifické rysy dobrovolníků, například zdravotní problémy jsou typické pro osoby nad 55 let. (Frič P. a kol. 2010, s. 137-139)

Co také dobrovolníci uvádějí jako něco, co jim zneprjemňuje provádění dobrovolnické činnosti je pocit, že jejich práce není řádně doceněná, jejich práce by mohla být lépe koordinována nebo plánována anebo pokud nenastane soulad mezi očekáváním dobrovolníka a organizace. Navíc ne velká část organizací proplácí náklady s dobrovolnictvím spojené a nedává jim žádnou formu odměny což dobrovolníkům také vadí. (Frič a kol., 2001, s.65)

Ať jsou bariéry jakékoli je ale důležité pracovat na jejich odstranění, což je možné dělat například formou vzdělávání dobrovolníků nebo při supervizích, ty může zabezpečovat koordinátor dobrovolníků, kterého je dobré mít, a pokud se někdo koordinaci věnuje je jednodušší bariéry odstraňovat. (Haboňová, 2015, s. 31)

3 Mentální postižení

Každý člověk se od ostatních liší. Ať už v sociální, psychické nebo i biologické rovině. Někdy jsou tyto odlišnosti opravdu malé a ani je nepostřehneme. Jindy však jsou viditelné na první pohled. Všichni si tuto skutečnost více či méně uvědomujeme a tolerujeme to, že každý je jiný. Tato tolerance má však hranice, které jsou velmi individuální. Jsou sice ovlivňovány společenskými hodnotami a normami, ale ty si také každý vykládá jinak. Pokud odlišnost překročí „hranice“, potom člověk druhého podceňuje, odmítá či negativně hodnotí. Žádoucí však je, aby ony hranice vymizely a vždy se k osobě přistupovala s respektem a všichni měli právo být jiný. A přitom, aby být jiný neznamenal v očích druhých být horší. (Kvapilík, Černá, 1990 s. 5-6)

To, jak je společnost kvalitní se dá poznat podle toho, jak se stará o nejzranitelnější členy společnosti. Osoby s mentálním postižením jsou nejpočetnější skupinou mezi lidmi se zdravotním postižením. I tak se o nich málo ví. Lidé si spoustu věcí o této cílové skupině domýšlí a mají předem dané předsudky. Někteří lidé se domnívají, že by osoby s mentálním postižením měli být segregovány. (Švarcová, 2006, s. 13)

Proto je důležité vymezit pojem mentální postižení, jeho typologii a specifika práce s lidmi s mentálním postižením. Protože dobrovolníci musí vědět, jaká jsou charakteristika této cílové skupiny a alespoň základy, jak k nim přistupovat, aby dobrovolnictví bylo přínosem nejen pro ně, ale i pro cílovou skupinu a organizaci celkově. Toto povědomí pomáhá dobrovolníkům také v nelehkých situacích nebo spíše při jejich předcházení.

3.1 Definice a základní pojmy

Definice mentálního postižení se měnila řadu let, stejně jako chápání toho, co mentální postižení obsahuje. Důvodem pro změnu terminologie byla snaha, aby se zachovala možnost popsat člověka s mentálním postižením, ale aby nebyly používány hanlivé výrazy nebo diskriminující označení. Základem oněch nových označení je fakt, že člověk je především člověkem. S ohledem na tuhle skutečnost se dají vymezit dva přístupy k definování mentálního postižení. Prvním je diferencovaný přístup, který vnímá na prvním místě postižení, jako něco, co člověka odlišuje od ostatních a od většinové společnosti. Takto by se označila osoba jako „mentálně postižená“. V druhém případě u integrovaného přístupu jde právě prvotně o vnímání člověka jako člověka, tedy jako lidskou bytost. Až poté se přidává druhotné označení, vlastně přívlastek. Zde by označení znělo „osoba s mentálním postižením“. (Šelner, 2012, s. 42-43)

Definování termínu je stále nejednoznačné. V odborné literatuře se můžeme nejčastěji setkat s označením mentální postizení a mentální retardace. Někteří autoři považují tyto dvě označení jako synonyma a někteří mezi nimi rozlišují. Pojem mentální retardace má v každém případě to výsadní postavení, že je uvedena v Mezinárodní klasifikaci nemocí jako konkrétní diagnóza. Často je ovšem nahrazován právě pojmem mentální postizení, jelikož se toto označení považuje za více neutrální. Světová zdravotnická organizace (WHO) tedy vydefinovala konkrétně pojem mentální retardace takto: „*Stav zastaveného nebo neúplného duševního vývoje, který je charakterizován zvláště porušením dovedností, projevujícím se během vývojového období, postihujícím všechny složky inteligence, to je poznávací, řečové, motorické a sociální schopnosti. Postižení se může vyskytnout bez, nebo současně s jinými somatickými nebo duševními poruchami*“. (Křížkovská a kol, 2012, s. 100-101)

WHO také vydefinovala, co znamená obecný pojem postizení „*částečné nebo úplné omezení schopnosti vykonávat některou činnost či více činností, které je způsobeno poruchou nebo dysfunkcí orgánu*“. Postižení je tedy chápáno jako neutrální jev. Ono znevýhodnění jedince, které se k postizení přiřazuje, vytváří až společnost. Toto znevýhodnění se označuje jako handicap. Tedy sociální normy a hodnoty ve společnosti utváří ze zdravotního postizení sociální znevýhodnění jedince. (Lečbych, 2008, s. 17)

Mentální retardace se dříve nazývala oligofrenie. Její dnešní označení pochází z latinského „mens“ (mysl či duše) a „retarde“ (opozdit či zpomalit). Mentální retardace je tedy v doslovném překladu opoždění mysli. Toto postižení je vrozené, dané vývojem a je nezměnitelné. Zasahuje oblast chápání, myšlení, pozornosti, paměti, komunikací a dalšími typickými znaky. (Novosád, Girgleová, 2013, s. 60)

Mentální retardaci lze také definovat, jako stav, kdy nedošlo k úplnému a přiměřenému vývoji mentálních schopností jedince. Tento stav je vrozený. Osoba má omezenou schopnost jednat samostatně a přiměřeně k svému věku a také v rámci daných společenských norem. A IQ člověka je maximálně 70 bodů. (Čadilová, Jůn, Thorová a kol., 2006, s. 26-27)

Jak jsem již uvedla je mentální retardace vrozená. Má tedy příčinu před porodem, během něho nebo těsně po něm. Pokud vznikne defekt centrálního nervového systému během života, označuje se za mentální demenci. Demence se může také odlišovat jinými symptomy. Například, že stav má zhoršující se tendenci anebo také tím, že jsou nerovnoměrně sníženy některé složky osobnosti. (Langer, 1996, s. 22)

Lze také mentální postižení chápat jako situaci, kdy se člověk přizpůsobuje jinak společenským požadavkům, než ona očekává a díky tomu potřebuje multidisciplinární pomoc. Toto odlišné přizpůsobování je dáno kombinací různých mentálních faktorů a sociální interakcí. (Šelner, 2012, s. 46)

Někteří autoři rozlišují mentální postižení od mentální retardace tím, že do tohoto termínu označují i osoby s IQ menším než 85, na rozdíl od mentální retardace, kdy je dle WHO IQ pod 70. Dle diagnostického a statistického manuálu poruch vzniká mentální postižení do 18 let. Kdežto v medicínském pojetí se vzniklé postižení po 2–3 roce života se označuje jako mentální demence. (Černá a kol., 2015, s. 75)

Mentální postižení tedy zahrnuje i hraniční pásmo, ve kterém kognitivně-sociální disabilita omezuje osobu například ve vzdělávání na běžném typu škol a jsou zapotřebí vyrovnávací nebo podpůrná opatření. Dříve toto hraniční pásmo zohledňovala i klasifikace dle WHO. Nazývalo se mírná duševní zaostalost (slaboduchost) a zahrnovalo IQ od 68 do 85. V dnešní době je trendem zaměňovat pojem mentální retardace za pojem mentální postižení. Zdá se být více únosný, i když nemá status coby terminus technicus. (Valenta a kol., 2012, s. 28-30)

Pro tuto práci jsem se rozhodla nevnímat rozdíly mezi pojmem mentální retardace, mentální demence a mentální postižení. V odborných publikacích jsem se setkala opravdu s velmi odlišnými postoji k vnímání této terminologie a k účelům mé práce není potřeba rozlišovat tyto pojmy už jen z titulu, že samotní dobrovolníci a často i organizace nepotřebují rozlišovat mezi těmito pojmy. Z praxe stačí, když má organizace posudek od lékaře, že splňuje cílovou skupinu služby.

3.2 Klasifikace mentálního postižení

Vzhledem k výše uvedenému se přikláním ke klasifikování, které je nejběžnější a je nejvíce známo jak laické, tak odborné veřejnosti. Tím je klasifikace dle WHO/ MKN. A pro ilustraci a dokreslení přidávám možný pohled z kvalitativního hlediska, jelikož by se na něj podle mého názoru nemělo zapomínat. Každá osoba je totiž jedinečná a nemusí vždy spadat do předem připravených kategorií, tak úplně, jak by měla.

3.2.1 Kvantitativní klasifikace mentálního postižení

Mentální retardace souvisí úzce s pojmem inteligence. U osob jsou sníženy rozumové schopnosti, které se dají tímto pojmem označit. Proto je tedy dobré vydefinovat si také pojem inteligence. Velmi obecně tento pojem označuje fakt, že jsou osoby schopny počít

se z minulých zkušeností a přizpůsobovat se novým skutečnostem, které v životě nastanou. (Švarcová, 2006, s. 31-32)

Lehká mentální retardace označuje stav, kdy IQ jedince dosahuje 50–70. Tuto formu mentální retardace má 85 % osob s mentálním postižením. Vývoj těchto jedinců je opožděn již od dětství. Naučí se později mluvit. Základní požadavky ve škole zvládají asi jen do 10-11 let věku. Co se týká péče o vlastní osobu, jsou tito lidé schopni se o sebe ve většině případů postarat a dokáží také s určitým nácvikem začlenit se do pracovního procesu. (Čadilová, Jůn, Thorová a kol., 2006, s. 27)

Tam kde nejsou kladeny větší nároky na teoretické znalosti, nemusí toto postižení osobě přinášet žádné vážnější problémy. Problém spíše nastává, pokud je jedinec také emočně a sociálně nevyzrálý. Jinak se jejich potíže v životě podobají spíše potížím jedinců s normální inteligencí než osobám s dalšími druhy mentální retardace. Tomu se také přizpůsobuje podpora a spolupráce s těmito jedinci. (Švarcová, 2006, s. 33-34)

Středně těžká mentální retardace je vymezena hodnotou IQ 35–49. Tato forma postižení se objevuje asi u 10 % osob s mentálním postižením. Jedinci ve škole zvládají opravdu jen základní dovednosti v oblastech čtení, psaní a počítání. Osoby dokáží být samostatné v péči o vlastní osobu, pokud ale nastanou nějaké složitější či nenadálé situace potřebují podporu jiné osoby. Dohled je však potřeba. Co se týká pracovního realizování se, je pro tuto skupinu dobré a časté pracování v chráněných dílnách. Mentální věk osob se středně těžkou mentální retardací se pohybuje ve věku od 4 do 8 let. Potřebují tedy každodenní asistenci. (Čadilová, Jůn, Thorová a kol., 2006, s. 27–28)

Co se týká komunikace, tak mají značně omezený vývoj řeči, zhoršené komunikační dovednosti i nápadné poruchy formální stránky řeči. Nejčastěji se dorozumívají pomocí jednoduchých slovních spojení anebo jednoduchých vět. (Kvapilík, Černá, 1990, s. 12)

U **těžké mentální retardace** se IQ pohybuje od 20 do 37. Tato forma postihuje cca 5 % osob s mentální retardací. Děti se ve škole nejsou schopny naučit ani základy čtení, psaní ani počítání. Základy sebeobsluhy jsou také schopni, ale potřebují ještě větší míru dopomoci než osoby s lehčími formami mentální retardace. V oblasti pracovních dovedností se mohou realizovat v chráněných dílnách, ale opět je potřeba vedení od jiné osoby. Jejich pracovní dovednosti jsou totiž jen základní a prvotně je důležité, aby je zvládali uplatňovat v každodenním životě. Mentální věk je na úrovni 18 měsíců až 3,5 roku. Nápadným znakem

jsou také nedostatky v motorice, konkrétně v neobratnosti a nekoordinovanosti. (Čadilová, Jůn, Thorová a kol., 2006, s.28)

Osoby s těžkou mentální retardací mají také výrazné poruchy citů a vůle. Mají nestálé nálady, jsou impulzivní a jejich afektivní sféra je značně porušená. Celkově mají také značně omezené psychické procesy a nejsou schopni udržet pozornost a koncentrovat se. To může vytvářet problém při již zmiňované možnosti pracovního uplatnění. (Kvapilík, Černá, 1990, s. 12)

Poslední kategorií mentální retardace je **hluboká mentální retardace**, kdy je IQ menší než 20. Tato forma se nevyskytuje ani u 1 procenta osob s mentální retardací. Nejenže si tyto lidé neosvojí řeč, ale také nejsou velmi často schopni porozumět řeči a pokynům ostatních, i pokud jsou velmi jednoduše podané. Je velmi časté projevoování se prostřednictvím neverbální komunikace a základního sociálního chování jako je úsměv. Mentální věk je menší než 18 měsíců. Část je, že osoby mají značně omezenou hybnost a výjimkou není ani imobilita. (Čadilová, Jůn, Thorová a kol., 2006, s. 28–29)

Projevují se však velmi nápadnými stereotypními pohyby, které dělají automaticky. Osoby nejsou schopni sebeobsluhy a potřebují péči i v nejzákladnějších úkonech. Specifické navíc je, že nedokáží často poznat své okolí a dochází u nich k sebepoškozování. Nedožívají se vysokého věku. (Pipeková a kol., 1998, s. 174)

Cílová skupina uživatelů SR Rozkvět je definována jako osoby s lehkým až středně těžkým mentálním postižením, uvedla jsem ale všechny čtyři kategorie, protože každá osoba je individuální a u některých klientů je patrné a výrazné i něco, co by podle definic spadalo do jiného stádia mentální retardace. Proto také chci uvést i kvalitativní klasifikaci mentálního postižení, která se více zaměřuje na individualitu každého jedince.

3.2.2 Kvalitativní klasifikace mentálního postižení

Mentální postižení může být hodnoceno také z kvalitativního hlediska. Je důležité toto hledisko neopomíjet. Pozornost se upírá na individuální potřeby, nedostatky ale i přednosti jednotlivce. To, jak probíhá vývoj jednotlivce, nezáleží jenom na mentální retardaci, ale také na stimulaci v rodinném prostředí či v prostředí ve kterém jedinec žije. Všeobecně je vývoj v různých oblastech jiný a nerovnoměrný u osob s mentálním postižením, ale tato stimulace hraje také roli. Mělo by se tedy hodnotit míra využitelnosti zachovalé inteligence. Hraje zde roli nejenom IQ, ale i motivovanost, schopnost udržet pozornost nebo také osobní tempo jednotlivce. To hraje pochopitelně roli u každého z nás, u osob s mentálním postižením je role

mimo intelektových faktorů však ještě významnější. Pro kvalitativní hodnocení mentálního postižení je nutno brát v úvahu dva faktory. Za prvé, to, jaký přístup k problému u osoby převažuje, například jestli má nějaké rigidní řešení situací či jedná impulzivně. A za druhé individuálně typickou úroveň aktivace, tedy to, jaká má osoba tempo, zda dokáže udržet pozornost či jakou má toleranci k zátěži. (Vágnerová, 2004, s. 303-304)

Dle výše zmíněného popisu by se do kvalitativní klasifikace dalo také zahrnout rozdělení na 3 typy. První typ je eraktický neboli neklidný, nevydrží dlouho u nějaké činnosti, často a rychle se střídá fáze vzruchu s fází útlumu. Druhý typ je typ apatický, tedy netečný, tento se vyznačuje velmi zpomaleným střídáním vzruchu a útlumu, jsou zde stereotypní pohyby, které jsou automatické, člověk je velmi klidný a tichý. Mezi těmito typy je ještě typ nevyhraněný, kdy vzruch a útlum jsou relativně v rovnováze. (Krejčířová, 2007, s. 6)

3.3 Specifika přístupu k osobám s mentálním postižením

Právě kvůli odlišnosti v oblastech paměti, komunikace, ale třeba i citů je potřeba jednat s lidmi s mentálním postižením s ohledem na tuto skutečnost. I přesto, že každý člověk je individuální a může mít jinak vyvinuté konkrétní oblasti, dají se shrnout určitá metodická doporučení pro kontakt s osobou s mentálním postižením. Ty se v následující kapitole pokusím shrnout.

Důležité je vnímat fakt, že osoby s mentálním postižením mají často pomalejší tempo než běžná populace. Lidé se pak můžou domnívat, že je osoba nevnímá, nebo že si s danou situací neví rady a začnou ji pomáhat anebo ještě hůře dělat věci za ni. Pomáhající chce osobě ulehčit, ale nedává mu potom prostor k projevení sama sebe. Navíc je osobám s mentálním postižením v mnoha službách ulehčováno ať už podáváním stravy nebo například úklidem. Nemá potom tolik prostoru pro seberealizaci. Tento prosto je ovšem důležité dávat. To i v jednoduchých věcech týkajících se možnosti osoby se rozhodovat. Často je osobám s mentálním postižením odebírána možnost autonomně jednat. Lidé se domnívají, že je potřeba poskytnout neustálý dohled a připomenout osobě, jaké rozhodnutí je vlastně správné a společensky akceptovatelné. Naopak je důležité rozlišovat jaký je náš úkol při práci s osobou s mentálním postižením a také fakt, že nejsme odpovědni za všechno. Je důležité jednat tak, abychom využili schopnosti a zdroje osob v jejich prospěch. Základem je vytvořit si vztah, který je založen na důvěře obou stran. (Šelner, 2012, s. 102-104)

Kromě toho, že je důležité dát již zmiňovaný prostor pro vyjádření svých přání a potřeb je pro osoby s mentálním postižením také důležitá předvídatelnost. Tedy to, aby lidé při

kontaktu s touto cílovou skupinou nejednali příliš impulzivně a neměnili předem dohodnuté věci. Je pro ně důležité vědět kdy, kde a co se bude dít. Dobrou pomůckou k tomu může být zviditelnění času. Tedy například chronologické poskládání fotografií či obrázků činností, které budou při kontaktu/práci následovat. (Čadilová, Jůn, Thorová a kol., 2006, s. 65-73)

Velmi důležitou roli při práci s osobou s mentálním postižením hraje komunikace. Následující zásady nezaručí vždy hladký průběh komunikace, ale můžou mu značně napomoci. Základem jako při každém kontaktu je udržovat oční kontakt. Samozřejmě pokud ho osoba chce přerušit, může. Oční kontakt je důležitý proto, že dává člověku znamení toho, že ho posloucháme a věnujeme mu svou pozornost. Při oslovování používáme vykání. A vždy oslovuje samotnou osobu a ne její doprovod. Doprovod totiž neznamená zástup. Je dobré mluvit pomalu a používat převážně krátká slova, slovní spojení či souvětí. S tím také souvisí vyvarování se používání cizích slov a abstraktních pojmů. Například pokud někdo není orientovaný v čase je zbytečné a znepokojující říkat mu, že činnost, na kterou se ptá, budou provádět za tři hodiny. Je lepší říct, co vše bude oné činnosti předcházet. Samozřejmě není dobré se omezit jen na verbální komunikaci. Je důležité si všimnout také mimiky a řeči těla. Sami můžeme používat gestikulaci a další prvky neverbální komunikace k tomu, abychom osobě umožnili snadněji porozumět. V neposlední řadě je dobré si v celém průběhu komunikace ověřovat, zda nám osoba rozumí. Ptáme se tedy, jestli nepotřebuje něco zopakovat, jestli mě chápe, jestli není nějaký problém atd. Při komunikaci jednáme s empatií, trpělivostí a respektem. (Jurkovičová a kol., 2010, s. 46-49)

Osoby s mentálním postižením jsou velmi sugestibilní. Je proto důležité nedávat jim otázky, které jim předem udávají odpověď. Celkově je důležité být si vědom toho, že jsou snadno ochotni jednat podle vůle či přání jiné osoby. A tento fakt nikdy nezneužít. Nejjednodušším ale nejvíce výstižným pravidlem pro komunikaci je, abychom vždy jednali s lidmi s mentálním postižením tak, jak bychom si přáli, aby se jednalo s námi. (Krejčířová, 2007, s. 22-26)

Výzkumná část

Nejprve se v této části budu věnovat cíli a také výzkumné otázce. Poté popíši metody, které jsem pro tento výzkum zvolila, abych dosáhla vytyčeného cíle. Nakonec popíši jednotlivé kroky a analýzu dat.

4 Cíl a výzkumná otázka

Cílem je: Zjistit pomocí kvalitativní metody, jaké jsou přínosy a krizové momenty dobrovolnictví u cílové skupiny osob s mentálním postižením z pohledu dobrovolníků pracujících s osobami s mentálním postižením. A také co pomáhá dobrovolníkům tyto krizové momenty překonat. Konkrétně v SR Rozkvět, jelikož výzkum má sloužit i této službě jako zpětná vazba a zjištění, zda a případně co by chtěli dobrovolníci změnit.

Tento hlavní cíl jsem rozdělila na 4 dílčí cíle, na které jsem se také zaměřovala v rozhovorech a byly mi tedy osnovou. **Prvním dílčím cílem je:** Zjistit, co je pro dobrovolníky přínosem a motivací při dobrovolnictví u osob s mentálním postižením. **Druhým dílčím cílem je:** Zjistit, jaké krizové momenty v dobrovolnictví dobrovolníci spatřují. **Třetím dílčím cílem je:** Zjistit, co pomáhá krizové či těžké momenty dobrovolníkům zvládat. **Čtvrtým dílčím cílem je:** Zjistit, zda a případně co by dobrovolníci ve spolupráci se SR Rozkvět chtěli změnit.

Záměrem je tedy ukázat, jak může být vnímáno dobrovolnictví u osob s mentálním postižením, co to dobrovolníkům přináší pozitivního a co negativního. Protože působení dobrovolníků je nepostradatelnou součástí sociální práce. Pokud budou známy přínosy i krizové momenty dobrovolníků, může to organizacím pomoci v zaškolování dalších dobrovolníků. Budou je moci informovat, jaké jsou přínosy, ale také jaké krizové momenty mohou nastat. Může to pomoci tedy jak organizaci, aby věděli, jaké dobrovolníky k této cílové skupině hledat, tak dobrovolníkům, aby věděli, s čím se mohou při dobrovolnictví setkat. A také jde o tuto zpětnou vazbu poskytnout SR Rozkvět, aby věděla více o svých dobrovolnících a mohla s nimi navazovat užší a častější spolupráci.

5 Použité metody

V této kapitole bych se ráda věnovala tomu, jaké metody jsem použila na sběr, záznam a analýzu dat. Dané metody popíši dle odborné literatury a zdůvodním svůj výběr. Na závěr neopomenu ani etické zásady sběru dat, které jsem se snažila respektovat.

5.1 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum jsem zvolila vzhledem k tématu práce, ale také proto, že osobně preferuji spíše osobní kontakt s menším množstvím respondentů než kvantitativní měření nějakého jevu.

Na kvalitativní výzkum je nahlíženo různě, jak pozitivně, tak negativně. Přednostmi bezpochyby je, že v kvalitativním výzkumu probíhá zkoumání v přirozeném prostředí a také, že se snaží jevu opravdu porozumět. Negativem naopak může být snazší ovlivnitelnost výzkumníkem a jeho preferencemi. (Hendl, 2016, s. 45-48)

Pro kvalitativní výzkum je typické, že výzkumník na začátek stanoví téma a základní výzkumné otázky, ty může později měnit podle sesbíraných dat, v průběhu výzkumu, sběru dat i během analýzy. Jde tedy o velmi pružný typ výzkumu. Sbíráni i analýza dat probíhá v delším časovém úseku a probíhá současně, právě na základě tohoto souběhu činností může docházet ke změně ve výzkumu. Zpráva by měla obsahovat podrobný popis místa výzkumu a citace rozhovorů. (Hendl, 2016, s. 45-48)

Cílem kvalitativního výzkumu je tedy vytvářet nové hypotézy, nová porozumění a nové teorie. Zjišťuje se mnoho informací týkající se malého počtu osob. Výsledky jsou někdy těžko generalizovatelné na většinovou populaci nebo to je dokonce i nemožné. Jde ale o pochopení osob a porozumění jim v přirozeném prostředí (Disman, 2002, s. 284-287)

V této práci se kvalitativního výzkumu účastnilo 5 respondentů, rozhovory probíhaly tam, kde si určili respondenti, aby se cítili příjemně a bylo pro ně tak jednodušší odpovídat, tedy aby rozhovor probíhal v jejich přirozeném prostředí, což je rysem kvalitativního výzkumu. Se sběrem dat jsem začala v listopadu 2016 a skončila jsem v únoru 2017, jelikož jsem se chtěla přizpůsobit co nejvíce časovým možnostem mých respondentů a také, protože jsem si chtěla nechat prostor na případnou změnu otázek nebo stylu dotazování. Měnila jsem styl dotazování, snažila jsme se vždy přizpůsobit mluvě respondenta a také jeho momentálnímu rozpoložení. Analýza dat probíhala souběžně s jeho sběrem, po každém rozhovoru jsme se snažila alespoň

zamyslet nad tím, jak respondent danou situaci vnímal a popisoval a podle toho jsme se snažila směřovat i mé další rozhovory.

5.2 Metoda výběru respondentů

Výběr vzorku respondentů u kvalitativního výzkumu je vždy záměrný (účelový), je to pro tento typ výzkumu typické. A to proto, že je důležité, aby vybrané osoby měli potřebné znalosti a byli v oblasti orientováni. (Švec, 2009, s. 65) Je totiž možné říci, že skoro každá metoda či strategie je použita s určitým záměrem. V užším slova smyslu jde o to, že onen záměr nebo účel spočívá v tom, že vybíráme respondenty podle zvoleného kritéria a výzkumu se potom účastní ti, kteří jsou ochotni. Existuje ale více metod, které se v rámci účelového výběru můžou kombinovat. Já jsem zvolila záměrný účelový výběr přes instituce a prostý účelový výběr, respektive jejich kombinaci. (Miovský, 2006, s.135-138)

Jak jsme zmínila již v úvodu, pro toto téma jsem se rozhodla na své praxi v Charitě ve Šternberku, nejprve jsem v této organizaci byla dva týdny, později jsme zde absolvovala i svou dvouměsíční praxi a při této příležitosti jsme své téma závěrečné práce přehodnotila a vybrala jsem si právě toto. Organizace se totiž snaží využívat dobrovolníky a zajímá ji právě to, co dobrovolníkům přináší dobrovolnictví u této cílové skupiny a také jaké těžké momenty při dobrovolnictví vnímají, protože chtějí těchto poznatků využít při novém natavení spolupráce s dobrovolníky. Proto jsem se také zaměřila na dobrovolníky, kteří svou činnost vykonávají pod záštitou této organizace. Sama jsem byla v minulosti dobrovolníkem a je pro mě zajímavé zajímat se o přínosy a bariéry, které vidí jiní dobrovolníci. Oslovila jsem dobrovolníky, kteří působí v této organizaci, kromě dvou, o kterých mi vedoucí služby řekla, že dlouhodobě nespolupracují. Další oslovená dobrovolnice mi sdělila, že se necítí být jako dobrovolník, jelikož v organizaci byla pouze 3 hodiny a nebyla mi tedy schopná sdělit, co jí to přineslo ani co by jí připadalo na dobrovolnictví krizové. Což opět naznačuje potřebnost transformace spolupráce organizace s dobrovolníky, kvůli které vedoucí služby měla zájem dozvědět se touto cestou zpětnou vazbu od dobrovolníků.

Výhodou tohoto účelového výběru přes instituci bylo, že mám možnost kontaktovat dobrovolníky a také ochota vedoucí služby spolupracovat, protože toto téma ji samotnou zajímalo a viděla v něm přínos pro organizaci. To bylo důležité i pro mě, pocit, že této organizaci můžu být alespoň trochu nápomocná, co se týče práce s dobrovolníky.

5.3 Polostrukturovaný rozhovor

Polostrukturovaný rozhovor je jednou z nejrozšířenějších metod v rámci kvalitativního výzkumu. Jde o vytvoření kompromisu mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem, dokáže tedy odbourat jejich nevýhody a plně využít jejich výhod. Je výhodou, že tazatel si v průběhu ověřuje, zda dobře pochopil to, co respondent řekl, ale zároveň má nějakou strukturu, většinou okruh otázek, o které se při rozhovoru opírá. (Miovský, 2006, s. 159-160)

Metodu jsem zvolila právě z důvodu, že se spojují výhody strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru. Tazatel tedy dává prostor respondentům, ale zároveň má okruhy otázek, aby se dobral k odpovědím na cíle výzkumu. Měla jsem předem dány okruhy otázek, které kopírovali mé cíle a odpovídali cílům této práce a také jsem měla předpřipravené některé otázky, na které jsem se chtěla zeptat v případě, že by se o nich respondent nezmínil sám. Otázky jsem volila pro dokreslení situace a hlavně, abych lépe porozuměla respondentovi. Jednou otázkou, která pro mě byla důležitá, bylo to, co by chtěli změnit dobrovolníci na dobrovolnictví konkrétně v SR Rozkvět, abych mohla poskytnout zpětnou vazbu vedení této služby, tuto otázku jsem kladla v rámci okruhu otázek směřující k bariérám a krizovým momentům v dobrovolnictví.

Měnila jsem pořadí otázek podle toho, jak respondenti odpovídali. Pokud mi na něco respondenti odpověděli, snažila jsem se je více rozmluvit a také uzpůsobit tomu mé další dotazování. Upřímně jsem si na začátku myslela, že respondenti budou více mluvit sami, ale ve spoustě případů jsem se musela držet okruhu otázek, který jsem měla předem připravený. V průběhu rozhovoru byly okruhy otázek následující: Motivace pro dobrovolnictví, Přínosy dobrovolnictví a jejich využití, Krizové momenty v dobrovolnictví, Zvládání krizových momentů, Změny v SR Rozkvět a časové možnosti dobrovolníků. Tedy konkrétně jsem různými podobnými otázkami zjišťovala odpovědi na cíle této práce.

Na začátku rozhovoru jsem se zeptala respondentů, jestli je cokoli, co mi chtějí říct na úvod k jejich dobrovolnictví u této cílové skupiny, pokud ne, pokládala jsem konkrétnější otázky směřující k nalezení odpovědi na témata tohoto výzkumu a otázku jsem znovu položila na konci, abych onen prostor nechala a respondent se mohl vyjádřit v případě, že mu rozhovor přinesl nějaké myšlenky či podněty.

Rozhovory probíhaly, jak jsem již zmínila tam, kde zvolil respondent proto, aby se cítil příjemně a nebyl pro něj rozhovor něčím nucený. Rozhovor nebyl nijak časově ohraničený, dala

jsem respondentům prostor vyjádřit se, rozhovory skončily, až jsem viděla, že respondenti nemají co více říci a nechtěli nic dodat.

5.4 Fixace a zpracování dat

Rozhovory s respondenty jsem si nahrávala s jejich souhlasem na mobilní telefon. Šlo tedy o fixaci pomocí audiozáznamu. Tento typ fixace dat představuje pro výzkumníka velkou pomoc a ulehčení práce, nemusí si nic zaznamenávat, nebo dělá poznámky jen pro svou potřebu nebo v rámci toho co upozoroval, nemusí se tedy věnovat pouze tomu, aby zachytil mluvené slovo respondenta, ale může vnímat i ostatní věci. Hlavně je záznam autentický. (Miovský, 2006, s. 197-198)

Miovský (2006, s. 198) upozorňuje na to, že pokud použijeme tuto metodu, měli bychom nakládat s diktafonem (v mém případě s mobilním telefonem) tak, aby co nejméně rušil kontakt tazatele a respondenta. To jsem se snažila také dodržet, položila jsem telefon na místo, aby byl v zákrytu za nějakou věcí a nepoutal pozornost. Samozřejmě až po tom, co jsem se zeptala respondentů, zda mohou nahrávat a oni souhlasili.

Potom jsem získané audiozáznamy přepisovala do Microsoft Word (textový dokument). Probíhala tedy následná **transkripce**. Transkripce je dle Hendla (2016) časově náročnou, ale nezbytnou částí pro vyhodnocení. Člověk pak může tvořit poznámky, podtrhávat či zvýrazňovat místa, která jsou dle něj důležitá. (Hendl, 2016, s. 212)

Již fixovaná data jsem tedy převedla transkripcí do Microsoft Word proto, abych mohla provádět následnou analýzu. Tento krok je velmi důležitý a neměl by se opomíjet, protože pokud proběhne transkripce špatně, může zkreslit data a také výsledky, které z výzkumu vyplynou. Transkripcí dochází k prvotní redukci dat. Výzkumník nezaznamenává ty data, která nejsou pro cíle výzkumu důležitá. Já osobně jsem nejprve provedla doslovnou transkripci a poté jsem provedla **redukci prvního řádu**, tedy vyselektovala jsem pauzy, anebo například části rozhovoru, které se odchýlily naprosto od tématu. Poté jsem prováděla **kódování dat** v programu MAXQDA, což je software, který usnadní management textu, tedy připraví ho dobře na konkrétní analýzu. Kódovala jsem pomocí krátkých výstižných poznámek, které zachycovaly to, o čem respondent mluvil, přiřazovala jsem tedy daným segmentům textu určité názvy. V nich jsem potom hledala souvislosti a vytvořila jsem si soubor, ve kterém jsem si napsala jednotlivé okruhy rozhovorů kopírující cíle mého výzkumu a hledala jsem a porovnávala, co bylo u respondentů podobné nebo co naopak bylo rozdílné, zkrátka jaké odpovědi mi respondenti poskytli. Okruhy jsem si pojmenovala Důvody dobrovolnictví,

Přínosy dobrovolnictví a jejich využití, Bariéry dobrovolnictví, Zvládání, Změna v SR Rozkvět. Do dokumentu jsem přidávala i citace, abych posílila získané výsledky. Poté jsem si prošla jednotlivé rozhovory a shrnula, co bylo důležité a významné pro každého respondenta. (postup srov. Miovský, 2006, s.205–213)

5.5 Etický rozměr

Na začátku je nutné získat informovaný souhlas respondentů. Respondenti mají samozřejmě svobodnou volbu a nesmí se účastnit výzkumu pod tlakem. Je dobré zachovat také anonymitu a o té informovat respondenty. Mělo by být také zajištěno emoční bezpečí respondenta. Toto jsou podle mého názoru nejdůležitější aspekty etičnosti výzkumu, které zmiňuje Hendl (2016).

Před rozhovorem jsem se vždy zeptala, jestli respondenti souhlasí s poskytnutím rozhovoru a vysvětlila jsme jim, pro jaké účely rozhovor poskytují. Samozřejmě jsem jim nabídla, že pokud budou chtít, poskytnu jim výsledky mého výzkumu. Zeptala jsem se jich také na to, zda souhlasí s nahráváním či nikoliv.

V této práci zachovávám anonymitu a respondenty jsme označila čísly náhodně a kód mám schovaný, tak aby nikomu nebyl přístupný. Emoční bezpečí jsem se snažila zajistit tak, že pokud jsem viděla že se nechtějí respondenti věnovat nějaké části, tak jsem to respektovala. Přece jen oblast bariér by mohla být pro někoho náročná. Byla jsem na to připravená a začínala jsem s tímto tématem velmi obezřetně, a to otázkou typu, zda je něco na dobrovolnictví nebaví.

V rámci celé této kapitoly jsem popsala metody, které jsem použila a také jsme připojila vysvětlení proč jsem se tak rozhodla. Nyní představím respondenty výzkumu a následně popíši, jak jsem získaná data analyzovala.

6 Popis výzkumného souboru

Soubor mých respondentů tvoří dobrovolníci SR Rozkvět, kteří souhlasili s poskytnutím rozhovoru pro účel této bakalářské práce, a které jsem oslovila vyjma dvou, o kterých vedoucí řekla, že dlouhodobě nespolupracují, jak jsem již uvedla výše. Pokusím se přiblížit, kdo dobrovolnictví v SR Rozkvět vykonává.

Respondentka č. 1 se stala dobrovolníkem v SR Rozkvět po své 14denní praxi v této organizaci v roce 2016. Je jí 22 let a studuje školu sociálního zaměření a chce se do budoucna věnovat této cílové skupině. S respondentkou jsem se setkala ve službě, když byla s uživateli v Olomouci na jednom výletu. Respondentka viděla spíše pozitiva v dobrovolnictví, je to její srdeční záležitost a bylo to viditelné, i když mluvila vcelku stručně. Když mluvila o klientech a zážitcích, měla na tváři velmi blažený výraz.

Respondent č. 2 se stal dobrovolníkem dá se říci „náhodou“, jeho přítelkyně pracuje v SR Rozkvět a vykládala mu doma o tom, jak ji práce baví a klienti jsou příjemní, proto si jednoho dne prý řekl, že by je také rád poznal, a proto se stal dobrovolníkem. Tím, že neměl jako jediný dřívější zkušenost s touto cílovou skupinou, byly jeho odpovědi trochu odlišné od ostatních respondentek i jeho role jako dobrovolníka je odlišná. Snaží se věnovat čistě „chlapským“ věcem, aby klientům služby SR Rozkvět nechyběl mužský aspekt ve službě, ale je to složité, kvůli časovým možnostem. Rozhovor proběhl jednoho dne ve službě po tom, co respondent hrál s uživateli dámu. Respondent je v době dotazování dobrovolníkem krátce, tento dobrovolník začal spolupracovat jako taková prvotní „vlaštovka“ pro zavedení dlouhodobější a pravidelnější spolupráce SR Rozkvět s dobrovolníky.

Respondentka č. 3 má 21 let, stala se dobrovolníkem po praxi, kterou ve službě vykonala v roce 2016, studuje tedy školu sociálního charakteru. Praxi vykonávala v jiném čase než Respondentka č. 1. Rozhovor s respondentkou probíhal po dohodě v prostorách SR Rozkvět. Respondentka zde v tu chvíli nevykonávala dobrovolnickou službu, dostavila se pouze kvůli poskytnutí rozhovoru, který probíhal zhruba po půl roce od jejího začátku dobrovolnictví. Mluvila o dobrovolnictví celkově spíše jako o části své budoucí profílace. Dobrovolnictví bere jako něco, co jí připraví na budoucí práci v touto cílovou skupinou, které se chce věnovat.

Respondentka č. 4 má 27 let, pracuje v Charitě Šternberk, ale ne přímo ve službě s touto cílovou skupinou. Rozhovor proběhl v organizaci v místě výkonu její práce. Respondentka začala dobrovolničit v roce 2015, účastnila se více výletů, jen tak do služby

dobrovolničit nedocházela. Dostala se k dobrovolnictví spíše přes působení v této organizaci, ale měla k tomu dle jejich slov i osobní vztah a zkušenost. Zmiňovala spoustu témat v souvislosti s výletem do Prahy a také s chodem organizace jako celku.

Respondentka č. 5 má 30 let, pracuje v naprosto jiném odvětví, ve zverimexu. Dostala se k dobrovolnictví skrz známost s vedoucí služby. Rozhovor probíhal v její práci, tedy ve zverimexu. Respondentka je dobrovolnicí od roku 2015, účastnila se jak pořádaných výletů, tak spolupracovala s klienty při výběru a také starosti o zvířata, která mají uživatelé SR Rozkvět ve službě. Zaměřila se opravdu převážně na pozitiva. Když mluvila o konkrétních uživatelích, rozzářil se jí úsměv na rtech.

7 Analýza dat

Data jsem analyzovala tak, že jsem nejprve provedla otevřené a později volně přešla do axiálního kódování. **Otevřené kódování** lze provádět různě. Já osobně jsem určitým slovním úsekům přiřazovala heslovité názvy či pojmy, které tvrzení vystihovaly. Pokud jsem v některých mnou určených názvech viděla spojitost, přiřazovala jsem je do společné kategorie a její název jsem zvolila obecnější, aby mohl obsahovat tyto prvně definované podnázvy či podkategorie. Účelem bylo podobné pojmy seskupit. Tomuto úkonu se říká kategorizace. Tyto vytvořené vyšší kategorie jsem zahrnovala do okruhů, které se týkaly cílů mé práce, aby bylo pro mne jednodušší se v nich zorientovat. Takto jsem pracovala s textem, který jsem si vytvořila na základě transkripce a redukce prvního řádu. (postup srov. Strauss, Corbin, 1999, s. 42–52)

Již jsem výše popsala, že jsem hledala souvislosti mezi podkategoriemi, ale i kategoriemi a volně jsem tedy v průběhu přešla k **axiálnímu kódování**. To znamená, že mezi jednotlivými podkategoriemi či kategoriemi jsem hledala spojitosti, protože to je cílem. Podkategorie z prvotního otevřeného kódování jsem slučovala a zjišťovala, jaké jsou jejich spojitosti. Zda je vytvořit ještě obecnější kategorie, která by je spojovala, či je naopak nějak rozčlenit a komparovat. Respektive zda nějaká kombinace znaků v jedné kategorii nesouvisí s jinou kombinací znaků v kategorii druhé atd. (postup srov. Hendl, 2016, s. 252-254)

Tyto druhy kódování patří do zakotvené teorie, která je pružná a její analytické postupy jsou vytvořeny tak, aby mohlo docházet k vytváření nových teorií. Tyto druhy kódování jsou velmi propojené, hranice jsou uměle vytvořené. (Strauss, Corbin, 1999, s. 42–52)

8 Výsledky výzkumu

Myslím si, že deficitem výzkumu bylo to, že dobrovolníci věděli o mé spolupráci s vedením organizace a o tom, že tento výzkum bude sloužit i SR Rozkvět pro to, aby hledali cesty, jak zvýšit spolupráci dobrovolníků s organizací, aby byla spolupráce více pravidelná. Možná proto nezmiňovali moc negativ, spíše se rozpovídali o přínosech a o tom, proč je dobrovolnictví baví.

I přesto si myslím, že jsem sesbírala dostatek dat, které jsou relevantní pro cíle této práce a v této kapitole je představím.

8.1 Důvody dobrovolnictví

Jak jsem již zmiňovala přínosy souvisí s motivací, proto jsem zařadila i tuto oblast do rozhovorů s respondenty. Při rozhovorech s respondenty jsem identifikovala společné prvky, které jsem seskupila do následujících kategorií: **Zdroj energie, Známí lidé a Škola a práce**. O těchto okruzích mluvili respondenti nejčastěji jako o důvodech, proč se rozhodli dělat dobrovolníka u cílové skupiny osob s mentálním postižením.

Zdroj energie uvedli konkrétně respondenti č. 1., č. 3, č. 4 a č. 5. Všichni tyto respondentky byly v kontaktu s cílovou skupinou již před započítím dobrovolnictví a uvedly, že tato cílová skupina jim poskytovala **energii, nabíjela je** a pobyt s nimi jim přinášel příjemné pocity jako **radost, potěšení a naplnění**. Mohla za to i **pozitivní nálada klientů**. Vlastně tuto pozitivní energii, kterou jim přinášel kontakt s nimi uvedly všechny respondentky ženského pohlaví jakožto důvod pro započítí dobrovolnictví a logicky všechny měly s nimi kontakt již předtím, znaly je tedy z dřívější doby. Kdežto jediný respondent mužského pohlaví neměl s touto cílovou skupinou žádný kontakt předtím, než se stal dobrovolníkem a jako jediný nezmínil zdroj energie jako důvod pro započítí dobrovolnictví.

Respondentka č. 1: *„No napadá mě, že to bylo dobré rozhodnutí, když vidím jejich úsměvy, je to fajn, je to takové nabíjející a posilující. Jejich úsměvy mi přinášeli radost a potěšení už před tím, když jsem s nimi byla na praxích, jsou to takové čisté duše, nechtěla jsem kontakt s nimi ztratit.“*

„Prostě mě ta práce naplňovala, tak jsem si řekla, že budu dobrovolničit.“

Respondentka č. 3: „... *A navíc, práce s nima mě baví a naplňuje. Mám radost z toho, když vidím pozitivní reakce od klientů, vidím, že moje práce k něčemu je, že jim dělá radost a pomáhá jim.*“

Respondentka č. 4: „*Je mi jejich svět prostě příjemnej tak proto bych ráda pokračovala, a proto jsme taky i začala.*“

Respondentka č. 5: „*No ono to tak nějak přišlo samo, že Kristýnka sem s něma začala chodit dívat se na zvířátka a tak, a bylo mi s něma fajn, je to pro mě takový to, že oni jsou strašně pozitivní a pro mě je to v dnešním světě velký zdroj energie, že jsou takový fajn usměvavý nezkažený, svým způsobem i ta Evička, i tím jaká ona je tak mě to dobíjí energii, takový obohacení.*“

Pozitivní náladu klientů respondentky zmiňovaly i v dalším průběhu rozhovorů.

Respondentka č. 1: „*Není to vždy lehké a můžou nastat situace kdy je dobrovolnictví nebo prostě kontakt s touto cílovkou složitější, ale ta jejich pozitivní nálada a všechno je prostě tak super že to všechno předčí... to špatné*“

Potom jsem v úvodu uvedla, že také často zmiňovaným důvodem pro začátek dobrovolnictví respondentů byla **známá osoba**, která dobrovolníky k cílové skupině a dobrovolnictví přivedla. Konkrétně tomu tak bylo u respondentů č. 2, č. 4 a č. 5. Šlo tedy o nějaký kamarádský či partnerský **vztah s osobou**, který byla přímo v kontaktu s uživateli SR Rozkvět a pracovala s nimi.

Respondent č. 2: „*Moje přítelkyně pracuje v charitě, kde s těmito osobami pracuje, pomáhá jim a snaží se je naučit něco, co v životě využijí nebo potřebují. Tak jsem si říkal, že bych to zkusil.*“

Respondentka č. 4: „*Bylo to proto, že jsem se kamarádila s tehdejší vedoucí služby a ona mi říkala o těch výletech, co plánují a ono se to líbilo i mě osobně, tak v podstatě to bylo skrz to přátelství s tou tehdejší vedoucí a hledali někoho, kdo bude další člen toho týmu, aby ten počet klientů, co chtěl jet na výlety, aby mohl vůbec jet.*“

Respondentka č. 5: „*No ono to tak nějak přišlo samo, že Kristýnka sem s něma začala chodit dívat se na zvířátka a tak, a bylo mi s něma fajn...*“

U respondentů, kde nehrál roli vztah či kontakt s osobou pracující ve službě byla motivací **škola** či **budoucí práce**. Tedy konkrétně u respondentek č. 1 a č. 3. Motivací se tedy dá říct, že byl

prvotně kontakt s touto cílovou skupinou během studia a u obou respondentek vzbudil tento kontakt touhu věnovat se této cílové skupině po ukončení školy. SR Rozkvět jim nabídl možnost dobrovolnictví a ony přijaly. Respondentka č. 1 bere dobrovolnictví jako něco co jí opravdu baví a respondentka č. 3 ho považuje i za možnost získání dalších dovedností a prohloubení znalostí.

Respondentka č. 1: *„Je to cílovka, která mě na praxích prostě hodně chytla za srdce a chci se jí do budoucna věnovat. Asi s žádnou jinou cílovkou mě práce takhle nebavila.“*

„Jako rozhodla jsem se to dělat, protože se mi v téhle organizaci líbilo a taky protože klienti byli fajn, tak jsem si řekla, že s nima budu.“

Respondentka č. 3: *„Noo...je to moje cílová skupina, proto jsem se rozhodla u nich taky dobrovolničit...Pořád studuju a myslím si, že se toho o nich potřebuju ještě hodně dozvědět, abych s nima mohla pracovat..... a dobrovolnictví mi přijde jako dobrá příležitost pro tyhle zkušenosti.“*

„Protože jsme v organizaci byla na praxi a oni mi to nabídli, jenom proto. Byla jsem tady spokojená, je to zaměřené na moji cílovku a nabídli mi to tak proč ne.“

8.2 Formální / Neformální dobrovolnictví

V rámci předchozího okruhu Důvody dobrovolnictví bylo v rozhovorech také patrné, proč si respondenti vybrali právě SR Rozkvět jako místo, kde budou vykonávat svou dobrovolnickou činnost. Dá se říci, že to bylo buď z důvodu nějaké formy vztahu s lidmi pracující v této službě anebo z důvodu praxe v této službě. Ve většině případů to bylo doplněné o dobrý pocit z kontaktu s klienty SR Rozkvět již před tím. Zajímalo mě, jestli by se respondenti nebránili ani neformálnímu dobrovolnictví, tedy dobrovolnictví, které by nebylo pod záštitou nějaké organizace, když jejich počáteční impuls byl takto specifický.

Respondenti, které přivedl k dobrovolnictví vztah s osobou pracující ve službě by nad neformálním dobrovolnictvím **neuvažovali**.

Respondent č. 2: *„Přítelkyně mě k tomu přivedla a vidím větší jistotu v tom, že když je daná instituce k tomu určená, vznikla prostě pro ten účel, tak práce v ní bude efektivní.“*

Respondentka č. 4: *„Ne to asi ne, protože tohle pro mě byla nabídka, kterou jsem znala a bylo to potřeba formálně pro charitu zaštitit formálně, právě proto, aby mohli jezdit na ty výlety a tak.“*

Respondentka č. 5: „*Nad tím jsem nikdy nepřemýšlela, protože on ten život je i tak dost hektické, takže nevím, nikdy jsem nad tím nepřemýšlela.*“

Respondentky, které začaly dobrovolnictví na základě praxe se v odpovědích neshodly. Respondentka č. 1 řekla, že neví, jak by se dostala k dobrovolnictví neformálnímu a respondentka č. 3 by se této formě dobrovolnictví nebránila.

8.3 Přínosy dobrovolnictví a jejich využití

Prvním cílem této práce je zjistit, co dobrovolníkům dobrovolnictví přináší. V následujících podkapitolách vám chci představit zjištěné osobní a profesní přínosy a také, jak respondenti myslí, že můžou přínosy využít. Jako další zvláštní kapitolu jsem zařadila změnu pohledu na cílovou skupinu, protože v průběhu rozhovorů vyvstala má potřeba zeptat se na tuto oblast a zjištění bylo dle mého názoru více než zajímavé.

8.3.1 Osobní přínosy

Když jsem se zeptala na přínosy, tedy na to, co jim dobrovolnictví dalo, respondenti se často shodli, že to **změnilo jejich pohled na život** (respondentky č. 1, č. 4. a č. 5), dívají se na něj více **pozitivně** a snaží se **neřešit, co není potřeba**. Mluvili ale také o tom, že to změnilo jejich **pohled na cílovou skupinu** (respondenti č. 1, č. 2 a č. 4). Mluvili většinou tedy o osobním rozvoji.

Respondentky č. 1 a č. 4 vlastně spojily obě výše uvedené myšlenky a mluvily zároveň o tom, že se jim změnil pohled na cílovou skupinu a také, že jim toto poznání změnilo pohled na život a snaží se na něj dívat více pozitivně.

Respondentka č. 1: „*Jinej pohled na život a na tuhle cílovku. Myslím si, že se snažím dívat na svět víc pozitivně a taky neřešit maličkosti, moc mi to nejde sice, ale fakt se snažím aspoň na to myslet a taky to změnilo můj pohled na některé věci, co se týčou zdravotnictví, přemýšlím více nad tím, co může lidem uškodit a zajímám se o to, jak je to s očkováním a mentálním postižením.*“

Respondentka č. 4: „*... Myslím si, že to vnímání jich otevřelo mi to obzor, v tom smyslu, že nám klienti mají co nabídnout i s mentálním postižením, že v některých věcech musíme poskytnout pomoc my jim, ale v něčem dopomáhají i oni nám, ten jejich smysl pro humor, brání věci s nadhledem, tím mě úplně nakazili.... A i se mi líbí, jak malují, jejich výrobky jsem si často kupovala na trzích a mám dům vyzdobený hodně jejich pracemi, takže i takový estetický rozměr.*“

Respondentka č. 5 zmínila přínos již ve spojitosti s tím, když mluvila o tom, proč se rozhodla dobrovolničit, proto bych chtěla ukázat celý začátek konverzace:

Já: Jak jste se dostala k dobrovolničení, co Vás motivovalo?

Respondentka č. 5: „No ono to tak nějak přišlo samo, že Kristýnka sem s něma začla chodit dívat se na zvířátka a tak, a bylo mi s něma fajn, je to pro mě takový to, že oni jsou strašně pozitivní a pro mě je to v dnešním světě velký zdroj energie, že jsou takový fajn usměvavý nezkažení, svým způsobem i ta Evička, i tím jaká ona je tak mě to dobíjí energii, takový obohacení.“

Já: Takže přínosem pro Vás je jejich energie, dobíjí Vás to, chápu to dobře?

Respondentka č. 5: Jooo, dobíjení energie, prostě vážit si těch maličností, když se člověk ráno vzbudí, takt to bylo takový to „ježišmarja“ musím do práce a ted' je to, že je to v pohodě, su zdravá, venku svítí sluníčko, nehroučí se svět no, takovej novej náhled na život.

8.3.2 Profesionální přínosy

Jak jsem již zmínila výše, většina respondentů mluvila hlavně o přínosech osobních, o přínosech pro profesi se zmínila na začátku jen respondentka č. 3. V průběhu dotazování jsem se zbytku respondentů doptala, zda jim dobrovolnictví přináší i něco, co si myslí, že můžou využít v práci či ve své profesi. Jediná respondentka č. 5 se domnívá, že jí dobrovolnictví nepřináší nic, co by mohla v práci využít (jak jsem zmínila v popisu, respondentka pracuje v naprosto jiném odvětví).

Respondentka č. 3: „Pro mě jsou zkušenosti a dovednosti dobré pro studium. Snad to použiju i při budoucí práci. Je pro mě užitečný, když vidím ostatní pracovníky, jak pracují a komunikují s lidmi s MP. Komunikace mi dělá problémy, proto ráda pozoruju, jak by komunikace měla vypadat. A taky jsou přínosem kontakty nové, jak na pracovníky nebo klienty.“

Respondentka č. 5: „Profesně já jsem spíš mezi zvířátama a ne lidma, takže spíš mi to přineslo ten optimismus do života.“

Jinak v tomto tématu respondenti nejčastěji zmínili, že jim to přineslo **větší porozumění, jak s nimi pracovat** a hlavně **komunikovat** (respondent č. 1, č. 2, č. 3). Což mohou využít v budoucím povolání. Respondentka č. 4 našla díky dobrovolnictví a kontaktu s touto cílovou skupinou větší smysl její nynější práce na Charitě.

Respondentka č. 1: *„To určitě to, že chci s touhle cílovkou pracovat a ukázalo mi to, jak se k nim můžu chovat, jak s nimi komunikovat a taky jak práce s nimi probíhá v reálu, prostě mi to ukázalo možnosti práce s nimi.“*

Respondent č. 2 v osobním rozvoji zmínil, že pro něj byl také: *„Přínos takový, že jsem komunikoval se skupinou osob, se kterou jsem se dříve neseťkal. Poznal jsem tak jejich styl života, jak se chovají, jak projevují radost, a tak.“*

A při tématu o profesních přínosech dodal: *„Myslím, že přínosem pro můj profesní rozvoj může být to, že jestliže se po ukončení vysoké školy stanu učitelem na základních nebo středních školách, tak se pravděpodobně někdy setkám s žákem, který bude integrován do výuky, tak budu víc vědět co dělat.“*

8.3.3 Využití přínosů

Po tom, co respondenti zmínili přínosy, ať už ve většině případů osobní nebo u respondentky č. 3 profesní, zajímalo mě, jestli si myslí, že tyto přínosy mohou nějak využít. Respondentka č. 5 řekla, že se nachází v těžké životní situaci, řeší otázku bydlení a další věci. Na otázku přímo ale neodpověděla, jelikož jsem viděla, že ji zmínka o budoucnosti rozrušila, nedoptávala jsem se více na tuto oblast.

Respondenti č. 1, č. 2 a č. 3 se shodli, že by chtěli zkušenosti získané při dobrovolnictví využít **při budoucí práci**. Všichni tito respondenti ještě studují, respondentky č. 1 a č. 3 studují školu stejného sociálního zaměření a respondent č. 2 studuje s pedagogickým zaměřením. Respondentka č. 3 o využití přínosů mluvila hned v souvislosti s tím, co jí dobrovolnictví dalo, jak můžete vidět v úryvku v předchozí podkapitole.

Respondentka č. 1: *„Chtěla bych s touto cílovou skupinou pracovat a jak sem říkala naučilo mě to ty možnosti práce s nimi a komunikace, prostě ukázalo mi to přístupy jiných a já si z nich vybrala to co si myslím, že mi může být k užítku.“*

Respondent č. 2: *„Myslím, že tyhle zkušenosti můžu využít právě při učitelství.“*

Já: *„A jak?“*

Respondent č. 2: *„Tak budu vědět, jak s něma komunikovat, když se někdo takový objeví v mojí třídě, nebudu zaskočen, nebudu se jich bát nebo jak to říct.“*

Já: *Takže ses jich bál a už se jich nebojíš?*

Respondent č. 2: „*Néé, ale vím, že musím být ve střehu, protože jejich chování může být nepředvídatelné a na to musím dávat pozor, aby byli v bezpečí jak oni, tak ostatní žáci.*“

Zajímavou myšlenku, jak může přínosy využít měla i respondentka č. 4. Zmínila se, že je a chce být tím, kdo lidem, kteří nejsou v kontaktu s touto cílovou skupinou ukazuje, že i oni nám můžou něco přinášet.

Respondentka č. 4: „*Nevím jak to říct, ale lidi co je neznaj ty postižený, tak mají nějaký předsudky, ale v životě je fajn, že když je někdo nezná tak jsem ten prostředník, a mluvím s nima o nich a moje zkušenost jim může přinést nějaký rozměr jinéj.*“

8.3.4 Změna pohledu na cílovou skupinu

V průběhu rozhovorů s respondenty jsem si všimla, že často mluvili o tom, jací jsou klienti, co je dobrovolnictví při práci s nimi naučilo. Z jejich výpovědí se ukázalo, že se dozvěděli více o této cílové skupině a lépe osoby s mentálním postižením poznali. Zajímalo mě proto, jaký vlastně měli předtím pohled na tuto cílovou skupinu. Bylo zajímavým zjištěním, že všichni respondenti zmínili, že předtím měli něco jako **strach**. Ukázka toho, že respondent č. 2 svůj dřívější strach z osob s mentálním postižením zmínil je již v předchozí podkapitole.

Respondentka č. 1: „*No dřív jsem se jich bála nebo spíš nevěděla jsme co od nich čekat, byli pro mě hrozně tajemní a neznala jsem se, byl to spíš strach z neznáma teda, což dneska to je.*“

Respondentka č. 3: „*Ano, dřív jsem měla z lidí s mentálním postižením respekt nebo spíš popravdě strach, proto jsem práci s nimi brala jako výzvu. Ukázalo se, že moje obavy byly absolutně zbytečný a vytvořené jen kvůli předsudkům, neznalosti a nezkušenosti. Naopak mě tato práce začala bavit a myslím, že s nimi budu i nadále pracovat.*“

Respondentka č. 4: „*Joo určitě, protože dřív jsem se setkávala s názorama, že jsou to úplně zbytečné lidé, že je jenom stát živí a jsou k ničemu a tak, a já na jejich obranu můžu říct, že i když některý věci nezvládnou, tak můžou obohacovat i oni nás, ale než jsem je poznala taky sem se jich bála, ted' zpětně nechápu proč.*“

Respondentka č. 5: „*Já se přiznám, že jsem z nich měla, nevím přímo jestli strach, ale takovej ten odstup k nim. Jo nevím, prostě proč, nikdy jsem se s nimi do kontaktu nedostala, až vlastně díky Kristýně, a bylo to takový jakože, ne že bych je odsuzovala nebo něco, ale nevěděla jsem co od nich čekat, přitom oni jsou tak strašně pozitivně naladěni, takový úžasně uvolněný nezkažený duše, myslím si že by si tím měl projít každý.*“

Dá se vyhodnotit, že mimo jiné velkými a společnými přínosy byla u respondentů **změna hodnot a postojů**, jelikož zmiňovali, že si váží více maličkostí nebo se snaží brát život více pozitivně, ale také hlavně proto, že se změnil jejich postoj k cílové skupině osob s mentálním postižením. Není sice vždy patrné, že to nastalo opravdu až se zahájením dobrovolnictví nebo třeba už při praxích či dřívějších krátkých setkání s touto cílovou skupinou, ale důležité je, že respondenti to takto vnímají a zmiňují, že dobrovolnictví změnilo jejich vnímání osob s mentálním postižením.

8.4 Krizové momenty dobrovolnictví

Druhým cílem této práce je zjistit, co naopak dobrovolnictví dobrovolníkům bere, nebo jinak řečeno, jaké krizové momenty v dobrovolnictví zažívají. Při rozhovorech respondenti mluvili o věcech, které jsem spojila do následujících kategorií **uvědomění si vlastních limitů, agresivita klientů, komunikace s klienty**, ale i to, když dobrovolníci **neví, jak** můžou **klientovi pomoci**.

Respondentka č. 5 zmínila, že si nemůže vybavit nic, co by bylo na dobrovolnictví krizového, spíše převládají ty pozitivní zážitky. Respondentka o tomto tématu mluvila velmi krátce, snažila jsem se jí doptat různými otázkami, jestli něco nevyvstane, ale respondentka negativa víceméně zamítla. Zde přikládám úryvek z konverzace, ze které je opravdu patrné, že respondentka tomuto úseku nevěnovala příliš mnoho času ani pozornosti.

Já: *„Mluvila jste do teď hodně pozitivně je přesto něco, co Vás na dobrovolničení nebaví?“*

Respondentka č. 5: *„Nee, mě se to líbí tak jako celkově, že mají prostě ze všeho radost, vám to přijde úplně bežný pohladit si tady králíka a oni u toho mají zážitek na celý den, ne-li na týden, takže tam asi není nic, co by bylo nějaký... Nevím jo jsou takový šoky, jako že Evička přijde a olízne celou ruku, ale s tím člověk musí počítat, že každé je nějaké.“*

Já: *„A nějaký těžký momenty nebo situace se objevily?“*

Respondentka č. 5: *„Nevím, co by mohlo být těžký, ale negativní bych asi neřekla, spíš ty pozitiva, že člověk byl kolikrát překvapený, zaskočený, ale nakonec to bylo strašně pozitivní, sranda no.“*

Já: *„Takže převládají pozitivní, dobrý zážitky?“*

Respondentka č. 5: *„Určitě.“*

Já: „*Takže problémy vám nic nedělá?*“

Respondentka č. 5: „*Ne*“ (zavrtění hlavou)

Já: „*A uvažovala jste někdy nad ukončením dobrovolnictví?*“

Respondentka č. 5: „*Ne, na co, mě je s nima prostě fajn.*“

Já: „*Takže ani přesto, že jste říkala, že máte takové hektičtější období, tak jste nad tím neuvažovala?*“

Respondentka č. 5: „*Nee, jo počítám s tím, že až se to uklidní, ta situace, proč ne, stačí říct.*“

Komunikaci často respondenti zmínili jako přínos, tedy že se naučili více jak s nimi komunikovat, i přesto ji ale zmínili také v oblasti krizových momentů, nebo lépe řečeno jakožto bariéry v dobrovolnictví. Konkrétně ji zmínily respondentky č. 1 a č. 3 a obě tyto respondentky zmínily komunikaci i v přínosech, ale přesto je to pro ně stále nějaká bariéra, něco, co jim činí v dobrovolnictví problémy. Obě také zmínily, že „krizovou situací“ je, když nemohou klientovi pomoci, dá se to samozřejmě zahrnout pod oblast komunikace, ale respondentky ji zmínily obě jako příklad s tím spojený, proto pro ně může být významným reprezentantem potíží v komunikaci.

Respondentka č. 1: „*Když nad tím tak přemýšlím, tak když nevím, co klient chce, nemůžu mu pak pomoci, to mě štve a je to pro mě těžké, třeba když mu nerozumím, protože komunikace je někdy těžká a nesrozumitelná.*“

Respondentka č. 3: „*Nejsem si jistá v komunikaci. Nebo taky jak správně reagovat, například když se klient chová nějak, jak by neměl, adekvátně se podle toho zachovat a vysvětlit mu, tak, aby to pochopil, co dělá špatně a proč. A taky, když si klient něco přeje a já mu v tomto přání nemůžu pomoci.*“

V rámci krizových momentů zmínili respondenti i agresivitu klientů. Konkrétně respondenti č. 1 a č. 2. Zeptala jsem se jich, na základě čeho mají obavy z agresivity klientů, zda již něco takového zažili nebo ne. Respondentka č. 1 uvedla, že byla svědkem agresivních projevů klienta, respondent č. 2 řekl, že nebyl přímo u žádného incidentu, ale ví o nějakých situacích, kdy se klient projevoval agresivně. Respondentka č. 1 uvedla, že nemá strach ani tak o sebe, jako spíše o ostatní i samotného klienta, kdežto respondent č. 2 uvedl že se bojí o svou osobu.

Jejich výpovědi byly v mnohém rozdílné, ale v obou případech shledali jako krizový moment právě projevení agresivity u klientů.

Respondentka č. 1: *„Nebo když je klient agresivní, to je potom, těžké, ani ne že bych měla strach nějak o sebe, to už mě trochu přešlo, nebo je to trochu lepší, ale aby neublížil sobě nebo jiným klientům a když člověk neví co tu agresi vyvolá to je nejhorší.“*

Respondent č. 2: *„A někdy mám obavy, aby některá osoba, která má sklony k agresivním projevům, na mě někdy nezaútočila. Jejich chování je někdy nepředvídatelné, což může být dost nepříjemné.“*

V neposlední řadě respondenti také uvedli, že pro ně v dobrovolnictví nebylo lehké uvědomit si vlastní limity. Respondenti č. 2 a č. 4 mluvili v obou případech o trpělivosti v jiných souvislostech, ale oba ji zmínili.

Respondent č. 2: *„Někdy je práce psychicky velmi náročná. Klienty je třeba často napomínat a mít s nimi trpělivost jako u menších dětí, což člověka někdy dost unaví. A tak jsem se to musel naučit.“*

Respondentka č. 4: *„Když třeba jsme byli v Praze, tak já jsem měla na starosti Alenku, ale Alenka si mě sama vybrala, já jsem původně měla být jako doprovod pro Ivču a Toma, ale Alenka si mě sama vybrala jako její doprovod a pro mě byla těžší ta její mobilita, že jsem si musela uvědomit, že to tak rychle nezvládne a že se zdravím dítětem bysme vyběhli někde schody a šli sme, ale takhle sme museli hledat možnosti jak s tou Alčou ve výtahu a ty jezdic schody a všechno...“*

Celkově se dá říci, že v rámci rozhovorů o krizových momentech nezmínil žádný z respondentů opravdu těžké téma. Možná zmíněná agresivita by se dala zařadit jako opravdu krizová, ale když o ní konkrétní respondenti mluvili, nebylo to nic, co by říkali se strachem nebo nějakým velkým osobním zainterесováním. Navíc respondentka č. 1 ji zmínila až jako druhotnou, první zmínila komunikaci. Respondent č. 2 s touto situací ještě neměl ani osobní zkušenost. Oba o tom mluvili klidným hlasem. Respondenti tedy celkově zmiňovali spíše bariéry, které se dají překonávat s větší lehkostí a snadněji než krizové momenty.

Zeptala jsem se jich ve spojitosti s krizovými či těžkými momenty také jestli někdy uvažovali nad ukončením dobrovolnictví a všichni odpověděli, že ne. To také nasvědčuje tomu, že tyto zmíněné situace nebyly natolik krizovými, že by kvůli nim přemýšleli nad ukončením dobrovolnictví.

8.5 Nabíjení sil

Jak jsem již zmínila, respondenti neuvedli žádné velmi krizové situace, mluvili spíše o pozitivěch, i přesto jsem se jich zeptala, co jim pomáhá překonávat zmiňované bariéry, nebo co jim pomáhá nabíjet síly v běžném životě, protože se domnívám, že každý potřebuje mít nějaký zdroj energie, aby mohl pomáhat druhým a věnovat jim kousek sebe.

Respondenti se často shodli, že jim pomáhá **aktivní trávení volného času** (respondenti č. 2, č. 4 a č. 5), zejména **sport** anebo také **čas strávený s rodinou** (respondentka č. 1, č. 3).

Respondent č. 2: *„Na psychickou zátěž je dobré si pak odpoledne zajít zasportovat. To člověka uklidní. Pohybová aktivita, jako rekreační sport, nás může fyzicky vybit, ale psychicky nás hodně posilní.“*

Respondentka č. 4: *„Já chodím hodně cvičit, takový volnočasový aktivity.“*

Respondentka č. 5: *„Tak já v životě, když je mi nejhůř tak prostě zvířata, ať je to pes nebo prostě doma terarijní a to, mě to uklidní a zbaví mě to všekeryho stresu, je kolem toho hodně práce, tak pak nemám čas přemýšlet nad tím co mě trápí.“*

Respondentka č. 1: *„No mě pomáhá rodina, mé blízké mě nabíjí energií, a i v osobním životě, když je něco tak je pro mě nejdůležitější, že je mám. A jinak v dobrovolnictví konkrétně mi taky pomáhá, když vidím, že klienti jsou spokojení, rádi, že sem s nimi, že si povykládáme a něco podniknem.“*

Respondentka č. 3: *„Když potřebuju nabít síly, nejčastěji mi pomáhá být v přírodě, proto hodně v teplých měsících pracuju na zahradě. Nejenom v zimě se zavírám do kuchyně a vařím. Někdy mi také pomáhá být prostě sama a někdy zas na druhou stranu potřebuji trávit hodně času s rodinou.“*

Ještě respondenti č. 2 a č. 3 dodali, že někdy to chce prostě jen **čas** a ten pomáhá překonat strasti.

Respondent č. 2: *„Prostě to vydýchám (smích). Přenesu se přes to a jdu dál.“*

Respondentka č. 3: *„Nejenom v profesním ale i osobním životě vím, že překonávání těžkých momentů chce čas. Pokud to nepomáhá, snažím se něco dělat pro jejich řešení a nějak je napravím, spoléhám na to, že spousta těchto těžkostí vyřeší čas.“*

8.6 Změna v SR Rozkvět

Vzhledem k tomu, že vedoucí SR Rozkvět má v plánu zahájit větší a pravidelnější spolupráci s dobrovolníky, zajímají ji nejen přínosy a těžké chvíle, které dobrovolníci v SR Rozkvět zažívají, ale chtěla by od nich dostat i zpětnou vazbu, zda a případně co by chtěli zlepšit, aby pozitiv bylo více a případných negativ co nejméně. Proto jsem se respondentů doptala i na tuto oblast, konkrétně zda a co oni by chtěli udělat jinak a jaké by byly jejich případné časové možnosti.

Respondentka č. 1 zmínila časovost, aniž bych se jí na to zeptala, když jsem se jí ptala na to, co by chtěla změnit v dobrovolnictví v SR Rozkvět zmínila toto:

„Joo, chtěla bych aby bylo pravidelnější, teda ne kvůli sobě, ale kvůli klientům, oni potřebují pravidelnost, a navíc je to baví, když jsou v kontaktu s někým jiným než s lidmi, s kterými jsou pořád. Teda aspoň to na mě tak působí.“

Respondenti č. 2 a č. 3 se shodli, že jsou zde krátce a zatím je nenapadá **nic**, co by chtěli změnit. A respondentka č. 4 by také nic neměnila.

Respondent č. 2: *„Nepracuju tady takovou dobu, abych něco chtěl měnit. Navíc jsem člověk, který nerad něco mění, pokud k tomu není opravdu důvod.“*

Respondentka č. 3: *„Protože dobrovolnictví dělám krátkou dobu a jenom u jedné organizace, zatím nevím o ničem negativním, co bych chtěla změnit.“*

Respondentka č. 4: *Já myslím, že k tomu máte takovej zdravěj přístup, nevím, mě se to líbí.*

Respondentka č. 5 by doporučila zapojit klienty více do **veřejného života**, konkrétně do trhů, které na městě budou probíhat, její výpověď je v tomto specifická a může to být také díky tomu, že pracuje na ekonomickém oddělení Charity a tato otázka v dané době byla na Charitě velmi diskutovaná, nejednalo se ale o konkrétní odpověď, co by se mělo ve službě změnit z hlediska dobrovolnictví.

8.6.1 Časové možnosti

Z hlediska časových možností by s čtenějším setkáváním neměli problém respondenti č. 1, č. 2 a č. 3. Jak jsem již zmínila respondentka č. 1 přišla s touto změnou sama od sebe. Respondent č. 2 uvedl, že se snaží a taky se nadále bude snažit chodit alespoň 1x za 14 dní.

Respondentka č. 3 zmínila, že doteď pravidelně nechodila, ale neviděla by v tom problém, kdyby se její časové možnosti skloubili s časovými možnostmi služby.

Naopak respondentky č. 4 a č. 5 vidí výhodu v nepravidelném setkávání, zmínily se, že na pravidelné setkávání by neměly čas.

Respondentka č. 4: „*Když by byl zájem mě vzít ještě někdy na výlety, tak pojedu ráda. Je mi jejich svět prostě příjemnej tak proto bych ráda pokračovala, ale nějak pravidelně často asi ne, na to mám kvůli práci málo času.*“

Respondentka č. 5: „*Tak jo, ale když se to někdo vezme každéj má svůj život, svoje zaměstnání, takže skloubit to všechno dohromady chce to čas.*“

Já: „*Takže si myslíte, že takhle příležitostně jak to je, je to fajn?*“

Respondentka č. 5: „*Jo oni z toho mají radost, nabije to i ty dobrovolníky a není to nic co by zevšednělo.*“

Dobrovolníci, kteří ještě studují se tedy shodli na tom, že by pro ně **nebyl problém** dobrovolnictví se **věnovat častěji**, kdežto dobrovolníci, kteří pracují odpověděli, že na to **není dostatek času**.

8.7 Doplnění od respondentů

Každého respondenta (jak jsem již uvedla) jsem se na začátku a poté ještě na konci zeptala, zda je něco, co ho napadá k tématu. Všichni respondenti na začátku řekli něco ve smyslu, že ať se jich zeptám na to, co mě zajímá. Ke konci chtěli doplnit něco k tématu pouze respondentky č. 4 a č. 5. Nesouviselo to ale přímo s bariérami nebo přínosy, spíše takové myšlenky spojené s touto cílovou skupinou a klienty služby.

Respondentka č. 4: „*Nee, leda že je dobře, že jim pořídili akvářko, že se mají o koho starat, zvykat si na pravidelnost a tak, to se mi líbí, a když budou cokoli potřebovat s tímhle tak se s děčkama můžou zastavit, ráda je uvidím a poradím co a jak.*“

Respondentka č. 5: „*Jo estě mě napadlo, že moje kamarádka, se jí narodilo postižený dítě a bylo to pro nu těžké se s tím smířit, protože se s postiženými nesešla, měla vůči tomu dost předsudků a byla z toho dost psychicky špatná a postupně jak se to dítě vyvíjí, tak vidí, že má svoje pokroky a možná kdyby tu cílovku znala dřív tak by pro ni ta rána nebyla tak velká. Těžko říct.... A z mého úhlu pohledu, jak kamarádky říkají, že by postižený dítě nechtěli, tak*

jsem byla spíš ta, která jí řekla, ale Hani to se dá zvládnout, jsou tady i zařízení, které ti pomůžou, že i vůči soukromým vztahům je prostě dobrý vědět a znát“

Já: *„Takže byste doporučila, aby lidé byli více orientovaní?“*

Respondentka č. 5: *„Orientovaní, aby se s nimi potkávala a aby věděli že to není konec světa.“*

9 Shrnutí výsledků a diskuze

V této kapitole se pokusím o shrnutí výsledků, vzhledem k cílům této práce.

Prvním dílčím cílem je: Zjistit, co je pro dobrovolníky motivací a přínosem při dobrovolnictví u osob s mentálním postižením. **Druhým dílčím cílem je:** Zjistit, jaké krizové momenty v dobrovolnictví dobrovolníci spatřují. **Třetím dílčím cílem je:** Zjistit, co pomáhá krizové či těžké momenty dobrovolníkům zvládat. **Čtvrtým dílčím cílem je:** Zjistit, zda a případně co by dobrovolníci ve spolupráci se SR Rozkvět chtěli změnit.

9.1 Zjistit, co je pro dobrovolníky motivací a přínosem při dobrovolnictví u osob s mentálním postižením.

Z výzkumu vyplynulo, že motivace, či důvody proč začali působit jako dobrovolníci v SR Rozkvět byly vlastně známí lidé, kteří v SR Rozkvět již pracují anebo jejich škola a budoucí práce. Známí lidé, kteří přivedli respondenty k dobrovolnictví byli ve dvou případech přátelé a v dalším případě partnerka. Škola a budoucí práce byla motivací pro dvě respondentky, které studují školu stejného sociálního zaměření. Navíc všechny respondentky ženského pohlaví uvedli, že motivací pro ně bylo také to, že při setkávání s touto cílovou skupinou, měli pocit nabití pozitivní energií. Kdežto respondent mužského pohlaví se s touto cílovou skupinou předtím nesešel a jako jediný tento důvod k dobrovolnictví nevedl.

V rámci tohoto cíle jsem se kvůli těmto specifickým motivacím zeptala respondentů i na to, zda by uvažovali i nad dobrovolnictvím neformálním. Osoby, pro které byl motivací nějaký vztah s osobou pracující v SR Rozkvět odpověděli, že by nad takovou formu dobrovolnictví neuvažovali. Kdežto respondentky, pro které byla důvodem škola či budoucí práce a začaly zde dobrovolničit na základě praxe, respektive nabídky k dobrovolnictví po praxi se v odpovědích neshodly.

V rámci zjišťování toho, co je pro dobrovolníky přínosem dobrovolníci mluvili ve většině případů nejprve o osobních přínosech. Jen jedna z respondentek, pro kterou byla motivací škola, zmínila profesní rozvoj. Respondentky nejčastěji zmínily změnu pohledu na život, tedy optimističtější pohled na život, tento přínos by se dal dát do spojitosti s již zmiňovaným důvodem, proč respondentky začaly být dobrovolnicemi, zmínily to 3 respondentky ze 4, pro které to bylo také důvodem. Dalším hojně vyskytujícím se osobním přínosem, kteří respondenti zmiňovali byla změna pohledu na cílovou skupinu. Dvě respondentky dokonce zmiňovaly pozitivnější pohled na život ve spojitosti se změnou pohledu na cílovou skupinu.

V rámci doptání se na profesní přínos jen jedna respondentka uvedla, že si myslí, že jí to pro její profesi nic nepřináší, ta pracuje v úplně jiném odvětví. Většina respondentů uvedla, že jim dobrovolnictví pomohlo v tom, že budou více vědět, jak s nimi komunikovat a pracovat. Toto zmínili všichni respondenti, kteří ještě studují a je možnost, že se v budoucí práci setkají s touto cílovou skupinou.

Stejně tak, tito respondenti uvedli, že si myslí že přínosy můžou využít právě v budoucí práci. Jedna z respondentek uvedla, že se nachází v těžké situaci a neví, jak by mohla přínosy právě využít, že nad tím teď takto nepřemýšlí. Jinak většinou odpovědí byla právě práce.

Vzhledem k tomu, že respondenti často mluvili v rozhovorech o tom, že více poznali cílovou skupinu, změnil se jejich pohled a také že jim přináší energii zajímalo mě, jak vnímali tuto cílovou skupinu před začátkem dobrovolnictví. Zajímavé bylo, že všichni respondenti řekli, že měli z těchto lidí strach nebo alespoň odstup k nim. Není sice jasné, jestli u všech respondentů to bylo až dobrovolnictví, které změnilo jejich pohled na cílovou skupinu, nebo to bylo třeba již na předchozích praxích, důležité ale je, že oni pocítují, že právě dobrovolnictví to změnilo. Dá se tedy říci, že z výše zmíněného vyplývá, že dobrovolníkům se změnilo hodnoty a postoje.

9.2 Zjistit, jaké krizové momenty v dobrovolnictví dobrovolníci spatřují.

Respondenti celkově nemluvili o žádných vážnějších tématech. Zmiňovali spíše bariéry než vyložené krizové momenty. Jediné, co by se dalo považovat za opravdu krizový moment, je agresivita klientů. Respondenti ji ale nezmiňovali nijak rozsáhle ani s velkým osobním zainteresováním, mluvili klidným hlasem. Takže spíše šlo o bariéry, které se překonávají snadněji než vyložené krizové momenty. Nikdo z respondentů neřekl, že by kdy uvažoval nad ukončením dobrovolnictví, co také naznačuje, že zmíněné situace nebyly vyložené krizové.

Jedna z respondentek zmínila, že ji dokonce nenapadá opravdu nic negativního, že převládají pocity a vzpomínky pozitivní, i přesto, že právě tato respondentka byla v tíživé situaci a uvedla že přínosy neví, jak by využila, tak negativa na dobrovolnictví nepocítuje.

Jinak dvě respondentky zmínily komunikaci jako bariéru, i přesto, že ji v přínosech uvedli jako něco, co se naučili, ale zřejmě je to pro ně i teď problematická oblast, nebo na ni jako na problematickou stále vzpomínají. Obě tyto respondentky také zmínily, že je pro ně těžké, pokud neví, jak klientovi pomoci, což souviselo i s komunikací, ale obě vyzdvihly právě toto.

V neposlední řadě respondenti jako bariéru uvedli i uvědomění si svých limitů, těžké pro ně bylo, a někdy i stále je, přizpůsobit své tempo tempu klientů a být trpělivý.

9.3 Zjistit, co pomáhá krizové či těžké momenty dobrovolníkům zvládat.

Jak jsem již uvedla v rozhovorech se nejednalo o přímo krizové momenty, ale spíše o bariéry, zajímalo mě, jak je respondenti překonávají nebo co jim pomáhá jednoduše nabíjet své síly, protože potřebují mít energii, aby mohli její část věnovat v dobrovolnictví klientům.

V rámci tohoto tématu respondenti nejčastěji zmínili, že jim pomáhá aktivní trávení volného času, zejména sport. Pod aktivním trávením volného času zmiňovali také práci na zahradě nebo v kuchyni. Dalším zdrojem energie pro respondenty je rodina, ta jim pomáhá dodávat sílu, pokud se děje něco negativního. V neposlední řadě respondenti zmiňovali, že to chce zkrátka a dobře čas a čas daný problém zmenší nebo ho nechá zmizet.

Mluvili tedy spíše o nabíjení sil v běžném životě, což může souviset právě s tím, že nezmínili žádné krizové momenty, které by se jich nějak osobně více dotýkaly.

9.4 Zjistit, zda a případně co by dobrovolníci ve spolupráci se SR Rozkvět chtěli změnit.

Většina respondentů se shodla na tom, že by nic v SR Rozkvět neměnila, dva z toho řekli, že je to i z důvodu, že jsou zde krátce, a navíc nemají porovnání s něčím jiným. Jedna respondentka sama od sebe zmínila ony časové možnosti, že by chtěla, aby dobrovolnictví probíhalo pravidelněji. Další respondentka uvedla větší zapojení klientů do veřejného života, a to konkrétně na městských trzích, nebylo to ale přímo myšleno v rámci dobrovolnictví, spíše vzhledem k chodu služby, jelikož respondentka pracuje v Charitě a v té době toto bylo velmi diskutované téma.

Druhá věc, která mě zajímala vzhledem ke změně dobrovolnictví v SR Rozkvět byly časové možnosti respondentů. Respondenti, kteří ještě studují odpověděli, že by neměli problém v častějším a pravidelnějším setkáváním se s klienty, kdežto dvě pracující respondentky uvedly, že na pravidelné a časté scházení nemají čas a takto občasně jim to vyhovuje.

Většina respondentů by tedy neviděla problém v navázání častější a pravidelnější spolupráce a většina respondentů by na dobrovolnictví v SR Rozkvět nic neměnila.

Výzkumnou otázkou bylo zjistit, jaké jsou přínosy a krizové momenty dobrovolníků pracujících s osobami s mentálním postižením. A také co pomáhá dobrovolníkům krizové momenty překonat. Z výše uvedeného můžeme konstatovat, že dobrovolníci celkově mluvili více o pozitivěch, tedy přínosech. Respondenti zmiňovali spontánně spíše přínosy osobní, což byl pozitivnější náhled na život a změna pohledu na tuto cílovou skupinu, také zlepšení komunikace s nimi. Krizové momenty nezmiňovali, šlo spíše o bariéry, které jsou lehčeji překonatelné jako komunikace, pokud neví jak klientovi zrovna pomoci nebo uvědomění si vlastních limitů či agresivita. K překonávání pomáhá dobrovolníkům hlavně aktivní trávení volného času, konkrétně sport nebo čas strávený s rodinou a někdy se respondenti spoléhají na to, že čas jim pomůže těžké věci překonat.

Limity této práce spatřuji v tom, že dobrovolnictví v SR Rozkvět je nepravidelné a nejsou tedy dobrovolníci v častém kontaktu s cílovou skupinou, možná proto rozhovory byly závislé spíše na okruzích, které jsem měla přichystané a musela jsem se doptávat více než jsem původně chtěla. Touto nepravidelností může být zapříčiněno i to, že respondenti mluvili spíše o pozitivěch než negativěch.

Myslím si, že by bylo dobré výzkum uskutečnit znovu, po nějaké době, jakmile dobrovolnictví v SR Rozkvět proběhne transformací a bude probíhat častěji a více pravidelně. A porovnat výsledky předtím a potom, zda bude více negativ, nebo budou stále převládat pozitiva. Stejně tak respondenti neřekli moc změn, které by chtěli uskutečnit, což by se po pravidelnějším kontaktu mohlo také změnit.

Vzhledem k výsledkům výzkumu může vedení SR Rozkvět kontaktovat dobrovolníky, kteří zodpověděli, že by pro ně nebyl problém účastnit se dobrovolnictví častěji. Navíc byl u těchto respondentů společný znak, že jsou studenti, to může SR Rozkvět napovědět, jaká skupina dobrovolníků by mohla mít více času na pravidelnější a častější dobrovolnictví, tedy že jejich nábor dobrovolníků pomocí navázání spolupráce po ukončení praxe může být přínosný i nadále.

Závěr

V této práci jsem se věnovala problematice dobrovolnictví u osob s mentálním postižením. V teoretické části jsem popsala fenomén dobrovolnictví, možné motivace k dobrovolnictví a také osoby s mentálním postižením, protože každá cílová skupina potřebuje, aby její specifika byla brána v potaz nejen při práci, ale i v dobrovolnictví.

Ve výzkumné části jsem věnovala pozornost konkrétně tomu, proč se dobrovolníci rozhodli vykonávat dobrovolnickou činnost, co jim to přináší, kde naopak shledávají bariéry a co jim pomáhá bariéry překonat, respektive čím nabíjí své síly. Tuto problematiku jsem zkoumala při rozhovorech s dobrovolníky pracujícími v SR Rozkvět, protože dalším středem mého zájmu bylo zjistit, co by dobrovolníci v SR Rozkvět chtěli změnit a jaké by byli jejich časové možnosti vzhledem k plánovanému rozvoji a zkvalitnění dobrovolnictví v SR Rozkvět. Toto propojení přínosů a bariér se zjištěním případných změn a časových možností respondentů je myslím výhodné právě proto, že již v prvních dvou cílech této práce jsou odpovědi zároveň zpětnou vazbou pro službu a také si dobrovolníci přemýšlením nad přínosy a bariérami můžou snadněji představit a poté definovat, co by chtěli změnit a kolik času by dobrovolnictví byli ochotni věnovat.

Dané jevy jsem zkoumala pomocí kvalitativního výzkumu a využila jsem hned několik metod, konkrétně metodu účelového výběru vzorku respondentů, polostrukturovaný rozhovor, fixaci dat pomocí nahrávání na mobilní telefon. Analýzu dat jsem prováděla pomocí otevřeného a axiálního kódování. Tyto metody patří do metod zakotvené teorie a jsou její první dvě úrovně. V průběhu rozhovorů jsem postupovala dle etických zásad výzkumu.

V rámci rozhovorů jsem zjistila, že respondenti často mluvili o tom, že změnili pohled na cílovou skupinu, vnímají více jejich pozitivní energii a více pochopili jejich svět. To i přesto, že dříve z nich respondenti měli i strach. Toto by mohlo být dalším impulzem k tomu, že osoby s mentálním postižením by se měly více účastnit veřejného života společnosti, aby i širší veřejnost vnímala jejich svět a nahlížela na ně více bez předsudků, které bezpochyby tuto cílovou skupinu postihují. To je úkolem sociálních služeb pracujících s touto cílovou skupinou. I respondenti zmiňovali, že je dobré poznat je a jedna dokonce zmínila ono začlenění do veřejného života. Jestliže tuto potřebu vnímají sami dobrovolníci, neměli by tuto potřebu vidět a řešit i odborníci, kteří s touto cílovou skupinou pracují v rámci sociální práce?

Tato práce tedy může sloužit nejen SR Rozkvět, ale i ostatním službám v tom, aby si uvědomily potřebu zapojení osob s mentálním postižením do veřejného života, přičemž

dobrovolníci v tomto ohledu mohou být velmi nápomocní. Pro SR Rozkvět má tato práce také využití. Výsledky jsou pro ně zpětnou vazbou a zároveň jim ukázala, že většina dobrovolníků by se nebránila tomu věnovat se dobrovolnictví častěji a s větší pravidelností.

Výsledky této práce ukazují, že respondenti vnímali více pozitivna než negativa a dokáží si představit využití přínosů v budoucím životě. Dobrovolnictví tedy nepřináší zisk jenom organizacím a klientům, ale i dobrovolníkům samotným.

Seznam literatury

- ADAIR, J. (2004). *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing.
- BALCAR, K. (1983). *Úvod do studia psychologie osobnosti*. Praha: SPN.
- BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. (1998). *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press.
- CLARY, E. G., SNYDER, M. (1998). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. *Current Directions in Psychological Science*. 8, 156-159.
- ČADILOVÁ, V., JŮN, H., THOROVÁ, K. a kol. (2006). *Agrese u lidí s mentální retardací a s autismem*. Praha: Portál.
- ČERNÁ, M. a kol. (2015). *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. Praha: Karolinum.
- DISMAN M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.
- FRIČ, P. a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Praha: NROS.
- FRIČ, P. a kol. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes.
- GEIST, B. (1992). *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing.
- HABOŇOVÁ, M. (2015). *Průběh činnosti dobrovolníka v organizaci: vlivy a interakce*. (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. (2009). *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
- HENDL J. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.
- JURKOVIČOVÁ, P. ed. (2010). *Komunikace a lidé s mentálním postižením: metodický materiál*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- KRÁTKÁ, K. a kol. (2010). *Historie a současnost dobrovolnictví v České republice*. Tišnov: Za sebevědomé Tišnovsko, o.s.
- KREJČÍŘOVÁ, O. (2007). *Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami s mentálním postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

- KŘÍŽKOVSKÁ, P a kol. (2012). *Inkluzivní přístupy k dospělým osobám s mentálním postižením v pozdní dospělosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- KVAPILÍK, J., ČERNÁ, M. (1990). *Zdravý způsob života mentálně postižených*. Praha: Avicenum.
- LANGER, S. (1996). *Mentální retardace: etiologie, diagnostika, profesniografie, výchova*. Hradec Králové: Kotva.
- LEČBYCH, M. (2008). *Mentální retardace v dospívání a mladé dospělosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- LUSKOVÁ, D., LUSKOVÁ, Š. (2012). *Dobrovolnictví v sociálních službách*. Dostupné 16. 11. 2016 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava_2012.pdf
- MATOUŠEK, O. a kol. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MLČÁK, Z., ŠAMAJOVÁ, Z. (2013). *Motivace, intenzita a trvání dobrovolnické aktivity*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H. (2013). *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- MÜLLEROVÁ, M. ed. (2011). *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture.
- NAKONEČNÝ, M. (2014). *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.
- NOVOSÁD, L., GIRGLEOVÁ, L. (2013). Aplikace konceptu sociálního fungování u dospělého klienta s mentálním postižením. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, s. 59-66.
- ORAMOVÁ, N. (2014). *Komunikace koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob jako nástroj podpory dobrovolnického programu (diplomová práce)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- PETRUSEK, M. ed. (1996). *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- PILÁT, M. (2015). *Vybrané kapitoly z dobrovolnictví a dobrovolnické praxe*. Opava: Slezská univerzita v Opavě.
- PIPEKOVÁ, J. a kol. 1998. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido.

Průvodce dobrovolnictvím v Jihočeském kraji a v regionu Českokrumlovsko. (2011). Český Krumlov: Centrum pro pomoc dětem a mládeži Český Krumlov, o.p.s. a ICOS Český Krumlov, o.s.

ROVAZNÍK, V., KOMÁRKOVÁ, R. (2004). *Motivace pracovního jednání.* Praha: Oeconomica.

SLOWÍK, J. (2011). Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 44-48.

STRAUSS L., CORBIN J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie.* Boskovice: Albert.

ŠELNER, I. (2012). *Fenomén člověk s postižením.* Olomouc: Caritas – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

ŠIMKOVÁ, S. ed. (2011). *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví.* Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT.

ŠORMOVÁ, L., KLÉGROVÁ, A. (2006). *Dobrovolnictví.* Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.

ŠVARCOVÁ, I. (2006). *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče.* Praha: Portál.

ŠVEC Š. a kol. 2009. *Metodologie věd o výchově: kvantitativně-scientické a kvalitativně-humanitní přístupy v edukačním výzkumu.* Brno: Paido.

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích.* Praha: Portál.

TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích.* Praha: Portál.

VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese.* Praha: Portál.

VALENTA, M. a kol. (2012) *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu.* Praha: Grada.

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

ZÁŠKODNÁ, H., MOJŽÍŠOVÁ, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 62-68.