

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Diplomová práce

2019

Bc. Michaela Řeháková

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

*Charitativní a sociální práce*

Bc. Michela Řeháková

Možnosti rozvoje dobrovolnictví  
v Domově pro seniory v Kolíně – Slovenská

Diplomová práce

vedoucí práce: Umlauf Michal, ThLic.

2019

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

## Obsah

Úvod .....	5
1 Dobrovolnictví .....	7
1.1 Oblasti dobrovolnictví .....	11
1.2 Dobrovolnictví v České republice .....	12
1.3 Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce .....	16
1.4 Dobrovolnictví u seniorů .....	18
1.5 Stáří.....	18
1.6 Rozvoj dobrovolnického programu v zařízení sociálních služeb .....	23
1.7 Předpoklady pro úspěšnou realizaci, propagace a získávání dobrovolníků ...	24
1.8 Etapy realizace programu .....	28
1.9 Domov pro seniory, ulice Slovenská .....	33
2 Možnosti rozvoje dobrovolnictví v Domově pro seniory v Kolíně – Slovenská...	35
2.1 Hlavní cíl a dílčí cíle výzkumného šetření .....	35
2.2 Metodologie výzkumu .....	39
2.3 Popis výzkumného vzorku.....	40
2.4 Analýza dat a jejich zpracování .....	41
2.5 Výsledky kvalitativního šetření .....	43
2.6 Diskuse .....	53
Závěr.....	55
3 Bibliografický seznam .....	57

## Úvod

Diplomová práce se zabývá možnostmi rozvoje dobrovolnictví v Domově pro seniory v Kolíně. Dobrovolnictví je v tomto zařízení v začátcích, proto by výsledky výzkumného šetření mohly být užitečné k dalšímu rozvoji.

Téma dobrovolnictví, se v současné době stává jakým si trendem. Jelikož zákon o sociálních službách klade důraz na zvyšování kvality péče, dobrovolníci jsou jednou z možností, jak zkvalitnit život seniora. Dobrovolnická činnost je velice široká a otevřená novým nápadům, a tak je zde prostor jak se mohou všichni zúčastnění realizovat.

Cílem diplomové práce je zjistit formou kvalitativního výzkumu možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví v zařízení a pohledy, názory klientů, pracovníků, dobrovolníků a vedení organizace na aktuální situaci dobrovolnictví v zařízení. Zařízení s dobrovolnickou činností začíná, a tak by kvalitativní výzkum pomohl zacílit na dané oblasti.

Teoretická část se zabývá dobrovolnictvím, zde jsou uvedeny mýty a definice dobrovolnictví. Součástí teoretické části jsou formy, modely dobrovolnictví, oblasti dobrovolnictví, role dobrovolníků v organizaci. Následuje dobrovolnictví v České republice a současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. Další kapitola se věnuje dobrovolnictví u seniorů, pro pochopení potřeb seniorů. Obsahuje podkapitoly o stáří, stárnutí, teoriích o stárnutí, potřebách ve stáří, kvalitě života ve stáří. Kapitola Rozvoj dobrovolnického programu v zařízení sociálních služeb popisuje fáze rozvoje, předpoklady pro úspěšnou realizaci dobrovolnického programu. Dále propagací dobrovolníků, získávání a motivaci dobrovolníků, komunitní dobrovolnictví, následují etapy realizace programu dobrovolnictví. Teoretická část je ukončena popisem Domova pro seniory v Kolíně – ulice Slovenská.

Pro výzkumnou část diplomové práce je zvoleno kvalitativní výzkumné šetření. Zvolenou metodou pro výzkum byl polostrukturovaný rozhovor s respondenty zařízení. Kapitola Možnosti rozvoje dobrovolnictví v Domově pro seniory v Kolíně – Slovenská obsahuje cíl výzkumu, metodologii výzkumu, tedy kvalitativní výzkum, polostrukturovaný rozhovor. Dále popis výzkumného vzorku, analýza da a jejich zpracování. V podkapitole Výsledky kvalitativního šetření, která je rozdělena do čtyř oblastí, a to na pohled klientů, pohled pracovníků, koordinátora dobrovolníků a vedoucí služby, pohled dobrovolníků a aktuální situaci dobrovolnictví a možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví v zařízení nalezneme shrnutí jednotlivých oblastí, vše je poté shrnuto v závěru diplomové práce.

Rozvoj dobrovolnictví v zařízení mě zajímá z osobních důvodů, jelikož jsem v zařízení pracovala necelé tři roky a o dobrovolnictví jsem dlouho usilovala. Dobrovolnický program jsem začínala před svým odchodem rozjíždět. Zajímá mě tedy jeho další vývoj, kam dobrovolnictví za dobu mé nepřítomnosti postoupilo.

# 1 Dobrovolnictví

Kapitola dobrovolnictví obsahuje mýty o dobrovolnictví, definice dobrovolnictví, formy dobrovolnictví, modely dobrovolnictví, role dobrovolníků, oblasti dobrovolnictví, zákoně o dobrovolnické službě, dobrovolnictví v České republice a současné trendy v dobrovolnictví. Poté dobrovolnictví se seniory, zejména se seniory, kteří jsou klienty pobytových sociálních služeb.

## Mýty o dobrovolnictví

Okolo dobrovolnictví se povídají určité mýty. Tošner uvádí některé z nich a snaží se je vyvracet. Jedním z nich je, že dobrovolnictví není oběť. Existují představy, že dobrovolník je člověk bez sociálních vazeb, nemá náplň svého volného času. Ale opak je pravdou, dnes jsou dobrovolníky lidé, kteří jsou humanisticky orientovaní, integrovaní a mají spoustu dalších aktivit. Dalším mýtem je, že dobrovolnictví není zcela zadarmo. Zde se nemyslí takzvané neformální dobrovolnictví, ale dobrovolnictví na formální úrovni, kdy dobrovolníci nabízí svou energii a čas bez dalšího očekávání, buď prostřednictvím dobrovolnických center či vyhledáním organizací.

Dobrovolnictví není amatérismus. Účinné dobrovolnictví musí být správně organizované. Je kladen důraz na profesionalizaci, vznikl nový obor management dobrovolnictví. Mýtus, že dobrovolníci nejsou levná pracovní síla, vypovídá o tom, že se na dobrovolnická centra obrací stále více organizací, které žádají dobrovolníky pro svou potřebu (Tošner, 2003, s. 4-5).

## Definice dobrovolnictví

Pod pojmem dobrovolník, si každý z nás představí něco jiného, ale určité znaky jsou společné (spontánnost, samozřejmost, nezištnost), spousta lidí, si ani neuvědomí, že to, co právě dělá, je dobrovolnictví. Ať je to ve škole, na ulici, ve sportu. Tošner a Sozanská popisují dobrovolníka, jako člověka, který poskytuje svůj čas, vědomosti, dovednosti, energii ve prospěch společnosti, ostatních lidí bez nároku na odměnu (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35). „Dobrovolnictví (volunteering) představuje specifické interdisciplinární téma, spojené s pojmy občanská participace, občanská společnost a neziskové či nevládní, dobrovolné organizace“ (Pospíšilová in Sociologický časopis, 2011, s. 888).

V odborné literatuře najdeme mnoho různých definic, ovšem obecně přijímaná definice není, uvedu některé z nich. „Dobrovolnictví představuje aktivitu, v rámci, které jedinec dává svůj čas ku prospěchu druhým lidem, skupině či nějaké organizaci“ (Wilson, 2008, s. 11). Dle Dekkera a Halmana najdeme v různých definicích minimálně tři společné prvky: „Dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých. Čtvrtým a méně častým definičním prvkem je podle nich organizační kontext“ (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 9).

### **Formy dobrovolnictví**

K dobrovolnictví patří i další pojmy, jako například dobročinnost, lidumilnost, pomoc slabším. Dobročinnost můžeme rozdělit na dárcovství (peněžitá, nepeněžitý dar či sbírka,...) a dobrovolnictví, v rámci rodiny, přátel, sousedů, zde se jedná o občanskou, sousedskou výpomoc, hovoříme o neformálním dobrovolnictví. V komunitě, to pak může být na úrovni obce, klubů, v tomto případě užíváme termín dobrovolnictví vzájemně prospěšné.

Veřejně prospěšné dobrovolnictví, na formální úrovni, je prováděno v neziskových organizacích, které zakládají dobrovolnická centra. Role dobrovolníka je řízena profesionálně, pravidelně, na základě dohody je na dobrovolníka spolehnoutí, vytvořena vzájemná důvěra, spolupracuje s organizací, má přínos pro organizaci, tak i pro sebe, pro svůj osobní růst, je zdrojem a partnerem.

Colin Rochster rozlišuje dobrovolnictví na občanskou účast, definuje ho, jako kontakt s MP nebo jiným voleným zástupcem nebo veřejným činitelem, účast na veřejném zasedání nebo shromáždění, veřejné demonstraci nebo protestu, podepsáním petice.

Na neformální dobrovolnictví, jako "neplacenou" pomoc jednotlivce lidem, kteří nejsou příbuzní a formální dobrovolnictví, jako poskytnutí neplacené pomoci prostřednictvím skupin, klubů, organizací, jiných lidí nebo v rámci životního prostředí (např. ochrana volně žijících živočichů) (Rochester, 2006, s. 5).

Dobrovolnickou činností rozumíme aktivity spojené s organizací, zatím co dobrovolná činnost, služba je samotný výkon dobrovolnické činnosti (Tošner, Sozanská, 2006, s. 38). Zákon o dobrovolnické službě definuje dobrovolnickou službu takto:

„Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních



katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací. Dobrovolnická služba je podle své povahy krátkodobá nebo, je-li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce, dlouhodobá“ (Zákon č. 198/2002 Sb.).

Rozlišujeme pojmy dobrovolnické organizace a dobrovolné organizace. Dobrovolnické organizace se zabývají organizací dobrovolnické činnosti, jako například dobrovolnická centra v Praze, Brně, organizují dobrovolnickou službu. Dobrovolné organizace (Hnutí DUHA, YMCA), činnost těchto organizací je postavena na dobrovolnících.

### **Modely dobrovolnictví**

Z hlediska historického vývoje rozlišujeme dva modely, evropský model dobrovolnictví – komunitní a americký model dobrovolnictví – manažerský. V komunitním modelu jde o spontánnost, setkávání na základě společných zájmů, neformální dobrovolnictví, které se ovšem může vyvinout v dobrovolnictví formální, tedy přejít do amerického modelu, modelu manažerského, jedná se o profesionálně vedená dobrovolnická centra, která vyhledávají dobrovolníky. U nás se objevují oba modely.

Další rozdělení je z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá a to, dobrovolnictví, jež vzniká „ zdola nahoru“ a dobrovolnictví, které působí „ dovnitř zvenčí“. První zmiňované vzniká založením neformální skupiny přátel se stejnými zájmy, cíli, postupně se skupina, poté organizace přeformovává na formální organizaci, problémy mohou nastat při určité úrovni, kdy je potřeba profesionální řízení, rozdělení rolí, kompetencí, taková organizace, sdružení, hnutí buď problémy vyřeší, anebo se rozpadne. Dobrovolnictví působící „ dovnitř zvenčí“ má svou strukturu, v organizaci působí profesionálové, má profesionální zázemí. Problémem může být navázání spolupráce mezi dobrovolníky a zaměstnanci, kteří mohou ze strany dobrovolníků cítit určité ohrožení. Pokud se podaří počáteční problémy překlenout, stanou se dobrovolníci nedílnou součástí organizace. Příkladem mohou být zařízení sociálních služeb, nemocnice, školy,...

## **Role dobrovolníků**

Samotný dobrovolník hraje pro organizace různé role, Frič dělí role dobrovolníků pro organizaci následujícím způsobem, za prvé na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace, dobrovolníci se podílí na naplňování hlavních cílů organizace, jsou rozhodující silou (např. zajišťování humanitárních akcí). V druhém typu vykonávají dobrovolníci činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci, dopomáhají a participují na chodu organizace, je typický pro zdravotní a sociální služby. Dobrovolníci výrazně přispívají ke snížení nákladu organizace. Třetí typ, kdy činnost dobrovolníků není pro vlastní chod nepostradatelná, ale pomáhají zkvalitňovat služby, usnadňovat provoz. Jedná se o procházky s klienty, administrativní činnosti, manuální výpomoc, .... (Tošner, Sozanská, 2006, s. 57-69).

V České republice může být dobrovolníkem fyzická osoba starší 15 let, pokud vykonává dobrovolnickou službu na území České republiky nebo starší 18 let rozhodne-li se dobrovolně pro dobrovolnickou službu v zahraničí. Dobrovolník svou službu vykonává na základě uzavření smlouvy s vysílající organizací. Při vysílání dobrovolníka do zahraničí musí být tato smlouva písemná (Zákon č. 198/2002 Sb.).

Z hlediska časového vymezení dělíme dobrovolnictví do 3 forem, dobrovolné zapojení při jednorázových akcích (kampaních, sbírkách beneficích), většinou několikrát či jednou do roka, spolupráce není příliš formalizovaná, na akcích se dobře získávají noví dobrovolníci, dohoda s nimi je uzavírána ústně. Druhou formou je dlouhodobá dobrovolná pomoc, pomoc je poskytována opakovaně, pravidelně, sepsána dohoda, upraveny práva a povinnosti obou aktérů, do dobrovolníka organizace investuje. Poslední je dobrovolná služba, dlouhodobá, dobrovolná pomoc mimo svoji zemi. Spolupráce, příprava a náklady na vypravení dobrovolníka do zahraničí.

## 1.1 Oblasti dobrovolnictví

Oblastí, charakteristických pro dobrovolnictví je celé spektrum, nejčastěji se však s dobrovolníky setkáme v nestátních neziskových organizacích – spolky, nadace a nadační fondy, účelová zařízení církví, obecně prospěšné společnosti, ústavy. Dobrovolníky můžeme vidět, také ve školách, nemocnicích. Za zmínku stojí organizace na ochranu životního prostředí, které patří k nejlépe organizovaným organizacím působícím na celosvětové úrovni. Dále pak humanitární organizace (ADRA, Člověk v tísni) a organizace na ochranu lidských práv (Amnesty International, Bílý kruh bezpečí). Humanitárních organizací, které jsou založeny na práci dobrovolníků, je několik, Česká katolická charita, Český červený kříž, diakonie českobratrské a husitské církve apod. Největší zastoupení dobrovolníků je však ve zmiňované sociální a zdravotní oblasti – Česká katolická charita, diakonie, zařízení pro seniory, Fokus, Život 90. Následují oblasti kulturní, sportovní, vzdělávací (Tošner, Sozanská, 2006, s. 40-41).

Zákon o dobrovolnické službě rozděluje organizace na vysílající a přijímající. Vysílající organizací je veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice. Vysílající organizace dobrovolníky eviduje, vybírá a připravuje na výkon dobrovolnické služby, uzavírá s nimi smlouvy. Přijímající organizací je fyzická osoba nebo veřejně prospěšná právnická osoba, dobrovolnická služba je pro tuto organizaci vykonává. S vysílající organizací je schopna uzavřít smlouvy a tuto smlouvu dodržovat. Vysílající organizaci uděluje akreditaci Ministerstvo vnitra (Zákon č. 198/2002 Sb.).

## **1.2 Dobrovolnictví v České republice**

Nejprve než bude uvedeno dobrovolnictví v České republice, pro příklad je uvedena studie ze zahraničí, která ukazuje, jak zahraniční země vnímají pohled na dobrovolnictví v postkomunistických zemích. Zahraniční studie o dobrovolnictví předpokládají, že v postkomunistických zemích před rokem 1989 dobrovolnictví neexistovalo. Podle studie rozvoj dobrovolnictví nastal po roce 1989 s nástupem transformace a ideou občanské společnosti (Pospíšilová in Sociologický časopis, 2011, s. 889).

V Českých zemích byla dobrovolnická a nadační činnost již od středověku. V druhé polovině 19. století po uvolnění politických poměrů se občanské sdružování stalo významným fenoménem. Rozvoj těchto aktivit byl po roce 1938 přerušen, s nástupem nacionálního socialismu a poté komunismu, kdy v těchto dobách byla potlačována demokracie a občanský sektor. Po roce 1989 došlo k velice rychlé obnově. Obnova představovala vytváření společenského prostředí, legislativního a ekonomického rámce (Skovajsa, 2010, s. 17).

### **Středověk**

Ve středověku nejstarší pomoc potřebným u nás poskytovala církev. Následně se péče stala předmětem činností náboženských obcí a jejich klášterů. S nástupem epidemií a hladomory musela reagovat církev zakládáním ústavů, které byly při kostelech a kláštorech. Jednalo se o nemocnice, útulky pro chudé, zmrzačené, staré, sirotky, slepce, nemocné. Péči poskytovali i lidem, kteří ztratili hlavu rodiny, měli vysoký počet dětí, postihla je živelná pohroma. Nemocnice a chudobince nazývali špitály (Matoušek, 2001, s. 111).

### **Husitská revoluce a osvícenství**

Husitské války a husitská revoluce oslabil monopol církve a posílila vliv městského stavu. Tato skutečnost dala impuls dobročinným aktivitám, které začínaly narůstat. Svou moc dostala církev zpět po bitvě na Bílé hoře, roku 1620, díky státu, ale už vliv na dobročinné aktivity nebyl tak veliký. (Krátká K., Pernicová H., 2010, str. 4) Na konci 18. století přebíral odpovědnost za péči stát, regiony a obce, až po splnění určitých podmínek se mohlo postarat církevní zařízení. Roku 1862 vydalo Rakousko-Uhersko chudinský zákon, kde stálo, že chudinské břemeno nese obec, pokud obec nestačí, přebírá péči okres, pokud ani ten nestačí, břemeno přebírá stát (Bednář, 2012, s. 7).

Přelom nastal v době osvícenského absolutismu, kdy Josef II. zrušil mnoho klášterů a mnišských bratrstev. Světská charita získala jejich majetek (Krátká K., Pernicová H., 2010, s. 4).

## **Počátky 19. století**

Počátky dobrovolnictví, tak jak ho známe v dnešním pojetí, jsou datovány právě do tohoto období, změny nastaly s nástupem kapitalismu. V 30. letech 20. století, nově vzniklo velké množství spolků, nadací a občanských asociací, k již existujícím charitativním a světským činnostem. Zvedá se vlna organizovaných vlasteneckých aktivit, zakládají se spolky na podporu umění, vědy, vzdělání. Dalšími příklady jsou spolky tělocvičné, okrašlovací, pěvecké sbory, spolky hasičů apod. Na našem území vznikaly společně s českými spolky i spolky německé. Podnětem pro vznik mnoha českých dobrovolnických spolků byl národní akcent a povznesení národního vědomí. Počty národních spolků neustále rostly, v sedmdesátých letech 19. století existovalo 3 000 spolků. O dvacet let později, v letech devadesátých jich existovalo 10 000 a počet neustále rostl. Spousta těchto spolků přetrvala dodnes, příkladem může být Sokol, který přes všechny společenské změny přetrval a funguje i dnes (Hruška, L.; Hrušková, A.; Tošner, J.; Pilát, M. a kol., 2018, s. 198).

## **Vznik Československa a rok 1918**

Po vzniku samostatného Československa začaly vznikat další spolky a organizace se širokým zaměřením. Formy organizací byly různorodé, například soukromé, obecní, náboženské, národnostní, toto období je označováno za zlatý věk neziskového sektoru. Organizace byly strukturovány do sítě, jednalo se o místní organizace, která měla okresní a krajské pobočky a zemská nebo národní ústředí. Nejznámější organizace s toho období měly vysoké pravomoci, za zmínku stojí Masarykova liga proti TBC, Československý červený kříž. Většina organizací měla a atmosféra ve společnosti měla ideu a nadšení budovatelů Československé republiky. Zakládáno bylo mnoho mládežnických organizací, například YMCA, kterou podporoval prezident Masaryk, kde byly realizovány jeho ideje a myšlenky a prostřednictvím této organizace chtěl vytvořit novou, sebevědomou generaci Československé republiky (Krátká K., Pernicová H., 2010, s. 5).

## **2. světová válka socialismus**

Začátek druhé světové války přerušil všechn rozvoj. Řada organizací, které měly národní akcent, zrušili a zakázali, případně si je přetvořili k obrazu svému. Ani po skončení války se nepodařilo navázat na tradice první republiky, přišla změna režimu a jiného politického systému (Hruška a kol., 2018, s. 199).

Dobrovolná práce nezávislých organizací byla přerušena, cíleně a systematicky redukována, podřízena kontrole komunistické stany. Organizace byly sdruženy do Národní fronty. Pokud i přesto zůstaly nezávislé organizace, komunistická strana je pronásledovala a

likvidovala. Pronásledováni a věznění byli i lidé demokraticky smýšlející, jak organizacím, tak i lidem byl odebírán majetek. Od roku 1951 byly církvi systematicky rušeny charitativní a sociální organizace. V roce 1968 přišlo určité rozvolnění, ale opravdová aktivizace a obnova společenských aktivit nastala až v osmdesátých letech (Tošner, Sozanská, 2002, s. 30).

Do roku 1989 byla sociální politika pouze v rukách státu. Monopolně realizoval všechny aktivity, role ostatních sociálních subjektů byly potlačeny, například občan, rodina, a některé zcela vyloučeny (církve, charita). Systém by se dal charakterizovat jako velice centralizovaný a nedemokratický. Stát nestátním subjektům a rodinám výrazně omezil prostor pro samostatné sociální chování, přičemž toto chování je v demokraticky smýšlejících systémech samozřejmostí. Role občanů byla pasivní, nemohli spolurozhodovat, stali se pouze příjemci ať už dávek nebo služeb. Následkem upírání politických a sociálních práv občanům, se stát prezentoval jako štědrý a velkorysý právě vůči občanům (Krebs, 2005, s. 90-91).

### **Rok 1989 až současnost**

Rok 1989 znamenal změny ve všech oblastech života české společnosti. Totálně se změnily politické poměry, začala se budovat demokratická společnost, zavádělo se tržní hospodářství, které byly spojeny i s výraznými změnami vlasteneckých vztahů. Změnilo se postavení jedince ve společnosti celkově, jak v pracovním profesním systému, tak ve společnosti vůbec. Tyto změny se nevyhnuly ani sociální sféře. Sociální politika prošla po roce 1989 procesem transformace, téměř vše bylo zcela nově definováno (Krebs, 2005, s. 90-91).

Základní myšlenkou byla občanská společnost, která bude založená na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů. Neomezená demokracie s prvky liberálně tržního hospodářství (individualismus, ekonomická racionalizace, bezdomovectví, sociální vyloučení apod.) a staronová sociální rizika začaly prohlubovat krizi a negativní důsledky transformace. Občané začali znovu projevovat zájem o životní styl zajišťující rozvoj tradičních humanistických hodnot. Ke vzniku nezávislého neziskového sektoru přispěla přirozená lidská potřeba pomáhat ostatním a zajímat se o svět okolo, hledání způsobu seberealizace. Bylo založeno a obnoveno mnoho spolků, kdy je dobrovolnictví založeno na dobrovolnické činnosti samostatných členů. V krátké době se jim znovu podařilo vytvořit celostátní síť organizací, příkladem jsou YMCA, Sokol, Skaut-Junák). I nadále vznikají nevládní neziskové organizace, které svou činnost zakládají na pomoci dobrovolníků a nadšení pro správnou věc.

Rok 2001 byl vyhlášen mezinárodním rokem dobrovolnictví, tento počín významně přispěl k rozvoji dobrovolnictví i v České republice. Cílem aktivity bylo ocenění významu dobrovolnictví pro rozvoj společnosti a výzva pro členské státy OSN ke zlepšení právních a organizačních podmínek pro výkon dobrovolnické služby.

Dalším významným rokem pro dobrovolnictví byl rok 2003, kdy vstoupil v platnost Zákon o dobrovolnické službě č. 198/2002, Sb. Pro další rozvoj dobrovolnictví nejen v České republice přispělo vyhlášení roku 2011 Evropským rokem dobrovolnických činností. Aktivitu vyhlásila Rada ministrů Evropské unie na podporu aktivního občanství. Česká republika realizovala kampaň na podporu dobrovolnické činnosti. Jednalo se o kampaň regionální, celostátní i mezinárodní konference, vzdělávací a síťovací setkání a Týden dobrovolnictví (Hruška a kol., 2018, s. 200-201).

### 1.3 Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce

Dobrovolnictví se neustále mění. Změny jsou závislé na modernizaci a politické situaci. Zájem o dobrovolnictví neustále roste, počet dobrovolníků se zvětšuje. Česká republika dohání západní státy světa. Dobrovolníci v sociální a zdravotní péči jsou manažersky řízeni, zde je viditelný trend profesionalizace. Ve formální, profesionální a organizované sociální práci společně s manažerským řízením dobrovolnictví je velký potenciál pro další rozvoj.

Jelikož v dobrovolnictví se odráží i současný životní styl, méně času, stres, menší flexibilita, důraz na kariéru, rozvolnění sousedských a rodinných vztahů apod., je klade větší důraz na individuální rozhodování a zvládání životních situací dobrovolníků. Musí být autonomní a svobodní ve výkonu svých rolí. Stávají se kvalifikovanými partnery a pomocníky personálu. Nedbají tolik na tradiční hodnoty a spíše dbají na své vlastní zájmy a potřeby. Hledají seberealizaci, žádají úkoly, které jsou jasné, rychlé a splnitelné, nechtějí se příliš vázat na organizaci. Je pro ně přijatelnější příležitostné dobrovolnictví. Nárokům dobrovolníků se stále více musí přizpůsobovat organizace, než dobrovolníci organizaci. Dá se to očekávat, zejména s příchodem vzdělanějších a mladších dobrovolníků. Do budoucna budou muset řešit organizace jak zkombinovat větší individualitu a svobodu dobrovolníků s jejich následnou profesionální kontrolou.

Profesionalizace dobrovolnictví není s odstupem vnímána tak kladně. Dobrovolníci v České republice neshledávají profesionalizované dobrovolnictví za lákavé, chtějí pracovat v menších organizacích, bez jasně daného rámce. Dávají přednost neformálním vztahům v organizaci. Na západě je současným trendem návrat ke komunitnímu dobrovolnictví, ke kterému máme z historie blízko i u nás, dá se tedy očekávat návrat právě ke komunitnímu dobrovolnictví. Profesionalizované dobrovolnictví se zaměřuje na jednotlivce, rodinu a skupinu, ne na komunitu, tudíž nebude tolik atraktivní pro dobrovolníky. V budoucnu by se tedy mohla sociální práce propojit s komunitní prací. Otázkou tedy je, jak do budoucna profesionalizované dobrovolnictví obstojí (Frič in Časopis sociální práce 4/11, s. 8-9).



Dle výzkumu Friče a Pospíšilové z roku 2009 se organizovanému dobrovolnictví věnuje 30 % občanů České republiky. Zatím co neformálnímu, individuálnímu dobrovolnictví se věnuje 38 % občanů České republiky. Sousedské výpomoci se věnuje 72 % neformálních dobrovolníků. Formy dobrovolnictví ukazuje graf níže:

**Graf 1 : Podíl tří typů dobrovolnictví v celku dobrovolníků**



Zdroj: Frič, Pospíšilová, VHD, 2009

## 1.4 Dobrovolnictví u seniorů

Cílová skupina, senioři, obecně zaujímá jednu z nejzranitelnějších skupin v oblasti sociální práce. O aktuálních problémech dobrovolnictví se seniory, ale i dobrovolnictví celkově se můžeme dočíst i v časopise Sociální práce. Problémy, se kterými se organizace potýkají, je nízká informovanost, nevědomost o dobrovolnických programech či podcenění financování dobrovolnických programů. Chybí právní norma, podle které by se dobrovolnictví upravovalo, je nedostatek zdrojů, jak lidských, tak finančních (Balogová, Mračková, Repková in Časopis Sociální práce 4/11, s. 18-19).

To jsou jen některé problémy, se kterými se organizace setkávají. Pro vysvětlení a objasnění pojmů a procesů, které se v tomto období života dějí, je navázáno další kapitolou, abychom mohli pochopit případné procesy, potřeby seniorů. Je zde uvedeno několik definic stáří, stárnutí, kvality života ve stáří. Tato pasáž je vyjmuta z bakalářské práce autorky, která se zabírala aktivizačními činnostmi, se kterými je dobrovolnictví spojené, v rámci účasti dobrovolníků na těchto činnostech.

## 1.5 Stáří

„Stáří není choroba, je však spojeno se zvýšeným výskytem nemocí a zdravotních potíží. Kromě smrti je hlavní hrozbou chorob ztráta soběstačnosti. Ta se s přibývajícím věkem výrazně snižuje, a starý člověk si tak nemůže své základní potřeby plně saturovat sám, což vede ke zvýšené závislosti na jiných lidech a mnohdy k nucené životní změně“ (Mühlparch in Malíková, 2011, s. 15).

Kalvach uvádí tuto definici: „Stáří je důsledkem a projevem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných dalšími faktory (chorobami, způsobem života a životními podmínkami) a je spojeno s řadou významných sociálních změn (osamostatnění dětí, penzionování, změny sociálních rolí)“ (Kalvach in Malíková, 2011, s. 16).

Definice stárnutí: „Je specifický, nezvratný a neopakovatelný biologický proces, který je univerzální pro celou přírodu a jehož průběh je nazýván životem. Délka života je přitom geneticky determinovaná a pro každý druh specifická“ (Topinková, Neuwirth in Malíková, 2011, s. 15).

„Souhrn pochodů, především bio-fyziologických, probíhajících v čase. Jde o biologickou zákonitost, jejíž podstatou jsou postupné bio-fyziologické změny v organismu. Nevratnost těchto změn způsobuje zánik organismu, smrt. Výsledným stavem stárnutí je vlastní stáří“ (Wievegh in Malíková, 2011, s. 15).

## Stáří a stárnutí individuální

V následujících třech podkapitolách je stáří a stárnutí rozděleno na individuální, které popisuje vývoj a změny u jednotlivce. Populační stáří a stárnutí zmiňuje demografické procesy a dopad stárnutí populace na společnost, čímž se zabývá i podkapitola Stáří a stárnutí v současném světě.

„Stárnutí a stáří se vyznačuje převahou redukcí změn. Jde o biologický proces, který je charakteristický tím, že je dlouhodobě nakódován, je nevratný, neopakuje se, jeho povaha je různá, zanechává trvalé stopy. Jeho rozvoj se řídí druhově specifickým časovým zákonem. Podléhá formativním vlivům prostředí“ (Pacovský, 1981, s. 57).

Členění věkových kategorií dle WHO, 30-44 let – dospělost, 45-59 let – střední věk, 60-74 let – senescence, 75-89 let – kmetství, 90 let a více – patriarchum. Členění dle Mühlparcha (2004), 65-74 let – mladí senioři, 75-84 let – staří senioři, 85 let a více – velmi staří senioři (Malíková, 2011, s. 14).

Znaky stárnutí jsou vzdálené efekty stárnutí (obrna v dětství) či časově blízké efekty stárnutí (zlomenina nohy).

Univerzální znaky stárnutí mají všichni staří lidé, zatímco probabilistické jsou pravděpodobné (artróza). Můžeme ho dělit na *primární stárnutí* (tělesné změny organismu), *sekundární stárnutí* (vyskytují se častěji, nejsou však pravděpodobné) a *terciální stárnutí* (prudký a nápadný tělesný úpadek před smrtí) (Stuart-Hamilton, 1994, s. 48).

Životní změny ve stáří se dělí na *tělesné, psychické a sociální*. Aspekty stárnutí jsou *biologické, psychické, intelektuální a sociální*. Stáří je důsledek stárnutí, pozdní fáze přirozeně dlouhého života, která má své charakteristiky: fenotyp (vzhled), funkční stav, bio-psychické parametry (biologické stáří), sociální role, společensko-ekonomické postavení (sociální stáří), věk, naděje dalšího dožití (kalendářní stáří) (Čevela, 2014, s. 17).

Stáří je ovlivněno různými faktory, proto je nutné hledání forem úspěšného stárnutí. A právě úspěšné stárnutí je momentálně prioritou zdravotní a sociální prevence. Neustále se prodlužuje hranice stáří, která byla deformována a je třeba na to reagovat. Problémem je stereotypizace vyššího věku v dané společnosti. Stáří je chápáno negativně s obavami, jako například ze ztráty soběstačnosti, omezení kontaktů, ponížení. Rozlišujeme 2 typy stárnutí, *fyzilogické* (probíhá přirozeně), *patologické* (snížená soběstačnost). Starší člověk je schopen zvládat své činnosti, ale v určitém bodě již nechce, nebo je například donucen místo opustit (pracovní místo, stěhování). Prioritou by měl být zájem o ucelené funkční zdraví (Malíková, 2011, s. 18).

## **Stáří a stárnutí populační**

Souvisí se základními demografickými procesy – úmrtnost, porodnost, migrace. Může být *relativní* (úbytek mladé populace), *absolutní* (pokles úmrtnosti ve středním věku, pokles úmrtnosti ve vyšším věku, zestárnutí početných ročníků).

V současnosti je problémem především zestárnutí poválečných ročníků, což má ekonomické důsledky (financování penzijního systému), důsledky v sociální péči i zdravotnictví. Poklesla potřeba lidské práce, a tak jsou někteří zdatní senioři nezaměstnaní, je narušena mezigenerační solidarita. Na změny, které stárnutí populace přináší, by se mělo nahlížet pozitivně, lidé méně umírají, žijí déle, jsou zdravější a zdatnější (Čevela, 2014, s. 20).

## **Stáří a stárnutí v současném světě**

Pojmy stáří a stárnutí jsou v současné době jedny z nejdiskutovanějších témat, jsou spojeny s vážnými osobními problémy i společenskými důsledky. Měla by se hledat účelná a bezpečná řešení. Například by mohla pomoci mezinárodní zkušenost, ovšem některé prvky se do české společnosti nedají přenést.

Ve společnosti je zájem spíše o ekonomickou a politickou stránku, ale úplně se vytrácí pojmy jako hodnota, kvalita a smysluplnost lidského života, soudržnost společenství,... Dochází k onálepkování, přiřazování určitých vlastností k věkovým skupinám. Například označení „typický senior“. Nedochozí k zachování identity jedince, proto se apeluje na podporu osobní jedinečnosti, důstojnosti člověka (Čevela, 2014, s. 16).

## **Potřeby ve stáří**

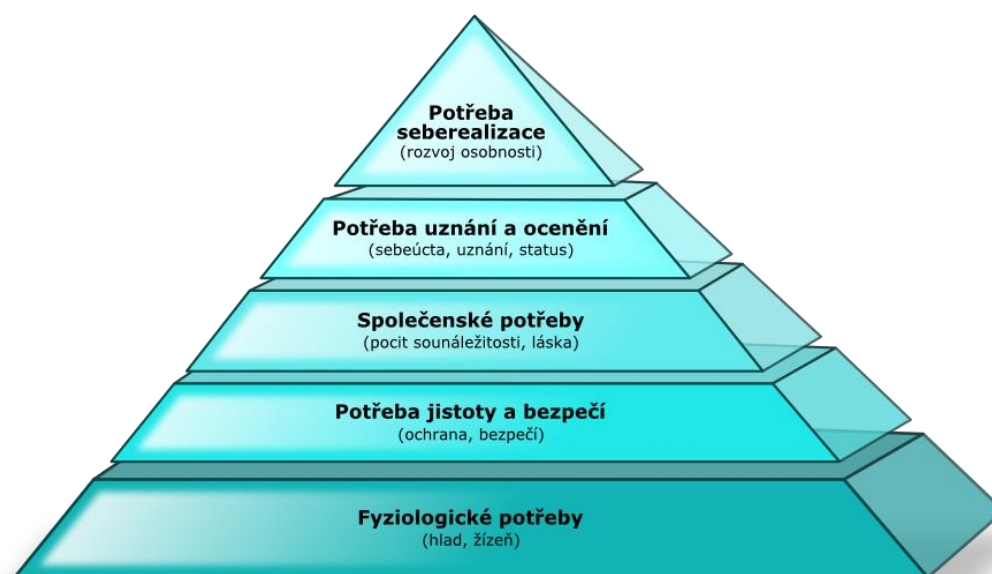
Každý člověk má své požadavky, tato kapitola je zaměřena na vymezení pojmu potřeba, uvedu Maslowovu hierarchii potřeb, v poslední řadě nezbytnosti, které mají staří lidé v této fázi života a aspekty, které potřeby ovlivňují.

Definice potřeby: „Je projevem určitého nedostatku, deficitu či strádání, jehož odstranění je žádoucí a je velký předpoklad, že doplnění tohoto deficitu povede ke zlepšení stavu člověka či ke zvýšení jeho spokojenosti“ (Malíková, 2011, s. 167).

Žádoucí způsob uspokojení – nemá škodlivý vliv na okolí a jiné osoby, jsou v souladu se zákonnými normami a se sociálně kulturními hodnotami jedince. *Nežádoucí* způsob uspokojení – poškození jiných osob či jedince samotného, potřeby nejsou v souladu se sociálně kulturními hodnotami jedince, jsou v rozporu se zákonem (Malíková, 2011, s. 168).

Právě lidskými potřebami a jejich uspokojováním se zabývá a zabývalo mnoho autorů, mezi nejznámější patří Maslowova hierarchie potřeb.

**Obrázek 1: Maslowova hierarchie potřeb**



Zdroj: Maslow, 2013

Potřeby v pyramidě se uspokojují zdola, nemusí to být striktně dodržováno. První, fyziologické potřeby (hlad, žízeň), pokud jsou potřeby zabezpečeny, následuje potřeba jistoty a bezpečí (ochrana, bezpečí), společenská potřeba (pocit sounáležitosti, láska). Předposlední, potřeba uznání a ocenění (sebeúcta, uznání, status). Na vrcholu se nachází potřeba seberealizace (rozvoj osobnosti). Jako šestá se někdy přidává sebetranscendence. Uspokojování potřeb často ovlivňují okolnosti jako nemoc, individualita člověka, mezilidské vztahy, vývojové stádium člověka, okolnosti, za kterých nemoc vzniká.

Nepříznivými sociálními aspekty pro seniory mohou být odchod do důchodu, omezení sociální integrace, změna ekonomické situace, generační osamělost, sociální izolace, strach z osamělosti a izolace, vliv ageismu, stěhování, ... Naopak příznivými sociálními aspekty mohou být funkční rodina, kladné vztahy, plánovaná ekonomická příprava na zabezpečení ve stáří, plán na vyplnění volného času, uspokojení potřeb, ... (Malíková, 2011, s. 169).

## **Kvalita života ve stáří**

V předešlé kapitole jsou zmíněny potřeby a jejich uspokojování. S tímto souvisí i kvalita života, která záleží na samotném jedinci, je ale dobré přihlídnout i k názoru expertů. Vliv na kvalitu života má historie, ekonomický a společenský kontext a životní zkušenosti.

Hughes (1990), dle něho kvalitu života určuje: subjektivní spokojenost, faktory fyzického prostředí (obchody, veřejná správa, trávení volného času), socioekonomické faktory (příjem, majetek), kulturní faktory (věk, pohlaví, sociální vrstva), faktory osobnosti (psychická pohoda, morální stav), faktory osobní nezávislosti (schopnost rozhodování, pohyblivost).

Indikátory kvality života ve stáří jsou fyzické zdraví, které mění se v průběhu života, je dobré akceptovat tempo stárnutí. Další indikátor, psychologický věk, ovlivnitelný kognitivním fungováním osobnosti, procvičováním, aktivním využíváním.

V neposlední řadě se jedná o úroveň nezávislosti, pro mnohé seniory je velice důležitá, je úzce spojena s fyzickým zdravím, vitalitou a psychickým zdravím. Rozpoznáváme 3 období: úplně soběstačný – mladší senior, částečně soběstačný – starší senior, úplně závislý – senior v pokročilém věku.

Dalším indikátorem jsou sociální vztahy, zejména rodina a třeba plnění nové role prarodiče, jako prostředek seberealizace, se vztahy je spojený i sexuální život, který je i v pokročilém věku přirozenou a podstatnou složkou života. Úroveň prostředí, ve kterém se senior nachází, má velký vliv a význam. Stejně jako spiritualita, hodnocení života a náhled na život ze široké perspektivy.

Kvalita života se dá řadit do 2 kritérií, a to objektivně měřitelné (materiální zabezpečení, zdravotní stav) a subjektivně měřitelné – “well being“ – osobní pohoda, spokojenost,...Důležitý je pocit osobního řízení vlastního života, vyrovnání se s omezeními, se ztrátami, mít pozitivní postoje ke stáří. Potřeby seniorů jsou subjektivní a individuální. Je dobré vnímat jejich různorodost a možnosti jejich uspokojování (Hrozenková, 2013, s. 20-22), (Řeháková, 2015, s. 10-16).

## **1.6 Rozvoj dobrovolnického programu v zařízení sociálních služeb**

Potřeby seniorů, pojem kvalita života ve stáří, je o to důležitější, pokud senior žije v zařízení sociálních služeb, v rámci zkvalitnění služeb jsou dobrovolníci, dobrovolnický program velkým přínosem.

Dobrovolníci tráví s klienty svůj volný čas, naslouchají, vedou rozhovory, účastní se aktivizačních činností, doprovází na procházky, dopomáhají při rehabilitaci, pořádání různých akcí. Zaměstnancům pomáhají při manuálních či administrativních pracích.

V rezidenčním zařízení se používá model dobrovolnictví „IN“, zaměřený na zdravotně postižené osoby, seniory a zlepšení využití jejich volného času. Dobrovolníci vyplňují čas, který jim nemohou dát stálý zaměstnanci, jsou pro ně informátory, emoční oporou, kontaktem z vnějšího prostředí. Pomáhají při již zmiňovaných aktivitách, jako je hraní společenských her, předčítání, zpívání, hraní na hudební nástroj, reminiscenční terapie s posezením u kávy a čaje, besedy, promítání filmu, terapie se zvířaty či rukodělné dílny.

### **Fáze rozvoje**

V první fázi na úspěšnosti celého programu závisí zmapování vstupních podmínek. Tato fáze trvá jeden až dva roky. Pro kladné přijetí dobrovolnického programu a pochopení jeho smyslu trvá, nelze ho obejít ani urychlit. Spolupráce a rozhodnutí založení by měla být jak ze strany dobrovolníků, dobrovolnického centra, tak ze strany organizace. Tato fáze vyžaduje důvěru, tvořivost, trpělivost.

Druhá fáze přináší stabilizaci a začlenění dobrovolníků do chodu organizace, v druhé fázi probíhá evaluace, zhodnocení fáze první a zjistit, co dělá organizace dobře a naopak, co by měla změnit. Jedná se o přechod od původního hledání k praxi.

Poslední fází, je fáze třetí, kde zaměstnanci a dobrovolníci tvoří komplexní tým, jejich spolupráce má systém, a tím zkvalitňují celkovou péči o klienty i služby zařízení (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012, s. 9).

## 1.7 Předpoklady pro úspěšnou realizaci, propagace a získávání dobrovolníků

### Vnější faktory ovlivňující dobrovolnický program

Mezi **vnější faktory**, které se jeví, jako nejdůležitější patří poloha, dostupnost domova. Domovy situované v centru města, mají určitě jednodušší cestu k získání dobrovolníků, zde jsou dostupné školy, instituce. Na okrajích města, v obcích položené domovy se potýkají s problémem, jak dobrovolníky dopravit, možnost, že organizace bude dobrovolníky dopravovat je náročná na organizaci, ale hlavně finančně. Proto je dobré navázat kontakty, využít předešlé spolupráce s institucemi, školami, vedením města, které mohou zprostředkovat nové dobrovolníky.

Dalším faktorem, který ovlivnil dobrovolnický program, bylo přijetí zákona o sociálních službách. Začaly se zvyšovat nároky na kvalitu služby, střídali se pracovníci, kteří se museli učit nové předpisy, doplňovat kvalifikaci. Dobrovolnictví šlo tedy stranou, a proto je do budoucna důležitá neustálá informovanost a programu, systematická spolupráce personálu a koordinátorky.

Informovanost veřejnosti o dobrovolnictví, je faktor velmi problematický, pro některá města, obce je činnost dobrovolnictví nová. Problémem může být nesnadná komunikace s místní komunitou nebo zmiňovaná doprava dobrovolníků do odlehlých zařízení. Zde hraje velkou roli koordinátor, který musí mít podporu ze strany vedení, případně by měl dostat dalšího zaměstnance na výpomoc či vzájemné zastoupení. (Aronová, 2008, str. 10-11) Tošner uvádí o propagaci a podpoře dobrovolnictví, jako důležitou složku spolupráci s medií. PR dobrovolnické činnosti chápe jako „dlouhodobý proces komunikace s blízkým i vzdálenějším okolím organizace, tedy kontakt se spoluobčany v bezprostředním okolí i kontakt se širší veřejností prostřednictvím médií a dalších komunikačních prostředků, jako je například internet, televize, letáky, ...“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 57).



### **Získávání dobrovolníků**

Dobrovolníky lze získat již přes zmíněnou propagaci v letácích, plakátech, vývěskách, propagací v tisku. Organizace může využít vysílání regionální televize, rádia, rozhlasu. Využitelným zdrojem mohou známí, přátelé, kdy se skrze ně, mohou dále zapojovat jejich známí. Pokud organizace shání dobrovolníky se specifickými dovednostmi, může využít náborové akce, které jsou cíleným prostředkem na cílené akce. Ideální je, když je ve městě dobrovolnické centrum, kde může organizace navázat spolupráci, takové centrum potom dobrovolníky samo dodává. Další možností je oslovit vysoké, střední či základní školy, vysokoškolští studenti jsou jedním z největších zdrojů dobrovolníků. Formou oslovení přes internet může organizace využít zejména ve větších městech, oslovením VŠ studentů či vysokoškolsky vzdělaných lidí (Novotný, Stará, 2002, s. 33-34).

### **Komunitní dobrovolnictví**

Nedílnou součástí je spolupráce dobrovolníků s komunitou. „Komunitu chápeme jako souhrn jednotlivců i organizací (respektive jejich zástupců v okolí), který je vymezen vztahem k vám, a to jak vzdáleností (sousedství, obec, městská část, region), tak vzhledem k vašemu poslání“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 61). Komunitní dobrovolnictví má podobné prvky, jež byly zmíněny, nicméně příjemci pomoci hlavně členové komunity. Komunitní dobrovolnictví vykazuje prvky rodinné pomoci, identity, ovšem jedná se spíše o neformální závazek, než o povinnost. V komunitním dobrovolnictví nejsou pouze příjemci pomoci, ale také nositelé pomoci, dobrovolnictví je zaměřeno ve prospěch komunity jako celku, dalo by se říci, že dobrovolnictví je služba komunitě, dává příležitost pro dobrovolnické aktivity a zároveň je prostřednictvím dobrovolnictví konstituována. (Frič, Vávra, 2012, s. 15) Příslušnost k určité komunitě předpokládá, že o sobě příslušníci mají podvědomí a určité informace, znalost. Komunita v neziskové sféře se tvoří na základě zjištění nějakého problému, který chtějí příslušníci řešit, vzniká spolupráce, snaha komunikovat a daný problém řešit, zapojit se (Tošner, Sozanská, 2006, s. 61).

## **Vnitřní faktory ovlivňující dobrovolnický program**

Vrátíme – li se k faktorům, které ovlivňují úspěšnost programu, byly zmíněny vnější faktory, opak jsou vnitřní faktory. **Vnitřní faktory** ovlivňující pozitivně i negativně úspěšnost programu mohou být informovanost a porozumění personálu principům dobrovolnického programu, podpora ze strany vedení domova, systém organizace a koordinace programu a stanovení cílů a práce s potencionálními riziky. Faktor informovanosti a porozumění personálu principům dobrovolnického programu, závisí na dobré informovanosti a systematické přípravě veškerého personálu, pokud bude informováno pouze vedení, ztrácí práce smysl, personál bude demotivován, problémem může být i následná komunikace mezi dobrovolníky a pracovníky. Pokud nejsou jasně nastavená pravidla, personál není dostatečně informován, nebude se chtít zapojovat i nadále a vytvářet aktivitu. Bariérou může být i přínos novinek a inovací, které přinesou dobrovolníci, personál je nemusí přijmout, je zvyklý na své stereotypy, postupy. Neznalost programu sebou přináší riziko, kdy personál přenechává svou placenou práci dobrovolníkům, dojde tak k jejich využívání, což pak způsobuje problém při náboru nových dobrovolníků. Organizace, koordinátor, by tedy měl dbát na vytvoření interního vztahu mezi personálem a dobrovolníky, aby se stali jeho součástí (Aronová, 2008, s. 12-13).

Dle Tošnera a Sozanské je hlavní bariérou pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků. Jako další bariéry vidí nedostatečné řízení činností dobrovolníků, nezáměr zařízení o dobrovolníky, obavy z rizika úrazu, obavy ze zneužití klienta dobrovolníkem, nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka, pracovní vyčerpání současných pracovníků, nedostatek informací o dobrovolnictví, názor, že u nás nejsou zájemci o dobrovolnictví (Tošner a Sozanská, 2006, s. 53-54).

Ze strany vedení domova by měl být program dobrovolnictví jednoznačně podporován. Mělo by si uvědomit náročnost procesu, porozumět smyslu a principům, systematicky podporovat koordinátora dobrovolníků a vymezit mu úvazek. Překážky ze strany vedení mohou být, že nepracuje s termíny rizika a bariéry, program je pak těžko uchopitelný a těžko může dobře připravovat personál a dobrovolníky. Projev této překážky se pak projeví v nemožnosti definovat neúspěch programu, následují pocity frustrace z neúspěchu, neefektivnosti. Optimální není ani to, pokud je vedení domova příliš direktivní a nenechává koordinátorovi prostor pro svou práci, omezuje rozvoj dobrovolnického programu.

Dalším faktorem je systém organizace a koordinace programu, kdy koordinátor dobrovolníků pracuje v organizaci v plném úvazku pro svou základní práci a koordinátora má jen jako částečný úvazek. Kladem je, že koordinátor je zaměstnancem, zná dobře podmínky, chod domova. Často si není uvědomována časová i obsahová náročnost práce. Doporučením může být vyškolení dvou koordinátorek, které budou zastupitelné, rozdělí si kompetence a odpovědnost, budou si oporou, uvědomit si ro musí jak vedení domova, tak samotná koordinátorka.

Organizace, vedení domova i koordinátor, by si měl jasně vyjasnit dobrovolnické činnosti, určit si hranice, definovat si potencionální rizika, stanovit cíle. Systematicky pracovat na vymezení role, kompetencí, pravomocí dobrovolníka, jejich proškolení. Důležitým faktorem je informovanost a motivace klientů, zpětná vazba od všech účastníků. Práce s dobrovolníky je nestále měnící se proces, nikdy nelze vše eliminovat ani předpovědět (Aronová, 2008, s. 13-14).

Dobrovolníky podporuje, když mají pocit ocenění, uvědomění si, že jejich přítomnost něco znamená. Potřebují mít nadějí na změnu, vidět nějaký postup. Zaslouží si a dostávají uznání jak na veřejnosti, tak v soukromí, mají pocit, že dokážou zvládat zadané úkoly. Důležitý je pocit, že patří do týmu, jsou součástí personálu. Měli by se podílet na řešení problémů, rozhodování a stanovování cílů organizace. Potřebují uspokojovat své potřeby a mít pocit, že je jejich práce podstatná. Naopak je může brzdít, že zjistí rozdíl mezi jejich očekáváním a skutečnou situací. Cítí, že je jejich pomoc k ničemu, nemají zpětnou vazbu, ocenění a pochvalu. Jejich práce je pořád stejná a necítí podporu od spolupracovníků. Úkoly jim nepřináší žádnou prestiž, nemají možnost osobního růstu. V neposlední řadě je to špatná pracovní atmosféra a nedostávají prostor pro projevení své iniciativy a tvořivosti (Tošner, Sozanská, 2006, s. 55).

## **1.8 Etapy realizace programu**

Vlastní realizaci programu dělíme do etap, získávání dobrovolníků, výcvik dobrovolníků, samotné zahájení činnosti, supervize dobrovolníků, motivování dobrovolníků, vyhodnocování programu, ukončení spolupráce s dobrovolníky.

### **První pohovor s dobrovolníkem**

Formy získávání dobrovolníku zde byly popsány. Důležitý je první pohovor s dobrovolníkem. Dobrovolníka lze kontaktovat telefonicky či emailem pro domluvení schůzky a osobní kontakt. Mezi dobrovolníkem a koordinátorem dobrovolníků tak zde vzniká možnost domluvení se na prvních představách a očekávání obou aktérů. Na první schůzce se prolínají se dvě složky, složka informační a samotný pohovor. V informační části je nutné, aby se dobrovolník dozvěděl základní informace o dobrovolnickém programu a cílech dobrovolnického programu. Další informace by měly být o organizaci samotné. Informace o zařízení a podmínky za jakých bude dobrovolnickou činnost vykonávat. Důležité jsou informace o jeho právech a povinnostech a možnostech svého uplatnění v zařízení. Následovat by měl popis procesu, jak probíhá zapojování samotných dobrovolníků. Při pohovoru se ukáže, jaký je zájem dobrovolníka, zda bude mít dostatek času, pokud ne, je možné ho zařadit do seznamu a využít ho pro případné nárazové akce. Dobrovolníci zařazení na takový seznam nepodepisují smlouvu, nemusí chodit na školení a supervize, pouze vyplní formulář se základními údaji, důležitý je kontakt, kde budou k zastížení pro případné využití. Dobré je vzít si na ně email a posílat jim informace o konaných akcích, ke kterým by mohli různou formou přispět, nicméně informace jsou dobré i proto, aby zůstali v dění organizace.

### **Otázky při pohovoru**

Otázky směřované na dobrovolníka by se měli zaměřit na témata jako, kde se uchazeč dozvěděl o možnosti dobrovolnictví, co ho k tomu vede, zda už má zkušenosti jako dobrovolník, proč se rozhodl právě pro dané zařízení, co do toho očekává, kolik času chce věnovat, o jaký typ činnosti by měl zájem, co jeho samotného baví a jaké má zájmy, které by popřípadě mohl při dobrovolnictví využít. Důležitým bodem je, aby koordinátor dobrovolníků věděl, kdy a za jakých okolností má dobrovolníka odmítnout, případně mu nabídnout jinou alternativu.

Pokud se oba aktéři domluví na případné spolupráci, nabídne mu koordinátor dobrovolníků pozice, na kterých by mohl pracovat a předběžně se domluví na umístění dobrovolníka. Vyplní spolu vstupní formulář, kontaktní údaje a domluví si termín na vstupní výcvik.

## **Výcvik dobrovolníků**

Výcvik dobrovolníků spočívá v dalším prozkoumávání motivace dobrovolníků, seznámení je s formální stránkou, jako je smlouva, mlčenlivost, etický kodex, pojištění. Seznámí s povinnostmi a právy dobrovolníků, se strukturou organizace, s pravidly a hranicemi jejich činnosti. Dále jim ukázat prostředí, zázemí, místo, kde budou pracovat, vysvětlit smysl a cíl supervize. Popovídat si o obavách, strachu, nechat prostor pro diskusi, případné dotazy, stmelit skupinu dobrovolníků. Případný výcvik by mohl obsahovat komunikační hry na stmelení skupiny, přednášku, práci ve skupinách, přehrání problematické situace, prostor pro dotazy (Novotný, Stará, 2002, s. 28-30).

## **Smlouva s dobrovolníkem**

Následuje projednání smlouvy. Jestliže dobrovolník vykonává krátkodobou dobrovolnickou činnost u nás v České republice, musí být sjednáno mezi dobrovolníkem a vysílající organizací místo, předmět a doba výkonu práce. Dle povahy práce použití ochranných pracovních prostředků, případně výpis z evidence Rejstříku trestů a potvrzení o zdravotním stavu. Pokud je dobrovolník vyslán do zahraničí, jak na krátkodobou nebo dlouhodobou dobrovolnickou službu, musí smlouva obsahovat osobní údaje dobrovolníka, název a sídlo vysílající organizace, ujednání o předvstupní přípravě, kterou organizuje vysílající organizace, dále předložení výpisu z evidence Rejstříku trestů, potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka, potvrzení o seznámení dobrovolníka s prevencí infekčních nemocí, místo, předmět a dobu výkonu, způsob stravování a ubytování. Pokud dobrovolník předčasně ukončí službu, podepisuje závazek, kde musí poměrnou část financí vrátit vysílající organizaci. Ve smlouvě se objeví náhrady výdajů spojené s přípravou na účast, spojené s cestou tam a zpět, kapesným a poskytnutím pracovních prostředků. Smlouva obsahuje rozsah pracovní doby, dovolené a důvody, kdy může dobrovolník dobrovolnickou službu ukončit předem. Součástí je i ujednání, že dobrovolníkovi nenáleží za dobrovolnickou službu odměna. Pokud dobrovolník požádá, musí vysílající organizace vydat dobrovolníkovi osvědčení o dobrovolnické službě (Zákon č. 198/2002 Sb.).

## **Supervize dobrovolníků**

Supervize v sociální oblasti znamená formu celoživotního učení, je zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných. Důraz je kladen na aktivaci vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.

Supervizi dělíme na individuální, kdy je přítomen supervizor a dobrovolník, cílem je podpořit profesionální fungování dobrovolníka a jeho další rozvoj. Důležitý je důvěrný vztah mezi dobrovolníkem a supervizorem, otevřenost a bezpečí.

Skupinová supervize umožňuje dobrovolníkům diskutovat o práci, pocitech, vztazích, za cíl má profesionalizovat dobrovolníka ve skupině. Další je týmová supervize, které se účastní všichni členi, zaměřuje se na činnost týmu a efektivitu. Reciproční supervize, je supervize, kde konzultují dva dobrovolníci, jeden z nich na základě dohody přináší svůj pohled, vžívá se do role supervizora. Dobrovolníci mají možnost využít intervize, kdy se bez přítomnosti supervizora setkají a zabývají se určitou situací nebo problémem jednoho z nich. Poslední je autovize, jedná se o sebereflexi dobrovolníka. Sám sobě si klade otázky a hledá odpovědi, zároveň si všímá svých postojů a pocitů (Pitnerová, 2008, s. 50, 51).

Na zahájení dobrovolnické činnosti se můžeme dívat dvěma úhly pohledu, první je vstup programu do organizace, druhý, vstup nového dobrovolníka do programu. Právě při druhé možnosti je důležitá supervize dobrovolníků, kde mají dobrovolníci podporu a vedení, které je nejdůležitější na začátku spolupráce. Na supervizi se mohou poradit, sdělovat své připomínky a návrhy k chodu organizace, sdílet své zkušenosti. Supervize by měla probíhat na všech úrovních. Cílem supervize dle Havrdové by měla být podpora a ocenění dobrovolníků, řešení problému a rozvoj dovedností dobrovolníků, jištění dobrovolníků a kontrola nad programem (Novotný, Stará, 2002, s. 34).

## **Motivace dobrovolníků**

Motivace má velký vliv na jednání a chování lidí obecně, nejen dobrovolníků. Pokud chce koordinátor dobrovolníků vést úspěšně a efektivně dobrovolníky, musí je umět motivovat. Motivaci dělíme na vnitřní a vnější. Vnitřní motivací je pocit být užitečný, využít vlastní schopnosti, dokázat svoji odbornost a realizovat se. Do vnější motivace patří hmotná odměna, výhody a další. Existuje mnoho motivačních teorií, nejznámější je Maslowova teorie hierarchie potřeb, která je v diplomové práci zmíněna. Ideální příkladem je pokud dobrovolník cítí motivaci, má příjemné pracovní prostředí a podmínky, bezpečné podmínky pro práci, příjemnou atmosféru. Cítí podporu týmu a spolupracovníků, má společenské

uznání, je mu umožněna maximální seberealizace a případný výhled na postup v organizaci (Pitnerová, 2008, s. 19, 20).

Je dobré znát dobré motivy, ale důležité je rozpoznat i záporné motivy. Tošner uvádí devět základních záporných motivů k dobrovolnictví. Negativními motivy může být soucit vedoucí k degradaci klienta, nepřiměřená a zbytečná zvědavost či služba pramenící z pocitu povinnosti. Dalším negativním motivem může být skutkaření, snaha něco si zasloužit nebo touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu. Některý dobrovolník může být osamělý a prostřednictvím dobrovolnictví, si hledá nové přátele. Negativně vnímaný je i pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti či nedostatek sebeúcty a s tím spojená touha potkat ještě ubožejší lidi. A posledním negativním motivem je panovačnost a touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv. U každého dobrovolníka to může být jiné, jeden motiv může být silný nebo se může jednat o kombinace negativních motivů, ovšem takto negativně motivovaný dobrovolník může silně poškodit klienta nebo vztahy mezi členy dobrovolnického týmu.

### **Druhy motivace dobrovolnictví**

Dle statistické analýzy rozlišujeme u dobrovolníků tři druhy motivace k dobrovolnictví. Motivaci konvenční, reciproční a nerozvinutou. Konvenční nebo normativní motivaci má dobrovolník, kterého k dobrovolnictví vedou normy svého okolí či obecná neformální pravidla chování v dané společnosti. Tato motivace se opírá o principy křesťanské morálky a o představy o správném způsobu života příslušné vrstvy obyvatelstva. Konvenční dobrovolníci jsou dobrovolníky proto, že se to sluší a patří, nejčastěji jsou to starší dobrovolníci a věřící dobrovolníci. Druhá motivace je motivace reciproční, zde hledá dobrovolník ve své práci prvky, které jsou užitečné pro něho samého. Spojí dobrou věc s vlastním prospěchem, získávají nové zkušenosti, navazují nové vztahy, uplatňují své znalosti a prostřednictvím dobrovolnické práce se udržují v kondici. Reciproční motivace je hlavně u mladých ateistických dobrovolníků. Třetí motivací je motivace nerozvinutá. Nerozvinutá motivace má pro dobrovolníky tři prvky, pilíře. Důležitými pilíři je důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolnické práce a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Motivace se objevuje u vysokoškoláků a dobrovolníků středního věku (Tošner, Sozanská, 2006, s. 47, 48).

V motivaci dobrovolníků může být koordinátor kreativní, jelikož dobrovolníky nelze odměňovat finančně. Ať už se jedná o děkování, oceňování formou přání k svátku, narozeninám, Vánocům, uspořádání posezení, podpoření osobního rozvoje a dovedností,

uvedení ve výroční zprávě, zajištění darů od sponzorů, udělení osvědčení, příjemná atmosféra v organizaci apod. (Novotný, Stará, 2004, s. 35).

Benedíková, uvádí tyto příklady motivace, zmíněnou příjemnou a vstřícnou atmosféru na pracovišti, dobrým servisem, čímž míní pomoc a radu tehdy, když ji dobrovolník potřebuje. Nastavení jasných a jednoduchých pravidel činností dobrovolníků, vymezení hranic jeho práce, to znamená činnosti, rozsah práce, podmínky. „Každý dobrovolník má právo říci: „Nemohu, nechci, chci práci přerušit, chci skončit“. Dělá to pro sebe i pro svého navštěvovaného. Bude daleko více platný, až si odpočine.“ Důležité je ocenění s poděkováním, ať už se jedná o ocenění slovní či veřejně ocenění (Benedíková, 2012, s. 26).

### **Evaluace dobrovolnického programu**

Hodnocení programu, je jedním z nejpodstatnějších bodů dobrovolnického programu. Přináší informace, ukazuje jak je program efektivní, jak funguje. Evaluace by měla být dělána kvantitativně i kvalitativně. Ukázkou kvalitativní otázky může být „ Jsou naplňovány cíle a harmonogram programu?“, u kvantitativní: „ Kolik dobrovolníků se zapojilo do programu?“ Další otázky se týkají financí a strategie. Hodnocení programu ukazuje organizaci navenek, z hodnocení se dají použít podklady pro čerpání případných dotací či grantů. Zdrojem jsou podněty od zaměstnanců, klientů a jejich okolí, dotazníky, poklady z porad, supervizí apod.

### **Ukončení spolupráce**

Ukončení spolupráce s dobrovolníkem může proběhnout po vzájemné dohodě, vypršením smlouvy, propuštěním dobrovolníka, pokud závažným způsobem poruší předem daná pravidla (Novotný, Stará, 2002, s. 37-38).



## **1.9 Domov pro seniory, ulice Slovenská**

V této kapitole je popsán domov, ve kterém proběhne výzkum. Domov pro seniory je součástí Městských sociálních a zdravotních služeb Kolín, které vznikly v roce 2015, sloučením vybraných, dostupných, sociálních služeb. Jsou příspěvkovou organizací města Kolín. Poskytované služby jsou domov pro seniory, pečovatelská služba, odlehčovací služba. Kapacita domova pro seniory je 110 lůžek – ulice Nad Zastávkou má 80 lůžek, ulice Slovenská má 30 lůžek. Kapacita odlehčovací služby ve Slovenské ulici je 6 lůžek. Pečovatelská služba má 1200 uživatelů, služby jsou poskytovány formou ambulantní i terénní. Součástí zařízení jsou tedy služby domov pro seniory a odlehčovací služba, diplomová práce se zaměřuje pouze na službu domov pro seniory. Obě služby jsou stručně popsány.

### **Služba domov pro seniory**

Domov pro seniory, ulice Slovenská, je určen seniorům starším 65 let, kteří potřebují v důsledku zhoršeného zdravotního stavu, omezení soběstačnosti a obtížné sociální situace celodenní podporu, pomoc nebo i celodenní péči. Přednostně jsou přijímáni obyvatelé města Kolína. Kapacita služby je stanovena na 30 lůžek. Původně toto zařízení poskytovalo službu chráněného bydlení, uživatelům této služby bylo v případě jejich zájmu umožněno zůstat a přejít na službu domov pro seniory.

Posláním služby je zajistit důstojné a spokojené žití seniorů v domově a vytvořit podmínky co nejvíce blízké běžnému životu. V rámci sociální služby jsou poskytovány základní a fakultativní činnosti. Dále v rámci sociální služby poskytují základní sociální poradenství a ošetřovatelsko-rehabilitační péči.

Základní činnosti jsou ubytování, stravování, pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. V rámci poskytování služby je povinen uživatel hradit úhradu za tři složky a to ubytování, stravování, péči.

### **Odlehčovací služba**

Odlehčovací služba zajišťuje na přechodnou dobu pobytovou sociální službu seniorům, kterým je jinak podpora, pomoc a péče poskytována rodinou či jinou osobou blízkou v jejich přirozeném sociálním prostředí - domácnosti. Pečující osobě je tímto umožněn nezbytný odpočinek. Služba je určena mladším seniorům (65 – 80 let) a starším seniorům (nad 80 let).

Odlehčovací sociální služba je poskytována na přechodnou dobu seniorům starším 65 let, kteří mají sníženou soběstačnost a bydlí v okrese Kolín, případně u nich byla prokázána vazba na okres Kolín.

Poskytují služby ubytování, stravování, pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, vzdělávací a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí., základní sociální poradenství, zdravotní péče – v rozsahu ošetrovatelsko – rehabilitační péče. Úhrada za službu zahrnuje tři složky a to, ubytování, stravování a péči (Směrnice č. 1, Interní dokument).

### **Popis zařízení a služeb**

Pokoje klientů budou po rekonstrukci zcela bezbariérové, každý pokoj má své sociální zařízení a sprchu, kuchyňskou linku, balkónek a polohovací postele. Na každém pokoji jsou dva klienti, každý z nich si může pořídit vlastní televizi. Pro telefonní spojení do zařízení je stálý telefon na recepci, případně telefon na personál či zdravotní sestry. V zařízení je výtah, prozatím není evakuační, ale nyní už se buduje. V suterénu mají klienti možnost posedět ve společenské místnosti, kde je televize a knihovna. Pro společné posezení využívají atria na každém patře, kde je lednice a televize. V letních měsících mají možnost posedět na dvou terasách.

Co se týče služeb pro klienty, do zařízení dochází v určených hodinách jednou za 14 dní lékař. Rehabilitační pracovník je k dispozici 3krát týdně. Společně chodí do suterénu, kde je rehabilitační místnost a cvičí. V suterénu se také nachází masážní vana. Dle potřeby je zajišťována kadeřnice a pedikúra. Zajištěn je pravidelný úklid, praní a oprava prádla. Mohou si vybírat z 2 jídel, mají možnost stravování 4krát denně, poskytují dietní i diabetickou stravu (Čížková, 2018).

## 2 Možnosti rozvoje dobrovolnictví v Domově pro seniory v Kolíně – Slovenská

Výzkumná část je zaměřena na rozhovory s klienty, pracovníky a koordinátorem dobrovolníků. Zjištění aktuální situace dobrovolnictví v zařízení a možností dalšího rozvoje. V kapitole je zaznamenán průběh výzkumného šetření v zařízení, popis použitých metod, výzkumného souboru a způsob zpracování dat.

### 2.1 Hlavní cíl a dílčí cíle výzkumného šetření

Cíl a výzkumná otázka, která se týká procesu, fenoménu, aspektu, který se bude zkoumat a která se může dále modifikovat, doplňovat během výzkumu, určují jakýsi plán výzkumu. Základní cíl by měl být určen předem (Hendl, 2005, s. 161).

Cílem výzkumného šetření je zjistit možnosti rozvoje dalšího dobrovolnictví v zařízení a pohledy klientů, pracovníků, dobrovolníků a vedení organizace na aktuální situaci dobrovolnictví v zařízení. Hlavní výzkumná otázka zní, jaké jsou možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví a pohledy klientů, pracovníků, dobrovolníků a vedení organizace na aktuální situaci dobrovolnictví v zařízení?

V práci byly stanoveny 4 dílčí cíle (dále v práci označovány jako DC), cíle souvisí s hlavním cílem výzkumného šetření.

- **DC1:** Popsat a zjistit pohled klientů na dobrovolnictví v zařízení  
Jak vnímají klienti a dobrovolníci dobrovolnictví v zařízení, co by změnili, co jim chybí a naopak, co se jim líbí?
- **DC2:** Popsat a zjistit pohled pracovníků, koordinátora dobrovolníků a vedení na dobrovolnictví v zařízení  
Jak vnímají pracovníci dobrovolníky a dobrovolnictví v zařízení, mají dostatečnou podporu a vedení?
- **DC3:** Popsat a zjistit pohled dobrovolníků na dobrovolnictví v zařízení  
Jak vnímají dobrovolníci pracovníky v zařízení, mají dostatečnou podporu a vedení?

- **DC4:** Popsat a zjistit aktuální situaci a možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví v zařízení

Je současná situace dostatečná pro klienty i pracovníky, dobrovolníky, vedení mají nové nápady pro rozvoj, s kým by se dalo navázat spolupráci?

Pomocí prvního dílčího cíle by měl být zjištěn postoj a pohled, vnímání klientů na dobrovolnictví v zařízení. Druhým dílčím cílem je snaha objasnit pohled pracovníků, koordinátora dobrovolníků a vedení na dobrovolnictví v zařízení, třetím je Pohled dobrovolníků na dobrovolnictví v zařízení a posledním, čtvrtým je popis aktuální situace a možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví v zařízení. Dílčí cíle výzkumu jsou převedeny do transformační podoby v následující tabulce, označení To je používáno jako zkratka pro tazatelskou otázku.

**Tabulka 1 :Transformace dílčích cílů**

Hlavní cíl	Dílčí cíl	Technika	Nositel informací	Transformační podoba
Hlavním výzkumným cílem je zjistit možnosti rozvoje dalšího dobrovolnictví v zařízení a pohledy klientů, pracovníků, dobrovolníků	DC1 Popsat a zjistit pohled klientů na dobrovolnictví v zařízení.	rozhovor	klient	To1. Jak vnímají klienti a dobrovolníci dobrovolnictví v zařízení? To2. Co by změnili? To3. Co jim chybí? To4. Co se jim líbí?

a vedení organizace na aktuální situaci dobrovolnictví v zařízení.	DC2 Popsat a zjistit pohled pracovníků, koordinátora dobrovolníků a vedení na dobrovolnictví v zařízení.	rozhovor	pracovníci, koordinátor dobrovolníků, vedení	To5. Jak vnímají pracovníci dobrovolníky a dobrovolnictví v zařízení? To6. Mají dostatečnou podporu a vedení? To7. Jak vnímá vedení dobrovolnictví v zařízení?
	DC3 Popsat a zjistit pohled dobrovolníků na dobrovolnictví v zařízení.	rozhovor	dobrovolníci	To8. Jak vnímají dobrovolníci pracovníky v zařízení? To9. Mají dostatečnou podporu a vedení?

	DC4 Popsat a zjistit aktuální situaci a možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví v zařízení.	rozhovor	klienti, pracovníci, koordinátor dobrovolníků, vedení, dobrovolníci	To10. Je současná situace dostatečná pro klienty i pracovníky, dobrovolníky, vedení? To11. Mají nové nápady pro rozvoj? To12. S kým by se dalo navázat spolupráci?
--	---	----------	--	---

Zdroj: Autorka

## **2.2 Metodologie výzkumu**

Ke zjištění zadaného cíle použito kvalitativní výzkumné šetření. Zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru, doplněnou dalšími otázkami, dotazy dle situace a vyjádření dotazovaného.

### **Kvalitativní výzkum**

Výběr výzkumné strategie se rozděluje na dva základní přístupy, kvalitativní a kvantitativní. Dle Dismana může znít definice kvalitativního výzkumu takto: „Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím“ (Disman, 2002, s. 285).

Pro lepší pochopení rozdílů těchto přístupů je určení cílů, kdy u kvantitativního výzkumu je cílem testování hypotéz, zatímco cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz, nového porozumění, vytváření teorie. Dalším rozdílem je redukce informací, kdy u kvantitativního výzkumu máme omezený rozsah informací o mnoha jedincích, silnou redukci počtu pozorovaných proměnných a silnou redukci počtu sledovaných vztahů mezi těmito proměnnými. Generalizace na populaci je většinou snadná a validita této generalizace je měřitelná. U kvalitativního výzkumu je mnoho informací o malém počtu jedinců, silná redukce počtu sledovaných jedinců, generalizace na populaci je náročná a někdy i nemožná.

Kvantitativní výzkum používá dedukci, naproti tomu kvalitativní výzkum, indukci. Kvalitativní výzkum pomáhá rozumět pozorované realitě, zatímco kvalitativní výzkum testuje validitu toho porozumění. Kroky jednotlivých výzkumů jsou také odlišné, u kvalitativního výzkumu je vstupem sociální problém, následuje terénní výzkum, který zahrnuje souběžné vytváření vzorku, sběr dat, analýzu a interpretaci, výstupem jsou hypotézy. U kvantitativního výzkumu, vstupem jsou teorie, dále pracovní hypotézy, konstrukce vzorku, sběr dat, analýza dat. Výstupem jsou testované hypotézy, ověřená nebo zdokonalená teorie (Disman, 2002, s. 286-288).

### **Polostrukturovaný rozhovor**

Nejčastější metodou ke sběru dat u kvalitativního výzkumu je rozhovor, který je použit při zpracování diplomové práce. Při rozhovoru jsou zkoumáni členové určitého prostředí, určité specifické sociální skupiny. Cílem je získat stejné pochopení jednání událostí, jako členové této skupiny. Zachycuje slova a výpovědi v jejich přirozené podobě.

Polostrukturovaný rozhovor vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek. Při dotazování, je tazatel také obezřetným pozorovatelem. Musí být schopný číst neverbální chování, citlivý k prostředí při rozhovoru, tak k dotazovanému (Švaříček, Šedová, 2007, s. 159).

Dle Hendla, (Hendl, 2005, s. 166) vyžaduje rozhovor dovednost, citlivost, koncentraci, interpersonální porozumění a disciplínu. Důležité je určit si obsah, formu a typ otázek. Otázky mohou směřovat k minulosti, přítomnosti budoucnosti. Otázky se vztahují ke zkušenostem nebo k chování, k názorům, pocitům, znalostem, vnímání, demografii, kontextu. Důraz je nutné dát i na řazení a způsob kladení otázek. Při rozhovorech se pro záznam využívají různé pomůcky, jednu z nich jsem využila i já, a diktafon.

### **2.3 Popis výzkumného vzorku**

Volbou pro výzkumný vzorek neboli kritérium, je aktivní účast na dobrovolnické činnosti v zařízení, od klientů, dobrovolníků, zaměstnanců po vedení organizace. Po dohodě s koordinátorkou dobrovolníků, probíhaly rozhovory v domluvené časy a dny. Rozhovory s klienty probíhaly v jejich přirozeném prostředí, pokojích. U každého respondenta proběhlo mé představení, vysvětlení, o co se jedná, jak budou jejich informace použity a zda souhlasí. Rozhovory trvaly půl hodiny až hodinu.

Kritéria pro výzkum respondentů byla následovná:

- klienti zařízení (mobilní, imobilní),
- dobrovolníci (různé věkové rozpětí),
- zaměstnanci (pracovníci přímé péče, zdravotní sestry),
- koordinátor dobrovolníků,
- vedení organizace.

Pro výsledný výzkum bylo vybráno 7 klientek, jelikož v zařízení není momentálně ani jeden muž. Čtyři z nich jsou mobilní, dvě částečně mobilní a jedna zcela imobilní. Z řad dobrovolníků byla vybrána studentka zdravotní školy a dobrovolnice v důchodovém věku. Ze zaměstnanců byly ochotné absolvovat rozhovor 2 zdravotní sestry a 3 pracovnice přímé péče dále koordinátorka dobrovolníků a vedoucí služby.



## 2.4 Analýza dat a jejich zpracování

S domovem pro seniory, kde kvalitativní výzkum probíhal, jsem se seznamovat nemusela, jelikož jsem ve službě pracovala 3 roky jako sociální pracovníce, takže mám osobní zkušenost jak s dobrovolníky, klienty, tak se zaměstnanci. Bylo pro mě snazší kontaktovat zařízení a navázat vztah při rozhovorech. Zaměstnanci i klienti, dobrovolníci byli velice otevření. Pro samotné rozhovory to bylo veliké plus.

Jak již bylo zmíněno, zpracování diplomové práce, je formou kvalitativního výzkumného šetření, zvolenou metodou pak rozhovor, polostrukturovaný rozhovor. Pro rozhovory, na které byli vybíráni respondenti, dle stanovených kritérií jsem se domlouvala s koordinátorkou dobrovolníků, potencionální výzkum byl domluven nejprve po telefonu. Rozhovory s klienty, dobrovolníky, zaměstnanci probíhaly formou osobního setkání. Vždy bylo představeno téma diplomové práce, její účel a cíl. Při rozhovorech byli respondenti otevření, vyjádřili své názory, postoje, zkušenosti, prostor byl i pro pozorování nejen neverbální komunikace. Jednotlivé rozhovory probíhaly individuálně, podle toho, jak byl který respondent otevřený a výřečný se odvíjela i délka rozhovoru. Většinou se jednalo o půl hodiny až hodinu.

Struktura rozhovorů se odvíjela dle zvolených tematických okruhů a na ně navázaných otázek, okruhy byly pro všechny stejné. Otázky se mírně lišily, podobné znění bylo pro zaměstnance, vedení, dobrovolníky, kde se otázky proplétaly s otázkami pro klienty. Otázky bylo nutné doplnit podotázkami, vždy záleželo na daném respondentovi, situaci a atmosféře při rozhovoru.

Každý z respondentů souhlasil se zveřejněním informací a jejich použitím v diplomové práci. Rozhovory byly nahrávány na diktafon, důležité, základní informace zapisovány přímo při rozhovorech. Pro vznik podkladů pro zpracování byly rozhovory přepsány, upraveny pro další analýzu, tzn. doslovnou transkripci textu. Technika doslovné transkripce byl velice časově náročná, ovšem pro podrobné vyhodnocení důležitá. K redukci dat jsem zvolila zobrazovací techniku, která se používá hlavně v kvalitativním výzkumu, kódování.

Pro další zpracování jsem si důležitá místa podtrhávala, případně psala komentáře. Každý okruh a k němu patřící výzkumné otázky byl označen jinou barvou, usnadnilo to orientaci v textu pro další zpracování dat. Z jednotlivých proměnných byly vybírány odpovědi nejčtetnější, výjimky, zajímavosti.

## **Struktura rozhovoru**

### **Struktura rozhovoru s klienty**

To1. Jak vnímají klienti a dobrovolníci dobrovolnictví v zařízení?

To2. Co by změnili?

To3. Co jim chybí?

To4. Co se jim líbí?

### **Struktura rozhovoru pracovníky a vedením**

To5. Jak vnímají pracovníci dobrovolníky a dobrovolnictví v zařízení?

To6. Mají dostatečnou podporu a vedení?

To7. Jak vnímá vedení dobrovolnictví v zařízení?

### **Struktura rozhovoru s dobrovolníky**

To8. Jak vnímají dobrovolníci pracovníky v zařízení?

To9. Mají dostatečnou podporu a vedení?

### **Struktura rozhovoru se všemi respondenty**

To10. Je současná situace dostatečná pro klienty i pracovníky, dobrovolníky, vedení?

To11. Mají nové nápady pro rozvoj?

To12. S kým by se dalo navázat spoluprací?

## 2.5 Výsledky kvalitativního šetření

Výsledky, interpretace dat uvedeny dle jednotlivých témat, které byly během rozhovorů vyplynuly.

### Kategorie 1: Dobrovolník jako vítaný společník

Na toto téma odpovídalo celkem 7 klientek domova pro seniory. Jak již bylo zmíněno, momentálně v domově není žádný muž. Záměrně byly vybrány 4 klientky mobilní, dvě částečně mobilní a jedna zcela imobilní. V potaz je brán i ohled na zdravotní, převážně psychický stav klientek.

Důležitým aspektem pro organizaci by mělo být i to, jak na dobrovolnictví či dobrovolníky pohlíží klient, jak ho vnímá. U otázky Jak respondenti vnímají dobrovolníky, se odpovědi překvapivě lišily, ovšem vždy byly kladné. Respondent 2 uvedl, že dobrovolníky vnímá jako součást personálu, zařízení. Další respondenti 1,3 vnímají dobrovolníky jako příjemné naplnění jejich volného času. „*Dobrovolnice si se mnou přijede popovídat, беру to jako zpříjemnění odpoledne, ten čas vždycky tak rychle uteče.*“ Pro respondenta 4 je dobrovolník někdo, kdo se mu věnuje, má na něho čas. „*Dobrovolník je pro mě osobně člověk, který za mě udělá věci, které já už sama nemůžu, jelikož jsem po těžké nemoci a nemohu se skoro hýbat. Když ho poprosím, vždy mi vyhoví.*“ odpověděl respondent 7. Respondenti 5,6 se shodli na tom, že dobrovolník je někdo, kdo takovou práci vykonává zadarmo. Respondent 5 ještě dodal: „*Takových lidí už je dnes málo a obávám se, že přibývat nebudou, pokud se něco nezmění.*“

### Kategorie 2: Pocit samoty klientů a chybějící mužský element

Co by na dobrovolnictví, dobrovolnicích změnili? Respondenti 2, 4, 5, 7 odpověděli, že v současné situaci na dobrovolnicích nic neměnili, vše jim vyhovuje, tak jak je. Pro respondenty 3,6 je důležitý aspekt času. „*Byla bych ráda, kdyby pro mě měla dobrovolnice více času, ale vím, že je to náročné, nejsem tu sama, musí se věnovat i jiným.*“ odpověděl respondent 3. Úsměvnou a zároveň zajímavou odpovědí zaujal respondent 1, který poukázal právě na absenci mužů v zařízení. „*Já bych měla jednu změnu, uvítala bych, kdyby se mezi dobrovolníky objevil i muž, přeci jenom je to jiné a byla by to pro nás změna.*“

### Kategorie 3: I senior jde s dobou

Na případné změny, navazovala další otázka, Co se jim líbí, co jim chybí? Byla zmíněna absence mužského pohlaví. Z této otázky vyplynulo, že se vyjádřili nejen k tomu, co se jim líbí, co jim chybí u dobrovolníků, ale také celkově na chodu zařízení. Což mohou

zaměstnanci využít další rozvoj. Respondent 1 si nemohl vynachválit procházky s dobrovolníky, účast na akcích, ručních pracích či vypravování s nimi. Chybí mu možnost získání zdrojů o aktuálních informacích nebo poslech moderní hudby. „*Nemám ráda dechovku, nevím, proč si myslí, že když jsem starší, nemůžu se zajímat i o moderní hudbu*“ dodává. Zde by mohla pomoci výměna dobrovolníků za mladší generaci. Pro respondenta 2 jsou oblíbené činnosti akce s dobrovolníky, účast na soutěžích, vystoupení či přítomnost dětí. V zařízení mu chybí počítač, na kterém by se chtěl naučit. Dále by uvítal, kdyby ho nějaký z dobrovolníků doprovodil do kina. „*Vždy se těším na odpolední vycházky, společné čtení a hraní stolních her*“, odpověděl respondent 4. Rád by s dobrovolníkem navštívil nějakou galerii poblíž, postrádá kontakt se zvířaty, jelikož měl dříve psa. Respondent 3 opět vyzdvihuje účast s dobrovolníky na akcích a soutěžích, chybí mu dobrovolník, se kterým by šel na nákup do blízkého supermarketu. „*Mám ráda společné chvíle, kdy si povídáme, posloucháme klasickou hudbu, vyrábíme výrobky, chodíme spolu na procházky anebo cvičíme ve společenské místnosti*“ říká respondent 5. Jako něco, co mu chybí, uvádí nějaký prostor venku na sezení či malou zahrádku. Pro respondenta 6 je oblíbenou činností šití a vyšívání, povídání a procházky s dobrovolníky. „*Jelikož jsem dělala švadlenu v divadle, ráda bych s dobrovolníkem zašla na nějaké představení, zatím nebyla příležitost.*“ Respondentovi 7 se líbí vycházky na vozíku, společné povídání o aktuálním dění a cvičení, procvičování horních končetin s dobrovolníky. Na otázku, co mu chybí, odpověděl, že mu nic neschází.

Celkově klienti vnímají dobrovolnictví, dobrovolníky v zařízení, jako součást personálu, zaměstnanců. Dobrovolník je pro ně člověk, který jim věnuje svůj čas, pomůže jim, je ochotný, svoji práci dělá zadarmo. Je to člověk, který vyplňuje jejich volný čas. Na případnou změnu většina odpověděla, že by nic neměnila. Někteří by chtěli s dobrovolníky trávit více času, případně jim chybí mužské pohlaví z řad dobrovolníků.

#### **Kategorie 4: Chybějící kontakt se společenským prostředím**

Klientům, kteří tráví svůj čas s dobrovolníky, se nejvíce líbí společné procházky, povídání, ruční práce, účast na akcích a soutěžích, cvičení, čtení, hraní společenských her, poslech hudby. Postrádají modernizaci, u některých by pomohla výměna dobrovolníků za mladší, také pořízení počítače do zařízení. Zařízení by se mohlo zaměřit na kontakt se společenským prostředím mimo domov, klientům chybí doprovod na nákup, divadla, kina. Dále zooterapie či zahrádka.

### **Kategorie 5: Dobrovolník jako součást týmu**

Na dané téma otázek odpovídaly dvě zdravotní sestry, tři pracovnice přímé péče, koordinátor dobrovolníků a vedoucí služby. V první fázi odpovídali pouze pracovníci, nejdříve zdravotní pracovníci, ve druhé pak koordinátor dobrovolníků a vedoucí služby.

Otázka na pracovníky, Jak vnímají dobrovolnictví a dobrovolníky v zařízení? Respondent 1 odpověděl: „ *Jelikož jsem pracovala dlouhé léta v nemocnici a následně tady, s dobrovolnictvím a dobrovolníky v sociálních službách nemám moc velké zkušenosti. Jsou tu dvě mladé holčiny a jedna starší paní, chodí hlavně odpoledne.*“ Na navazující otázky, například jak s nimi spolupracuje respondent, bylo odpovězeno, že se věnují klientům a někdy dělají věci, které jsou zrovna potřeba, roznos jídla, úklid prádla. Pro respondenta 2, který je rovněž zdravotnický pracovník, jsou dobrovolníci součástí personálu, týmu. Pracoval dlouhá léta v sociálních službách pouze s jinou cílovou skupinou. Na dobrovolníky je zvyklý, rád vidí, že se klientům někdo věnuje, když personál nemá čas a musí se věnovat provozním nebo zdravotním záležitostem.

### **Kategorie 6: Nejasné role dobrovolníků**

Odpovědi na otázku ohledně podpory ze strany vedení byly rozporuplné. Oba respondenti se shodli, že ze začátku spolupráce s dobrovolníky, nikdo pořádně nevěděl, jaká je jejich náplň práce, co mohou a nemohou dělat. Nyní se situace trochu lepší, ovšem musejí se sami neustále dotazovat.

Jako další odpovídali pracovníci v přímé péči. Respondent 3, který je zároveň aktivizačním pracovníkem i pracovníkem v přímé péči dobrovolníky vnímá jako velký přínos pro organizaci, pomáhají s vyplněním volného času pro klienty, tak kde pracovníci nemohou, při spolupráci přichází s novými nápady na ruční práce, pomáhají při procházkách, akcích, věnují jim svůj čas na povídání. Respondent 4 vnímá dobrovolníky takto „ *Jsem tu nová, vím, že dobrovolníci sem začali chodit po novém roce, dosud tu nebyli. Pracovala jsem dlouho na pečovatelské službě, kde byli dobrovolníci. Jak pro nás, tak pro ně začátky nejsou jednoduché, ale věřím, že i zde se vše doladí.*“ Dodal, že klienti si na dobrovolníky zvykli, čekají na ně, až přijdou, berou je jako součást organizace, klienti vnímají, že když je personálu málo, nemá na ně tolik času, proto jsou tu pro ně dobrovolníci. Pro respondenta 5, který začal pracovat v sociálních službách od nového roku, stejně, jako začali dobrovolníci chodit do zařízení, je to nová zkušenost. „ *Doposud jsem pracovala jako řadový pracovník ve firmě, po úrazu jednoho z rodičů, jsem se rozhodla zůstat s ním doma a dodělat si kurz, poté jsem se chtěla věnovat dál*

*této činnosti, proto jsem začala pracovat v sociálních službách. S dobrovolníky je to první zkušenost, jsme moc rádi, že je tu máme, pomáhají nám skoro se vším, jsou zlatí.“*

### **Kategorie 7: Absence školení, dezorganizace a nesystematičnost práce**

Respondenti dopovídali i na druhou část otázky, zda mají dostatečnou podporu vedení. Odpověď respondenta 3 byla velmi otevřená, „*Na začátku nám říkali, že nás proškolí ohledně dobrovolnictví, proběhla pouze schůze, byly předány směrnice k podpisu. Koordinátor k nám je vstřícný, snaží se nám odpovídat na naše dotazy, spolupracuje s námi. Ale doposud nebyla řádná supervize ohledně dobrovolníků. Dobrovolníci nastoupili a vše se řeší za provozu, chybí organizace a systém práce.“* Jelikož má respondent kumulovanou pracovní pozici, je pracovník v přímé péči i aktivizační pracovník, zbývá mu někdy málo času na aktivizace, proto opět zdůrazňuje, že je rád za dobrovolníky, kteří jim pomohou. Respondent 4 je spokojen s vedením koordinátora dobrovolníků, s jeho ochotou, chápe, že toho ho má hodně a některé nedostatky nejsou jeho chyba. „*Naše koordinátorka je zároveň sociální pracovník, chápu, že je těžko to zkombinovat.“* Při porovnání s předchozími zkušenostmi s dobrovolníky v jiné organizaci, není v zařízení dobrovolnictví na takové úrovni, jako byl zvyklý. Pro respondenta 5 je to nová zkušenost, vedení v rámci dobrovolnictví shledává jako ucházející, i když je někdy chaos v určení rolí.

### **Kategorie 8: Rozvoj dobrovolnictví a kumulace funkcí**

V druhé fázi jsem se zeptala koordinátora dobrovolníků. Respondent 6 se rozpovídal nejen k otázce, ale i k celkové situaci v zařízení. Dobrovolnictví funguje v zařízení od ledna 2018. Momentálně dochází do služby 3 dobrovolníci. V druhém zařízení, kde dobrovolnictví již běží, se hledá inspirace a probíhá spolupráce. Aktuální koordinátor dobrovolníků je ve službě od května 2018, současně je i sociálním pracovníkem, nyní probíhá v zařízení rozsáhlá rekonstrukce. „*Dobrovolnictví je u nás teprve v začátcích, navíc nyní tu máme prostředí ztížené rekonstrukcí, která probíhá za plného provozu. Dobrovolníky vnímám jako pomoc, posilu našeho týmu. Určitě je to přínos jak pro pracovníky, tak pro klienty i samotné dobrovolníky.“* Na otázku ohledně podpory ze strany vedení respondent odpověděl, „*Od převzetí si vlastně vše dělám sama, a jelikož jsem hlavně sociální pracovník, pozici koordinátora dobrovolníků beru spíše jako doplňkovou. Nezbyvá mi tolik času, kolik bych chtěla, snažím se, ale pokud by chtělo vedení zlepšení či další rozvoj, chtělo by to dle mého názoru dalšího pracovníka.“*

## **Kategorie 9: Dobrovolník jako zkvalitnění služby**

Následovaly otázky pro vedoucí služby, respondent 7 vnímá dobrovolníky, jako příležitost pro zkvalitnění služby, chtěl by dobrovolnictví dále rozvíjet, navazovat spolupráci s dalšími organizacemi a dobrovolníky. Odpověď na otázku, zda jsou pracovníci dostatečně podporováni a vedeni, respondent 7 odpověděl, „ *Mám ohlasy, že na sociálního pracovníka a zároveň koordinátora dobrovolníků je toho mnoho, potřeboval by na pomoc ještě dalšího pracovníka, jsem si toho vědoma, ovšem momentálně nemáme finanční prostředky. Nyní se chystáme dělat školení pro zaměstnance, chtěli bychom také jejich zpětnou vazbu, to samé i od současných dobrovolníků. Jelikož probíhá rekonstrukce, chceme se naplno věnovat dobrovolnictví až po skončení rekonstrukce.*“

Pracovníci vnímají dobrovolnictví a dobrovolníky, jako někoho, kdo se věnuje klientům ve svém volném čase, ale i v čase, kdy je pracovníků málo, či si musejí splnit svoji práci a na klienty bohužel nezbývá čas. Pro některé z pracovníků je to nová zkušenost, neustále se učí. Dobrovolníci jsou pro ně zdroj pomoci, součást týmu, spolupracovníci. Pomáhají s aktivizačními činnostmi, hlavně na procházkách, akcích, ručních pracích. Někteří pracovníci žádají po dobrovolnících i běžné práce, tedy práce, které by měli dělat stálí zaměstnanci.

Podpora ze strany vedení je dle výpovědí nedostatečná, mají nedostatek informací, proběhla pouze počáteční schůzka ohledně dobrovolnictví, byly vydány a podepsány směrnice. Pracovníci postrádají určitý systém a organizaci práce. Mluví o chaosu rolí, kdy nevědí, co dobrovolníci mohou a nemohou dělat. Ovšem kladně hodnotili koordinátora dobrovolníků, snaží se jim vyjít vstříc, pomáhá, odpovídá na dotazy. Chápu, že koordinátor, který je i sociálním pracovníkem nemá dostatek času na obě dvě činnosti. Některým pracovníkům současná situace vyhovuje.

Koordinátor vnímá dobrovolníky jako pomoc, posilu pro tým, přínos pro všechny zúčastněné. Současně uvádí, problém s rozvojem z důvodu rekonstrukce a s tím spojený ztížený provoz zařízení. Ze strany vedení necítí podporu, na dobrovolníky má málo času, přál by si do budoucna dalšího pracovníka, který by byl pouze koordinátorem dobrovolníků. Vedoucí služby vnímá dobrovolníky a dobrovolnictví jako prostředek pro zkvalitnění dosavadní služby. Mluví o navazování další spolupráce s organizacemi a dobrovolníky. Zároveň si je vědom, že by bylo potřeba přijmout dalšího pracovníka na pozici koordinátora dobrovolníků, nyní nejsou finance. Chystají školení pro dobrovolníky i zaměstnance, budou žádat zpětnou vazbu. Takové a další změny budou realizovány po rekonstrukci.

## **Kategorie 10: Dobrovolnictví jako smysluplná náplň času**

Na téma odpovídali dva dobrovolníci, dobrovolník mladší generace a dobrovolník starší generace. Na otázku, jak vnímají dobrovolníci pracovníky, a dobrovolnictví v organizaci respondent 1 odpověděl, „ *Dobrovolnictví je pro mě smysluplné naplnění mého volného času, začala jsem při vstupu na střední školu. Nyní studuji zdravotní školu, zajímám se o sociální práci, v budoucnu bych chtěla v tomto oboru zůstat a pracovat. Do zařízení docházím dvakrát týdně, mám tu, jestli to můžu říct, oblíbené klienty. Doprovázím je na procházky, akce, čteme si, hrajeme hry, tvoříme. Spousta mých vrstevníků mě nechápe, mají jiné zájmy a dle nich nemají čas.*“ Spolupráci s pracovníky vnímá velice kladně, přijetí dobré, občasné neshody plynuly z toho, že pořádně nevěděli, co mohou a nemohou dělat, někdy prý musel dělat i věci, které dle jeho názoru byly pracovní náplní pracovníků. Odpověď ohledně podpory ze strany vedení zní, „ *Spolupráce ze strany koordinátora je dobrá, je lidský, snaží se vyjít vstříc. Ovšem ne má na nás čas, ale je to tím, že je i sociální pracovník. Na začátku proběhlo školení, představení personálu, klientů, od té doby se nic nedělo. Bylo mi řečeno, že mám dělat, to co mi říkají pracovníci. Co si tu člověk neudělá, nemá, ale to je dobré pro můj osobní rozvoj, někdy si musím poradit sama. Po skončení rekonstrukce prý nastanou změny.*“

Respondent 2 vnímá dobrovolnictví jako pomoc druhým, těm, kteří už sami nemohou, být tu pro ně, někteří klienti rodinu nemají nebo na ně nemá čas, cítí se sami. Jelikož respondent 2 je důchodového věku a sám, rád tráví čas ve společnosti klientů zařízení. „ *Jsem podobného věku jako někteří klienti, máme si toho tolik říct, naše zájmy jsou společné.*“ Pracovníci se k respondentovi 2 chovají vlídně, mile, vždy se domluví. „ *Nikdy po mně nechtěli nic navíc, jak slýchám od ostatních dobrovolníků, nevím, čím to je, možná věkem.*“ Ze strany vedení též nevnímá zásadní problémy, jen postrádá slibované školení či supervize.

Dobrovolníci vnímají dobrovolnictví jako smysluplné naplnění svého volného času. Dále jako pomoc druhým, těm, kteří už sami nemohou a cítí se sami. Zároveň mladší dobrovolník vnímá problém u svých vrstevníků, kteří pro něho nemají pochopení. Jeden z mladších dobrovolníků si spolupráci s pracovníky chválí, zejména s koordinátorem dobrovolníků, nicméně jim je zadávána práce, která je pracovní náplní stálých pracovníků. Tuto zkušenost ale vyvrací starší dobrovolník. Dobrovolníkům schází slíbená školení, supervize, opět jistá organizace a systém práce, nicméně vše jim bylo přislíbeno po skončení aktuální rekonstrukce zařízení.



### **Kategorie 11: Více času a dobrovolníků**

Na aktuální situaci a možnosti dalšího rozvoje odpovídali všichni respondenti, kteří se zúčastnili výzkumného šetření. Tedy odpovídalo 7 klientů, 5 pracovníků, 2 dobrovolníci, koordinátor dobrovolníků a vedoucí služby.

Nejprve odpovídali klienti na otázku týkající se současné situace, zda je pro ně dostačující. Respondenti 1, 3,7 shledávají aktuální situaci jako vyhovující nic by neměnili. Odpověď respondenta 2, „ *Přála bych si více dobrovolníků, aby na nás měli více času.*“ Respondent 4 by uvítal změnu ve formě více akcí mimo zařízení. Pro respondenta 5, 6 je důležité, aby je měl kdo doprovodit, ať už na akce, soutěže, nákupy, do divadla či kina.

### **Kategorie 12: Další realizace dobrovolnictví, spolupracující organizace**

Jako další odpovídali pracovníci. Současná situace dobrovolnictví je pro respondenta 1 dostačující. Respondent 2, 4, 5, v současné situaci postrádají školení, supervizi, společná setkání s dobrovolníky, lepší systém a organizaci práce. Důležité pro ně je ujasnění rolí, aby věděli, co mohou dobrovolníci dělat, a co ne, aby nevznikaly konfliktní situace. Respondent 3, který je zároveň aktivizační pracovník, by pořídil více her, pomůcek na ruční práce, více akcí mimo domov pro seniory.

Na současnou situaci koordinátor dobrovolníků odpověděl, „ *Dobrovolnictví v zařízení funguje od nového roku, v současné době k nám dochází 3 dobrovolníci na 25 klientů, určitě to není mnoho. Nyní u nás probíhá rozsáhlá rekonstrukce. Jak už jsem zmiňovala, jsem zároveň i sociální pracovník, takže pozici koordinátora dobrovolníků odsouvám na vedlejší kolej, i když si to nezaslouží.*“ Dobrovolníci dochází 2krát až 3krát týdně, jedná se o dvě studentky a jednu paní v důchodovém věku. „*Pořádáme s nimi akce, soutěže, pomáhají při ručních pracích, chodí s klienty na procházky, čtou s nimi, ale hlavně si s nimi povídají,*“ říká koordinátor dobrovolníků. Zařízení spolupracuje s místní zdravotní školou, odkud dochází dvě dobrovolnice, nově také s místní charitou, z této organizace je třetí dobrovolnice. „ *Určitě by byla možnost spolupráce jinde, momentálně na to ale nemám kapacity, další pracovník či pracovník z druhého zařízení by se hodil.* „

Na hodnocení aktuální situace dobrovolnictví v zařízení odpovídal i vedoucí služby. „ *Myslím si, že v současné době, kdy probíhá rozsáhlá rekonstrukce celé budovy, nejsou nějaké radikální změny v dobrovolnictví na místě. Po skončení rekonstrukce bychom chtěli zažádat o finance na dalšího pracovníka, koordinátora dobrovolníků, abychom ulevili současnému sociálnímu pracovníkovi. Aktuální situace třech dobrovolníků na zhruba 25 klientů je dostačující.*“

### **Kategorie 13: Chybějící motivace, školení a supervize dobrovolníků**

Ke vnímání současné situace dobrovolnictví v zařízení se vyjádřili i dobrovolníci. Respondent 1 je se současnou situací částečně spokojen, pokud by se ještě zapracovalo na vymezení pracovních povinností, školení, supervizi, shledával by situaci dostačující. Na současnou situaci pohlíží respondent 2 jako pro něho uspokojivou. „*Vím, že nikdy není nic dokonalé, pro mě je to vyplnění volného času v důchodu, ovšem pro mladé a jejich získání přízně pro dobrovolnictví by to chtělo více motivace, nějakou odměnu, tu trochu postrádám.*“

### **Kategorie 14: Nápady na rozvoj dobrovolnictví**

Všichni respondenti odpovídali i na druhou část otázky, jaké mají nápady na rozvoj dobrovolnictví v zařízení, či případnou spolupráci. První odpovídali klienti, kteří přišli s mnoha nápady, respondent 3, 6, navrhuje zajištění více dobrovolníků, a tím by na ně měli i více času. Respondent 1 zmínil najít dobrovolníka muže, případně vyměnit dobrovolníky, které mají stejné nebo podobné zájmy k daným klientům. Respondent 3 by pro rozvoj uvítal nakoupení pomůcek pro ruční práce. Pro respondenta 2 je důležité další vzdělávání a říká, „*Pro další rozvoj bych doporučila koupit počítač, mohli bychom se na něm učit a dobrovolníci by nám pomáhali.*“ S dalšími nápady přichází respondenti 3, 4, které souvisí s doprovázením. Navrhují kontaktovat a navázat spolupráci s místním kinem, divadlem a galerií, aby se jejich akcí mohli klienti zúčastňovat. Respondent 4, který jak zmiňoval, že mu chybí kontakt se zvířaty, navrhuje sehnat třeba i dobrovolníka, který by k nim se zvířaty docházel. Pro respondenta 5, který má rád zahradničení a posezení v přírodě, připadá v úvahu jako návrh pořízení zahrádky, kterou by s dobrovolníky společně obhospodařovali.

K nápadům pro rozvoj se vyjádřili také pracovníci. Většina z nich se shoduje, že pro další rozvoj by bylo dobré jasně nastavit pravidla, upřesnit si role a vyjasnit náplň práce dobrovolníků. Navrhují zlepšit organizaci práce a její systém, respondent 3 opět zmiňuje školení v rámci dobrovolnictví, pravidelné supervize a setkání s dobrovolníky. Respondent 4 by uvítal výměnnou stáž, aby pracovníci viděli, jak dobrovolnictví funguje v jiných organizacích. Respondenti nejprve odpovídali na současnou situaci dobrovolnictví v organizaci. Pro některé klienty je situace dostačující, jiní by si přáli více dobrovolníků a tím pádem více času strávený s nimi. Někteří mluví o doprovodu s dobrovolníky na různé akce.

Stejně tak některým pracovníkům současná situace vyhovuje. Další by si přáli více školení, supervizí, zlepšení systému a organizace práce s dobrovolníky. Zmiňované byly i návrhy na pořízení pomůcek na ruční práce a pořádání či účast na akcích mimo zařízení. Koordinátor dobrovolníků zmínil, že do zařízení momentálně dochází 3 dobrovolníci. Dvě

mladé dobrovolnice jsou ze zdravotní školy a třetí dochází do zařízení díky spolupráci s místní charitou. Na tři dobrovolníky je v současné době 25 klientů. Koordinátor dobrovolníků neustále zmiňuje pomoc dalšího pracovníka, dále popisuje činnosti, které dobrovolníci v zařízení dělají. Vedoucí služby se vyjádřil, že se bude snažit na příští rok sehnat finance na dalšího pracovníka ke koordinátorovi dobrovolníků. Dobrovolníci jsou se současnou situací spokojeni, výtky byly jen ke školení, supervizi a motivaci.

Nápadů pro rozvoj a možností navázání pro další spolupráci bylo opravdu hodně. Klienti navrhuje více dobrovolníků pro zařízení, mužského dobrovolníka či nákup pomůcek na ruční práce. Někteří z klientů se chtějí dále vzdělávat a ve spolupráci s dobrovolníky by se chtěli naučit na počítači, který by si od vedení přáli. Důležitým prvkem je doprovod mimo zařízení. Dalším z návrhů je vybudování společného venkovního posezení a zahrádky společně s dobrovolníky. Navrhuje spolupráci s dobrovolníkem, který provádí zooterapii, dále spolupráci s místním kinem, divadlem či galerií, kam by mohli společně s dobrovolníky chodit.

Pracovníci v rámci dalšího rozvoje dobrovolnictví navrhuje nastavení jasných pravidel mezi dobrovolníky a pracovníky. Upřesnění rolí a vyjasnění náplně práce dobrovolníků. Důležité je pro ně zlepšení organizace práce a její systém. Opět se zmiňují o školení, supervizi a pravidelném setkávání s dobrovolníky. Jeden z pracovníků navrhuje výměnnou stáž. Koordinátor dobrovolníků společně s vedením chce zlepšit metodiku ohledně dobrovolnictví. Zajištění další spolupráce na středních školách a klubu seniorů. Vedoucí pro další rozvoj dobrovolnictví zkusí zajistit finance na dalšího pracovníka. Pro koordinátora dobrovolníků i vedoucího služby je důležitá zpětná vazba od všech zúčastněných.

Pro dobrovolníky a další rozvoj je stejně jako pro pracovníky důležité vyjasnění pravidel, rolí, náplně práce. Jeden z dobrovolníků navrhuje propagaci dobrovolnictví formou besed, zveřejněním v místním tisku, Facebooku apod. Dalším důležitým návrhem je motivace dobrovolníků a jejich další vzdělávání.

### **Kategorie 15: Metodika, propagace a získávání dobrovolníků**

Koordinátor dobrovolníků plánuje spolu s vedením lepší metodiku, chtěl by zavést společná setkání. „ *Na příští rok mám rozjednané dobrovolnictví s další střední školou, chtěla bych oslovit i další, třeba gymnázium. Chci se zaměřit nejen na studenty, ale i seniory, pro plánuji návštěvu místního klubu seniorů, kteří se pravidelně setkávají, zda by neměli také zájem stát se našimi dobrovolníky.*“ Koordinátor dobrovolníků věří, že vedení sežene peníze na dalšího pracovníka, což by pomohlo pro další rozvoj. Vedoucí služby i koordinátor

dobrovolníků se dále shodli, že je pro ně důležitá zpětná vazba jak od pracovníků, tak od dobrovolníků, stejně tak navazování další spolupráce s organizacemi a institucemi.

Samotní dobrovolníci přišli také s dobrými nápady. Respondent 1 zmiňuje stejně jako pracovníci vyjasnění pravidel a rolí, náplně práce. Dále navrhuje větší propagaci dobrovolnictví například v rámci besed na školách, v městském tisku, Facebooku apod. Pro oba respondenty je důležité školení, další vzdělávání a supervize. Pro respondenta 2 má velkou váhu motivace dobrovolníků, o které by si chtěla promluvit vedením.

## 2.6 Diskuse

Hlavní výzkumná otázka zní, jaké jsou možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví a pohledy klientů, pracovníků, dobrovolníků a vedení organizace na aktuální situaci dobrovolnictví v zařízení?

Výzkum ukázal, že v zařízení je dobrovolník všeobecně vnímán jako vítaný společník. Klient vnímá dobrovolníka jako někoho, kdo vyplňuje jejich pocit samoty. V zařízeních tohoto typu je vnímán pocit osamělosti, ve výzkumu se objevil i chybějící kontakt se společenským prostředím. Klienti byli chtěli, aby jim dobrovolníci věnovali více času a celkově bylo více dobrovolníků v zařízení. Chybí jim mužský element, jelikož ani mezi klienty není žádný muž. Některým klientům chybí větší modernizace, nechtějí být vnímáni jako ti, kteří poslouchají dechovky, ale chtějí být dál aktivní, ve všech oblastech.

Na nálepkování upozorňuje Čevela, který uvádí “typického seniora“. Malíková zmiňuje, že právě ve stáří, v této etapě života, může dojít k sociální izolaci, k pocitu, že stáří je chápáno negativně, vnímají ztrátu soběstačnosti, omezení kontaktů, právě i z důvodu umístění do zařízení. Klienti by měli znovu najít náplň svého času, mělo by být akceptováno jejich tempo stárnutí, uspokojovány jejich potřeby, s tímto jim mohou pomoci i dobrovolníci.

Ve výzkumu vyšlo najevo, že možnostmi pro další rozvoj dobrovolnictví by bylo navázání spolupráce s dalšími organizacemi, sepsání metodiky, uspořádání školení pro všechny pracovníky a dobrovolníky, supervize, větší propagace dobrovolnictví, získání nových dobrovolníků.

Balogová, Mráčková, Repková ve svém článku pro časopis Sociální práce, zmiňují problémy související s možnostmi dalšího rozvoje, může to být nízká informovanost, nevědomost o dobrovolnickém programu, podcenění financování programu, nedostatek lidských a finančních zdrojů, s těmito problémy se potýká i zařízení. Dle Metodiky pro Královehradecký kraj, by měl dobrovolnický program projít určitými fázemi, zmapovat si podmínky, navázat spolupráci, stabilizovat a začlenit dobrovolníky, evaluovat a poté mít komplexní tým, systém a dobrovolníci by měli začít zkvalitňovat péče. V zařízení některé fáze chybí, byly přeskočeny.

Jak zminila Aronová, jedním z vnějších faktorů ovlivňující dobrovolnický program je poloha zařízení. Zařízení je umístěno v klidné čtvrti, nedaleko centra města, má veliký potenciál, ale zůstává nevyužit. Dále informovanost veřejnosti a okolí, navazování kontaktů, což bylo zmíněno i ve výzkumu, o zařízení je malá informovanost, je upřednostněno větší zařízení, které taktéž patří pod město.

Novotný a Stará uvádějí rady, jak si získat dobrovolníky, které by mohlo využít zařízení, vyrobit letáky, plakáty, použít rozhlas, využít místní farní charity, která nabízí dobrovolníky, za mého působení bylo vše rozjednáno, nyní mám informace, že jednání padlo, budou prý jednat s gymnáziem a klubem seniorů. Dále by mohli zapojit rodinné příslušníky, případně vyvěsit informace na webové stránky. Samotní pracovníci a dobrovolníci navrhuji výměnné stáže či propagaci dobrovolnictví na besedách, v místním tisku, Facebooku apod.

Aronová uvádí vnitřní faktory, které ovlivňují dobrovolnický program. Faktory jako podpora vedení, informovanost personálu, systém zařízení, koordinace práce, nastavení pravidel, vymezení úvazku pro koordinátora dobrovolníků, vymezení hranic, činností, rolí, motivace, zpětná vazby, ... Důležitá je tedy podpora dobrovolníků od vedení, zde vedení vnímá dobrovolníka jako zkvalitnění služby, ale z výzkumu vyšlo, že dobrovolníci postrádají motivaci, školení, supervizi, nejsou ujasněné role. Podporu ze strany vedení vnímají jako nedostatečnou, mají málo informací, podepsali pouze směrnice, proběhla jen počáteční schůzka. Svě posláním, ale vnímají jako smysluplné naplnění volného času. Právě na pocit sounáležitosti, odměňování, atmosféry na pracovišti, podmínek po práci, zpětnou vazbu poukazuje Tošner. Tošner rozlišuje 3 typy dobrovolníků, v zařízení je 3 typ dobrovolníka, činnost dobrovolníka není pro vlastní chod nepostradatelná, měl by zkvalitňovat službu, usnadňovat provoz (procházky, manuální výpomoc, ...)

Vedení by chtělo rozvíjet dobrovolnictví, ale nemají systém, organizaci, na což si stěžují i pracovníci. Samotní pracovníci vlastně nevědí, co mají dobrovolníci dělat, jaká je jejich náplň práce. Pracovníci ale vnímají dobrovolníky pozitivně, jako součást týmu.

Jedním z negativně vnímaných vnitřních faktorů je i to, že koordinátor dobrovolníků je zároveň sociální pracovník, dochází tedy ke kumulaci funkcí, koordinátor dobrovolníků tedy vnímá tuto funkci jako doplňkovou, tudíž jí nevěnuje tolik času a úsilí. Necítí podporu od vedení, není motivován. Vedení sdělilo, že na samostatnou funkci nejsou finance, ale jsou si vědomi nutnosti dalšího pracovníka ke koordinátorovi dobrovolníků. Po rekonstrukci plánují školení, spolu s koordinátorem chtějí zjišťovat zpětnou vazbu od všech zúčastněných.

## Závěr

Diplomová práce má dvě části, část teoretickou a část výzkumnou. V teoretické části byly shromážděny podklady pro část výzkumnou. Podklady pro dobrovolnictví, dobrovolnictví u seniorů, rozvoj dobrovolnického programu v zařízení sociálních služeb a popis Domova pro seniory v Kolíně, ulice Slovenská.

Cílem práce bylo zjistit možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví v zařízení a pohledy klientů, pracovníků, vedení a dobrovolníků na aktuální situaci dobrovolnictví v zařízení. Pro zjištění cíle bylo použito kvalitativní výzkumné šetření za použití polostrukturovaných rozhovorů, rozhovory byly nahrávány na diktafon. Výhodou rozhovorů bylo, že jsem mohla pozorovat reakce respondentů, pozorovat je v jejich přirozeném prostředí, doplňovat rozhovor otázkami. Další výhodou bylo, že jsem v organizaci dříve pracovala a jak, klienti, tak pracovníci mě osobně znají, takže opadla počáteční ostýchavost a zdrženlivost. Oceňuji tedy otevřenost respondentů. Celkem dopovídalo 16 respondentů.

Domov pro seniory začal s dobrovolnickým programem na začátku roku, zhruba v polovině se změnil koordinátor dobrovolníků. Nyní do zařízení dochází 3 dobrovolníci, 2 ze zdravotní školy a jeden dobrovolník seniorského věku z místní charity. Tedy v rámci dobrovolnictví zařízení spolupracuje se zdravotní školou a místní charitou. Momentálně probíhá rozsáhlá rekonstrukce budovy za plného provozu, kdy je v zařízení 25 klientů.

Výzkumná část byla rozdělena do 4 témat. Výsledky, odpovědi na první téma, pohledu klientů na dobrovolnictví v zařízení jsou kladné. Klienti vnímají své dobrovolníky jako součást personálu, pracovníků. Dobrovolník jim věnuje svůj čas, je ochotný, svou práci vykonává zdarma a vyplňuje jejich volný čas. S dobrovolníky chodí na procházky, povídají si s nimi, pomáhají při ručních pracích. Dále doprovází na akce a soutěže, cvičí s nimi, čtou, hrají společenské hry, poslouchají hudbu. Postrádají společenský kontakt mimo zařízení, například návštěvu divadla, kina či galerie. Uvítali by modernější postoj zařízení, přáli by si počítač, další přání a změny jsou uvedeny ve čtvrtém okruhu.

Druhé téma a pohled pracovníků na dobrovolnictví v zařízení je odlišný, zatím co pohled na dobrovolníky je kladný, pohled na podporu ze strany vedení ohledně dobrovolnictví je negativní. Dobrovolníky vnímají jako zdroj pomoci, součást týmu, svůj čas věnují klientům, vyplňují jejich čas, tam kde pracovníci nemohou, protože musí plnit svou práci. Ztěžují si na špatnou organizaci práce a systém s dobrovolníky, chaos rolí. Kladně hodnotí koordinátora dobrovolníků, je vstřícný, dělá co může, i když je jako koordinátor dobrovolníků, tak sociální pracovník. Koordinátor vnímá dobrovolníky jako pomoc, posilu,

přínos pro všechny. Problém vidí v momentální rekonstrukci a také necítí podporu ze strany vedení, přál by se spolupráci dalšího pracovníka pro vedení dobrovolníků. Vedoucí služby vnímá dobrovolníky jako prostředek ke zkvalitnění služby, chce navazovat další spolupráce v rámci dobrovolnictví.

Pohled dobrovolníků na dobrovolnictví v zařízení je třetí téma. Dobrovolníky vnímají dobrovolnictví v zařízení celkem rozporuplně. Dobrovolnictví je pro ně smysluplné naplnění svého volného času, pomoc někomu, kdo nemůže. Současně vnímají jako problém, že dobrovolníků je málo. Stejně jako pracovníkům chybí školení, supervize, organizace práce a systém. Mají pocit, že jsou využíváni pro práci, kterou mají dělat pracovníci, ovšem chválí koordinátora dobrovolníků.

Čtvrtým a nejdůležitějším tématem je Aktuální situace dobrovolnictví a možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví v zařízení. Od všech respondentů vzešlo mnoho nápadů na možnosti dalšího rozvoje. Klienti by v rámci rozvoje uvítali více dobrovolníků, kteří by na ně zároveň měli více času či mužského dobrovolníka. Dále pomůcky na ruční práce, další vzdělávání s dobrovolníky, například pořízení počítače, kde by je dobrovolníci učili, jak s ním zacházet. Uvádí i nápad na doprovody mimo domov, zajištění spolupráce s divadlem, kinem, galerií, kam by mohli s dobrovolníky chodit nebo spolupráci s dobrovolníkem, který se věnuje zvířatům, zooterapii. Pracovníci i dobrovolníci měli podobné nápady. Shodli se na školení, supervizi, společných setkání, určení pravidel, rolí, vyjasnění náplně práce dobrovolníků, organizaci práce a systému práce. Pro dobrovolníky je důležitý prvek motivace, s tím, že to předkládají jako návrh pro vedení. Koordinátor dobrovolníky přichází s nápadem navázání další spolupráce s místním gymnáziem nebo klubem seniorů. Společně s vedením budou zjišťovat zpětnou vazbu od všech účastníků. Vedoucí služby se po rozhovoru rozhodl pro zjištění, zda by bylo možné získat finance na dalšího pracovníka v rámci dobrovolnictví.

Cíl diplomové práce byl naplněn, výzkumná otázka byla zodpovězena. Podařilo se zjistit možnosti dalšího rozvoje dobrovolnictví, které jsou zmíněny výše. Známe i pohledy všech respondentů na dobrovolnictví v zařízení. Zjištění byla pozitivní i negativní, do budoucna je zejména na vedení organizace a koordinátorovi dobrovolníků, jak se k nim postaví. Výsledná zjištění byly na vyžádání předány koordinátorovi dobrovolníků a vedoucímu služby pro jejich další zpracování a zlepšení dobrovolnického programu.



### 3 Bibliografický seznam

BALOGOVIÁ, Beata, Alžbeta MRAČKOVÁ a Kvetoslava REPKOVÁ. Dobrovoľníctvo v dlhodobej starostlivosti o starších ľudí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť. *Sociálna práca/Sociálna práca*. 2011, **11**(4), 124.

BEDNÁŘ, Martin. *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. Skripta (Univerzita Palackého). ISBN 978-80-244-3069-0.

ČEVELA, Rostislav; ČELEDOVÁ, Libuše. *Sociální gerontologie: východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 238 s. ISBN 9788024745442.

ČÍŽKOVÁ, Miroslava, sociální pracovníce v Domově pro seniory v Kolíně - Slovenská. Rozhovor o Domově pro seniory v Kolíně - Slovenská. Kolín 20. 1. 2018

DEKKER, Paul a Loek HALMAN. *The values of volunteering: cross-cultural perspectives*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, c2003. ISBN 0306477378.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

DOMOV PRO SENIORY KOLÍN. *Směrnice: Interní dokument*. Kolín: č.11, 2009, 20.11.2014.

FRIČ, Pavol. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2011, **11**(4), 124.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ A KOL. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha, 2010n. 1.

FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes, 2012. ISBN 978-80-903696-9-6.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 9788073674854.

HROZENSKÁ, Martina; DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013, 191 s. ISBN 9788024741390.

HRUŠKA, L.; HRUŠKOVÁ, A.; TOŠNER, J.; PILÁT, M. a kol. *Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR*. Ostrava: ACCENDO. 2018

KREBS, Vojtěch a Jaroslava DURDISOVÁ. *Sociální politika*. Praha: Codex Bohemia, 1997-. ISBN 80-7357-050-5

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 328 s. ISBN 9788024731483.

MASLOW, Abraham Harold. *A Theory of Human Motivation*. Paperback, 2013. ISBN 9788026206187.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

NOVOTNÝ, Michal a Ivana STARÁ. *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Vyd. 2. dopl. Praha: Hestia, 2002. ISBN 80-238-8697-5.

PACOVSKÝ, Vladimír. *Gerontologie*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1981, 298 s. ISBN 08-044-81.

PITNEROVÁ, Dagmar. *Management sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. Skripta (Univerzita Palackého). ISBN 978-80-244-2012-7.

POSPÍŠILOVÁ, Tereza. 2011. „Dobrovolnictví v České republice před rokem 1989: diskurzy, definice, aktualizace.“ *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* 47 (5): 887-910

ROCHESTER, Colin. *Making sense of volunteering: A literature review*. England: Volunteering England, 2006n. 1. ISBN 1-897708-38-6.

ŘEHÁKOVÁ, Michaela. *Aktivizace seniorů v Domově pro seniory v Kolíně*. Kolín, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Vedoucí práce Doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

SKOVAJSA, M. a kolektiv (2010). *Občanský sektor*. Praha: Portál.

STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. Vyd. 1. Překlad Jiří Krejčí. Praha: Portál, 1999, 319 s. ISBN 8071782742.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOŠNER, Jiří. *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha, 2003.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

*Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů: (zákon o dobrovolnické službě)*. In: . Praha: Sbírka zákonů, 2002, ročník 2002, částka 82, 198/2002 Sb.

## Elektronické zdroje

ARONOVÁ, Klára. *Dobrovolnictví v Domovech pro seniory: Příklady dobré praxe* [online]. Praha, 2008, 120 [cit. 2019-11-01]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

BENEDÍKOVÁ, Luisa. *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora* [online]. Praha, 2012, 29 [cit. 2019-11-01]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

KRÁTKÁ, Karolina a Helena PERNICOVÁ. *Historie a současnost dobrovolnictví v České republice* [online]. 2010, [cit.2019-11-01]. Dostupné z: <https://www.neziskovky.cz/clanky/693/studie-vyzkumy-nno/>

*Metodika dobrovolnictví v sociálních službách: Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji II* [online]. 2012, 64 [cit. 2019-11-01]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

SEDLÁČKOVÁ, Lucie. *Dobrovolnická centra v ČR - Metodika založení dobrovolnického centra: Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích* [online]. Praha, 2006n. 1. [cit. 2019-10-25]. Dostupné z: <https://www.hest.cz> › cdn › public. Magisterská práce. Fakulta humanitních studií, Univerzita Karlova Praha.

TOŠNER, Jiří. *Dokumentace dobrovolnických center a programů. Studijní materiály pro kurzy koordinátorů dobrovolníků* [online]. 2017, (1), 93 [cit. 2019-11-01]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Metodika dobrovolnictví nezaměstnaných z hlediska projektů Job rotation*. Metodika dobrovolnictví nezaměstnaných z hlediska projektů Job rotation [online]. Praha, 2005, 1.(1.), 97 [cit. 2019-10-25]. Dostupné z: <https://www.hest.cz> › cdn › public

## Seznam grafů, obrázků, tabulek

Graf 1 : Podíl tří typů dobrovolnictví v celku dobrovolníků.....	17
Obrázek 1: Maslowova hierarchie potřeb.....	21
Tabulka 1 :Transformace dílčích cílů.....	36