

Univerzita Pardubice

Fakulta zdravotnických studií

Dobrovolnictví v sociálních zařízeních

Kristýna Popelková

Bakalářská práce

2014

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kristýna Popelková**
Osobní číslo: **Z11136**
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**
Studijní obor: **Zdravotně-sociální pracovník**
Název tématu: **Dobrovolnictví v sociálních zařízeních**
Zadávací katedra: **Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**

Rozsah pracovní zprávy: **35 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. JANÍČKOVÁ, Renata a Vladimíra ZMEŠKALOVÁ. Metodika práce s dobrovolníky. Praha: Středisko národní rodinné péče, 2011. ISBN 978-80-87455-07-4.
2. ŘEŽUCHOVÁ, Markéta. Dárcovství v číslech. Brno: Společnost pro studium neziskového sektoru, 2011. ISBN 978-80-904150-6-5.
3. TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-514-8.
4. ŠORMOVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGGROVÁ. Dobrovolnictví. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-68-7.
5. Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Marie Macková, Ph.D.


Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: **1. října 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **14. července 2014**


prof. MUDr. Arnošt Pellant, DrSc.
děkan

L.S.


Mgr. Markéta Moravcová
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 17. března 2014

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména ze skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 24. 6. 2014

Kristýna Popelková

Poděkování:

Děkuji především PhDr. Marie Mackové, PhD. za odborné vedení a pomoc při zpracování mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se podíleli na výzkumu. V neposlední řadě bych ráda poděkovala rodině a přátelům, kteří mě po celou dobu podporovali.

ANOTACE

Tématem bakalářské práce je dobrovolnictví v sociálních zařízeních. Práce je teoreticko-průzkumná/výzkumná. Teoretická část pojednává obecně o dobrovolnictví, dále pak konkrétně o dobrovolnictví v sociálních zařízeních a nakonec se věnuje metodice práce s dobrovolníky v organizacích. Ve výzkumné části jsou rozebrány výsledky rozhovorů uskutečněných s koordinátory dobrovolníků v daných sociálních zařízeních. Dále pak jsou zde prezentovány výsledky z dotazníkového šetření, kde se zjišťovaly zkušenosti pracovníků s dobrovolníky a názory pracovníků na dobrovolnictví v daných organizacích.

KLÍČOVÁ SLOVA

dobrovolnictví, dobrovolník, metodika práce s dobrovolníky, sociální zařízení

TITLE

Volunteering in social institutions

ANNOTATION

Subject of this paper is volunteering in social institutions. Paper combines theory and practical research. Theoretical part discusses volunteering in general, specifically volunteering, and methodology of cooperation with volunteers in social facilities. Research part contains summaries of interviews with coordinators of volunteers in given social facilities. Last part of this paper presents results of questionnaires investigating experience of employees in social facilities with volunteers and their opinions about volunteering at their workplace.

KEYWORDS

volunteering, volunteer, methodology of cooperation with volunteers, social institutions

OBSAH

ÚVOD	10
CÍLE PRÁCE	11
I Teoretická část	12
1 OBECNĚ O DOBROVOLNICTVÍ	12
1.1 Kdo je dobrovolník	13
1.2 Dělení dobrovolnické činnosti	14
1.3 Zákon o dobrovolnické službě	15
2 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH ZAŘÍZENÍCH	16
2.1 Význam dobrovolnictví.....	16
2.1.1 Co dobrovolnická činnost v organizaci přináší dobrovolníkovi.....	16
2.2 Příprava organizace na přijetí dobrovolníků	17
2.2.1 Koordinátor dobrovolníků	18
2.2.2 Dobrovolnická centra	19
2.3 Bariéry rozvoje dobrovolnictví v organizacích	19
2.4 Činnosti prováděné dobrovolníky v sociálních zařízeních	20
2.5 V jakých sociálních zařízeních mohou dobrovolníci působit	21
2.5.1 Dobrovolnictví v domovech pro seniory	22
2.5.2 Dobrovolnictví v neziskových organizacích	23
3 METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY	24
3.1 Získávání dobrovolníků	24
3.1.1 První pohovor s dobrovolníkem	25
3.2 Příprava dobrovolníků na dobrovolnickou činnost v organizaci.....	26
3.3 Zahájení, vedení a ukončení dobrovolnické činnosti	28
3.3.1 Co je důležité pro motivaci dobrovolníků v organizaci	29
3.3.2 Oceňování a odměňování dobrovolníků.....	29
3.3.3 Supervize dobrovolníků	30
II Výzkumná část.....	32
4 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	32
5 METODIKA VÝZKUMU	33
5.1 Výzkumný vzorek.....	33
5.2 Metodika kvalitativního výzkumu	33
5.3 Metodika kvantitativního výzkumu	34
6 PREZENTACE VÝSLEDKŮ.....	35
6.1 Strukturovaný rozhovor	35
6.2 Dotazníkové šetření.....	42
7 DISKUZE	55

8 ZÁVĚR	60
9 SOUPIS BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ	61
10 PŘÍLOHY	63

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Pohlaví respondentů	42
Obrázek 2 Rozdělení respondentů do věkových skupin	43
Obrázek 3 Délka pracovního působení v zařízení	44
Obrázek 4 Pracovní zařazení respondentů	45
Obrázek 5 Setkávání respondentů s dobrovolníky v zařízení	46
Obrázek 6 Častost setkávání respondentů s dobrovolníky	47
Obrázek 7 Spolupráce s dobrovolníky z pohledu respondentů	48
Obrázek 8 Ulehčení práce respondentů díky dobrovolníkům	49
Obrázek 9 Přínosnost práce dobrovolníků v zařízení z pohledu respondentů	50
Obrázek 10 Možnost ohrožení klientů dobrovolníky z pohledu respondentů	51
Obrázek 11 Názor respondentů, zda mají pracovníci s dobrovolníky více práce, více starostí, než bez nich	52
Obrázek 12 Znalost respondentů, týkající se možných dobrovolnických činností vykonávaných dobrovolníky v zařízení	53
Obrázek 13 Možné dobrovolnické činnosti	54

ÚVOD

V bakalářské práci se zabývám dobrovolnictvím v sociálních zařízeních. V teoretické části popisuji dobrovolnictví obecně, dále dobrovolnictví v sociálních zařízeních a nakonec se zabývám metodikou práce s dobrovolníky. Ve výzkumné části nejdříve rozebírám výsledky rozhovorů, které byly prováděny s koordinátory dobrovolníků v jednotlivých sociálních zařízeních. Poté zde prezentuji výsledky z dotazníkového šetření, kde byly v daných sociálních zařízeních zjišťovány zkušenosti pracovníků s dobrovolníky a jejich náhled na ně.

Téma dobrovolnictví mě velice zajímá, proto jsem si ho vybrala. Sama jsem měsíc vykonávala dobrovolnou činnost v domově pro seniory a ve stacionáři pro děti s mentálním a kombinovaným postižením. Chtěla jsem smysluplně využít svůj volný čas před tím, než jsem nastoupila na vysokou školu na obor zdravotně-sociální pracovník. Z vlastních zkušeností můžu říct, že dělat něco dobrovolně pro druhé, i přes to, že za to člověk nedostane žádnou finanční odměnu, opravdu není zbytečné. Pocit, že mohu pomoci někomu, kdo to potřebuje, rozveselit ho a zpestřit jeho den, je k nezaplacení. Především pro člověka, který se chce věnovat sociální práci, je dobrovolnictví v sociálních zařízeních určitě přínosné. Dozví se zde informace o dané organizaci, pozná, jak to chodí na oddělení, má možnost pracovat s klienty a pokud je dobrovolník šikovný, má pak větší šanci, že ho do daného zařízení v budoucnu přijmou jako zaměstnance.

Pro dobrovolníka v určitém zařízení je velmi důležitý především kladný přístup pracovníků k němu. Opět vycházím z vlastních zkušeností. V zařízeních, kde jsem vykonávala dobrovolnou činnost, ke mně pracovníci byli velmi vstřícní, se vším mi poradili a já měla pocit, že o tuto činnost mají zájem. Neumím si však představit dělat dobrovolníka v zařízení, kde by pracovníci k dobrovolníkům přistupovali s nezájmem a nepodporovali by je v dobrovolnických činnostech. V takové organizaci by dobrovolník určitě moc dlouho nevydržel. Proto si myslím, že bylo dobré ve výzkumu zjistit, jak pracovníci na dobrovolnictví ve vybraných zařízeních nahlíží a s tím samozřejmě souvisí i jejich zkušenosti s dobrovolníky, zda jsou kladné, či záporné.

V dnešní uspěchané době je podle mého názoru velmi obdivuhodné, že si někdo udělá čas na to, aby dobrovolně a zadarmo pomáhal lidem, kteří to nejvíce potřebují. Peníze jsou sice důležité, ale rozhodně by neměly být na prvním místě.

CÍLE PRÁCE

Hlavní cíl:

Porovnat dobrovolnictví ve vybraných sociálních zařízeních.

Dílčí cíle:

1. Zjistit charakter dobrovolnictví v daných sociálních zařízeních
2. Zjistit zkušenosti pracovníků s dobrovolníky v daných sociálních zařízeních.
3. Zjistit, jak vnímají pracovníci dobrovolníky v daných sociálních zařízeních.

I Teoretická část

1 OBECNĚ O DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví vychází z hlubokých základů lidského chování a je významnou součástí života lidí, naší morálky a společenského soužití. (Řežuchová, 2011, s. 2) Je to vědomá, svobodně zvolená neplacená činnost, týkající se jakékoli oblasti společenského života. Pro dobrovolnictví je charakteristická a nepostradatelná neformálnost a spontaneita, a to i tehdy, když je dobrovolnictví vedeno profesionálně. (Šormová, 2006, s. 6)

Tošner a Sozanská (2006, s. 37) dobrovolnictví definují takto: „*Dobrovolnictví je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje, a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků.*“

Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 18)

Dobrovolná pomoc nemůže být vnucena, nařízena, musí vyvěrat z potřeb a motivace dobrovolníků, zaměstnanců i vedení organizace a musí respektovat potřeby klientů či charakter služeb, které organizace poskytuje.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 41)

Dobrovolnictví lze chápat také jako určitou formu spolupodílení se na společenském a kulturním životě. Je to činnost, kterou člověk dělá dobrovolně, ze svého vlastního rozhodnutí, a to bez ohledu na danou kulturu. (Křivohlavý, 2011, s. 64)

Dobrovolnická činnost je vykonávána jak v České republice, tak i v zahraničí. Dobrovolník ji může vykonávat krátkodobě, dlouhodobě, pouze nárazově nebo pravidelně, při svém běžném zaměstnání či studiu a v některých případech i na plný úvazek, dále jako odborník, jako pomocná síla, v oboru blízkém jeho zaměstnání nebo v oboru úplně odlišném od jeho profese. (Kolektiv autorů, 2001, s. 4)

1.1 Kdo je dobrovolník

Dobrovolník je člověk, který ze své vlastní vůle, bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, znalosti a dovednosti ve prospěch druhých lidí či společnosti. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35; Tošner, 2013, s. 64) „*Dobrovolník je někdo, kdo neváhá obětovat část svého volného času pro vyplnění prázdného času druhých anebo zajištění aktivity, kterou by jinak neměl kdo organizovat.*“ (Šormová, 2006, s. 11)

Tošner (2013, s. 64) tvrdí, že dobrovolníkem může být v podstatě kdokoli, protože každý umí něco, co může nabídnout ostatním lidem.

Dobrovolníkem se může stát každý zralý a způsobilý člověk, který se chce dobrovolné činnosti věnovat a který má opravdový zájem o nabízenou aktivitu. U dobrovolníka je podstatná především jeho motivace dobrovolnou činnost vykonávat. Avšak aby jeho pomoc byla účinná, musí si dobrovolník vybrat činnost s ohledem na své schopnosti a dovednosti. Dobrovolník by měl být spolehlivý, zodpovědný, vnímavý, citlivý, tolerantní, vytrvalý, otevřený, měl by být schopen spolupracovat a je nutné, aby dodržoval mlčenlivost. (Šormová, 2006, s. 11-13; Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 14) Měl by přicházet v dohodnutý čas, ochotně pracovat či spolupracovat na uložených úkolech, být kreativní a v dobré náladě, a pokud je potřeba, pracovat samostatně. (Kolektiv autorů, 2001, s. 4)

Dobrovolníky mohou dělat čeští i cizí státní příslušníci, mládež, dospělí, senioři, ale i občané se zdravotním postižením. (Kolektiv autorů, 2001, s. 4) V ČR dělají dobrovolníky většinou studenti středních a vysokých škol, a to především ti, kteří se připravují na pomáhající profese (sociální práci atd.). Je důležité zdůraznit, že mezi dobrovolnou činností nepatří praxe, kterou student musí povinně vykonávat v rámci svého vzdělání. Dále pak často dobrovolnou činnost vykonávají ženy mezi 50 – 60 lety, které nastoupily do důchodu a chtějí se i nadále aktivně zapojit do společenského dění, nebo jim děti odešly z domova a mají často volný čas, pro který zatím nenašly využití. Dobrovolníky také bývají nezaměstnaní lidé. (Šormová, 2006, s. 12-13; Záškodná, Mojžíšová, 2011, s. 66)

1.2 Dělení dobrovolnické činnosti

Z hlediska historického vývoje rozeznáváme **evropský model dobrovolnictví (komunitní)**, kdy se dobrovolníci spontánně setkávají v přirozeném prostředí na základě společných zájmů, a **americký model dobrovolnictví (manažerský)**, kdy dobrovolníky organizují profesionálně vedená dobrovolnická centra. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 38)

Dále Tošner a Sozanská (2006, s. 38-39) dělí dobrovolnictví podle toho, jakým způsobem vzniká. Zaprvé je to **dobrovolnictví, jež vzniká „zdola nahoru“** a je založené na skupině lidí, která začne dělat nějakou společnou činnost, postupně se z ní začne vytvářet neformální strukturovaná skupina, která může vyzářet až v neziskovou organizaci. Zadruhé je to **dobrovolnictví, které působí „zvenčí dovnitř“**, což je strukturovaná organizace, v níž zprvu pracují jen profesionálové a až později zde začíná spolupráce s dobrovolníky. Jedná se například o domovy pro seniory, ústavy sociální péče, školy atd.

Dalším možným dělením je dělení podle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci. V prvním případě je **na dobrovolnících přímo závislý chod organizace**, kde je pouze malá skupina profesionálů a dobrovolníci zde vykonávají hlavní poslání organizace (např. humanitní akce). V druhém případě **dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními pracovníky**, ale dobrovolnická činnost není základem provozu organizace (např. dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních). Ve třetím případě **činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná**, avšak pomáhá zkvalitňovat poskytované služby (jsou to např. vycházky s klienty nebo jiné volnočasové aktivity). (Tošner, Sozanská, 2006, s. 38-39)

Dále lze dobrovolnictví dělit podle doby trvání dobrovolné činnosti. Dobrovolníci se mohou zapojit buď do **jednorázových akcí** (benefiční koncerty, veřejné sbírky, kampaně apod.), nebo poskytovat organizaci **dlouhodobou dobrovolnou pomoc**. Jednorázové akce jsou vhodné pro dobrovolníky, kteří nemají víc času než několikrát do roka. Tato činnost nemusí být příliš formalizována, postačí jen ústní dohoda o pomoci. Je zde pouze nutné dobrovolníkovi vysvětlit, jaký úkol bude na akci plnit. Tyto akce mohou být zároveň vhodnou formou pro získání nových dobrovolníků a jejich spolupráci. Dlouhodobá pomoc je poskytována pravidelně a opakovaně, např. dvě hodiny dvakrát týdně po dobu půl roku. Zde je vhodné mít písemnou dohodu o spolupráci mezi dobrovolníkem a organizací. Organizace

poté může s dobrovolníkem počítat, tudíž se jí vyplatí investovat do přípravy popř. i pojištění dobrovolníka. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 40; Šormová, 2006, s. 9)

1.3 Zákon o dobrovolnické službě

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě platí od 1. 1. 2003. Upravuje pouze takové podmínky dobrovolnictví, které podporuje stát, neupravuje podmínky dobrovolné činnosti obecně. Z toho vyplývá, že pokud organizace nestojí o podporu státu v oblasti dobrovolnictví, není povinnost této organizace ani dobrovolníků naplňovat podmínky tohoto zákona. (Tošner, 2013, s. 64)

Tošner uvádí, že za dobrovolnickou službu se považují aktivity, při kterých dobrovolník poskytuje pomoc svým spoluobčanům a společnosti obecně. Tyto činnosti jsou poskytovány ze svobodné vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu. (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>)

Podle Tošnera zákon o dobrovolnické službě představuje ucelený, vzájemně provázaný systém podmínek, jejichž splnění umožňuje organizacím (občanským sdružením, obecně prospěšným společnostem, církvím a náboženským společnostem a jejich právnickým osobám) dosáhnout na udělení akreditace pro oblast dobrovolnické služby, která je udělována na tři roky a spadá do působnosti ministerstva vnitra. Akreditace je garancí, že organizace s akreditovaným projektem zajišťuje všem svým partnerům služby ve standardní kvalitě. Akreditace je udělována nestátním neziskovým organizacím, které zajišťují výběr, přípravu, smluvní vztahy, bezpečnost, pojištění atd. pro dobrovolníky. Akreditované organizace mohou požádat o státní dotace na organizaci dobrovolnické služby, a to u Ministerstva vnitra. (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>)

2 DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH ZAŘÍZENÍCH

2.1 Význam dobrovolnictví

Dobrovolnictví může být velkým přínosem a spolehlivým a pravidelným zdrojem pomoci pro organizaci. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37) Může celkově zlepšit komunikaci a atmosféru v organizaci, přinést do ní nového ducha a nadšení. Dobrovolníci poskytují pomoc nejen při plnění poslání organizace, ale nabízejí i nové pohledy na řešení různých problémů, přinášejí nové nápady, poskytují organizaci zpětnou vazbu, nezkršený nadhled, zabraňují stereotypu, navazují nové kontakty využitelné pro organizaci a také propagují organizaci na veřejnosti. Dobrovolník může dobře identifikovat problémy a potřeby klientů, na které pak organizace může zaměřit svou činnost. Dobrovolníci mohou být pro organizaci úsporou času, protože mají možnost dělat s klienty činnosti, na které pracovníci v běžném provozu nemají čas nebo mohou pracovat na místech, pro které organizace nemá placené pracovníky. Mohou se klientům více věnovat a poskytnout jim tak jinou, neformální formu vztahu, a tím zkvalitňovat nejen život klienta, ale také rozšířit a zkvalitnit služby celé organizace. Při přijímání placených pracovníků mohou dobrovolníci organizaci ulehčit výběr, protože osvědčený dobrovolník se může stát nejvhodnějším kandidátem. (Tošner, 2013, s. 59-60; Tošner, Sozanská, 2006, s. 72; Šormová, 2006, s. 14; Kolektiv autorů, 2001, s. 6-7) Dobře organizované dobrovolnictví se může stát podstatnou součástí organizace, kdy profesionální pracovníci i dobrovolníci tvoří jeden sehraný tým. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 31)

2.1.1 Co dobrovolnická činnost v organizaci přináší dobrovolníkovi

Mnoho lidí si může klást otázky typu: „Proč dělat dobrovolníka, když je to zadarmo? Co dobrovolníka může motivovat k tomu, dobrovolnou činnost vykonávat?“.

Lidé dělají dobrovolníky z různých důvodů. Někteří chtějí dělat něco smysluplného, využít své volno pro dobrou věc, pomoci lidem, být pro někoho potřební, jiní chtějí lépe poznat dané zařízení, získat praxi v oboru, kterému by se chtěli dále věnovat, a někoho pouze zaujme

dobrovolnická činnost v určitém zařízení, o které se dozvěděl například v médiích či od kamaráda, a tak se rozhodne, že to zkusí. Někdo se například také chce prostřednictvím dobrovolnictví naučit, jak organizovat dobré dobrovolnické projekty. (Kolektiv autorů, 2001, s. 5-6)

A v čem je pro dobrovolníka dobrovolnictví významné? Při dobrovolnické činnosti může dobrovolník uplatnit své schopnosti a nadále je rozvíjet, učit se novým dovednostem, posílit své sebevědomí, získávat zkušenosti, zážitky, nové kontakty a přátelské vztahy, poznávat nové prostředí apod. (Šormová, 2006, s. 13; Tošner, 2013, s. 64) Dobrovolnictví dobrovolníkům přináší pocity smysluplné práce, možnost seberealizace, příležitost jak být někomu užitečný, prospěšný, a příležitost pro osobní růst dobrovolníka. Pro člověka, který je nezaměstnaný, nebo který zrovna nastoupil do důchodu, může být dobrovolnictví významné pro udržení sociálních dovedností spojených s prací a s pracovními návyky. Umožňuje jim udržovat se v kondici a dává jim možnost aktivně využít dobu dlouhodobější nezaměstnanosti. Pro studenty je významné to, že si rozšíří a prohloubí kvalifikační schopnosti. Dobrovolná činnost je také smysluplným vyplněním volného času. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 51; Tošner, 2013, s. 64; Šormová, 2006, s. 13)

2.2 Příprava organizace na přijetí dobrovolníků

Organizace se musí na přijetí dobrovolníků náležitě připravit, zvláště pokud s dobrovolníky začíná a nemá s nimi mnoho zkušeností. (Kolektiv autorů, 2001, s. 6) Je nutné připravit pracovníky na přijetí dobrovolníků a naplánovat, jak půjde zkoordinovat práce profesionálů a dobrovolníků. (Tošner, 2013, s. 60) Organizace by měla mít konkrétní a jasnou představu o tom, proč dobrovolníky potřebuje, jakou činnost budou dobrovolníci vykonávat, v jakém optimálním časovém rozpětí (kolik hodin týdně, měsíčně, ve všední dny či jen o víkendech, v dopoledních nebo spíše odpoledních hodinách apod.), komu ji budou poskytovat, kde bude jejich činnost probíhat (ať už na pokojích s klienty, v kancelářích nebo v terénu), popřípadě jakým způsobem budou oceňováni. Dále by organizace měla stanovit potřebné kvalifikační a jiné požadavky, fyzické či psychické nároky na dobrovolníky a jiné. Také je nutné vyškolit koordinátora dobrovolníků, který se jim bude věnovat. (Kolektiv autorů, 2001, s. 7-9) Významnou pomocí při organizaci dobrovolníků sehrávají

dobrovolnická centra, proto je dobré, pokud s nimi již od začátku organizace spolupracuje. (Tošner, 2013, s. 60)

Obecně se dá říct, že čím jasnější kritéria na výběr, nábor, uplatnění a vedení dobrovolníků si organizace určí, tím snadněji se organizaci podaří je do aktivit zapojit. Určitá obecná pravidla pomáhají novým dobrovolníkům lépe se orientovat v zařízení, protože dobrovolníci obvykle potřebují pro svou činnost alespoň základní řád. V chaosu lze vykonávat činnost pouze krátkodobě. (Kolektiv autorů, 2001, s. 7)

2.2.1 Koordinátor dobrovolníků

Koordinátor obvykle dobrovolníky v organizaci vede a pro dobrovolnickou činnost v zařízení je nezbytný. Jeho náplní práce je výběr, výcvik, řízení, zajištění supervize, hodnocení a ocenění dobrovolníků. Koordinátorem může být jak placený zaměstnanec, tak i dobrovolník. (Tošner, Sozanská, 2006, s 69-70)

„Koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou v dobrovolnickém programu. Koordinuje dobrovolnictví v organizaci, od výběru dobrovolníků spojeného s propagací činnosti organizace, přes výcvik dobrovolníků včetně zpracování metodiky a vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky až k zařazování dobrovolníků do chodu organizace. Koordinátor vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost, řeší vzniklá nedorozumění a problémy, hledá a organizuje příležitosti k poděkování dobrovolníkům, je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci, vedením i klienty organizace, udržuje styk s nejbližším dobrovolnickým centrem, s médii i dalšími organizacemi, zpracovává kodexy či práva a povinnosti dobrovolníků, případně pravidla mlčenlivosti, a vede potřebnou administrativu, jako jsou smlouvy s dobrovolníky, případné pojistné smlouvy apod.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76)

Koordinátor také připravuje plán realizace jednotlivých aktivit a zpravidla jednou za měsíc hodnotí a zpracovává měsíční přehledy o počtech dobrovolníků a odchozených hodin. (Janičková, Zmeškalová, 2011, s. 24-25) Měl by být dobrým organizátorem, měl by umět poradit, navodit přátelskou atmosféru, zajistit přiměřenou podporu dobrovolníkovi, měl by být důsledný, spravedlivý a otevřený. (Kolektiv autorů, 2001, s. 18)

2.2.2 Dobrovolnická centra

Jak uvádí Tošner, „v České republice působí neziskové organizace – dobrovolnická centra, které se specializují na management dobrovolnictví. Jsou to obvykle nestátní neziskové organizace poskytující informace a podporu dobrovolnictví ve svém regionu a podporující spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi s cílem zapojení co největšího počtu obyvatel do řešení problémů komunity.“ (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>)

Dobrovolnická centra organizují dobrovolnictví, pomáhají při výběru a výcviku dobrovolníků, při zaškolování koordinátorů, při přípravě metodiky dobrovolníků a také spolupracují s různými organizacemi využívající dobrovolníků. Poskytují i supervizní programy, zajišťují pojištění dobrovolníků a jsou důležitá při propagaci a podpoře dobrovolnictví ve společnosti. (Tošner, 2013, s. 60; Tošner, Sozanská, 2006, s. 31)

Významné dobrovolnické centrum je HESTIA (Národní dobrovolnické centrum). (Novotný, Stará, 2002, s. 49) Organizace HESTIA působila v ČR od roku 1993 jako nadace, poté od roku 1998 působí jako občanské sdružení. Jejím hlavním úkolem je podpora, rozvoj a propagace dobrovolnictví v České republice. Realizuje množství projektů zaměřených na rozvoj dobrovolnictví v různých typech organizací a má vlastní dobrovolnické programy. (<http://www.hest.cz/>) Dále také realizuje řadu aktivit, podporuje a realizuje výcvikové, vzdělávací a výzkumné programy, terapie, poradenství, supervize a stáže. Mimo jiné HESTIA přispívá k propagaci a publicitě uvedených aktivit a navazuje kontakty s institucemi s podobnými cíli jak v ČR, tak i v zahraničí. (<http://www.hest.cz/hestia/informace-o-hestii/#.UxsZ0j95PqE>)

2.3 Bariéry rozvoje dobrovolnictví v organizacích

Při zavádění dobrovolnictví v organizaci se mohou vyskytnout různé bariéry. Proto je nutné zjistit již na začátku, jaké jsou v organizaci postoje k dobrovolnictví, zda má organizace o dobrovolníky zájem, zda je vůbec potřebuje a k čemu. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 40)

Hlavní bariérou může být pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků. V organizaci mohou panovat názory, že dobrovolníci jsou pro organizaci přítěží, protože se o ně někdo musí starat, nebo se mohou objevit obavy, zda bude možno dobrovolníkům důvěřovat, svěřit

jim odpovědnější činnost, nebo zda jsou motivy dobrovolníka čestné. Dále se mohou vyskytnout obavy ze zneužití a poškození klienta dobrovolníkem, jako je například nedodržení mlčenlivosti, nadměrné litování, riziko úrazu apod. Dalším problémem může být nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků, nedostatek informací o dobrovolnictví či názor, že u nás nejsou zájemci o dobrovolnickou činnost. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 40, 54)

Hlavně nedostatek informací o dobrovolnictví a jeho kladném vlivu jak na klienty v zařízení, tak na celkovou atmosféru v organizaci, je často příčinou nedůvěry a neochoty s dobrovolníky spolupracovat. Avšak příklady úspěšného využívání dobrovolníků, postupné zvyšování prestiže dobrovolnictví prostřednictvím medií, také studijní pobyty a návštěvy v zahraničí, mohou pomoci postupně řadu bariér překonat a učinit z dobrovolníků běžnou součást života všech sociálních zařízení. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 54)

2.4 Činnosti prováděné dobrovolníky v sociálních zařízeních

Obvykle se v organizaci najdou činnosti, které zde dosud chybí, a které by byly vhodné právě pro dobrovolníky. Činnost dobrovolníků je závislá na potřebách a možnostech organizace, ale záleží také na nápadech dobrovolníků a pracovníků v organizaci. (Tošner, 2013, s. 65) Při zadávání úkolů pro dobrovolníky by organizace měla brát zřetel na jejich individuální nadání a dovednosti. (Šormová, 2006, s. 12) Avšak sestavování činností by se měli účastnit nejen zaměstnanci a dobrovolníci, ale především klienti, kteří vědí nejlépe, co jim chybí, co by jim zpříjemnilo nebo usnadnilo pobyt v zařízení, či jakým způsobem by nejraději trávili svůj čas. Rozhodně však dobrovolná činnost nezahrnuje práci profesionálů a činnosti, do nichž se nikomu nechce. (Tošner, 2013, s. 65)

Někteří dobrovolníci mají jasnou představu o tom, jakou dobrovolnickou činnost a s jakou cílovou skupinou by chtěli dělat a ti si hledají místo přímo v určité organizaci. Často se objevují i zájemci, kteří chtějí být nějak užiteční, ale přesně nevědí, jakou dobrovolnickou činnost by chtěli dělat, někdy se navíc ani nechtějí zavazovat k pravidelné činnosti, a pro tyto zájemce je vhodné se pouze zaevidovat do dobrovolnického centra, jež pro ně sestavuje kalendář jednorázových akcí podle nabídky různých organizací. Tito dobrovolníci se časem

mohou rozhodnout, podle toho co je zaujme, do jaké organizace budou chodit a jaké činnosti budou vykonávat. (Tošner, 2013, s. 66-67)

Obecně mezi činnosti, prováděné dobrovolníky s klienty, patří např. hraní společenských her, čtení u lůžka, výtvarné dílny (keramika, malování, vyšívání, ubrousková technika atd.), sportovní aktivity (jednoduché cvičení s klienty, šipky, stolní fotbal, kulečnick apod.), doprovod na procházky, zpívání či hraní na rytmické nástroje ve skupině, zooterapie (což je terapie např. se psy, kočkami či jinými zvířaty), promítání filmu s následnou besedou nebo pouhé posezení při čaji, kdy si dobrovolník povídá s klientem, vyslechne ho a může se stát i jeho emoční podporou. (Tošner, 2013, s. 65; Novotný, Stará, 2002, s. 39) Dále to může být pomoc na jednorázových akcích, jakou jsou vánoční besídky, Mikuláš, Tři králové a jiné. (Novotný, Stará, 2002, s. 40) Je ovšem nutné, aby byl dobrovolník již předem upozorněn na riziko, které může vzniknout, pokud by s klientem navázal příliš úzké přátelství, předal mu své osobní kontakty a následně by pak nemusel být schopen unést takto vzniklou vazbu. (Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 19)

Dobrovolná činnost však nemusí zahrnovat pouze práci s klienty. Patří sem mimo jiné pomoc koordinátorovi dobrovolníků organizovat dobrovolnickou činnost, pomoc při různých technických opravách či údržbách, pomoc při práci na zahradě a úpravě květin, pomoc s administrativními pracemi v kanceláři, nebo dobrovolník může prodávat např. v charitativním obchodě s dárky, které vyrobili klienti. Výnos pak může jít na financování dobrovolnických aktivit či na provoz sociálního zařízení. (Novotný, Stará, 2002, s. 40) V mnohých těchto činnostech však musí být dobrovolník odborníkem.

„Vytváření nabídky činností pro dobrovolníky je trvalý a otevřený proces, nabídka se postupně rozšiřuje tak, jak si pracovníci troufnou dobrovolníky zapojit, jak jim to dovolí jejich zkušenosti a jak se mění a vyvíjí organizace.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 75)

2.5 V jakých sociálních zařízeních mohou dobrovolníci působit

V souvislosti se sociální oblastí jsou dobrovolníci často zmiňováni. (Šormová, 2006, s. 9) Existuje celá řada sociálních zařízení, které mohou dobrovolníkům poskytovat velice široké

spektrum nejrůznějších aktivit. Cílem činností je začlenění klienta do společnosti, prevence sociálního vyloučení či alespoň zmírnění jeho vyloučení a handicapu. (Šimková, 2011, s. 15)

Například v domovech pro seniory mohou být dobrovolníci chápavými společníky, kteří vyslechnou klienty, předčítají jim např. z novin, hrají s nimi hry nebo pomáhají při společenských akcích. V k-centrech, která poskytují služby uživatelům drog a jejich blízkým osobám, pomáhají při poskytování hygienických pomůcek a potravinového servisu, působí v kontaktních místnostech při různých skupinových sezeních či pomáhají roznášet letáky. V azylových domech pro ženy a matky s dětmi mohou zajišťovat pravidelné volnočasové aktivity pro přítomné děti a pomáhat jim s přípravou do školy. Matkám mohou připravovat programy např. z oblasti zdravotní péče, pedagogiky či ekologické výchovy. V nízkoprahových centrech mohou dobrovolníci pomáhat pracovníkům při klubové činnosti s dětmi a mládeží, včetně přípravy na vyučování. (Šimková, 2011, s. 15)

V dětských domovech mohou dobrovolníci připravovat, zajišťovat a realizovat různou zájmovou činnost a aktivity. V některých dětských domovech děti do základních škol dojíždějí a mají tak možnost navazovat nové kontakty a věnovat se volnočasovým aktivitám. Mnoho domovů má však ve své budově i školu, kde se děti vzdělávají, tudíž zde mají pouze malou možnost zapojit se do aktivit okolního světa, navazovat přirozené kontakty a vazby se svými vrstevníky a poznávat nové lidi. Právě dobrovolníci mohou těmto dětem zkvalitnit trávení volného času, zprostředkovat jim nové poznatky a zážitky a zapojit je do různých volnočasových aktivit, a to i mimo dětský domov. (Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 12-13, 15)

Dále mohou dobrovolníci působit při integraci cizinců, v různých charitativních činnostech, v neziskových organizacích, mohou pomáhat lidem s tělesným, mentálním či smyslovým postižením (např. v ústavech sociální péče), bezdomovcům nebo lidem infikovaných virem HIV. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 26-27)

2.5.1 Dobrovolnictví v domovech pro seniory

Bohdana Furmanová uvádí, že velké množství dobrovolníků jsou mladí lidé, a to především studenti. Mladí dobrovolníci mají různé důvody, proč vykonávat dobrovolnické

činnosti v domovech pro seniory. Mohou u nich hledat něco, co jim doma chybí, nebo jim možná chtějí předávat to hezké, co prožívají či prožili se svými prarodiči. Pro mladého člověka bývá složité pochopit myšlení seniora, kterého trápí samota, stáří a nemoci. I tak mnoho mladých absolvuje speciální výcvik zaměřený na činnost v domovech pro seniory. Tito dobrovolníci pak často bývají překvapeni tím, jaké informace jim svět klientů odkrývá. Mohou se také vyskytnout obavy z mezigenerační konverzace. To však není důvod odstoupit od touhy pomáhat seniorům. Často mají dobrovolníci velkou snahu navázat s klientem pěkný vztah, který je nutno podporovat. (Novotný, Stará, 2002, s. 47-48)

Profesionálové v zařízeních by měli pochopit, jak je role dobrovolníka u seniorů důležitá. Měli by také klientům srozumitelně vysvětlit, proč za nimi budou dobrovolníci docházet. Při utváření nových párů by se mělo postupovat citlivě a měl by se brát ohled na vzájemné sympatie. Dobrý koordinátor by měl mít přehled o vztazích dobrovolníka s klientem. Je neštěstí, pokud je koordinátorem pověřen člověk, kterého tato činnost netěší či ji špatně chápe a svým necitlivým přístupem může zkazit nadšení, které dobrovolník svou návštěvou přináší. (Novotný, Stará, 2002, s. 48)

Je nutné také říci, že populace seniorů stále přibývá, společnost si tudíž na tuto skutečnost musí zvykat a já osobně si myslím, že dobrovolníci budou v domovech pro seniory stále více vítáni.

2.5.2 Dobrovolnictví v neziskových organizacích

Dobrovolnictví je tradičně spojeno s aktivitami v neziskových organizacích. Frič (2001) uvádí, že pro vytvoření pozitivního obrazu v neziskových organizacích jsou důležité především vlastnosti, týkající se dobročinnosti a služeb, které jsou občanům poskytovány. Podstatné je charitativní úsilí pomáhat těm, kteří to nejvíce potřebují a schopnost vytvářet mezi lidmi pocit solidarity. (Řežuchová, 2011, s. 2)

Uplatnění dobrovolníků v neziskových organizacích je opravdu velice široké. Dobrovolníci se zde mohou zapojit takřka do všech projektů. Každý však nemůže vykonávat jakoukoliv práci, i přes to, že je to práce dobrovolnická, proto je důležité vybrat toho správného dobrovolníka. (Kolektiv autorů, 2001, s. 2)

3 METODIKA PRÁCE S DOBROVOLNÍKY

Do metodiky práce s dobrovolníky se dá zařadit získávání dobrovolníků, jejich příprava, samotné zahájení a vedení dobrovolnické činnosti, supervize, motivace a hodnocení dobrovolníků, případně ukončení spolupráce s dobrovolníky.

Získávání, výběr, výcvik a podpora dobrovolníků je nepřetržitým, stále se opakujícím procesem. (Tošner, 2013, s. 68-69)

3.1 Získávání dobrovolníků

Do této etapy patří nábor dobrovolníků, první pohovor s nimi a následně pak výběr vhodných dobrovolníků.

Existují různé postupy při získávání dobrovolníků. Jiné je to na jednorázové akce, jiné je to na dlouhodobou a opakovanou spolupráci. Vždy je však nutné respektovat školní rok u studentů a pracovní dobu u lidí pracujících. (Tošner, 2013, s. 68-69)

Cílem náboru dobrovolníků je získat co nejvíce zájemců o dobrovolnickou činnost v daném sociálním zařízení a potom z nich vybrat ty nejlepší. Při náboru se používají různé metody získávání dobrovolníků. Jednou z nich může být osobní kontakt, kdy např. přímo dobrovolník informuje o svých zážitcích a zkušenostech z dobrovolnictví své okolí. (Tošner, 2013, s. 68-69) Kontakt s okolím je podstatný i prostřednictvím medií, v dnešní době především prostřednictvím internetu a sociálních sítí. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 57-59) Dalšími metodami jsou letáky, plakáty, vývěsky, nástěnky, televizní či rozhlasové vysílání, místní tisk, odborné a specializované časopisy nebo náborové akce např. na středních či vysokých školách. Dále je to spolupráce s dobrovolnickými centry a neziskovými organizacemi a propagace dobrovolnictví prostřednictvím nich. Inzeráty je vhodné zveřejnit také na úřadech práce, na obecních úřadech či v knihovnách. Vždy je lepší kombinovat více forem. (Tošner, 2013, s. 68-69; Kolektiv autorů, 2001, s. 8) Dobrovolníci mohou v inzerátech psát nebo sdělovat své zkušenosti a osobní výpovědi, pozitivně i negativně vylíčit situace, které při dobrovolnické činnosti prožili. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 57-59)

Informovat veřejnost je důležité zejména z počátku, kdy organizace s dobrovolnictvím začíná, časem se pak dobrovolníci budou hlásit sami. (Tošner, 2013, s. 68-69) Podstatné je informovat společnost o jednotlivých akcích a příležitostech k dobrovolné činnosti, dále o tom, jaký užitek dobrovolnictví přináší nejen příjemci dobrovolných činností, ale také samotnému dobrovolníkovi, přičemž cílem je získat nové dobrovolníky a změnit postoje veřejnosti vůči fenoménu dobrovolnictví. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 31, 60)

Významným rokem pro rozvoj dobrovolnictví byl rok 2011, který byl vyhlášen Evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. (Tříkrát o dobrovolnictví, 2011, s. 423) Byla to dobrá příležitost k tomu, aby veřejnost mohla být ve větší míře informována o dobrovolných aktivitách a aby se zvýšilo povědomí veřejnosti o významu dobrovolnictví. (Barochová, 2011, s. 9)

3.1.1 První pohovor s dobrovolníkem

Se zájemcem o pravidelnou dobrovolnickou činnost je třeba si sjednat osobní schůzku s koordinátorem dobrovolníků. Je to dobrá příležitost k tomu, aby si obě strany mohly vyjasnit vzájemné představy vztahující se k dobrovolné činnosti. (Novotný, Stará, 2002, s. 19)

Při prvním pohovoru by měl dobrovolník získat základní informace o organizaci, ve které chce dělat dobrovolnou činnost, a také o organizaci, která se zabývá koordinací dobrovolnické činnosti (např. dobrovolnické centrum, nezisková organizace). Dále by dobrovolníkovi měly být vysvětleny podmínky, za nichž lze dobrovolnou činnost vykonávat (minimální časové nároky, podmínka věku), možnosti uplatnění v zařízení. Také by dobrovolník měl být rámcově seznámen s možnými dobrovolnickými činnostmi. (Novotný, Stará, 2002, s. 19)

Koordinátor by se také měl seznámit se samotným dobrovolníkem, jeho motivací, zájmem a případně vyloučit rizika ze strany dobrovolníka. (Tošner, 2013, s. 69) Dále by měl zjistit, kde se dobrovolník o organizaci dozvěděl, zda již má nějaké zkušenosti, proč se rozhodl pro dobrovolnictví právě v daném zařízení, co od dobrovolnictví očekává, o jaké činnosti má zájem a kolik času chce dobrovolnictví věnovat. Také je dobré zjistit, jaké jsou zájmy dobrovolníka, co jeho samotného baví a co z toho může nabídnout a využít v rámci dobrovolné činnosti v zařízení. (Novotný, Stará, 2002, s. 20)

Po skončení prvního pohovoru bude uchazeč o dobrovolnickou činnost přijat, nebo se může stát, že ho koordinátor může odmítnout. A to v případě, že se dobrovolník pro dobrovolnictví s danou cílovou skupinou nehodí nebo není schopen plnit potřeby organizace, je s ním těžké domluvit se na oboustranně prospěšné spolupráci, či nemá potřebné dovednosti k provádění dobrovolnické činnosti v dané organizaci. Proto je nutné již na počátku, aby organizace uměla definovat roli dobrovolníka, to znamená, co má dobrovolník v organizaci dělat a jaké potřebuje vlastnosti a dovednosti. (Novotný, Stará, 2002, s. 20; Tošner, 2013, s. 60; Tošner, Sozanská, 2006, s. 69) Role dobrovolníka by měla být taková, aby se na něho příjemce pomoci mohl spolehnout v dohodnutém rámci. (Tošner, 2013, s. 59)

Pokud se koordinátor s dobrovolníkem domluví na spolupráci, pozve ho na přípravu dobrovolníků. I když si uchazeč není úplně jistý, zda danou činnost zvládne, může se přípravy účastnit, protože zde má možnost ještě lépe si ujasnit své možnosti a motivaci. Další možností je dát uchazeči čas na rozmyšlenou a nabídnout mu např. setkání s již zkušeným dobrovolníkem, s kterým si může dobrovolnou činnost vyzkoušet. (Novotný, Stará, 2002, s. 20-21)

3.2 Příprava dobrovolníků na dobrovolnickou činnost v organizaci

Sociální zařízení patří mezi specifické instituce s pevnými pravidly a zvyklostmi, proto dobrovolníci vstupující do těchto zařízení musí projít profesionální přípravou. (Tošner, 2013, s. 60) Profesionální příprava a výběr toho správného dobrovolníka je důležitý z toho důvodu, že na dobrovolnících často závisí nejen spokojenost klienta v organizaci, ale i kvalita jeho života. (Šormová, 2006, s. 9)

Každá organizace má vlastní systém výběru a přípravy dobrovolníků. (Tošner, 2013, s. 69) Jinak bude dobrovolník připravován na práci s dětmi, jinak na dobrovolnou činnost v ústavu sociální péče, jinak při zapojení do chodu domova pro seniory. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 79) Někteří dobrovolníci vědí konkrétně, co by v organizaci chtěli dělat, jiní mají potřebu dělat něco dobrého, ale nevědí, jak a kde pomoci. Proto je potřeba s každým zájemcem postupovat individuálně. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 80)

Obecně se dá říct, že příprava by měla být taková, aby dobrovolníci získali základní orientaci nutnou pro budoucí činnost, aby jim byly konkrétně vysvětleny činnosti, které mohou v organizaci vykonávat a za jakých podmínek (individuálně či ve skupině), včetně jejich obsahové a časové náplně. Při přípravě by se měli dozvědět, na koho se obrátit s dotazem a komu se svěřit s případnými problémy, měli by poznat hranice svých možností a seznámit se s možnými krizovými situacemi a riziky. (Tošner, 2013, s. 69; Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 14) Dobrovolník by také měl být seznámen s posláním a specifiky organizace, kde bude vykonávat svou činnost, s jejími základními dokumenty (provozní řád apod.), organizační strukturou a s tím, jak vypadá běžný provoz organizace. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 80) Dále by se dobrovolník měl dozvědět, zda od něho organizace očekává nějaké průběžné zprávy a hodnocení dobrovolnické činnosti, a pokud ano, v jakém rozsahu, formě a v jakých termínech. (Kolektiv autorů, 2001, s. 16)

Při přípravě je nutné, aby byl dobrovolník seznámen s jeho právy a povinnostmi. Je přínosné, když součástí přípravy je i seznámení se smyslem a cílem supervize. Dále by se s dobrovolníky měly probrat jejich obavy a nejasnosti a měl by se jim dát prostor pro dotazy a ujasnění si, zda daná dobrovolnická činnost je pro ně vhodná. (Novotný, Stará, 2002) Dobrovolník by také měl již od začátku vědět, že v případě, že se mu dobrovolná činnost nebude líbit nebo že mu nepůjde, může kdykoliv dobrovolnictví v organizaci bez problémů ukončit. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81)

U dobrovolníků se někdy provádí i psychologické posouzení z hlediska zralosti jejich osobnosti a možných psychopatologických rysů. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 80) V některých případech je třeba také vyškolit dobrovolníky v určitých dovednostech, jako jsou základy znakové řeči, komunikace po telefonu, psychologické aspekty práce s mládeží či jinou cílovou skupinou atd. Lze využít nabídky různých organizací, které se specializují na školení těchto dovedností. (Kolektiv autorů, 2001, s. 15)

Dobrovolníci, kteří úspěšně dokončí přípravu a jsou rozhodnuti se zapojit do dobrovolné činnosti, podepisují dohodu či smlouvu, kodex dobrovolníka, kde je obsažen souhrn jejich práv a povinností. Dále podepisují smlouvu o mlčenlivosti, která se vztahuje hlavně k informacím týkajících se klientů. Také jsou dobrovolníci pojištěni z hlediska odpovědnosti za případnou škodu. Někdy je vhodné po přípravě ještě nechat dobrovolníkům čas na rozmyšlenou. V této fázi může ještě koordinátor dojít k závěru, že se některý z dobrovolníků k dobrovolné činnosti v daném zařízení nehodí. (Novotný, Stará, 2002, s. 11, 22; Tošner 2013, s. 60)

3.3 Zahájení, vedení a ukončení dobrovolnické činnosti

Situace nových dobrovolníků v zařízeních se trochu podobá nástupu zaměstnanců do nového zaměstnání. Mnoho dobrovolníků si však na rozdíl od běžného pracovního poměru myslí, že by jim zařízení mělo být za jejich činnost vděčné a že by ostatní zaměstnanci na ně měli mít vždy čas. Z pohledu dobrovolníka je tento názor poměrně logický, může ale ukazovat na nedostatečnou úvodní přípravu, ve které dobrovolníkům měla být vysvětlena náplň práce zaměstnanců. (Kolektiv autorů, 2001, s. 18)

O vedení dobrovolníků se stará koordinátor. Měl by organizovat práci tak, aby každý snadno pochopil, co se od něho i od jiných očekává a žádá. Koordinátor vyžaduje, aby dobrovolníci splnili vše, na čem se předem domluvili a zodpovídá za to, že dobrovolníci svou práci plní dobře a popřípadě dobrovolníkovi vysvětlí, v čem dělá chyby. (Kolektiv autorů, 2001, s. 18) Důležitým úkolem koordinátora je též podporovat a udržovat motivaci dobrovolníků vykonávat dobrovolnou činnost v daném zařízení. S tím souvisí i ocenění dobrovolníků, které by měl koordinátor zajistit. Rozhodně by také měl dobrovolníkovi zařídít pravidelnou supervizi, kterou v některých případech zařizuje dobrovolnické centrum, které s danou organizací spolupracuje.

K ukončení spolupráce s dobrovolníky dochází po uplynutí smluvené doby mezi dobrovolníkem a organizací, popř. mezi dobrovolníkem a dobrovolnickým centrem. Smlouvu či dohodu o dobrovolnické činnosti lze samozřejmě prodloužit, pokud si to dobrovolník bude přát a pokud s ním organizace bude spokojená. Někdy je však nutné ukončit spolupráci s určitým dobrovolníkem neplánovaně, ještě před vypršením smlouvy či dohody, a to z důvodu, že dobrovolník chce buď sám činnost ukončit, nebo koordinátor usoudí, že daný dobrovolník se pro dobrovolnickou činnost v zařízení nehodí. K neplánovanému ukončení dobrovolnické činnosti může dojít i z dalších důvodů, jako je např. nedodržení povinností dobrovolníka apod. (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 133-134)

3.3.1 Co je důležité pro motivaci dobrovolníků v organizaci

Být dobrovolníkem znamená věnovat dobrovolnické činnosti svůj čas a energii a někdy i překonávat množství bariér. Není to jednoduché a ne každý je schopen překonat tyto bariéry, kterými mohou být zaneprázdněnost jinými činnostmi, problémy s dojížděním, náročná situace v práci či obtíže s hlídáním dětí. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 39, 72) Proto je potřeba, aby si organizace dobrovolníků vážily a pozitivně je motivovaly.

Pro motivaci dobrovolníků je důležitá příjemná atmosféra v organizaci, dobrá komunikace nejen mezi pracovníky navzájem, ale i s okolím, jasné signály ze strany zaměstnanců a klientů, že činnost dobrovolníků je vítaná a smysluplná. Dále dobrovolníky motivují jednoduchá pravidla fungování dobrovolnictví, jasná dohoda, v níž je přesně stanoveno, jaké činnosti dobrovolník může dělat, v jakém rozsahu a časovém vymezení. Také je důležitá rychlá a účinná pomoc dobrovolníkovi v případě potřeby, rychlé reagování na podmínky a připomínky dobrovolníků, účinné řešení problémů apod. (Tošner, 2013, s. 72)

Tošner a Sozanská (2006, s. 55) ve své publikaci uvádějí, že dobrovolníky podporuje dobrý vztah s pracovníky, rozmanitost úkolů a možnost projevit svou iniciativu a tvořivost, dále je to vědomí, že jejich přítomnost v organizaci něco znamená, dobrý pocit, že jsou oceňováni, pocit, že dokážou zvládnout předložené úkoly, pocit sounáležitosti a týmové práce spolupracovníků, pocit, že jejich osobní potřeby jsou uspokojovány a další.

3.3.2 Oceňování a odměňování dobrovolníků

Odměnění či ocenění dobrovolníka může výrazně podpořit jeho motivaci.

„Oceňování a odměňování je proces, který by měl dobrovolníka provázet celým jeho pobytem v organizaci. (Tošner, 2013, s. 71)

„Důležité je, aby dobrovolník měl zpětnou vazbu, ocenění či poděkování bylo v odpovídající rovnováze k výsledkům a jeho snaze i k úrovni osobního vztahu s koordinátorem.“ (Tošner, 2013, s. 72)

Dobrovolník sice nedostává finanční odměnu jako pracovníci, avšak to neznamená, že nemůže dostávat jiné druhy odměn nebo že by mu nemohly být hrazeny náklady spojené s výkonem jeho dobrovolnické činnosti (např. proplácení výdajů za cestu do organizace, proplácení obědů či poskytnutí ochranných pomůcek). Druh odměn a ocenění ukazuje, jak si organizace dobrovolníků váží. (Šormová, 2006, s. 6)

Dobrovolníci si určitě zaslouží, aby byla evidována jejich činnost, počet odpracovaných hodin a jejich přínos organizaci. (Tošner, 2013, s. 76) Je vhodné, aby koordinátor alespoň jednou za rok, např. ve spojení s Mezinárodním dnem dobrovolníků (5. prosince), uspořádal setkání dobrovolníků a zaměstnanců spojené s veřejným oceněním zásluh dobrovolníků a s předáním alespoň symbolické ceny. Dalšími možnostmi odměny je například přání k svátku a narozeninám či k vánocům, děkovný dopis, výlet s klienty a zaměstnanci, zajištění volné vstupenky na kulturní, sportovní či jinou akci, uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě, pozvání na neformální setkání týmu, zveřejňování jejich činnosti apod. Pro každého je však vhodné něco jiného, pro někoho by např. veřejné ohodnocení mohlo být spíše stresující a nepříjemné, proto je třeba dbát na individuální přístup. (Tošner, 2013, s. 72; Novotný, Stará, 2002, s. 25-26)

3.3.3 Supervize dobrovolníků

Během dobrovolnické činnosti by s dobrovolníky měla probíhat supervize.

„Supervize je komunikace dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájmy klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka. Supervize je formou posilování, odborného růstu i kontroly dobrovolníků, která je potřebná zvláště v sociálně zaměřených organizacích, kde mají dobrovolníci zodpovědnost ve vztahu ke klientům“. (Tošner, 2013, s. 73)

Cílem supervize bývá poskytování a získávání zpětných vazeb, podpora efektivity práce a motivace dobrovolníka, řešení problémů a odbourávání bariér v dobrovolné činnosti, podpora komunikace a posilování vztahů mezi dobrovolníky, pracovníky a klienty. (Tošner, 2013, s. 74-75)

Při supervizi mají dobrovolníci možnost inspirovat se a učit se od sebe navzájem a dostávají dostatek informací a podpory od odborníků. (Novotný, Stará, 2002, s. 24)

Při supervizi probíhá výměna zkušeností a zážitků, hodnocení činnosti dobrovolníků, které je někdy spojeno s jejich oceněním. Může být i prevencí před odchodem dobrovolníka, což hrozí, pokud dobrovolník ztrácí svou motivaci k dobrovolnické činnosti, a to může být způsobeno nedostatečnou komunikací mezi zaměstnanci nebo kladením vysokých nároků na dobrovolníka apod. Všechny tyto nedostatky se dají na supervizi řešit. Supervize může probíhat formou individuální, skupinové či kombinované a to buď samostatně jen pro dobrovolníky, nebo společně se zaměstnanci organizace. (Tošner, 2013, s. 74-75)

Při pravidelné supervizi se může zlepšit i vzájemná otevřenost a důvěra dobrovolníka s koordinátorem a na základě toho může dojít k celkovému zkvalitnění práce dobrovolníků. (Kolektiv autorů, 2001, s. 20)

II Výzkumná část

4 VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Výzkumné otázky byly stanoveny na základě dílčích cílů práce.

1. **výzkumná otázka:** Jak koordinátor definuje charakter dobrovolnictví v daných sociálních zařízeních?
2. **výzkumná otázka:** Jaké jsou zkušenosti pracovníků s dobrovolníky ve vybraných sociálních zařízeních?
3. **výzkumná otázka:** Jaký je pohled respondentů na dobrovolnickou činnost v daných sociálních zařízeních?

5 METODIKA VÝZKUMU

Výzkumná část bakalářské práce se dělí na dvě části. V první části byla využita kvalitativní metoda, a to strukturovaný rozhovor, v druhé části byla použita kvantitativní metoda formou dotazníkového šetření. Výzkum probíhal od října do listopadu 2013 v okrese Trutnov. Byl prováděn ve dvou zařízeních, a to v ústavu sociální péče a v domově pro seniory. Dobrovolnictví v těchto dvou zařízeních jsme porovnávaly na základě získaných informací z rozhovorů a na základě výsledků z dotazníkového šetření.

Z ústavu sociální péče mám potvrzené, že mohu v bakalářské práci zveřejňovat název tohoto zařízení. Je to tedy zařízení Barevné domky Hajnice, kde pečují o klienty s mentálním postižením. Z domova pro seniory mi potvrzení o zveřejňování jejich názvu nedali, proto v práci uvádím pouze domov pro seniory.

5.1 Výzkumný vzorek

Výzkumným vzorkem pro rozhovory byli koordinátoři dobrovolníků v jednotlivých sociálních zařízeních.

Výzkumným vzorkem pro dotazníkové šetření byli profesionální pracovníci (pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, všeobecné sestry, speciální pedagogové a jiní) v jednotlivých sociálních zařízeních pracující s klienty, bez omezení věku a pohlaví, kteří pracují v zařízení 3 měsíce a déle.

5.2 Metodika kvalitativního výzkumu

Strukturovaný rozhovor obsahoval celkem 14 otázek, které jsme vytvořily s mou vedoucí bakalářské práce. Rozhovor byl prováděn celkem u dvou respondentů, kterými byli koordinátoři dobrovolníků v jednotlivých sociálních zařízeních. V ústavu sociální péče

byl koordinátorem muž, v domově pro seniory byla koordinátorkou žena. Na začátku rozhovoru jsem se představila, uvedla školu, kde studuji a poprosila koordinátory, zda s nimi mohu provést rozhovor pro účely zpracování bakalářské práce na téma „Dobrovolnictví v sociálních zařízeních“. Zmínila jsem, že informace získané z rozhovoru jsou anonymní. Otázky jsem postupně ústně kladla respondentům a jejich odpovědi jsem si zapisovala na záznamový arch. Každý rozhovor trval přibližně 20 minut. Na konci rozhovoru jsem poděkovala za spolupráci. Oba koordinátoři byli velice ochotní spolupracovat a na rozhovor si udělali dostatek času.

5.3 Metodika kvantitativního výzkumu

Dotazníky byly sestaveny speciálně pro účely zpracování této bakalářské práce. Byly zcela anonymní, což bylo uvedeno hned na začátku dotazníku. Dotazník se skládal ze 13 otázek. Převážná většina jich byla uzavřených, u kterých byly použity výběrové otázky (možnost výběru pouze jedné varianty). Pouze 3 otázky byly polootevřené (4, 6, 13), z toho 1 otázka (13) byla výčtová (možnost zvolení více položek).

Dotazníky jsem osobně odevzdala koordinátorům dobrovolníků poté, co jsem s nimi provedla rozhovor, a poprosila je, zda by dotazníky rozdali jednotlivým zaměstnancům, kteří pracují s klienty. Přibližně po 14 dnech jsem si vyplněné dotazníky osobně vyzvedla.

Jako první byl prováděn výzkum v ústavu sociální péče, kde bylo rozdáno 30 dotazníků, vrátilo se jich 23, to znamená, že návratnost činila 77 %, avšak pro výzkum jich bylo použito pouze 20 (67 %), protože 3 byly vyřazeny z důvodu nedostatečně dlouhé doby pracovního působení v zařízení. Do domova pro seniory bylo rozdáno 20 dotazníků, z nich se jich vrátilo 15, tudíž návratnost činila 75 %. Pro výzkum jich bylo použito 14 (70 %), protože 1 byl vyřazen, a to z důvodu, že respondent nevyhovoval výzkumnému vzorku. Celkem bylo tedy rozdáno 50 dotazníků, celková návratnost činila 76 %, to znamená 38 dotazníků, ale do výzkumu jich bylo zařazeno jen 34, což bylo 68 % z celkového množství rozdaných dotazníků.

Data byla zpracována v programu Microsoft Office Excel 2007, kde byly rovněž vytvářeny grafy. Psaný text byl zpracován v programu Microsoft Office Word 2007.

6 PREZENTACE VÝSLEDKŮ

6.1 Strukturovaný rozhovor

Otázka č. 1 – Kolik dobrovolníků k Vám dochází? Kolik pravidelně?

V ústavu sociální péče koordinátor odpověděl, že dobrovolníků k nim dochází tolik, kolik je zrovna potřeba. Pokaždé to bývá jiné množství, někdy jsou to např. 4 dobrovolníci, jindy jich je 12 apod. Jednotliví dobrovolníci dochází nepravidelně, nepřicházejí stále ti samí, ale různě se střídají. Dobrovolníků, kteří v poslední době chodí opakovaně, je asi 8 až 10.

V domově pro seniory koordinátorka odpověděla, že k nim do zařízení chodí 10 dobrovolníků, z toho 5 pravidelně.

Hned v první otázce je patrný rozdíl v dobrovolnictví mezi těmito dvěma zařízeními. Do domova pro seniory dochází určitý počet dobrovolníků, z toho polovina chodí pravidelně. Oproti tomu do ústavu sociální péče dobrovolníci vůbec nechodí pravidelně, dochází podle toho, jak organizace potřebuje a množství dobrovolníků, kteří přicházejí, je také podle aktuální potřeby zařízení. Avšak není to tak, že by chodili stále noví a noví dobrovolníci, ale vyskytují se takoví jedinci, kteří do zařízení chodí opakovaně.

Otázka č. 2 – Kolik dobrovolníků máte v evidenci?

Koordinátor v ústavu sociální péče na tuto otázku odpověděl, že za posledních 5 let mají v evidenci 180 dobrovolníků, ale patří mezi ně i ti, kteří přišli jednou a poté už nikdy. Dobrovolníků, kteří chodili, nebo někteří ještě stále chodí, opakovaně, je asi 40.

Koordinátorka v domově pro seniory odpověděla, že za poslední 3 roky mají dobrovolníků v evidenci 30.

Z těchto odpovědí vyplývá, že v evidenci má o mnoho více dobrovolníků ústav sociální péče. Je to tím, že zde mnoho dobrovolníků přišlo konat dobrovolnickou činnost pouze jednou, tudíž počet evidovaných dobrovolníků tímto způsobem rychle vzrostl. Avšak v domově pro seniory většina dobrovolníků konala či koná dobrovolnickou činnost dlouhodobě a pravidelně, proto je celkový počet zaevidovaných dobrovolníků nižší.

Otázka č. 3 – Kolik procent žen a kolik procent mužů k Vám dochází vykonávat dobrovolnickou činnost a jaký je jejich průměrný věk?

V ústavu sociální péče jsem se z odpovědi dozvěděla, že dobrovolnickou činnost u nich průměrně vykonává asi 80 % žen a 20 % mužů. Průměrný věk je kolem 40 let.

V domově pro seniory jsem se od koordinátorky dozvěděla, že dobrovolníky tvoří dokonce 90 % žen a pouhých 10 % mužů. Průměrný věk je kolem 25 let.

Z těchto odpovědí nám vychází, že dobrovolnickou činnost v obou zařízeních více vykonávají jednoznačně ženy. Průměrný věk v obou zařízeních se liší, do domova po seniory chodí mladší dobrovolníci než do ústavu sociální péče.

Otázka č. 4 – Kdo především vykonává dobrovolnickou činnost? (Např. studenti, matky na mateřské, nezaměstnaní, jedinci v důchodovém věku).

Koordinátor v ústavu sociální péče na tuto otázku odpověděl, že nejčastěji k nim dochází ženy kolem 40 let. Nežjišťuje u nich, zda jsou nezaměstnaní apod.

V domově pro seniory koordinátorka odpověděla, že k nim nejčastěji docházejí studenti, hlavně ze zdravotnické školy. Dále to bývají lidé z úřadu práce, tudíž nezaměstnaní.

Zde můžeme vidět, proč je průměrný věk dobrovolníků v domově pro seniory tak nízký. Je to tím, že většinu dobrovolníků tvoří studenti. Překvapuje mě, že do tohoto zařízení nechodí žádní dobrovolníci důchodového věku (senioři), kteří by mohli mít možnost si zde popovídat se svými vrstevníky. V ústavu sociální péče jsem se nedozvěděla, kdo přesně dobrovolnickou činnost vykonává, koordinátor mi sdělil pouze to, že to jsou ženy kolem 40 let.

Otázka č. 5 – Chodí k Vám dobrovolníci pravidelně nebo spíše nárazově? (Např. na různé akce). Pokud chodí pravidelně, jak často to je?

V ústavu sociální péče byla odpověď taková, že k nim dobrovolníci chodí pouze nárazově, většinou je to na různé akce pořádané zařízením Barevné domky.

Naopak v domově pro seniory jsem se od koordinátorky dozvěděla, že dobrovolníci dochází pravidelně, a to každý týden. Pouze o velkých letních prázdninách nedochází studenti.

Na základně těchto odpovědí můžeme vidět jasný rozdíl mezi organizacemi. Do ústavu sociální péče dobrovolníci docházejí pouze nárazově, bývá to na různé akce, zato do domova pro seniory dobrovolníci docházejí pravidelně každý týden.

Otázka č. 6 – Máte dobrovolníků dostatek?

Koordinátor z ústavu sociální péče odpověděl, že dobrovolníků na akcích je dostatek, většinou přijde tolik dobrovolníků, kolik zrovna potřebují.

Koordinátorka z domova pro seniory na tuto otázku odpověděla, že dobrovolníků chodí málo, více dobrovolníků by jistě uvítala.

Z těchto odpovědí plyne, že v domově pro seniory nemají dobrovolníků dostatek, naopak v ústavu sociální péče dobrovolníků dostatek mají.

Otázka č. 7 – Jakou dobrovolnickou činnost u Vás dobrovolníci vykonávají? Co dělají nejčastěji a co nejraději?

V ústavu sociální péče koordinátor odpověděl, že u nich dobrovolníci dělají co je zrovna potřeba, jako je výpomoc na různých menších akcích, např. doprovod klienta na výlet, na procházky, do ZOO, na bowling, do bazénu, do divadla či do kina atd. a vždy za přítomnosti alespoň jednoho pracovníka. Dále vypomáhají na větších akcích, jako je pořádání koncertu apod. Na otázku co dobrovolníci dělají nejčastěji a co nejraději koordinátor odpověděl, že dobrovolníci dělají vše, co je třeba.

Dále jsem se ptala, zda někteří dobrovolníci chodí přímo do zařízení za některými klienty. Na to mi koordinátor odpověděl, že ne, že dobrovolníci vypomáhají jen na akcích, které se konají buď přímo v areálu Barevných domků, ale většinou to jsou akce mimo areál.

V domově pro seniory koordinátorka odpověděla, že u nich v zařízení dobrovolníci nejčastěji komunikují s klienty, čtou jim např. z novin, hrají s nimi společenské hry a někdy pomáhají klientům s výrobou různých výrobků. Někteří dobrovolníci provádějí u ležících klientů čtení u lůžka, nebo s nimi komunikují, avšak za předpokladu, že je klient mentálně v pořádku. Imobilní klienty na vozíku dobrovolníci doprovázejí, avšak ven na procházku mohou jen s doprovodem pracovníka. Před vánočními či velikonočními svátky dobrovolníci pomáhají s výzdobou zařízení. Také vypomáhají na různých akcích, které se konají přímo v domově pro seniory, výjimečně mimo domov, kdy dobrovolníci pomáhají s doprovodem klientů. Koordinátorka dále zmínila, že v zařízení také jako dobrovolnice působila i nezaměstnaná učitelka, která s klienty trénovala paměť. Jiná dobrovolnice hrála na kytaru a zpívala s klienty, což se jim velice líbilo, ale prý je těžké opět sehnat takového dobrovolníka, který by chtěl s klienty zpívat. Na otázku, co dobrovolníci dělají nejčastěji a nejraději, koordinátorka odpověděla, že vše dělají rádi.

Z těchto odpovědí se dá vyčíst, že dobrovolníci v ústavu sociální péče vykonávají svou činnost opravdu jen na akcích pořádaných zařízením Barevné domky, které se konají většinou mimo areál. Oproti tomu v domově pro seniory dobrovolníci vykonávají činnosti většinou přímo v zařízení a často to jsou různé individuální či skupinové činnosti s klienty.

Otázka č. 8 – Jste s prací dobrovolníků spokojen/á? Popř. s čím spokojen/á nejste?

U této otázky koordinátor dobrovolníků ústavu sociální péče odpověděl kladně, že je s prací dobrovolníků zcela spokojen.

Koordinátorka dobrovolníků domova pro seniory odpověděla, že je většinou s chováním dobrovolníků spokojená, jen v některých případech jsou dobrovolníci nespolehliví, např. se ani neomluví, když nepřijdou. Také není úplně spokojená s tím, že dochází samí mladí dobrovolníci, přivítala by, kdyby chodili také vrstevníci klientů.

Když porovnám tyto dvě odpovědi, tak na rozdíl od domova pro seniory, kde koordinátorka není s dobrovolníky úplně spokojená, je v ústavu sociální péče koordinátor s dobrovolníky naprosto spokojen.

Otázka č. 9 – Jsou dobrovolníci spolehliví?

V ústavu sociální péče koordinátor na tuto otázku odpověděl kladně.

Jak už bylo zmíněno v otázce číslo 8, tak podle koordinátorky ne všichni dobrovolníci jsou spolehliví. Avšak ti co chodí pravidelně, na ty prý spolehnoutí je, ti ostatní jsou spolehliví jak kdy.

Otázka č. 10 – Spolupracujete s dobrovolnickými centry?

Na tuto otázku odpověděli koordinátoři z obou zařízení, že s dobrovolnickými centry spolupracují.

Otázka č. 11 – Jak probíhá výběr a příprava dobrovolníků? Je to bez problémů?

Od koordinátora v ústavu sociální péče jsem se dozvěděla, že výběr a příprava dobrovolníků je bez problémů. Výběr dobrovolníků probíhá přes dobrovolnické centrum portál, což je internetová stránka, kam organizace napíše, o jakou akci se jedná, co od dobrovolníků bude požadovat, kolik dobrovolníků bude třeba a jaké jsou na ně požadavky. Po té se dobrovolníci přihlásí. Smlouvu s dobrovolníky sepisuje koordinátor, který je i proškoluje o bezpečnosti práce, přesně jim vysvětlí, co budou dělat a poté již dobrovolníci mohou vykonávat danou dobrovolnickou činnost s klienty a příslušným pracovníkem. Na tyto jednorázové akce dobrovolníci nejsou pojištěni.

Od koordinátorky z domova pro seniory jsem se dozvěděla, že výběr a příprava dobrovolníků je taktéž bez problémů a probíhá jedině přes dobrovolnické centrum, s kterým domov pro seniory spolupracuje. V tomto centru kromě výběru a přípravy probíhá také školení dobrovolníků, sepsání smlouvy a zajištění pojištění pro dobrovolníky. Když je dobrovolník přijat k dobrovolné činnosti, tak přímo v zařízení ho koordinátorka proškolí ohledně bezpečnosti práce a ukáže mu jednotlivá oddělení.

Z těchto odpovědí vyplývá, že obě zařízení při výběru dobrovolníků spolupracují s dobrovolnickými centry. Rozdíl je v tom, že v ústavu sociální péče přípravu, školení a sepsání smlouvy provádí sám koordinátor, zato v domově pro seniory vše probíhá již v dobrovolnickém centru, včetně zajištění pojištění. Obě zařízení podle koordinátorů nemají s výběrem a přípravou problém.

Otázka č. 12 – Míváte supervizi ve Vašem zařízení? Jestliže ano, mohou se jí dobrovolníci účastnit, nebo pořádáte supervize pouze pro dobrovolníky?

V ústavu sociální péče koordinátor odpověděl, že v zařízení mají supervizi jednou za měsíc, kdy k nim jezdí externí supervizor, ale tato supervize je pouze pro pracovníky, dobrovolníci se jí neúčastní a supervizi pouze pro dobrovolníky nepořádají.

V domově pro seniory koordinátorka odpověděla, že v zařízení supervizi mívají jen pro zaměstnance, ale pro dobrovolníky supervizi pořádá dobrovolnické centrum, a to jednou za měsíc.

Z těchto odpovědí můžeme vyčíst, že dobrovolníci docházející do domova pro seniory mají možnost pravidelné supervize, naopak dobrovolníci docházející do ústavu sociální péče možnost supervize nemají vůbec.

Otázka č. 13 – Poskytujete dobrovolníkům nějaké výhody? (Např. vyplacení cesty).

Na tuto otázku koordinátor z ústavu sociální péče odpověděl, že dobrovolníkům žádné výhody neposkytují.

Koordinátorka z domova pro seniory na tuto otázku odpověděla, že občas nějaké výhody poskytují, např. cestu na výlet zdarma, nějaké výhody na akcích, jako je občerstvení zdarma, volný vstup na koncert apod.

Z těchto odpovědí je patrné, že na rozdíl od ústavu sociální péče domov pro seniory nějaké výhody dobrovolníkům poskytuje.

Otázka č. 14 – Registrujete dobrovolníka, evidujete počet hodin, které strávil nad dobrovolnickou činností?

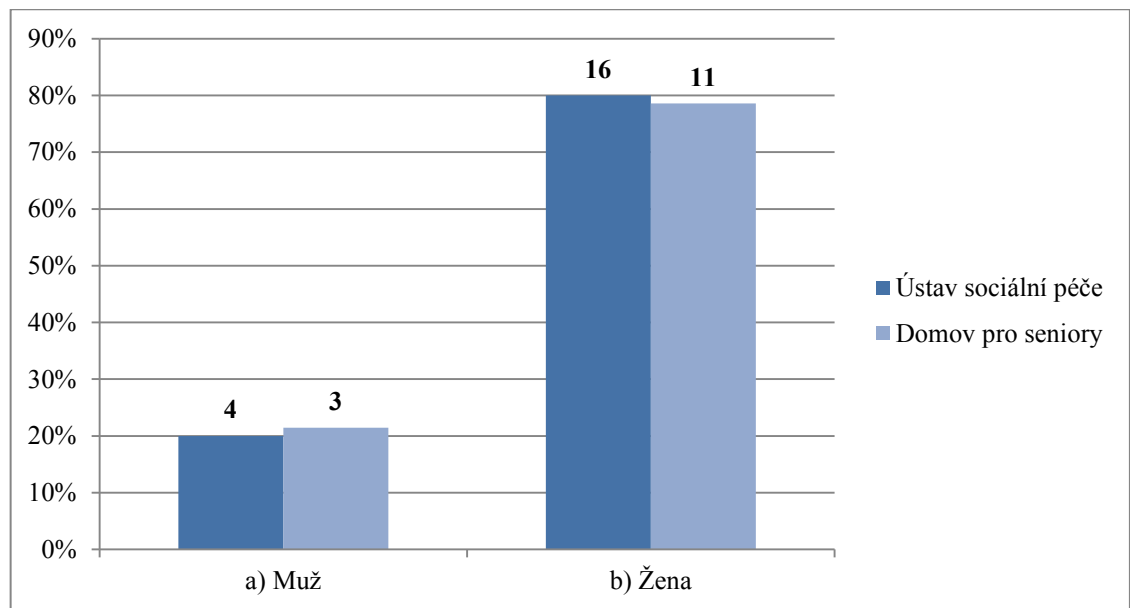
V ústavu sociální péče koordinátor odpověděl pouze ano.

V domově pro seniory koordinátorka odpověděla také ano, že zapisuje, co dobrovolníci dělali, kolik hodin mají odchozených a 1 krát za měsíc podává tyto informace dobrovolnickému centru.

6.2 Dotazníkové šetření

Otázka č. 1 – Jakého jste pohlaví?

- a) Muž
- b) Žena

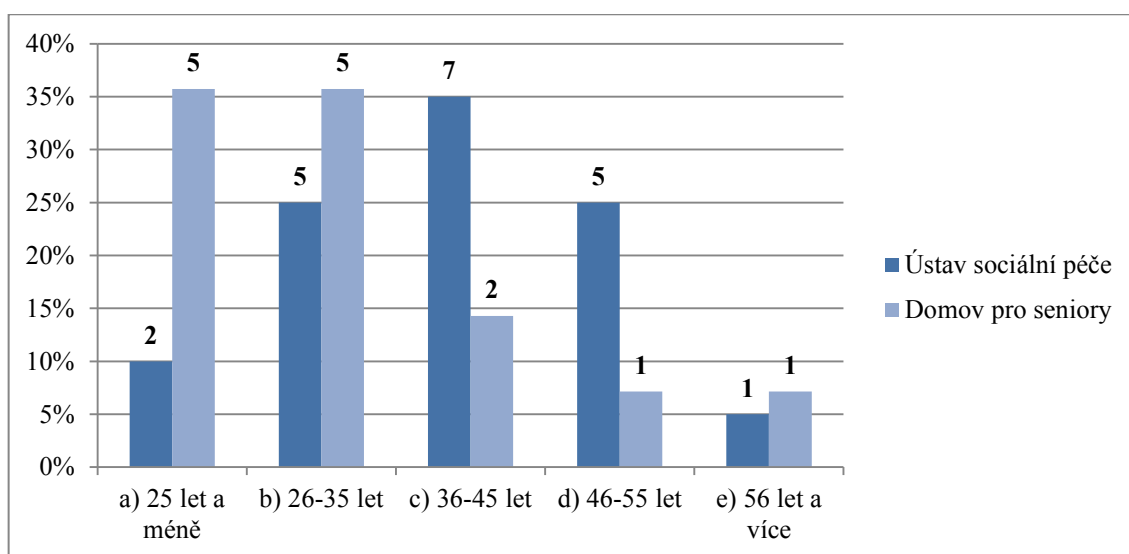


Obrázek 1 Pohlaví respondentů

Graf č. 1 ukazuje, že se dotazníkového šetření jednoznačně zúčastnilo více žen než mužů. V ústavu sociální péče to bylo 16 žen (80 %) a v domově pro seniory jich bylo 11 (79 %). Muži, kteří odpovídali na dotazníkové otázky, byli 4 (20 %) v ústavu sociální péče a 3 (21 %) v domově pro seniory.

Otázka č. 2 – Kolik Vám je let?

- a) 25 let a méně
- b) 26 – 35 let
- c) 36 – 45 let
- d) 46 – 55 let
- e) 56 let a více

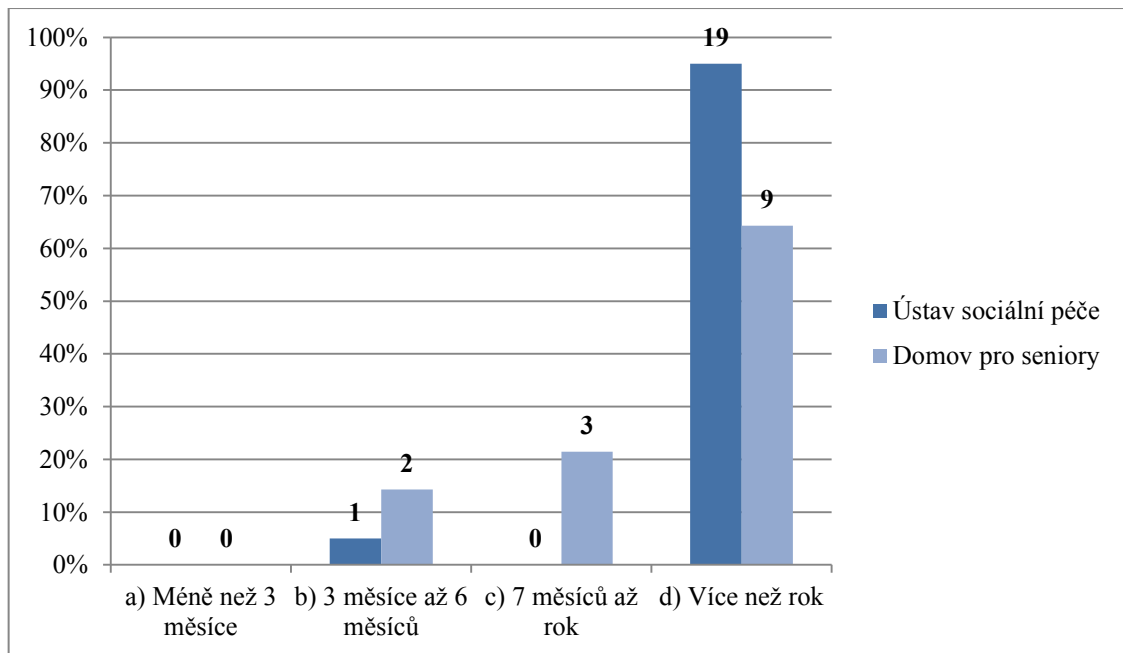


Obrázek 2 Rozdělení respondentů do věkových skupin

Z grafu č. 2 vyplývá, že v domově pro seniory byl věk u 5 respondentů (36 %) 25 let a méně, u stejného množství respondentů se věk pohyboval mezi 26. až 35. rokem. V ústavu sociální péče to bylo méně, pouze 2 respondenti (10 %) byli ve věku 25 let a méně a 5 respondentů (25 %) se pohybovalo mezi 26. až 35. rokem. Nejvíce respondentů, a to 7 (35 %), v ústavu sociální péče, se pohybovalo ve věkovém rozmezí 36 až 45 let, naopak respondenti tohoto věku v domově pro seniory byli pouze 2 (14 %). Velký věkový rozdíl respondentů je také vidět u rozmezí mezi 46. až 55. rokem, kde jich bylo v ústavu sociální péče 5 (25 %) a v domově pro seniory byl pouze 1 (7 %). Zastoupení respondentů ve věku 56 let a více byl v obou zařízeních nízký a vyrovnaný, v ústavu sociální péče to byl 1 respondent (5 %) a v domově pro seniory to byl také 1 respondent (7 %). Obecně se dá říci, že respondentů ve věkové kategorii 35 let a méně bylo větší množství, a to 10 (71 %), v domově pro seniory, a respondentů ve věkové kategorii 36 let a více bylo větší množství, a to 13 (65 %), v ústavu sociální péče.

Otázka č. 3 – Jak dlouho v zařízení pracujete?

- a) Méně než 3 měsíce
- b) 3 měsíce až 6 měsíců
- c) 7 měsíců až rok
- d) Více než rok

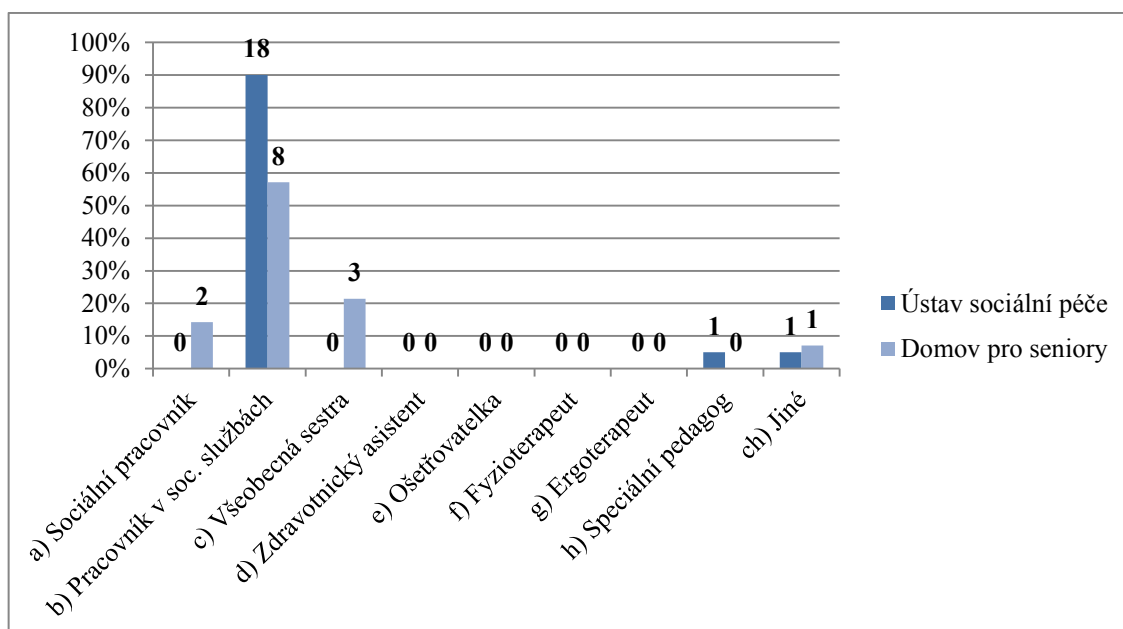


Obrázek 3 Délka pracovního působení v zařízení

Z grafu číslo 3 je jasně zřejmé, že většina respondentů pracovala v zařízení více než rok. V ústavu sociální péče jich bylo dokonce 19 (95 %), v domově pro seniory jich bylo méně, a to 9 (64 %). 3 měsíce až 6 měsíců pracovali 2 respondenti (14 %) v domově pro seniory, v ústavu sociální péče pracoval takto dlouho pouze 1 respondent (5 %). 3 respondenti (21 %) pracovali v domově pro seniory 7 měsíců až rok. V grafu je znázorněno, že méně než 3 měsíce nikdo z respondentů v zařízení nepracoval, protože všechny respondenty pracující v zařízení méně než 3 měsíce jsem vyřadila z důvodu, že 3 měsíce je velice krátká doba pro získání nějakých zkušeností s dobrovolníky.

Otázka č. 4. – Jaké je Vaše pracovní zařazení?

- a) Sociální pracovník
- b) Pracovník v sociálních službách
- c) Všeobecná sestra
- d) Zdravotnický asistent
- e) Ošetřovatelka
- f) Fyzioterapeut
- g) Ergoterapeut
- h) Jiné (vypište).....



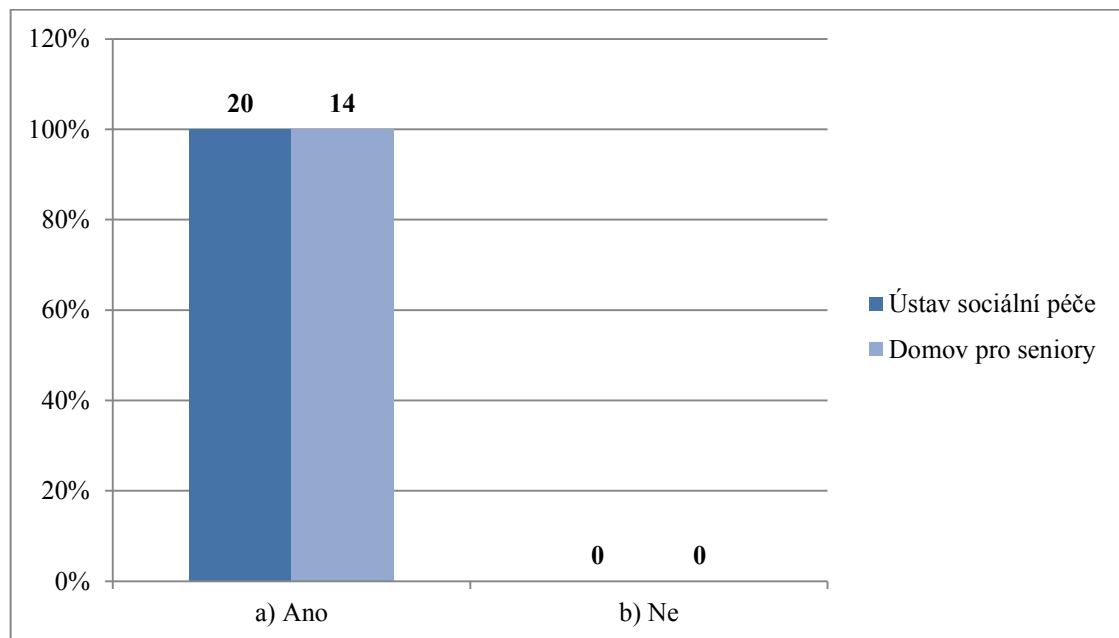
Obrázek 4 Pracovní zařazení respondentů

V grafu č. 4 můžeme vidět, že v obou zařízeních většina respondentů byla pracovníky v sociálních službách. V ústavu sociální péče jich bylo 18 (90 %), v domově pro seniory 8 (57 %). Dále v domově pro seniory byli 2 sociální pracovníci (14 %) a 3 všeobecné sestry (21 %). V ústavu sociální péče nebyli mezi respondenty žádní sociální pracovníci ani všeobecné sestry, zato se dotazníkového šetření zúčastnil 1 speciální pedagog (5 %). V domově pro seniory doplnila 1 respondentka (7 %) do kolonky jiné, že je ředitelka, v ústavu sociální péče doplnila do té samé kolonky taktéž 1 respondentka (5 %), že je asistentka klientů v dílnách. Ostatní pracovní zařazení znázorněné v grafu se mezi respondenty nevyskytovalo.

Otázka č. 5 – Setkáváte se s dobrovolníky ve Vašem zařízení?

a) Ano

b) Ne

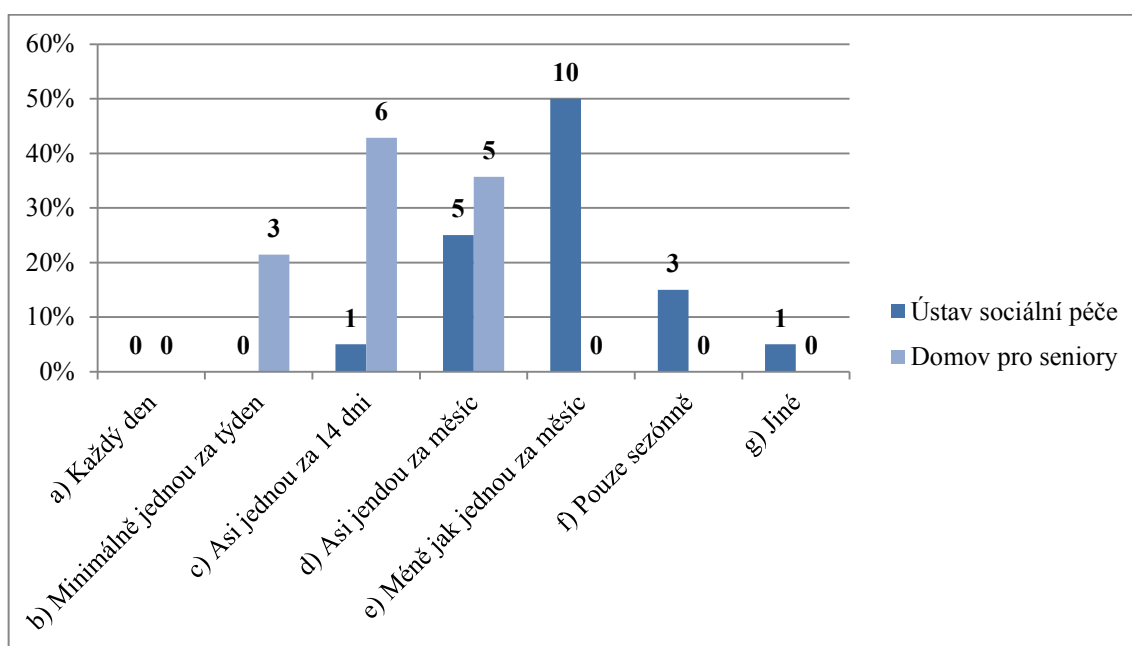


Obrázek 5 Setkávání respondentů s dobrovolníky v zařízení

Graf č. 5 jednoznačně znázorňuje, že všichni respondenti se v daných zařízeních s dobrovolníky setkávají. Bylo jich 20 (100 %) v ústavu sociální péče a 14 (100 %) v domově pro seniory.

Otázka č. 6 – Jak často se s dobrovolníky setkáváte?

- a) Každý den
- b) Minimálně jednou za týden
- c) Asi jednou za 14 dní
- d) Asi jednou za měsíc
- e) Méně jak jednou za měsíc
- f) Pouze sezónně (např. jen o letních prázdninách)
- g) Jiné (vypište).....

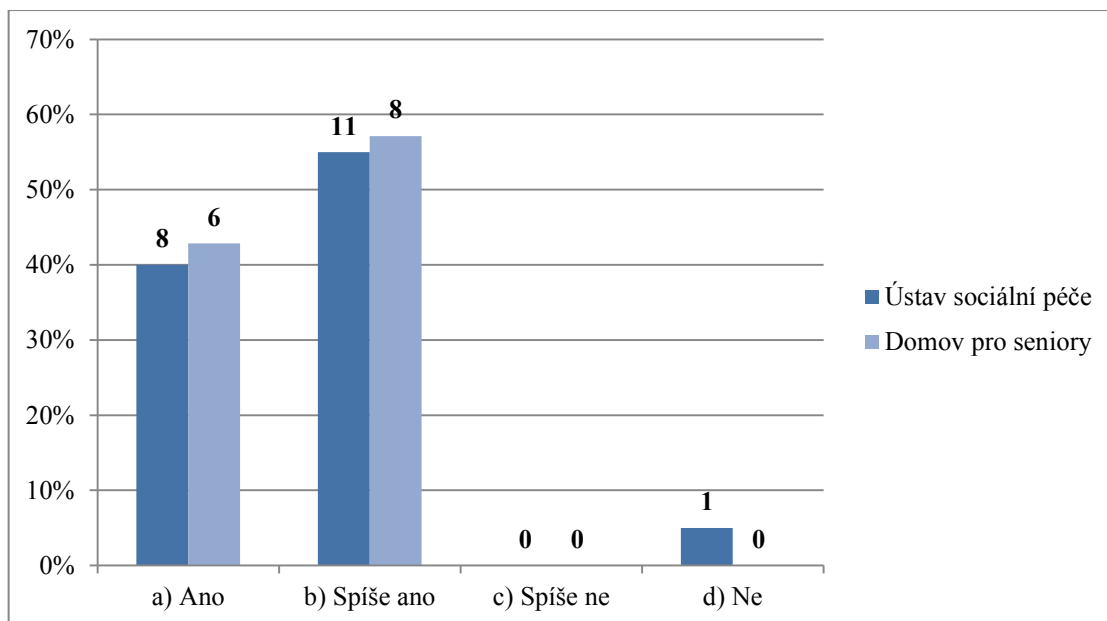


Obrázek 6 Častost setkávání respondentů s dobrovolníky

Z grafu č. 6 můžeme vyčíst, že žádný z respondentů se nestýká s dobrovolníky každý den. V domově pro seniory se většina respondentů, to znamená 6 (43 %), stýká s dobrovolníky asi jednou za 14 dní, dále pak 5 respondentů (36 %) asi jednou za měsíc a 3 respondenti (21 %) minimálně jednou za týden. Oproti tomu v ústavu sociální péče se většina respondentů, to znamená 10 (50 %), stýká s dobrovolníky méně jak jednou za měsíc, dále pak 5 (25 %) asi jednou za měsíc, 3 (15 %) pouze sezónně, 1 (5 %) asi jednou za 14 dní a 1 respondent (5 %) odpověděl v kolonce jiné, že se s dobrovolníky setkává pouze narázově, většinou při větších akcích pořádaných ústavem Barevné domky Hajnice. Obecně podle výsledků lze tedy říci, že respondenti v domově pro seniory se setkávají s dobrovolníky častěji než respondenti v ústavu sociální péče.

Otázka č. 7 – Je s nimi dobrá spolupráce?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

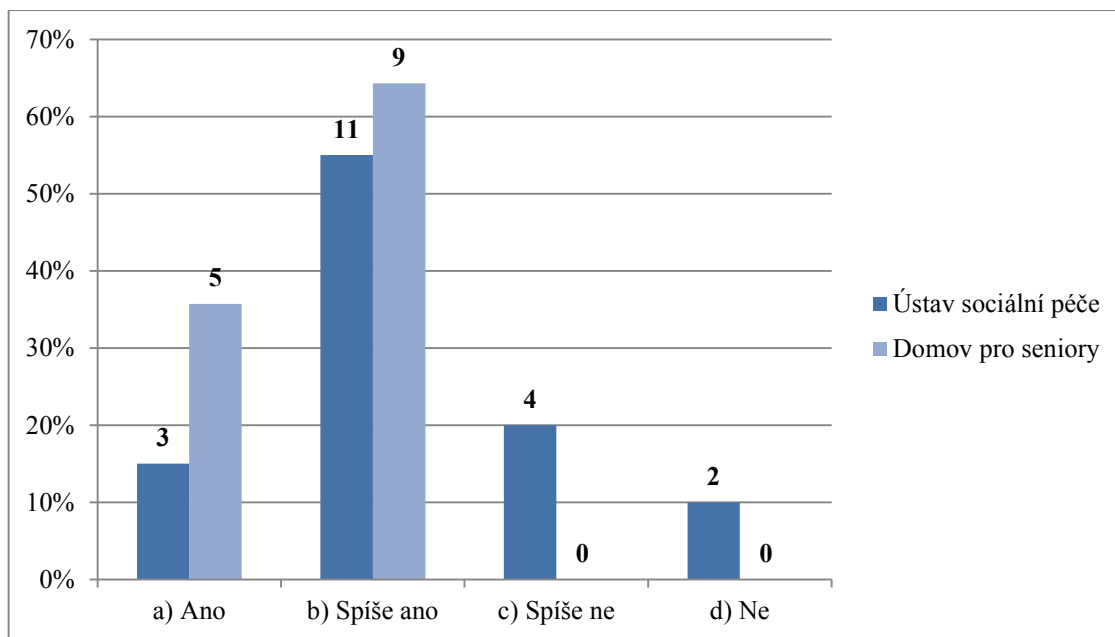


Obrázek 7 Spolupráce s dobrovolníky z pohledu respondentů

V grafu č. 7 můžeme vidět, že výsledky jsou poměrně vyrovnané a že většina respondentů z obou zařízení odpověděla na otázku, zda je s dobrovolníky dobrá spolupráce, spíše ano. V domově pro seniory jich bylo 8 (57 %) a v ústavu sociální péče 11 (55 %). Velké množství respondentů odpovědělo ano, a to 6 respondentů (43 %) z domova pro seniory a 8 respondentů (40 %) z ústavu sociální péče. Pouze 1 respondent (5 %), a to z ústavu sociální péče, odpověděl ne. Žádný respondent z domova pro seniory neodpověděl na tuto otázku negativně.

Otázka č. 8 – Ulehčují Vám dobrovolníci práci v zařízení?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

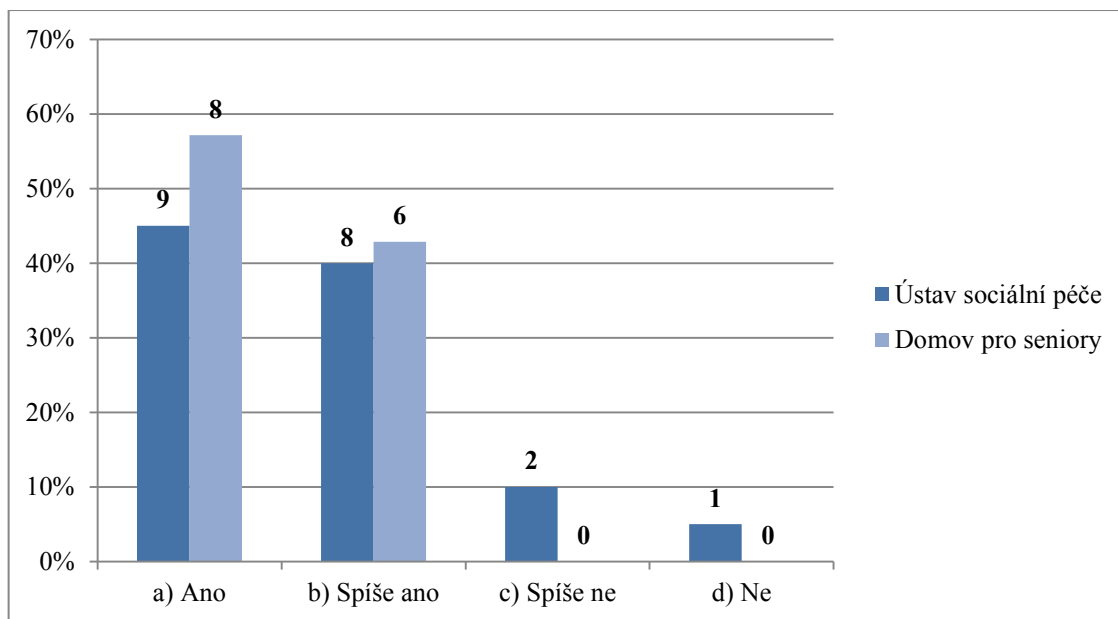


Obrázek 8 Ulehčení práce respondentů díky dobrovolníkům

Z grafu č. 8 nám vychází, že většina respondentů v obou zařízeních odpověděla na tuto otázku spíše ano. V domově pro seniory jich bylo 9 (64 %) a v ústavu sociální péče 11 (55 %). Dále v domově pro seniory odpovědělo 5 respondentů (36 %) ano, méně to bylo v ústavu sociální péče, kde ano odpověděli jen 3 respondenti (15 %). V ústavu sociální péče se na rozdíl od domova pro seniory objevily také záporné odpovědi, kdy 4 respondenti (20 %) odpověděli spíše ne a 2 respondenti (10 %) ne.

Otázka č. 9 – Myslíte si, že práce dobrovolníků v zařízení je přínosná?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

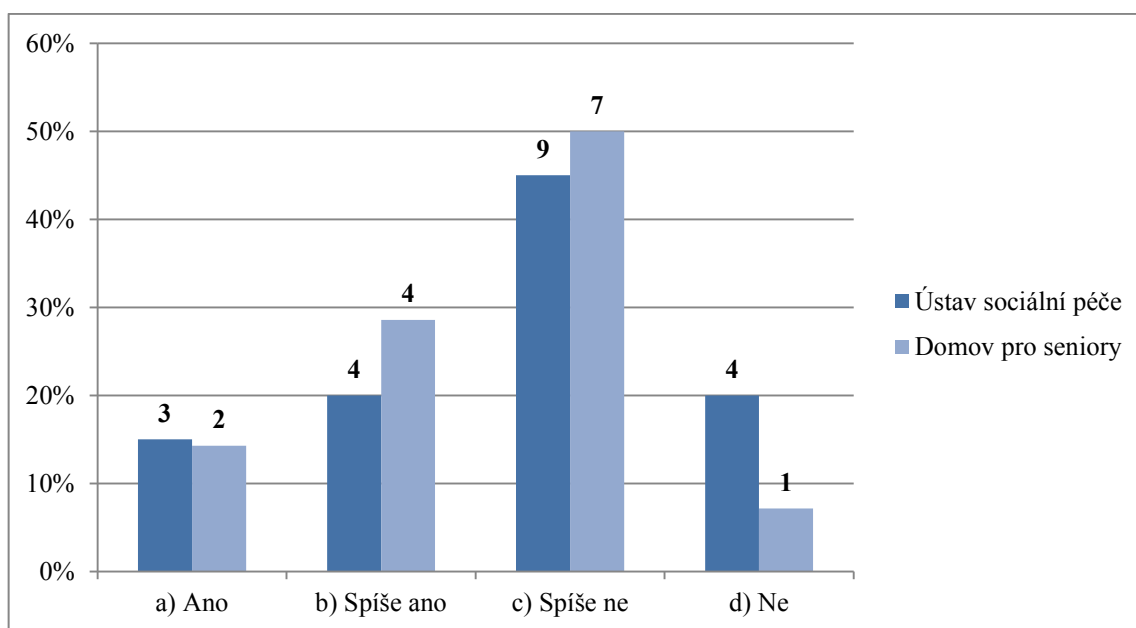


Obrázek 9 Přínosnost práce dobrovolníků v zařízení z pohledu respondentů

Graf č. 9 zobrazuje, že většina respondentů v obou zařízeních odpověděla na tuto otázku ano, a je to 8 respondentů (57 %) z domova pro seniory a 9 respondentů (45 %) z ústavu sociální péče. O něco méně respondentů odpovědělo spíše ano, v domově pro seniory jich bylo 6 (43 %) a v ústavu sociální péče 8 (40 %). V domově pro seniory se opět neobjevily žádné negativní odpovědi, v ústavu sociální péče spíše ne odpověděli 2 respondenti (10 %) a ne odpověděl 1 respondent (5 %). Celkově z grafu vychází, že většina respondentů v obou zařízeních si myslí, že práce dobrovolníků v zařízení je přínosná.

Otázka č. 10 – Myslíte si, že mohou dobrovolníci klienty nějak ohrozit? (Např. nedodržením mlčenlivosti, nevhodným přístupem jako je litování klientů apod.)

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

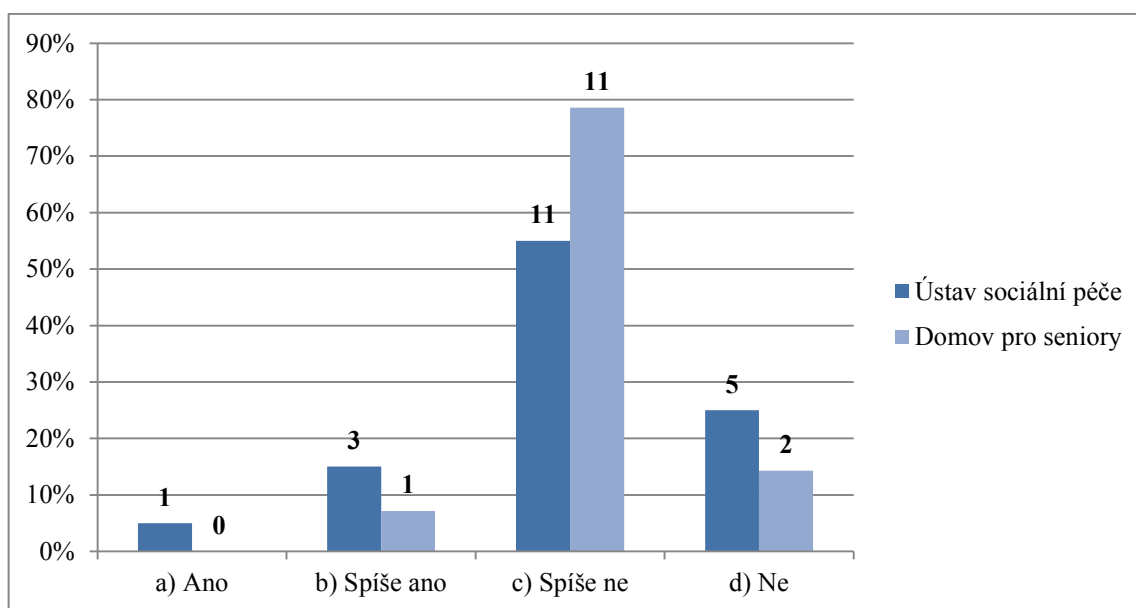


Obrázek 10 Možnost ohrožení klientů dobrovolníky z pohledu respondentů

Graf č. 10 znázorňuje, že nejvíce respondentů v obou zařízeních na tuto otázku odpovědělo spíše ne. V domově pro seniory jich bylo 7 (50 %) a v ústavu sociální péče 9 (45 %). Celkem značná část respondentů si však myslí, že dobrovolníci mohou klienty nějak ohrozit. Spíše ano totiž odpověděli 4 respondenti (29 %) z domova pro seniory a 4 respondenti (20 %) z ústavu sociální péče. Ano odpověděli 3 respondenti (15 %) z ústavu sociální péče a 2 respondenti (14 %) z domova pro seniory. Zbytek respondentů odpovědělo ne, to znamená 4 (20 %) v ústavu sociální péče a 1 (7 %) v domově pro seniory.

Otázka č. 11 – Souhlasíte s tvrzením, že pracovníci mají s dobrovolníky více práce, více starostí, než bez nich?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

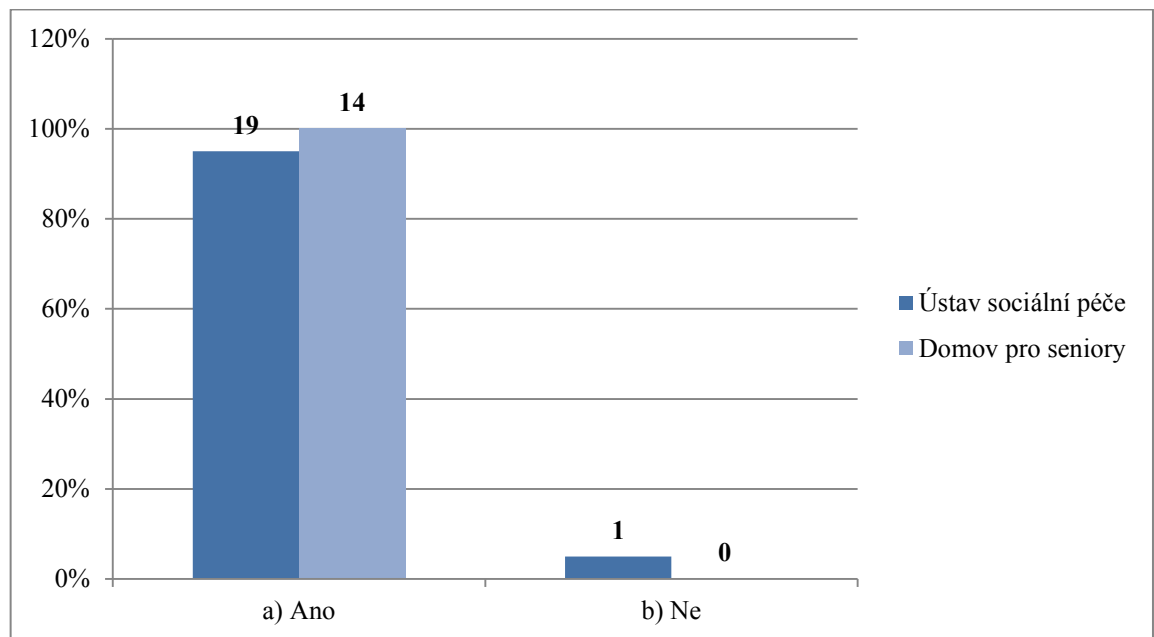


Obrázek 11 Názor respondentů, zda mají pracovníci s dobrovolníky více práce, více starostí, než bez nich

Z grafu č. 11 jasně vyplývá, že většina respondentů v obou zařízeních spíše nesouhlasí s tímto tvrzením. Spíše ne totiž odpovědělo 11 respondentů (79 %) z domova pro seniory a 11 respondentů (55 %) z ústavu sociální péče. S tvrzením úplně nesouhlasí 5 respondentů (25 %) z ústavu sociální péče a 2 respondenti (14 %) z domova pro seniory. Objevují se však i někteří, kteří s tímto tvrzením spíše souhlasí, mezi ně patří 3 respondenti (15 %) z ústavu sociální péče a 1 respondent (7 %) z domova pro seniory. Pouhý 1 respondent (5 %) z ústavu sociální péče s tímto tvrzením úplně souhlasí.

Otázka č. 12 – Víte, jakou dobrovolnickou činností mohou dobrovolníci ve Vašem zařízení vykonávat?

- a) Ano
- b) Ne

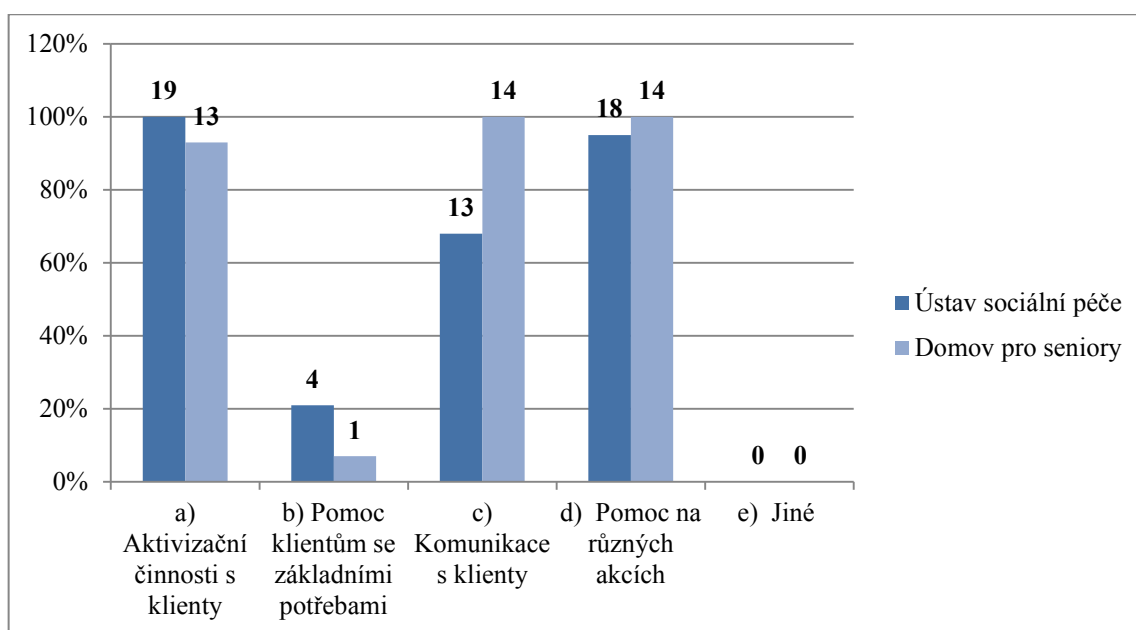


Obrázek 12 Znalost respondentů, týkající se možných dobrovolnických činností vykonávaných dobrovolníky v zařízení

Graf č. 12 jednoznačně ukazuje, že téměř všichni zúčastnění, až na výjimku jednoho respondenta, věděli, jakou dobrovolnickou činností mohou dobrovolníci v zařízení vykonávat. V domově pro seniory to vědělo všech 14 zúčastněných (100 %), v ústavu sociální péče to vědělo 19 respondentů (95 %). Zbýlý 1 respondent (5 %) nevěděl, jakou dobrovolnickou činností mohou dobrovolníci v ústavu sociální péče vykonávat.

Otázka č. 13 – Jaké činnosti to jsou? (Můžete zakroužkovat více položek.)

- a) Aktivizační činnosti s klienty (hry, procházky, manuální činnosti apod.)
- b) Pomoc klientům se základními potřebami (krmení, hygiena apod.)
- c) Komunikace s klienty
- d) Pomoc na různých akcích
- e) Jiné (vypište).....



Obrázek 13 Možné dobrovolnické činnosti

V této otázce mohli respondenti zakroužkovat více odpovědí. Na tuto otázku odpovídalo 19 respondentů z ústavu sociální péče, kteří tvoří 100 %, dále pak 14 respondentů z domova pro seniory, kteří tvoří taktéž 100 %. Procenta se vztahují k počtu respondentů v jednotlivých zařízeních. Graf č. 13 zobrazuje, že v domově pro seniory 14 respondentů (100 %) odpovědělo, že mezi činnostmi, které dobrovolníci mohou v zařízeních vykonávat, patří komunikace s klienty, stejné množství respondentů zvolilo pomoc na různých akcích, 13 respondentů (93 %) vybralo aktivizační činnosti s klienty a 1 respondent (7 %) zvolil pomoc klientům se základními potřebami. V ústavu sociální péče 19 zúčastněných (100 %) označilo odpověď aktivizační činnosti s klienty. Pomoc na různých akcích označilo 18 respondentů (95 %) a komunikaci s klienty, jako možnou činnost pro dobrovolníky zaškrtnulo 13 respondentů (68 %). 4 respondenti (21 %) zvolili pomoc klientům se základními potřebami.

7 DISKUZE

V diskuzi se zabývám rozborem výzkumných otázek a jejich zodpovězením na základě zjištěných výsledků z výzkumu. Dále zde porovnávám výsledky z našeho výzkumu s výsledky výzkumů z jiných závěrečných prací.

Výzkumná otázka č. 1: Jak koordinátor definuje charakter dobrovolnictví v daných sociálních zařízeních?

Charakter dobrovolnictví v daných sociálních zařízeních byl definován koordinátory na základě rozhovorů provedených s nimi. Nejdříve popíšu, jak vypadá dobrovolnictví v ústavu sociální péče Barevné domky Hajnice. Do této organizace dobrovolníci docházejí nárazově, většinou na různé akce pořádané zařízením Barevné domky. Dobrovolnickou činnost zde provádějí nepravidelně a pokaždé jich přijde tolik, kolik je zrovna třeba. Problém s nedostatkem dobrovolníků na daných akcích nebývá. Poslední dobou do zařízení opakovaně dochází 8 až 10 dobrovolníků, v evidenci jich je za posledních 5 let 180. Z toho ti, kteří chodili či stále ještě chodí opakovaně, je asi 40. Dobrovolnickou činnost zde vykonává asi 80 % žen a 20 % mužů, průměrného věku okolo 40 let. Výběr a příprava dobrovolníků probíhají přes internetové dobrovolnické centrum. Mezi činnosti, které zde dobrovolníci provádějí, patří např. výpomoc na různých menších akcích, jako je doprovod klienta na výlet, do ZOO, na bowling, do bazénu, do divadla či do kina atd. a vždy za přítomnosti alespoň jednoho pracovníka. Dále vypomáhají na větších akcích, jako je pořádání koncertu apod. V této organizaci žádné výhody dobrovolníkům poskytovány nejsou a ani supervize s nimi neprobíhá. Celkově je koordinátor s prací dobrovolníků spokojen a podle jeho názoru jsou dobrovolníci spolehliví.

Dobrovolnictví v domově pro seniory, kde byl prováděn výzkum, je rozdílné, než v zařízení Barevné domky. Dobrovolníci sem chodí pravidelně, většinou každý týden. Celkem jich do zařízení dochází 10, z toho pravidelně 5, ale podle koordinátorky je jich nedostatek. V evidenci (za poslední tři roky) mají 30 dobrovolníků. Dobrovolnickou činnost zde provádí asi 90 % žen, průměrný věk dobrovolníků je kolem 25 let. Výběr a příprava dobrovolníků probíhají přes dobrovolnické centrum, s kterým zařízení spolupracuje a které poskytuje i supervizi pro dobrovolníky. Dobrovolnickou činnost v této organizaci nejčastěji

dělají studenti, dále to pak bývají např. nezaměstnaní. Činnosti, které dobrovolníci dělají, je celkem velké množství. Komunikují s klienty, čtou jim např. z novin, hrají s nimi společenské hry, pomáhají klientům s výrobou různých výrobků, doprovázejí imobilní klienty na vozíku na procházky, pomáhají se sezónními výzdobami, vypomáhají na různých akcích apod. V domově jsou dobrovolníkům poskytovány dokonce i nějaké výhody, jako např. cesta na výlet zdarma, občerstvení zdarma na různých akcích, volný vstup na koncert atd. Koordinátorka je s dobrovolníky spokojená až na to, že někteří dobrovolníci nejsou zcela spolehliví a že nechodí žádní starší dobrovolníci, kteří by lépe chápali potřeby seniorů.

Pro porovnání uvádím diplomovou práci Kurfurstové, která ve svém výzkumu prováděla mimo jiné rozhovory se zaměstnanci organizací, kteří působí jako koordinátoři dobrovolníků či se podílejí na vedení organizace, spolupracující s dobrovolníky. Jeden z rozhovorů, který ve výzkumu rozebírala, je rozhovor se sociální pracovnící domova pro seniory a domova se zvláštním režimem, která koordinuje dobrovolníky v organizaci. V době provádění tohoto výzkumu do domova pro seniory docházelo asi 20 dobrovolníků a jedna dobrovolnice do domova se zvláštním režimem. Tři dobrovolníci docházeli během pracovních dnů v dopoledních hodinách pravidelně 1x týdně, jinak většina dobrovolníků docházela v odpoledních hodinách nebo o víkendech 1x týdně nebo 1x za 14 dní. Průměrná doba působení dobrovolníka v organizaci byla asi dva roky. Činnosti, které zde dobrovolníci dělali nejčastěji, byly individuální práce s uživateli v roli společníka – naslouchání, rozhovory, předčítání z knih a tisku, společenské hry, přednášky, procházky s uživateli a doprovody (na společenské akce, nákupy, do kavárny, atd.), pomoc při práci na PC, pomoc při kulturních akcích a výletech a pomoc při pravidelných volnočasových aktivitách. V této organizaci dobrovolníky oceňovali, a to tím, že v závěru roku uspořádali společné posezení uživatelů a dobrovolníků a při té příležitosti poděkovali dobrovolníkům za jejich práci v organizaci a předali jim malé dárečky. (Kurfurstová, 2012, s. 103-104)

V diplomové práci Kurfurstové (2012) sociální pracovníce domova pro seniory a domova se zvláštním režimem popisovala dobrovolnictví podobně jako koordinátorka v domově pro seniory v práci mé. V obou těchto zařízeních provádějí dobrovolníci velice podobné činnosti. Největší rozdíl spatřuji pouze v tom, že dobrovolníci v zařízení, kde prováděla výzkum Kurfurstová, pomáhají klientům také při práci na PC, což koordinátorka v našem výzkumu neuvedla. Co se týče počtu dobrovolníků docházejících do organizace, v práci Kurfurstové jich pracovníce uvedla asi o polovinu víc, než kolik jich uvedla koordinátorka v našem rozhovoru. Jinak z výsledků obou výzkumů plyne, že do zařízení dobrovolníci

docházejí každý týden. Ve výzkumu Kurfurstové mě zaujalo, že organizace měla společné posezení dobrovolníků a uživatelů spojené s oceněním dobrovolníků.

Výzkumná otázka č. 2: Jaké jsou zkušenosti pracovníků s dobrovolníky ve vybraných sociálních zařízeních?

K této výzkumné otázce se vztahují čtyři otázky v dotazníku, a to otázky č. 5, 6, 7 a 8. Abychom zjistily, jaké zkušenosti pracovníci s dobrovolníky mají, potřebovaly jsme nejdříve vědět, zda se vůbec respondenti s dobrovolníky v daném zařízení setkávají a jak často. Z otázky č. 5 jsme zjistily, že všichni respondenti se v zařízení s dobrovolníky setkávají, lze proto předpokládat, že všichni oslovení alespoň nějaké zkušenosti s dobrovolníky v daném zařízení mají. V domově pro seniory se pracovníci s dobrovolníky setkávají častěji než v ústavu sociální péče, což je patrné v otázce č. 6. Na tuto otázku odpovědělo nejvíce respondentů, 6 (43 %), v domově pro seniory, že se s dobrovolníky setkávají asi jednou za 14 dní, o jednoho méně, 5 (36 %), odpovědělo asi jednou za měsíc. Oproti tomu v ústavu sociální péče odpovědělo nejvíce respondentů, 10 (50 %), že se s dobrovolníky setkávají méně jak jednou za měsíc.

V otázce č. 7 bylo cílem zjistit, zda spolupráce dobrovolníků s pracovníky je dobrá či nikoli. Téměř všichni respondenti z obou zařízení odpověděli kladně, až na jednoho respondenta z ústavu sociální péče, který nebyl se spoluprací s dobrovolníky spokojen. V otázce č. 8 se zjišťovalo, zda dobrovolníci ulehčují daným pracovníkům práci v zařízení. Jako v otázce předchozí, také zde většina respondentů odpověděla kladně, to znamená, že jim dobrovolníci práci v zařízení ulehčují. Avšak 6 (30 %) respondentů z ústavu sociální péče odpovědělo na tuto otázku negativně.

Z těchto odpovědí lze vyčíst, že u značné většiny oslovených pracovníků jsou zkušenosti s dobrovolníky v daných zařízeních kladné. V otázce č. 7 a 8 nebyly žádné odpovědi u respondentů z domova pro seniory záporné, naopak v ústavu sociální péče u těchto otázek některé odpovědi negativní byly. Z toho plyne, že zkušenosti pracovníků s dobrovolníky jsou lepší v domově pro seniory než v ústavu sociální péče. Podle mého názoru to může být skreslené malým počtem zkoumaného vzorku, nebo také tím, že v ústavu sociální péče se pracovníci s dobrovolníky setkávají méně než v domově pro seniory, tudíž jim dobrovolníci nemohou být nápomocni tak často a v takové míře jako v domově pro seniory.

Pro srovnání zde uvádím opět diplomovou práci Kürfurstové, která kromě rozhovorů prováděla i dotazníkové šetření zaměstnanců v různých zařízeních. Z toho bylo 104 (78 %) zaměstnanců z organizací sociálních a 30 (22 %) zaměstnanců z organizací zdravotnických. Uvádí zde, že 60 zaměstnanců (45 %) se s dobrovolníky setkává často (několikrát týdně), 56 zaměstnanců (42 %) občas (méně jak jednou za týden) a 14 zaměstnanců (10 %) zřídka (jednou za měsíc). (Kürfurstová, 2012, s. 68, 71) V porovnání s naším výzkumem se pracovníci ve výzkumu Kürfurstové s dobrovolníky setkávají častěji. Kürfurstová (2012, s. 73) se dále zaměstnanců v dotazníku ptala, zda jim pomáhá přítomnost dobrovolníků v jejich práci. 72 % respondentů zvolilo kladnou odpověď, což je podobné jako v našem výzkumu, kde na otázku, zda pracovníkům dobrovolníci ulehčují práci v zařízení, odpovědělo 28 pracovníků (82 %) z celkového počtu respondentů kladně. Z toho vyplývá, že podobně jako v našem výzkumu jsou ve výzkumu Kürfurstové zkušenosti dobrovolníků v daných organizacích pozitivní. Také Vágai (2010, s. 33), který prováděl rozhovory s pracovníky v různých sociálních zařízeních a ve výzkumu zjišťoval přínos dobrovolníka v organizacích využívajících dobrovolnickou službu, ve své bakalářské práci uvádí, že respondenti mají s dobrovolníky dobré zkušenosti.

Výzkumná otázka č. 3: Jaký je pohled respondentů na dobrovolnickou činnost v daných sociálních zařízeních?

K této výzkumné otázce se vztahují tři otázky v dotazníku. Jsou to otázky č. 9, 10 a 11. Cílem otázky č. 9 bylo zjistit, zda si pracovníci myslí, že je práce dobrovolníků v zařízení přínosná. Většina respondentů odpověděla kladně, pouze 3 pracovníci (15 %) z ústavu sociální péče odpověděli záporně. Z otázky č. 10 se zjišťovalo, jestli si respondenti myslí, zda dobrovolníci mohou klienty nějak ohrozit. Většina respondentů, 8 (57 %), z domova pro seniory a 13 (65 %) z ústavu sociální péče si nemyslí, že by dobrovolníci mohli klienty ohrozit. Zbylá část respondentů si myslí, že by dobrovolníci klienty nějakým způsobem (např. nedodržením mlčenlivosti, nevhodným přístupem ke klientům) ohrozit mohli. V otázce č. 11 jsme se respondentů ptaly, jestli souhlasí s tvrzením, že pracovníci mají s dobrovolníky více práce, více starostí než bez nich. Cílem této otázky bylo zjistit, zda z pohledu respondentů dobrovolníci pracovníky zatěžují či nikoliv. Jasná většina respondentů s tímto tvrzením nesouhlasila, bylo to 13 (93 %) pracovníků z domova pro seniory a 16 (80 %) pracovníků z ústavu sociální péče. Z toho vyplývá, podle názoru většiny respondentů, že dobrovolníci pracovníky v zařízení nezatěžují.

Z těchto odpovědí je zřejmé, že značná většina respondentů nahlíží na dobrovolnickou činnost v daných zařízeních kladně. Pouze 3 pracovníci (9 %) z celkového množství respondentů si myslí, že práce dobrovolníků v zařízení není přínosná, 5 pracovníků (15 %) si myslí, že dobrovolníci pracovníky zatěžují. Větší procento respondentů, kteří odpověděli záporně, se vyskytuje pouze u otázky č. 10, kde si 13 pracovníků (38 %) myslí, že klienti mohou být dobrovolníky nějakým způsobem ohroženi. Podle mého názoru je to celkem vysoké procento, ale respondenti s kladnou odpovědí stále tvořili nadpoloviční většinu.

Pro porovnání opět použiji diplomovou práci Kürfurstové, kde se podobně jako my v našem výzkumu zaměstnanců ptala, zda shledávají v dobrovolnické práci význam pro jejich organizaci. 117 (87 %) respondentů na tuto otázku odpovědělo kladně, 17 (13 %) záporně (Kürfurstová, 2012, s. 78). Podobné výsledky vyšly i v našem výzkumu, kde pracovníci na otázku, zda si myslí, že je práce dobrovolníků v zařízení přínosná, odpovědělo 31 zaměstnanců (91 %) z celkového počtu respondentů kladně a 3 (9 %) záporně. Dále se Kürfurstová (2012, s. 72) v dotazníku ptala, zda se zaměstnanci obávají přítomností dobrovolníků v organizaci. Pouze 12 % respondentů odpovědělo ano, např. se obávají toho, že by dobrovolníci mohli zneužít důvěry uživatele nebo ho poškodit nevhodnou manipulací. V našem dotazníku jsme měly podobnou otázku, kde jsme ptaly pracovníků, zda si myslí, že dobrovolníci mohou klienty nějak ohrozit. 38 % respondentů si myslelo, že dobrovolníci klienty ohrozit mohou, což je asi třikrát vyšší procento respondentů než vyšlo ve výzkumu Kürfurstové. Z odpovědí vyplývá, že respondenti ve výzkumu Kürfurstové nahlížejí na dobrovolnictví v jejich organizacích kladně, od našich výsledků se její výsledky liší především menší obavou zaměstnanců z přítomnosti dobrovolníků v organizaci.

V bakalářské práci Vágaie byl pohled respondentů na dobrovolnickou činnost v organizacích taktéž kladný. Respondenti ze všech organizací se shodli na tom, že přítomnost dobrovolníků v jejich organizacích znamená jednoznačně pozitivní přínos a vnímají ji jako oboustranně prospěšnou. Z tohoto výzkumu vyplývá, že běžní zaměstnanci, včetně vedení organizace, dobrovolníky oceňují jako vítané oživení jejich práce (Vágai, 2010, s. 33-34). Také bych zmínila diplomovou práci Ogounové, kde jsou výsledky výzkumu podobné jako u předchozích. Autorka se mimo jiné v rozhovorech ptá, jak pracovníci vnímají dobrovolnickou činnost. Na základě odpovědí z těchto rozhovorů bylo zjištěno, že pracovníci jsou s dobrovolníky spokojeni. (Ogounová, 2012, s. 57-58)

8 ZÁVĚR

Hlavním cílem bakalářské práce bylo porovnat dobrovolnictví ve vybraných sociálních zařízeních. Tento cíl byl naplněn ve výzkumné části, kde jsme porovnávaly charakter dobrovolnictví v ústavu sociální péče a v domově pro seniory, a dále jsme porovnávaly výsledky z dotazníkového šetření v daných sociálních zařízeních. Dílčími cíly bylo zjistit charakter dobrovolnictví v daných zařízeních a dále pak zjistit zkušenosti pracovníků s dobrovolníky a jejich náhled na ně v daných sociálních zařízeních. Tyto dílčí cíle byly naplněny zodpovězením výzkumných otázek.

Výsledky výzkumu prokázaly, že dobrovolnictví v ústavu sociální péče probíhá odlišně od dobrovolnictví v domově pro seniory. Z rozhovorů s koordinátory vyplynulo, že výrazným rozdílem mezi zařízeními je to, že do ústavu sociální péče dobrovolníci chodí nepravidelně, a to většinou na různé akce pořádané zařízením Barevné domky, avšak do domova pro seniory chodí dobrovolníci pravidelně, každý týden. Dobrovolnické činnosti prováděné v jednotlivých zařízeních se také liší. V ústavu sociální péče je to především pomoc na akcích, v domově pro seniory jsou to hlavně individuální či skupinové činnosti s klienty.

Zkušenosti pracovníků s dobrovolníky v obou sociálních zařízeních jsou převážně kladné, stejně jako jejich náhled na ně. To je dobrý předpoklad pro rozvoj dobrovolnictví v těchto zařízeních, protože si myslím, že tam, kde mají pracovníci kladný postoj k dobrovolníkům, se pro ně vytváří vhodné zázemí.

V našem výzkumu jsme porovnávaly jen dvě zařízení, což není mnoho. Je pravděpodobné, že v jiných sociálních zařízeních může dobrovolnictví vypadat úplně jinak a pro lepší představu by musel být udělán výzkum ve více sociálních zařízeních, nejlépe v různých krajích po celé České republice. Avšak i na základě výsledků z našeho výzkumného šetření je možné si udělat alespoň malý přehled o tom, jak dobrovolnictví v sociálních zařízeních může probíhat. Tyto informace mohou být přínosem např. pro ty, kteří se chtějí stát dobrovolníky v sociálním zařízení. Nejen výsledky ve výzkumné části, ale i informace v části teoretické, mohou být přínosné pro všechny, kteří se o dobrovolnictví zajímají. Mě osobně dobrovolnictví zajímá, proto vyhledávání informací o této problematice pro mě bylo zajímavé, rovněž výzkum byl pro mě přínosný a inspiroval mě k tomu, že bych se dobrovolníkem v obdobném sociálním zařízení ráda stala.

9 SOUPIS BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ

Tištěné zdroje

1. BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela SEIDLOVÁ MÁLKOVÁ. *Mentoring: Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010, 150 s. ISBN 978-80-7367-772-5.
2. FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010, 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.
3. JANÍČKOVÁ, Renata a Vladimíra ZMEŠKALOVÁ. *Metodika práce s dobrovolníky*. 1. vyd. Praha: Středisko náhradní rodinné péče o. s., 2011, 56 s. ISBN 978-80-87455-07-4.
4. KOLEKTIV AUTORŮ. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. 1. vyd. Praha: ICN, o.p.s., 2001, 24 s. ISBN 80-86423-05-0.
5. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie: Možnosti, které čekají*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 144 s. ISBN 978-80-247-3604-4.
6. NOVOTNÝ, Michal a Ivana STARÁ. *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. 2. dopl. vyd. Praha: Hestia, 2002, 48 s. ISBN 80-238-8697-5.
7. ŘEŽUCHOVÁ, Markéta. *Dárcovství v číslech*. Brno: Společnost pro studium neziskového sektoru, 2011, 28 s. ISBN 978-80-904150-6-5.
8. ŠIMKOVÁ, Svatava. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011, 119 s. ISBN 978-80-87449-15-8.
9. ŠORMOVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006, 24 s. ISBN 80-86991-68-7.
10. TOŠNER, Jiří in MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
11. TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006, 149 s. ISBN 80-7367-178-6.
12. Třikrát o dobrovolnictví. *Čtenář*. 2011, roč. 63, č. 12, s. 423-429. ISSN 0011-2321.
13. ZÁŠKODNÁ, Helena a Adéla MOJŽÍŠOVÁ. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce*. 2011, roč. 11, č. 4, s. 60-68. ISSN 1213-6204.

14. BAROCHOVÁ, Eliška. Evropský rok dobrovolnictví 2011. *Sociální práce*. 2011, roč. 11, č. 4, s. 9-11. ISSN 1213-6204.

Závěrečné VŠ práce

1. OGOUNOVÁ, Barbora. *Dobrovolnictví v Domově pro seniory Burešov* [online]. Zlín, 2012. 86 s. [cit. 2014-05-17]. Dostupné z: http://dspace.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/19314/ogounov%C3%A1_2012_dp.pdf?sequence=1. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.
2. KURFÜRSTOVÁ, Petra. *Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních* [online]. Olomouc, 2012. 127 s. [cit. 2014-05-17]. Dostupné z: http://theses.cz/id/mou5ap/DP_Kurfrstov_Petra.pdf. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.
3. VÁGAI, Tomáš. *Dobrovolníci a jejich přítomnost v organizacích využívajících dobrovolnickou službu v Českém Krumlově* [online]. České Budějovice, 2010. 52 s. [cit. 2014-05-17]. Dostupné z: http://theses.cz/id/k7d4si/downloadPraceContent_adipIdno_17317. Bakalářská práce. Jihočeská Univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Vedoucí práce Mgr. David Urban, Ph. D.

Elektronické zdroje

1. Druhy dobrovolnictví. *Dobrovolnik.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>
2. Občanské sdružení HESTIA. *HESTIA* [online]. 2014 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/>
3. O nás. *HESTIA* [online]. 2014 [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/hestia/informace-o-hestii/#.UxsZ0j95PqE>

10 PŘÍLOHY

Příloha A <i>Otázky pro rozhovory s koordinátory v daných sociálních zařízeních</i>	64
Příloha B <i>Dotazník pro pracovníky v daných sociálních zařízeních</i>	65

Příloha A *Otázky pro rozhovory s koordinátory v daných sociálních zařízeních*

1. Kolik dobrovolníků k Vám dochází? Kolik pravidelně?
2. Kolik dobrovolníků máte v evidenci?
3. Kolik procent žen a kolik procent mužů k Vám dochází vykonávat dobrovolnickou činnost a jaký je jejich průměrný věk?
4. Kdo především vykonává dobrovolnickou činnost? (Např. studenti, matky na mateřské, nezaměstnaní, jedinci v důchodovém věku).
5. Chodí k Vám dobrovolníci pravidelně nebo spíše nárazově? (Např. na různé akce). Pokud chodí pravidelně, jak často to je?
6. Máte dobrovolníků dostatek?
7. Jakou dobrovolnickou činnost u Vás dobrovolníci vykonávají? Co dělají nejčastěji a co nejraději?
8. Jste s prací dobrovolníků spokojen/á? Popř. s čím spokojen/á nejste?
9. Jsou dobrovolníci spolehliví?
10. Spolupracujete s dobrovolnickými centry?
11. Jak probíhá výběr a příprava dobrovolníků? Je to bez problémů?
12. Míváte supervizi ve Vašem zařízení? Jestliže ano, mohou se jí dobrovolníci účastnit, nebo pořádáte supervize jen pro dobrovolníky?
13. Poskytujete dobrovolníkům nějaké výhody? (Např. vyplacení cesty).
14. Registrujete dobrovolníka, evidujete počet hodin, které strávil nad dobrovolnickou činností?

Příloha B Dotazník pro pracovníky v daných sociálních zařízeních

Dobrý den, jmenuji se Kristýna Popelková a jsem studentkou bakalářského oboru Zdravotně-sociální pracovník na Fakultě zdravotnických studií Univerzity Pardubice. Dovoluji Vás požádat o vyplnění dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce na téma: „*Dobrovolnictví v sociálních zařízeních.*“ Informace získané z dotazníkového šetření jsou anonymní a budou využity pouze pro účely zpracování bakalářské práce.

Pokud není uvedeno jinak, **zakroužkujte** u každé otázky pouze jednu odpověď.

Předem Vám velmi děkuji za spolupráci.

1) Jakého jste pohlaví?

- a) Muž
- b) Žena

2) Kolik Vám je let?

- a) 25 let a méně
- b) 26 – 35 let
- c) 36 – 45 let
- d) 46 – 55 let
- e) 56 let a více

3) Jak dlouho v zařízení pracujete?

- a) Méně než 3 měsíce
- b) 3 měsíce až 6 měsíců
- c) 7 měsíců až rok
- d) Více než rok

4) Jaké je Vaše pracovní zařazení?

- a) Sociální pracovník
- b) Pracovník v sociálních službách
- c) Všeobecná sestra
- d) Zdravotnický asistent
- e) Ošetřovatelka
- f) Fyzioterapeut
- g) Ergoterapeut
- h) Speciální pedagog
- ch) Jiné (vypište).....

5) Setkáváte se s dobrovolníky ve Vašem zařízení?

- a) Ano
- b) Ne

**Jestli-že ano, pokračujete otázkou č. 6.
Jestliže ne, pokračujte otázkou č. 9.**

6) Jak často se s dobrovolníky setkáváte?

- a) Každý den
- b) Minimálně jednou za týden
- c) Asi jednou za 14 dní
- d) Asi jednou za měsíc
- e) Méně jak jednou za měsíc
- f) Pouze sezónně (např. jen o letních prázdninách)
- g) Jiné (vypište).....

7) Je s dobrovolníky dobrá spolupráce?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

8) Ulehčují Vám dobrovolníci práci v zařízení?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

9) Myslíte si, že práce dobrovolníků v zařízení je přínosná?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

10) Myslíte si, že mohou dobrovolníci klienty nějak ohrozit? (Např. nedodržením mlčenlivosti, nevhodným přístupem jako je litování klientů apod.)

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

11) Souhlasíte s tvrzením, že pracovníci mají s dobrovolníky více práce, více starostí než bez nich?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

12) Víte, jakou dobrovolnickou činnost mohou dobrovolníci ve Vašem zařízení vykonávat?

- a) Ano
- b) Ne

**Pokud jste odpověděl/a ano, pokračujete otázkou č. 13.
Pokud jste odpověděl/a ne, děkuji Vám za Váš čas.**

13) Jaké činnosti to jsou? (Můžete zakroužkovat více položek.)

- a) Aktivizační činnosti s klienty (hry, procházky, manuální činnosti apod.)
- b) Pomoc klientům se základními potřebami (krmení, hygiena apod.)
- c) Komunikace s klienty
- d) Pomoc na různých akcích
- e) Jiné (vypište).....