

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií

Role dobrovolnictví pohledem sociálního pracovníka při poskytování sociálních
služeb

Bakalářská práce

2024

Švorbová Anna Marie

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Anna Marie Švorbová**
Osobní číslo: **Z21248**
Studijní program: **B0988P240002 Zdravotně sociální péče**
Téma práce: **Role dobrovolnictví pohledem sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb**
Téma práce anglicky: **The role of volunteering from the perspective of a social worker in the provision of social services**
Zadávací katedra: **Katedra porodní asistence, perioperační péče a zdravotně sociální péče**

Zásady pro vypracování

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 pracovní zprávy: **35 stran**
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

DOHNALOVÁ, Marie; DEVEROVÁ, Lenka; LEGNEROVÁ, Kateřina a POSPÍŠILOVÁ, Tereza, 2015. *Lidské zdroje v sociálních podnicích*. Praha: Wolters Kluwer ČR. 188 s. ISBN 978-80-7552-061-6.
HROZENSKÁ, Martina a DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2013. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4139-0.
MATOUŠEK, Oldřich, 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ, Olga, 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
TRUTNOVSKÁ, Romana, 2016. Fungování dobrovolnictví v ČR: Současné trendy a dobrovolnické programy. *Fórum sociální práce* [online]. Praha: Univerzita Karlova. 3(1), 69-76. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://sites.ff.cuni.cz/forumsocialniprace/wpcontent/uploads/sites/10/2016/12/romana_trutnovska_69-76.pdf

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Barbora Faltová**
Katedra porodní asistence, perioperační péče
a zdravotně sociální péče

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **24. dubna 2024**

doc. RNDr. ThLic. Karel Sládek, Ph.D., MBA v.r.
děkan

L.S.

Mgr. Helena Poláčková v.r.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. března 2024

Prohlašuji:

Práci s názvem Role dobrovolnictví pohledem sociálních pracovníků při poskytování sociálních služeb 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., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se 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.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 17. 04. 2024

Anna Marie Švorbová v.r.

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych chtěla velice poděkovat Mgr. Barboře Faltové za odborné vedení během zpracování práce a také za užitečné rady a doporučení. Hlavně za neustálou podporu. Také chci poděkovat respondentům, kteří vyplněním dotazníku přispěli k vypracování mé praktické části. Samozřejmě děkuji své rodině a nejbližším, kteří při mně stáli po celou dobu studia.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím pohledem sociálních pracovníků v sociálních službách. Teoretická část se zaměřuje na charakteristiku dobrovolnictví, sociálních pracovníků, sociálních služeb a komunikačních bariér na straně dobrovolníka a klienta. Průzkumná část je zaměřena na dotazníkové šetření mezi sociálními pracovníky v sociálních službách pro seniory. Respondenti byli sociální pracovníci v sociálních službách pro seniory. Cílem průzkumu bylo zjistit zkušenost sociálních pracovníků s dobrovolníky v sociálních službách pro seniory.

KLÍČOVÁ SLOVA

Dobrovolník, dobrovolnictví, sociální pracovník, sociální služba

TITLE

The role of volunteering from the perspective of a social worker in the provision of social services

ANNOTATION

The bachelor thesis deals with volunteering from the perspective of social workers in social services. The theoretical part focuses on the characteristics of volunteering, social workers and social services and communication barriers on the volunteer and clients side. The research part focuses on a questionnaire survey among social workers in social services for the elderly. The respondents were social workers in social services for the elderly. The aim of the survey was to find out the satisfaction of social workers with volunteers in social services for the elderly.

KEYWORDS

Volunteer, volunteering, social worker, social services

OBSAH

ÚVOD.....	12
1 CÍL PRÁCE	13
1.1 CÍL TEORETICKÉ ČÁSTI PRÁCE.....	13
1.2 CÍLE PRŮZKUMNÉ ČÁSTI PRÁCE.....	13
1.2.1 Hlavní průzkumný cíl.....	13
1.2.2 Dílčí průzkumné cíle.....	13
1.2.3 Průzkumné otázky.....	13
1.3 METODY K DOSAŽENÍ CÍLE.....	13
2 TEORETICKÁ ČÁST.....	14
2.1 DOBROVOLNICTVÍ.....	14
2.1.1 Kdo je dobrovolník.....	14
2.1.2 Zákon o dobrovolnictví.....	18
2.1.3 Motivace dobrovolníků.....	18
2.1.4 Supervize dobrovolníků.....	19
2.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	20
2.2.1 Vzdělání sociálního pracovníka.....	21
2.2.2 Multifunkčnost sociálního pracovníka.....	21
2.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	25
2.3.1 Zákon o sociálních službách.....	26
2.3.2 Domovy pro seniory.....	27
2.4 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY.....	27
3 PRŮZKUMNÁ ČÁST	29
3.1 CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE A PRŮZKUMNÉ METODY.....	29
3.1.1 Dílčí průzkumné cíle.....	29
3.2 VÝBĚR RESPONDENTŮ.....	29
3.3 PRŮZKUMNÉ METODY.....	29
3.4 DOTAZNÍK.....	30
3.5 METODA ANALÝZY DAT.....	31
4 VYHODNOCENÍ A PREZENTACE ZÍSKANÝCH DAT.....	32
5 DISKUZE	54
6 ZÁVĚR	61
7 POUŽITÁ LITERATURA	63
7.1 ODBORNÁ LITERATURA.....	63

7.2 INTERNETOVÉ ZDROJE	63
8 PŘÍLOHY	66

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK

Obrázek 1 - Pohlaví respondentů	32
Obrázek 2 - Věk respondentů	33
Obrázek 3 - Délka praxe sociální pracovnice	34
Obrázek 4 - Délka práce v současné organizaci	35
Obrázek 5 - Vzdělání sociálních pracovníků	36
Obrázek 6 - Spolupráce s dobrovolníky	37
Obrázek 7 - Problematika dobrovolnictví	38
Obrázek 8 – Složení dobrovolníků	39
Obrázek 9 - Doba dobrovolnictví	40
Obrázek 10 - Četnost dobrovolníků	41
Obrázek 11 - Přínos dobrovolníka pro organizaci	42
Obrázek 12 - Vlastnosti dobrovolníka	43
Obrázek 13 - Náročnost získání dobrovolníků	44
Obrázek 14 - Forma získávání dobrovolníků	45
Obrázek 15 - Aktivity dobrovolníků	46
Obrázek 16 - Spokojenost klientů s dobrovolníky	47
Obrázek 17 - Vlastnosti dobrovolníků – zkušenosti	48
Obrázek 18 - Ulehčení práce	49
Obrázek 19 - Zájem dobrovolníků	50
Obrázek 20 - Pomoc dobrovolníkům	51
Obrázek 21 – Supervize dobrovolníků	52
Tabulka 1 - Komunikační bariéry	53

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

NNO Nestátní nezisková organizace

ČR Česká republika

SS Sociální služba

ÚVOD

V bakalářské práci se věnuji roli dobrovolnictví pohledem sociálních pracovníků při poskytování sociálních služeb. V teoretické části popisuji dobrovolnictví obecně, zákon o dobrovolnictví, motivace dobrovolníků, supervize dobrovolníků, sociálního pracovníka a jeho práci, sociální služby, zákon o sociálních službách a komunikační bariéry. Ve výzkumné části pomocí dotazníkového šetření mapuji zkušenosti sociálních pracovníků s prací dobrovolníků v sociálních službách. Prezentuji zde výsledky z dotazníkového šetření, kde jsem zjišťovala zkušenost sociálních pracovníků s prací dobrovolníků.

Dobrovolníkem jsem i já sama ve svém životě. Poprvé, kdy jsem se stala dobrovolníkem bylo v 5. třídě na Základní škole, kdy jsem se účastnila Českého dne proti rakovině. Mou dlouholetou zkušeností je skaut, kdy jsme o Vánocích jezdili zpívat vánoční koledy do domovů pro seniory. Další má zkušenost je z dob covidu, kdy jsem zajišťovala nákupy seniorům. Posledních 5 let chodím pravidelně darovat krev.

Dobrovolníci do sociálních služeb přinášejí spoustu svým životních zkušeností, kterými mohou případně zkvalitnit služby svým individuálním přístupem. Také mohou získat nová přátelství. Dobrovolník se snaží o zapojení klienta do společnosti a svým způsobem se snaží zabránit sociálnímu vyloučení, kvůli handicapu klienta. Svým způsobem zpříjemňují život klientům v zařízení svou přítomností. Svou činnost dělá dobrovolně ve svůj prospěch bez finanční odměny.

„Počet odpracovaných hodin dobrovolníky klesl v roce 2021 meziročně o 11,4 % na 40,3 milionu. Hodnota dobrovolnické práce činila 7,8 mld. Kč, což meziročně představovalo pokles o 5,9 %.“ (Český statistický úřad, 2023)

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.“ (Matoušek, 2007, s. 9)

1 CÍL PRÁCE

1.1 Cíl teoretické části práce

1. Charakterizovat dobrovolnictví
2. Definovat sociálního pracovníka
3. Definovat sociální služby
4. Komunikační bariéry

1.2 Cíle průzkumné části práce

1.2.1 Hlavní průzkumný cíl

Zjistit zkušenosti sociálních pracovníků s prací dobrovolníků v oblasti sociálních služeb

1.2.2 Dílčí průzkumné cíle

1. Zjistit, jaké jsou bariéry při realizaci dobrovolnictví dle zkušeností respondentů
2. Zjistit, jaké jsou očekávání respondentů od dobrovolnictví
3. Zjistit, jaké mají respondenti profesní potřeby ve vztahu k dobrovolnictví
4. Zjistit, jaké benefity vnímají respondenti od dobrovolnictví v sociálních službách

1.2.3 Průzkumné otázky

1. Jaké jsou bariéry při realizaci dobrovolnictví dle zkušeností respondentů?
2. Jaké jsou očekávání respondentů od dobrovolnictví?
3. Jaké mají respondenti profesní potřeby ve vztahu k dobrovolnictví?
4. Jaké benefity vnímají respondenti od dobrovolnictví v sociálních službách?

1.3 Metody k dosažení cíle

V teoretické části charakterizují dobrovolnictví, kde se zaměřují na dobrovolnictví obecně, dobrovolníka, zákon o dobrovolnictví, motivaci dobrovolníka a supervize dobrovolníků. V dalších kapitolách se zaměřují na sociálního pracovníka, jeho vzdělání a multifunkčnost, sociální služby, jeho zákon a domovy pro seniory a komunikační bariéry.

K dosažení cíle ve výzkumné části jsem použila kvantitativní výzkum. Shromáždění dat provedu pomocí dotazníkového šetření, kdy moji respondenti budou sociální pracovníci v domovech pro seniory.

2 TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části se zabývám charakteristikou dobrovolnictví, zákonem o dobrovolnictví, motivací dobrovolníků a supervizí dobrovolníků. Dále se zabývám sociálním pracovníkem, jeho náplní prací a vzděláním. Nakonec sociálními službami, jejich zákonem a druhy a komunikačními bariérami.

2.1 Dobrovolnictví

Podle Tošnera a Sozanské (2006) se hranice mezi pomocí a dobrovolnictvím se hledá někdy velice těžko, protože ve svém životě pomáháme ve směr každý den. Například rodině, sousedům, lidem na ulici, kamarádům. Podle Trutnovské (2016) nejčastěji je vykonáváno ve prospěch lidí, kteří to potřebují. Pomáhá se seniorům, lidem v nemocnicích, lidem s postižením, sociálně znevýhodněným rodinám s dětmi apod. Dobrovolnictví je forma solidární pomoci člověka člověku, kdy z vlastního uvážení a ve svém volném čase chceme pomáhat druhým.

Podle Trutnovské (2016) dobrovolnictví je činnost, která není povinná a lidé ji vykonávají dobrovolně, bez nároku na finanční odměnu. Mohou získat pouze nějaké benefity ze své činnosti. Činnost vykonávají ve prospěch druhých lidí, i když dobrovolník může vnímat i osobní přínos.

„Základní stavební prvek občanské společnosti, který uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.“
(Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 2001)

„Dobrovolnictví je často profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu. Je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje, a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků.“
(Tošner a Sozanská, 2006, s. 37)

„Dobrovolnictví definujeme jako neplacenou dobrovolnou činnost pro druhé mimo rodinu.“
(Dohnalová, 2016)

2.1.1 Kdo je dobrovolník

Podle Tošnera a Sozanské (2006) dobrovolník je člověk, který z vlastní iniciativy chce pomáhat druhým lidem. Činnost dobrovolníků je bez finanční odměny. Dobrovolnickou činnost poskytuje ve svém volném čase, kam vkládá svou energii, vědomosti a dovednosti.

Podle Matouška (2003) mohou dobrovolníci v sociálních službách zastat mnoho užitečné práce, hlavně v bezprostředním kontaktu s klientem. Vnášejí do nich nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup ke klientům.

Podle Kalenského (2017) je mnoho důvodů, proč se stát dobrovolníkem. Někteří chtějí být užiteční, jiní chtějí uplatnit své dovednosti či předávat zkušenosti, nabídnout své přátelství či získat nové zkušenosti.

Podle Tošnera a Sozanské (2006) samotní klienti vědí, co by jim pomohlo či zpříjemnilo pobyt. Působení dobrovolníků vítají z důvodu odreagování.

Dobrovolníkem se může stát osoba starší 15 let. Podle Matouška (2003) se dobrovolníky mohou stát:

- Studenti, nejvíce ti, kteří se připravují na pomáhající profese
- Nezaměstnaní lidé, kteří chtějí být užiteční
- Ženy pečující o rodinu a děti, které ještě nechtějí nastoupit do práce a chtějí se společensky uplatnit mimo domov
- Lidé, kteří jsou v důchodu a cítí málo využití
- Lidé, kteří vnímají svou práci jako jednostrannou a nejsou při ní v kontaktu s jinými lidmi, což jim chybí

Podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) se dobrovolníkem může stát fyzická osoba starší 15 let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby na území ČR. Dále osoba starší 18 let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně poskytovat dobrovolnickou službu.

Podle Dohnalové a Pospíšilové (2015) dobrovolníky můžeme rozdělit z hlediska doby na:

- Krátkodobé
- Střednědobé
- Dlouhodobé

Krátkodobé dobrovolnictví trvá méně než 6 měsíců. Tomuto typu dobrovolnictví se věnuje pouze 5 % dobrovolníků. Střednědobé dobrovolnictví trvá 6 měsíců až 1 rok. Tomuto typu

dobrovolnictví se věnuje cca pětina dobrovolníků. Dlouhodobé dobrovolnictví trvá déle než 1 rok. Tomuto typu dobrovolnictví se věnuje tři čtvrtiny.

Osobnost dobrovolníka charakterizují především tyto vlastnosti: (Kelnárová a Matějková, 2014)

- Cílevědomost – stanovení určitých kroků, abychom dosáhli cíle, který si stanovíme. V tuto chvíli člověk podřizuje své jednání, chování a myšlení
- Zásadovost – člověk ve svém jednání, schování a myšlení dodržuje zásady a ve svém rozhodování je stálý
- Vytrvalost – člověk dokáže překonávat různé překážky i neúspěchy, které se vyskytnou během dosahování cíle. Také se nenechá odradit, když přijdou nepříjemné situace k dosažení cíle.
- Rozhodnost – schopnost rychlého řešení úkolu/problému. Člověk umí změnit rozhodnutí v jednání a v čin.
- Samostatnost – rozhoduje se sám na základě vlastních názorů, zkušeností a vědomostí. Nenapodobuje jiné, samostatně si určuje cíle. Tento člověk je zodpovědný.
- Iniciativnost – člověk je sám aktivní, nespolehá pouze na pokyny druhých lidí
- Sebeovládání – člověk dokáže ovládnout své chování a jednání ve chvíli, kdy je to potřeba k dosažení cíle
- Kreativita – člověk má originální nápady, které jsou přínosem pro jedince a v některých případech i pro společnost

Podle Tošnera a Sozanské (2006) o dobrovolnictví se může dobrovolník dozvědět v letáku, plakátu, vývěsce, místním tisku, regionálním rozhlasovém či televizním vysílání, náborových akcí. Dále ve spolupráci s dobrovolnickými centry, se středními a vysokými školami v poslední řadě osobní kontakt.

Nejčastější formy získávání dobrovolníků podle Tošnera a Sozanské jsou:

- Leták, plakát, vývěska je nejčastější používaný způsob, který se používá k informovanosti veřejnosti o tom, jakou činnost vykonávají a proč dobrovolníky potřebují. Bohužel tento způsob formy je málo efektivní, a proto se ve většině případů používají i další formy.

- Místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání by měla každá organizace brát jako prioritu. Prostřednictvím této formy se informace dostanou směrem, kam je potřeba. Stále platí, že informace v médiích jsou důležité, protože propagací se k lidem dostanou nejen jejich činnost, ale také zprostředkování a přímý kontakt s potenciálními dobrovolníky.
- Náborové akce bývají určeny k cílenému získávání dobrovolníků pro určitou konkrétní činnost. Většinou je to spojené s akcemi, kdy se předpokládá, že bude větší zájem veřejnosti – koncert, společenské akce, sportovní a kulturní akce.
- Spolupráce s dobrovolnickými centry je v současné době možné pouze ve větších městech. S postupným rozšiřováním jejich činností bude více možností, jak připravit cílené kampaně pro získávání konkrétních dobrovolníků.
- Střední a vysoké školy jsou nejvděčnějším zdrojem dobrovolníků. Studenti jsou otevření, chtějí sbírat nové zkušenosti. Dobrovolnictví vnímají jako využití svého volného času. K tomu abyste dobrovolníky získali nestačí pouze ve školách vývěska na nástěnce, ale je dobré po dohodě s pedagogy zajít přímo do vyučování či připravit speciální akci, kde jim svou činnost představí, seznámí je s tématem dobrovolnictví.
- Osobní kontakty jsou považovány za nejčastější využívanou formu získávání dobrovolníků přes příbuzné a známé. Tento způsob je velmi efektivní, ale na druhou stranu velmi náročný a okruh svých známí se brzy vyčerpá.

Podle Šimkové (2011) nejčastějšími činnostmi, které dobrovolníci vykonávají v domovech pro seniory bývají rozhovory s klienty, předčítání klientům, hraní her s klienty, pomáhání při společných akcích, procházka s klientem, zpívání s klienty, kreativní činnosti s klienty. Nejméně časté činnosti, které dobrovolník vykonává jsou pomoc při stravě a při hygieně klienta.

„Vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu, ale především otevření se organizace okolnímu světu. Tato změna nemusí být žádoucí a přijatelná pro všechny, kdo se v organizaci pohybují.“ (Tošner a Sozanská, 2006, s.71)

„Někteří dobrovolníci mají svoje konkrétní představy již před vstupem do organizace. Jiní mají potřebu konat cokoli dobrého, ale nevědí, jak a kde mohou pomoci. S každým zájemcem je potřeba postupovat individuálně a mít na paměti jak jeho motivy a zájmy, tak i potřeby organizace.“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 80)

„Dobrovolníci vykonávají svou činnost v rámci dobrovolnických center, u nestátních neziskových organizací realizujících dobrovolnické programy nebo přímo u poskytovatelů sociálních služeb.“ (Trutnovská, 2016, s. 69)

„Dobrovolníci mnohdy plnili funkci prostředníků, vyjednavačů mezi profesionálem a adresáty péče.“ (Matoušek, 2001, s. 132)

2.1.2 Zákon o dobrovolnictví

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) byl Parlamentem ČR schválen dne 24. dubna 2002. Nabývání účinnosti dne 1. ledna 2003.

Zákon obsahuje celkem sedm částí, ale dvě části byly zrušeny. Zákon upravuje dobrovolnickou službu, zabývá se vymezením pojmů, kdo může být dobrovolníkem, jak se uzavírá smlouva a co vše musí obsahovat, kdo uděluje akreditaci vysílající organizaci a ta uzavře smlouvu s dobrovolníkem na místo působení písemnou smlouvou s přijímací organizací. Dále se zmiňují o dotacích, veřejném zdravotním pojištění, důchodovém pojištění a o daních z příjmů.

2.1.3 Motivace dobrovolníků

Motivace je hybná síla, která nás vede k určitému výkonu. Nutí nás přemýšlet, pracovat, studovat, abychom tímto dosáhli k určitému cíli, který si stanovíme.

„Motivace je dynamicky uspořádaný soubor vnitřních faktorů, které ve formě aktuálních či trvalých pohnutek k chování (jednání) podněcují člověka k činnosti a zaměřují tuto činnost k určitému cíli. Proces skládání (řetězení) motivů a jeho výsledek (stav motivovaného chování).“ (Prukner,2014)

Podle Tošnera a Sozanské (2006) lze rozdělit motivaci do tří oblastí:

- Konvenční či normativní motivace – konvenční charakter je nositelem dobrovolnictví, protože k tomu vedou morální normy svého nejbližšího okolí či obecná neformální pravidla chování dané společnosti. Dobrovolníci, kteří se přiklánějí k této oblasti mají ve svém rozhodování sklon preferovat náboženské přesvědčení. Konvenční či normativní motivací jsou nejčastěji osoby nad 60 let a věřící.
- Reciproční motivace – v této oblasti motivace hledá sám dobrovolník prvky, které by byly užitečné i pro něho. Tito dobrovolníci chápou svou práci jako propojení dobra pro druhé a také ve svůj prospěch. V této oblasti má dobrovolník zájem o získávání nových

zkušeností, navazování nových vztahů, uplatnění svých schopností a udržování se v kondici v rámci dobrovolné práce. Reciproční motivací jsou nejčastěji mladé osoby do 30 let.

- Nerozvinutá motivace – omezuje se na soubor prvků, které vytvářejí základní prostor pro rozhodování dobrovolníka. Prvním prvkem je důvěryhodnost organizace, pro kterou by měli pracovat. Druhým prvkem je přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce a prostřednictvím dobrovolnictví se mohou podílet případně i na šíření dobrých myšlenek.

Podle Dohnalové a Pospíšilové (2015) lze rozdělit motivaci do šesti kategorií popsaných v tzv. Indexu funkcí dobrovolnictví:

- Hodnoty – jeden ze způsobů k vyjádření své hodnoty
- Porozumění – způsob, jak se dovědět a naučit něco o světě
- Kariéra – způsob k získání potřebné zkušenosti, dovednosti či znalosti, které může člověk využít pro svou pracovní dráhu
- Sociální motivace – způsob, jak být s přáteli či získat nové přátelství. Také získat pozitivní společenskou odezvu
- Motivace chránit se – způsob, jak se případně vyhnout pocitu viny či dluhu vůči někomu či společnosti
- Obohacení – způsob, jak přispět k vlastnímu osobnímu růstu a sebeúctě, a také k pozitivnímu rozvoji ega

2.1.4 Supervize dobrovolníků

Podle Tošnera a Sozanské (2006) supervize dobrovolnictví je velice podobná jako supervize v pomáhajících profesích. Supervize má mnoho podobat, jak může probíhat, protože jinak nám bude probíhat v domovech pro seniory a jinak na dětské onkologii. Dobrovolník se může v jednoduchých věcech obrátit na koordinátora dobrovolníků, který pomůže s lehčími problémy. V náročnějších činnostech, kdy bývá dobrovolník v kontaktu s klientem je role supervizora nezastupitelná. Koordinátor dobrovolníků je rád, když dobrovolník v náročnějších situacích požádá o pomoc supervizora.

Podle Kantorové (2008) supervize dobrovolníků ve většině případů probíhá formou skupinových setkání v dobrovolnickém centru či v zařízení, ve kterém dobrovolník působí. Při

skupinové supervizi je hlavně kladen důraz na aktivitu dobrovolníků. Supervizor by v tuto chvíli měl být spíše v roli facilitátora, který může využívat techniky skupinového sdílení nebo diskuzi brainstormingu. Smysl supervize je, aby se dobrovolníci mohli navzájem motivovat, předávat zkušenosti, zážitky, podpořit se ve chvíli, kdy je to potřeba.

Podle Tošnera a Sozanské (2006) Supervize je dobrá i pro samostatnou organizaci, jelikož je to prevence před odchodem dobrovolníka či jak dobrovolníka ocenit. Supervize dobrovolníků nemá jenom za účel (dát) zpětnou vazbu, komunikační kanál mezi dalšími dobrovolníky, ostatními pracovníky nebo klienty. Roli hraje také místo, kde se supervize provádí.

Podle Tošnera a Sozanské (2006) u dobrovolníka většinou nenastane syndrom vyhoření jako u pomáhajících profesí. U nich spíše hrozí ztráta motivace, která nastává většinou ve chvíli, kdy má dobrovolník více úkolů či nemá nebo není zajištěna dobrá komunikace s personálem v organizaci, kde dobrovolník působí.

„Supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 81)

2.2 Sociální pracovník

Podle Novotné (2020) se sociálním pracovníkem se můžeme setkat ve více oblastech – sociální služby, zdravotnictví, Úřady práce, školství, vězeňství. Na tyto pracovníky se mohou lidi obrátit ve chvíli, kdy se ocitnou v tíživé situaci a nebudou si vědět rady. Pomoc poskytují jednotlivcům, rodině, skupině či komunitě. Hrozenská a Dvořáčková (2013) sociální pracovník je osoba, která v organizaci vykonává odbornou činnost. Činnosti, které vykonává jsou sociální šetření, sociálně právní poradenství, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízení poskytující službu sociální péče, analytickou, koncepční a metodickou činnost v sociální oblasti, služba sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální rehabilitace a sociální poradenství.

„Zákon stanoví, že sociální pracovník „vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost,

poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“ (Matoušek, 2007, s. 47)

2.2.1 Vzdělání sociálního pracovníka

Podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) pro tuto pracovní pozici musí mít člověk vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání. Vyšší odborné vzdělání je studium, které trvá v rozmezí 2-4 roky, po dokončení člověk získá titul Dis. – diplomovaný specialista. Toto studium je zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Vysokoškolské vzdělání je studium, které trvá 3 roky, po úspěšném složení státní závěrečné zkoušky člověk získá titul Bc. – bakalář nebo trvá 5 let, kde člověk získá titul Mgr. – magistr. Toto studium je zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.

Podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) zaměstnavatel je povinen svému zaměstnanci zabezpečit další vzdělávání, které bude v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Dalším vzděláváním si upevňuje obnovuje či doplňuje kvalifikaci.

Podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) sociální pracovník by měl být mít širokou škálu kompetencí, osobnostní vlastnosti, rysy, odborné požadavky. Měl by mít znalost i z jiných oborů, schopnost umět diagnostikovat problém, umět řešit situace klienta nebo ho, popřípadě odkázat na další příslušné odborníky.

Podle Matouška (2003) obecné předpoklady a dovednosti, které by měl pracovník mít jsou zdatnost, výborné komunikační schopnosti, empatie, důvěryhodnost, schopnost naslouchání, vřelost. Předpoklady, které pracovník musí mít, aby tuto práci mohl vykonávat jsou způsobilost k právním úkonům, dostatečné vzdělání, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

2.2.2 Multifunkčnost sociálního pracovníka

Podle Škrabalové (2014) sociální pracovník zastává při své práci 10 oblastí.

1. Poradce
2. Sociální diagnostik
3. Management
4. Metodik a analytik
5. Vzdělavatel

6. Ekonom a účetní
7. Úředník
8. Komunikátor
9. Propagátor
10. Přímý poskytovatel

Poradce poskytuje sociální a sociálně-právní poradenství, uplatnění nároku na finanční či věcné možnosti podpory a pomoci.

Činnosti, které vykonává poradce jsou:

- Podávání žádosti o dávky
- Vyřizování důchodu
- S klienty řeší exekuce nebo zastavení exekucí
- Opatrovnické záležitosti
- Jednání s úřady
- Jednání s notáři při úmrtí klienta
- Jednání s policií
- Jednání se soukromými subjekty, kdy se uzavírají smlouvy s osobami, které mají omezenou svéprávnost
- Pomáhání s vyjednáváním příspěvků na kompenzační pomůcky s pojišťovnami
- Přípravení smlouvy o poskytování sociální služby

Sociální diagnostik rozpoznává a mapuje problémy, nepříznivé situace, potřeb a zdrojů klienta.

Činnosti, které vykonává sociální diagnostik jsou:

- Provádí sociální šetření
- Jednání se zájemcem o poskytování sociální služby
- Mapují potřeby klienta
- Snaží se o spolupráci s rodinou klienta

- Získávání podkladů pro uzavření smlouvy nebo její odmítnutí, které bývá většinou spojené se sociálním poradenstvím

Management zastává sociální pracovník jenom ve chvíli, pokud je na oddělení vedoucím pracovníkem.

Činnosti, které vykonává management jsou:

- Vedení odborného pracovního týmu a jejich porady se zaměstnanci
- Vedení a organizování práce pracovníků v sociálních službách někdy mohou mít pod sebou i další pracovníky
- Sestavují služby pracovníkům
- Bezpečnost práce
- Starost o péči majetku organizace
- Vedení týmu pro specifickou činnost

Metodik, analytik vytváří postupy pro ostatní pracovníky a vyhodnocují poskytování sociálních služeb.

Činnosti, které vykonává metodik, analytik jsou:

- Navrhují interní dokumenty organizace
- Zpracování interních předpisů standardu kvality
- Vytváření dotazníky spokojenosti poskytované služby
- Hodnotí naplňování cílů organizace
- Hodnotí poskytované služby
- Zabývají se evidencí stížností, které následně řeší a vyhodnotí je
- Starají se o individuální plánování a vedou metodicky klíčové pracovníky

Vzdělavatel zajišťuje další vzdělání pracovníků v organizaci.

Činnosti, které vykonává vzdělavatel jsou:

- Zajišťují další vzdělávání pro své zaměstnance

- Navazují kontakt se školami v souvislosti navázání spolupráce v rámci praxí studentů
- Dělají školení v organizaci, kde pracují

Ekonom a účetní se stará o finance klientů.

Činnosti, které vykonává ekonom a účetní jsou:

- Starají se o majetek klientů – vklady, výběry z účtu klienta, proplácení výdajů klienta a s tím souvisí vedení pokladní knihy
- Vypočítávají klientovi úhrady
- Za klienty platí různé poplatky – televize, telefon
- Vedou záznamy klientů, kdy jsou mimo zařízení, počítají buď náhrady nebo vratky
- Strava klientů, kterou přihlašují nebo odhlašují
- Obstarávají nákupy klientů a svolení k nim

Úředník je zapisovatel, statik a taky hlídač legislativních požadavků.

Činnosti, které vykonává úředník jsou:

- Vyplňují hlášení – požadavky zřizovatelů, MPSV – výkazy
- Zopatřují zápisy z porad, setkání týmu, v neposlední řadě jsou členy komise
- Plánují předpoklady příjmů pro rozpočet

Komunikátor je prostředníkem mezi klientem a jeho rodinou, mezi klientem a jeho opatrovníkem, mezi organizací a opatrovníkem nebo rodinou klienta.

Činnosti, které vykonává komunikátor jsou:

- Informují rodinu nebo opatrovníka při změně stavu klienta
- Informují rodinu nebo opatrovníka při změně poskytovaných služeb
- Zaznamenávají korespondenci s opatrovníky, kdy je potřeba souhlas k podpisu nebo plné moci
- Komunikují s rodinou dle potřeb a přání klientů
- Obstarávají pohřby klientů, kteří nemají rodinu nebo rodina nechce vypravít pohřeb

Programátor má za účel prezentovat a propagovat organizaci a ctít dobré jméno organizace.

Činnosti, které vykonává programátor jsou:

- Sestavují webové stránky, letáky zařízení
- Podávají informace do časopisů
- Organizují akce pro veřejnost
- Organizují a poskytují akce pro klienty
- Shánějí a spolupracují s dodavateli, kteří zprostředkovávají služby
- Shánějí a spolupracují s dobrovolníky

Přímý poskytovatel se snaží předcházet zhoršení nepříznivé situace klienta a zvýšit kvalitu života.

Činnosti, které vykonává přímý poskytovatel jsou:

- Kooperují s úřady, obcemi, městy, zdravotnickými zařízeními
- Koncipovat postupy a řešit nepříznivé situace klientů
- Shánějí spolupráce s odborníky
- Klíčový pracovník – přímý poskytovatel služeb a přímé péče

2.3 Sociální služby

Podle Matouška a Koldinské (2007) sociální služby jsou specializované činnosti, které jsou poskytovány lidem, kteří jsou společensky znevýhodněni nebo se dostanou do nepříznivé situace. Cílem těchto služeb je pomoci lidem a zlepšit jejich kvalitu života, případně v maximální míře se pokusit o začlenění do společnosti, zmírnit nepříznivé životní situace.

Nabídka sociálních služeb je velmi pestrá, a proto by si měl člověk vhodně zvolit službu, která mu v co největší míře pomůže.

Podle Magistrátu Hlavního města Prahy se na službu může člověk obrátit i z důvodu věku nebo zdravotního stavu a je odkázán na pomoc prostřednictvím sociálních služeb. Sociální služba bude u člověka podporovat samostatnost a chránit jeho důstojnost.

Podle Magistrátu hlavního města Prahy sociální služby rozdělujeme na tři základní oblasti:

1. Služby sociální péče
2. Služby sociální prevence
3. Sociální poradenství

Služby sociální péče jsou zaměřeny na pomoc lidem, kteří z důvodu věku nebo zdravotního stavu nezvládají určité úkony péče o vlastní osobu. Lidem zajišťují psychickou tak i fyzickou soběstačnost.

Služby sociální prevence se zaměřují na osoby, u kterých může nastat sociální vyloučení. Služby sociální prevence se specializují na oblast tzv. „sociálně negativních jevů“, mezi nejčastější oblasti patří – bezdomovectví, kriminalita, užívání návykových látek a krize v rodině.

Sociální poradenství se člení na odborně sociální poradenství a základní sociální poradenství. Odborné sociální poradenství poskytují specializované poradny, které se věnují buď určitému jevu nebo přímo cílové skupině. Základní sociální poradenství poskytuje informace, které pomohou člověku, který řeší nepříznivou sociální situaci. Toto poradenství musí umět poskytnout všechny sociální služby.

„V zahraniční literatuře se můžeme také setkat s pojmem humanitní služby. Pracují v nich ti, kdo se poskytování služeb lidem věnují jako profesionálové nebo jako dobrovolníci.“
(Matoušek, 2007, s. 9)

2.3.1 Zákon o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách byl Parlamentem ČR schválen dne 31.3.2006. Nabývá účinnosti dne 1. ledna 2007.

Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči. Upravuje předpoklady pro výkon činností v sociálních službách a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Definiuje jednotlivé druhy sociálních služeb a činností dané sociální služby. V poslední řadě se v zákoně píše o inspekci SS, mlčenlivosti, financování SS, přestupky.

„Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“ (Matoušek, 2007, s.39)

„Důležitým znakem kvality sociální služby je schopnost podporovat uživatele služby v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociální služby při řešení své nepříznivé sociální situace dosáhnout.“ (Hrozenská a Dvořáčková, 2013, s. 69-70)

2.3.2 Domovy pro seniory

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách domov pro seniory je pobytová služba, která je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost většinou z důvodu věku a jejich situace vyžaduje opakovanou pomoc druhé osoby.

Činnosti, které služba poskytuje podle zákona o sociálních službách:

- Poskytnutí ubytování
- Poskytnutí stravy
- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Aktivizační činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

2.4 Komunikační bariéry

Podle Univerzity Karlovy Filozofické fakulty je komunikační bariéra určitou překážku v dorozumění mezi dvěma či více osobami. Příčiny mohou být různé, ale mezi nezávažnější patří mentální nebo fyziologický handicap, různé zábrany nebo psychologické poruchy. Bariéry nastávají na straně komunikátora a příjemce.

Podle Paulíka (2007) v lidské komunikaci nezřídka nastávají situace, že výměna informací není optimální. Nezřídka se vyskytují překážky, které dorozumívání komplikují a narušují, někdy natolik, že třeba i přes velkou snahu se účastníci navzájem rozumí jen málo nebo vůbec a nejsou schopni se domluvit.

Podle Univerzity Karlovy Filozofické fakulty mezi nejčastější komunikační bariéry mezi seniorem a dobrovolníkem patří:

- Věkový rozdíl
- Zdravotní stav klienta
- Nízká hlasitost projevu dobrovolníka
- Poruchy řeči u dobrovolníka
- Rychlá mluva dobrovolníka
- Fyzické obtíže – nedoslýchavost, hluchota, nevidomost u klienta
- Snížení kognitivních funkcí u klienta – paměť, pozornost, myšlení, řeč
- Kulturní rozdíly

3 PRŮZKUMNÁ ČÁST

3.1 Cíl bakalářské práce a průzkumné metody

Hlavním cílem průzkumné části bakalářské práce je zjistit zkušenost sociálních pracovníků s prací dobrovolníků v sociálních službách domovy pro seniory.

3.1.1 Dílčí průzkumné cíle

1. Zjistit, jaké jsou bariéry při realizaci dobrovolnictví dle zkušeností respondentů
2. Zjistit, jaké jsou očekávání respondentů od dobrovolnictví
3. Zjistit, jaké mají respondenti profesní potřeby ve vztahu k dobrovolnictví
4. Zjistit, jaké benefity vnímají respondenti od dobrovolnictví v sociálních službách

3.2 Výběr respondentů

Za své respondenty jsem si zvolila sociální pracovníky v sociálních službách v domovech pro seniory. Věková hranice byla minimálně 23 let. Dotazníky jsem sama roznesla do vybraných domovů pro seniory. Následoval osobní kontakt s vedoucí sociálních pracovníků, kdy jsem se následně domluvila na spolupráci. Vedoucí sociálních pracovníků předala ostatní dotazníky svým kolegyním. Sběr dat probíhal na konci února a na začátku března 2024. Do průzkumu se zapojily pouze ženy.

3.3 Průzkumné metody

K vypracování průzkumné části byla použita kvantitativní metoda, kdy jsem průzkum prováděla pomocí dotazníkového šetření.

Podle Pedagogické fakulty Univerzity Jana Evangelisty Purkyně je kvantitativní výzkum většinou založen na sběru dat, které se následně vyhodnocují různými statistickými technikami. Tento výzkum přinese velké množství odpovědí od respondentů, na které jsme se zaměřili.

Použitý nástroj pro sběr dat byl dotazník, který jsem vytvořila v programu Microsoft Word. Tuto metodu jsem zvolila z důvodu, že dotazníkovým šetřením získám více odpovědí, které mi pomohou při vyhodnocování získaných dat, než kdybych zvolila kvalitativní metodu – rozhovor.

3.4 Dotazník

Dotazník obsahuje celkem 22 otázek. Všechny otázky byly povinné. V dotazníku byly použity otázky identifikační, otázky uzavřené, otázky polouzavřené, otázky polytomické výběrové, výčtové a stupnicové, otázku Likterovy škály.

Na dotazník se budete moci podívat v příloze A.

Na úvod jsem v dotazníku uvedla své jméno, ročník, studijní program a fakultu. Uvedla jsem svůj název práce a sdělila respondentům, že dotazník je zcela anonymní a vyplněním dotazníku souhlasí s dobrovolnou účastí na výzkumném šetření. Nakonec jsem respondentům poděkovala za jejich čas, který věnovali k vyplnění dotazníku.

Otázka č. 1 až č. 5 jsou identifikační otázky, které se zabývají pohlavím, věkem, délkou praxe na pozici sociálního pracovníka, délkou praxe v organizaci, kde aktuálně pracují a dosaženého vzdělání.

Otázka č. 6 až 7 se zaměřují na sociální pracovníky, kdy se ptám, jak často spolupracují s dobrovolníky a také jestli je zajímavá problematika dobrovolnictví.

Otázka č. 8 až 10 se zaměřují na téma dobrovolník, kdy se sociálních pracovníků ptám, jací dobrovolníci u nich v organizaci působí, jaké dobrovolníky z hlediska doby mají v organizaci a jak často k nim dobrovolník dochází.

Otázka č. 11 se zaměřuje na působení dobrovolníků v organizaci. Sociální pracovník měl určit, jestli souhlasí s tvrzením, zda působení dobrovolníka v jejich organizaci je přínosné.

Otázka č. 12 se zaměřuje na vlastnosti dobrovolníka. V této otázce měli zvolit 5 vlastností dobrovolníka, kterých si nejvíce cení.

Otázka č. 13 až 14 se zaměřují na náročnost získávání dobrovolníků a na formu, kterou dobrovolníky získávají.

Otázka č. 15 až 16 se zaměřují na činnosti, které dobrovolník vykonává v organizaci, ve které působí a zda klienti v organizaci vítají působení dobrovolníka.

Otázka č. 17 se zaměřuje na vlastnosti dobrovolníka. V této otázce měli zvolit 5 vlastností, se kterými sociální pracovníci mají zkušenosti.

Otázka č. 18 až 20 se zaměřují na to, zda by dobrovolník pomohl ulehčit práci sociálnímu pracovníkovi, jestli dobrovolníci mají zájem o působení v jejich organizaci a zda se dobrovolník obrací o pomoc na sociálního pracovníka.

Otázka č. 21 se zaměřuje na supervizi dobrovolníků, zda jim je vůbec v organizaci poskytována.

Otázka č. 22 se zaměřuje na komunikační bariéry, které mohou být v komunikaci dobrovolníka a klienta. Tuto otázku měli respondenti seřadit.

3.5 Metoda analýzy dat

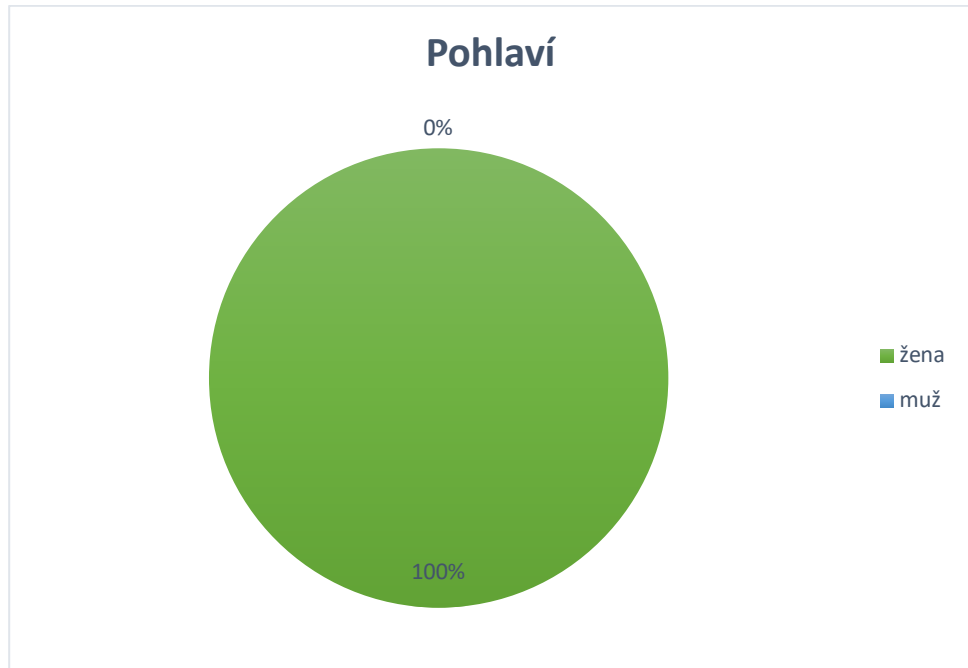
K provádění analýzy jsem použila program Microsoft Excel. Výsledky jsou interpretovány pomocí výsečových, sloupcových a pruhových grafů a tabulek. Pro analýzu a vyhodnocení získaných dat byla použita deskriptivní (popisná) statistika s výpočty relativní a absolutní četnosti. Podle Pedagogické fakulty Univerzity Jana Evangelisty Purkyně se jedná o jeden z nejjednodušších výzkumných problémů, jelikož pro jeho ověření zpravidla stačí základní deskriptivní analýza.

Celkový počet respondentů je 30 (100%). Návratnost dotazníků je 22 (81%), 7 dotazníků nepoužito z důvodu neúplného vyplnění (chyběly odpovědi nebo více zvolených odpovědí u otázky s jednou odpovědí).

„Termínem deskriptivní statistika označujeme oblast základních statistických ukazatelů (průměr, směrodatná odchylka atd.). Při zkoumání určitého datového souboru nám tyto informace poskytují základní orientaci.“ (Janáček, 2022, s. 13)

4 VYHODNOCENÍ A PREZENTACE ZÍSKANÝCH DAT

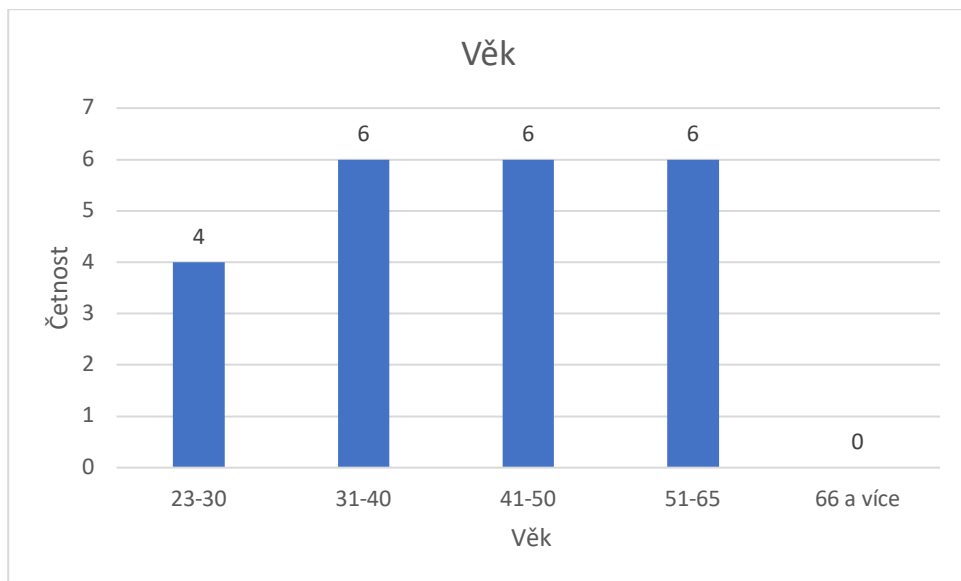
Otázka č. 1: Jaké je Vaše pohlaví?



Obrázek 1 - Pohlaví respondentů

První otázka byla identifikační a sloužila k zjištění pohlaví sociálních pracovníků. Celkový počet respondentů 22 (100 %). Zastoupeny byly pouze ženy, a proto tvoří všech 100 %. Do průzkumu se nezapojil žádný muž.

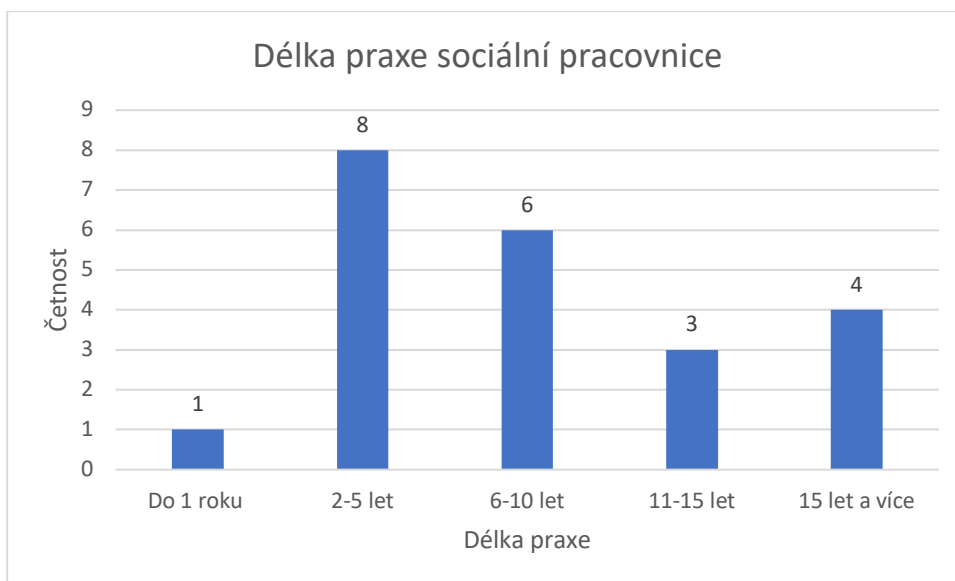
Otázka č. 2: Jaký je Váš věk?



Obrázek 2 - Věk respondentů

Graf na Obrázku 2 znázorňuje věk respondentů. Celkový počet respondentů 22 (100%). Rozmezí 23-30 let zastupují 4 respondenti (19%), 31-40 let zastupuje 6 respondentů (27%), 41-50 let zastupuje 6 respondentů (27%), 51-65 let zastupuje 6 respondentů (27%). Ve věku 66 a více se nezapojil nikdo.

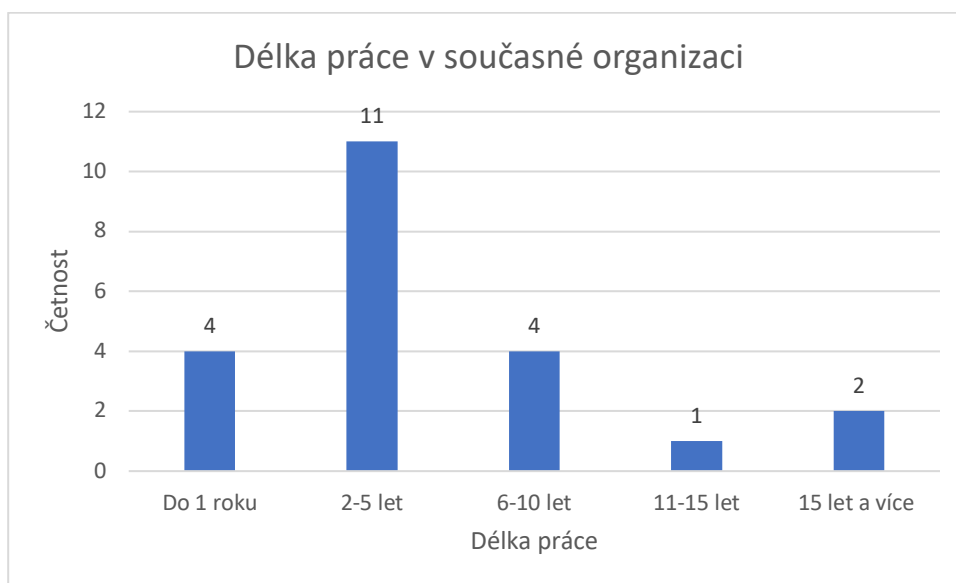
Otázka č. 3: Jaká je délka Vaší praxe na pozici sociální pracovnice/sociálního pracovníka?



Obrázek 3 - Délka praxe sociální pracovnice

Graf na Obrázku 3 znázorňuje celkovou délku praxe na pozici sociálního pracovníka. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena skupina 2-5 let, kde je 8 respondentů (36%). Délka praxe do 1 roku je zastoupena 1 respondentem (5%), 6-10 let je zastoupena 6 respondenty (27%), 11-15 let je zastoupena 3 respondenty (14%), 15 let a více je zastoupena 4 respondenty (18%).

Otázka č. 4: Jaká je délka Vaší praxe v organizaci, kde aktuálně působíte?



Obrázek 4 - Délka práce v současné organizaci

Graf na Obrázku 4 znázorňuje délku práce v současné organizaci. Z celkového počtu 22 respondentů je nejvíce zastoupena skupina 2-5 let, kde je 11 respondentů (50%). Délka práce v současné organizaci do 1 roku je zastoupena 4 respondenty (18%), 6-10 let je zastoupena 4 respondenty (18%), 11-15 let je zastoupena pouze 1 respondentem (5%), 15 let a více zastupují 2 respondenti (9%).

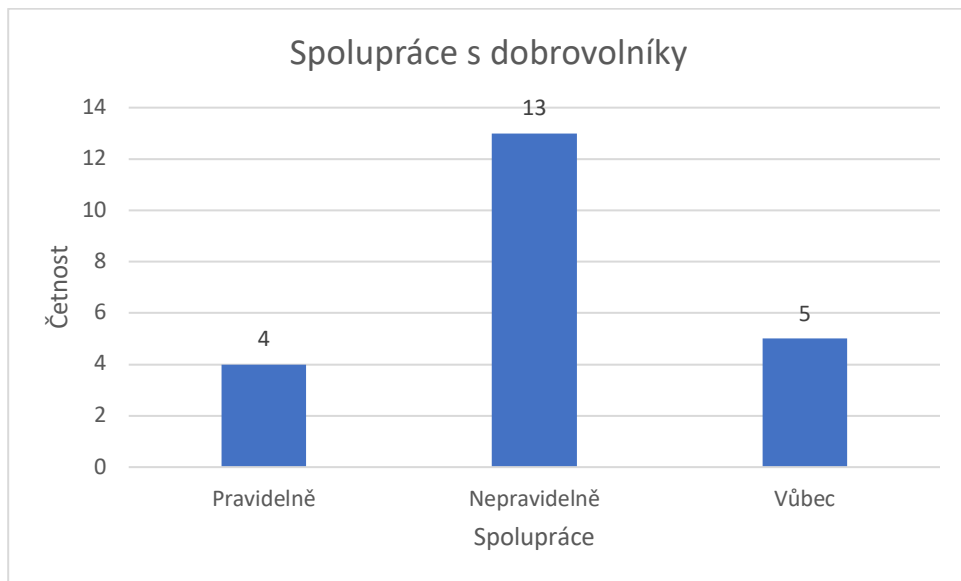
Otázka č. 5: Jaké je Vaše vzdělání?



Obrázek 5 - Vzdělání sociálních pracovníků

Graf na Obrázku 5 znázorňuje vzdělání sociálních pracovníků. Z celkového počtu 22 respondentů je nejvíce zastoupena skupina s Vysokoškolským vzděláním (VŠ), kde je 14 respondentů (64%), Vyšší odbornou školu má 7 respondentů (32%), pouze 1 respondent (4%) zastupuje jiné. Vzdělání této sociální pracovnice je gymnázium + střední škola sociálně-právní.

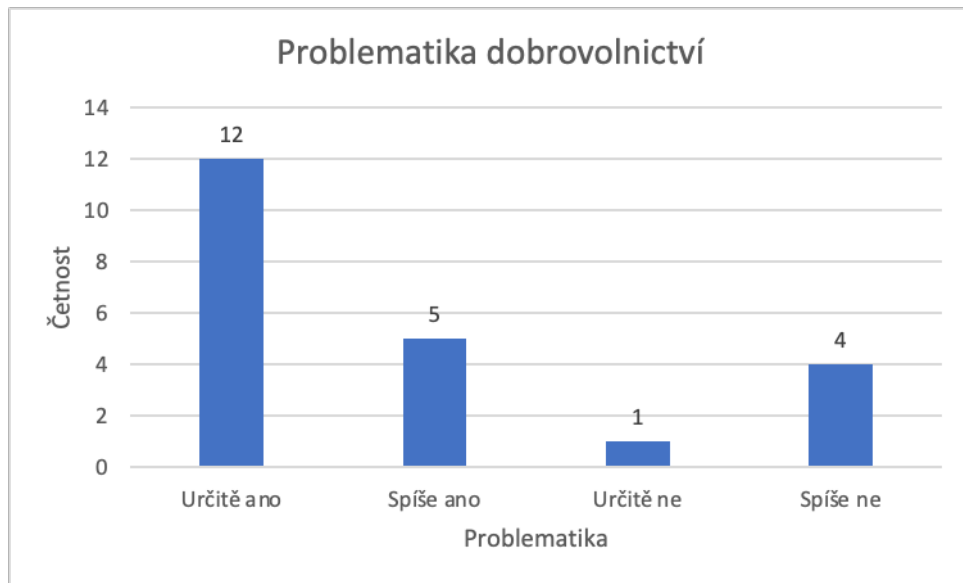
Otázka č. 6: Jak často spolupracujete vy osobně s dobrovolníky?



Obrázek 6 - Spolupráce s dobrovolníky

Graf na Obrázku 6 znázorňuje, zda sociální pracovník spolupracuje s dobrovolníky. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena část nepravidelně, kde je 13 respondentů (59%), 4 respondenti (18%) s dobrovolníky spolupracují pravidelně, 5 respondentů (23%) s dobrovolníky nespolupracuje vůbec.

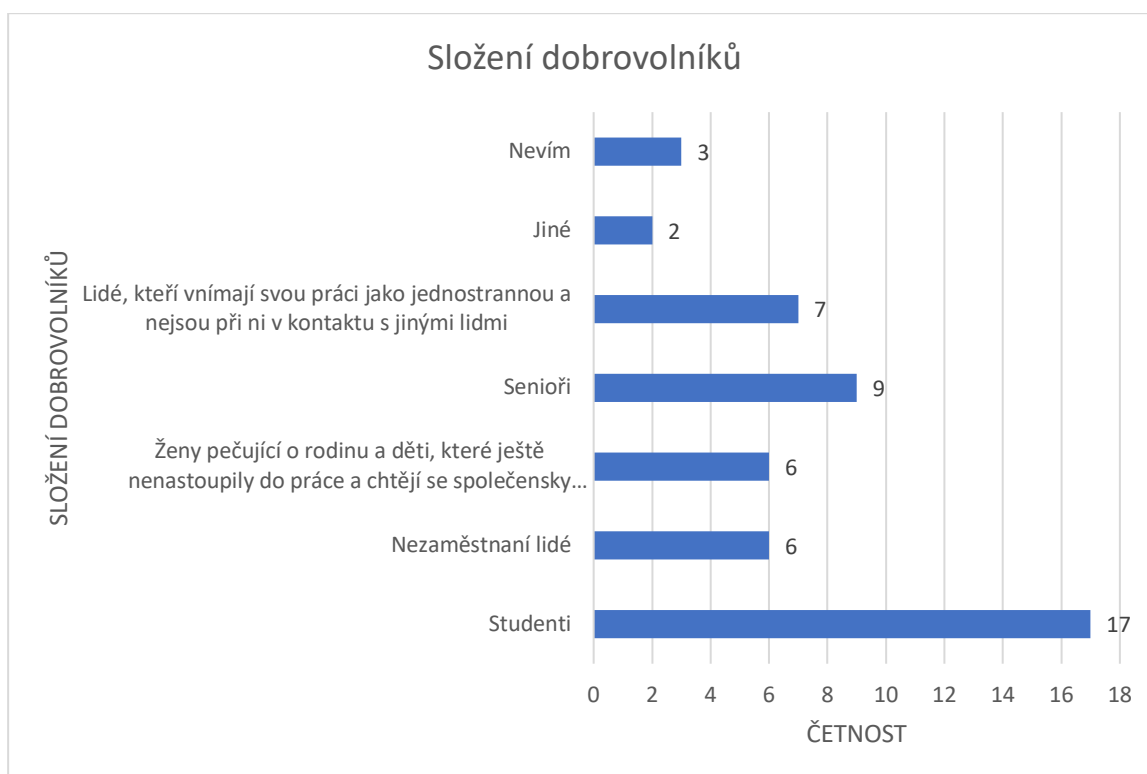
Otázka č. 7: Zajímá Vás problematika dobrovolnictví?



Obrázek 7 - Problematika dobrovolnictví

Graf na Obrázku 7 znázorňuje, jak sociální pracovníky zajímá problematika dobrovolnictví. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena odpověď určitě ano, kde je 12 respondentů (55%), 5 respondentů (23%) zastupuje spíše ano, 1 respondent (4%) zastupuje určitě ne, 4 respondenti (18%) zastupují spíše ne.

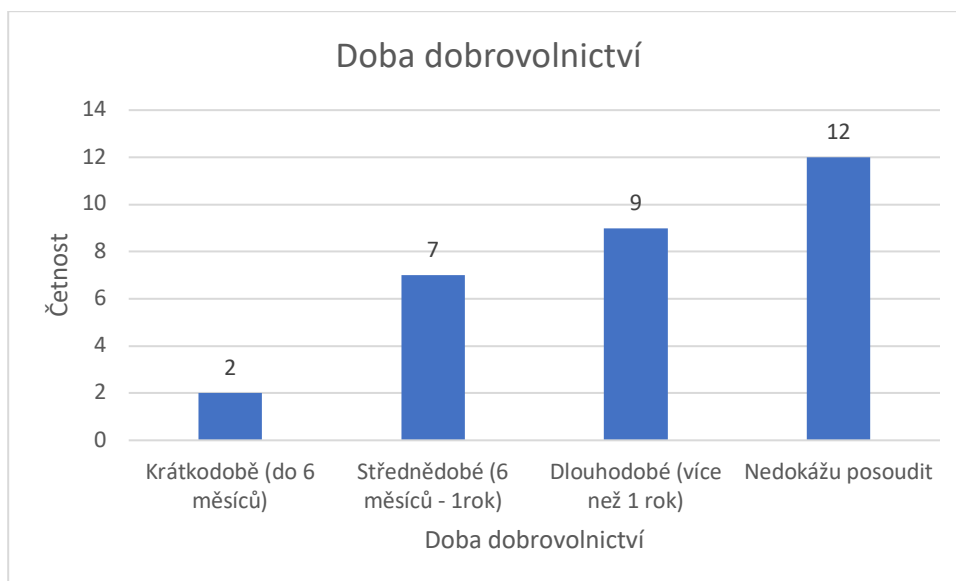
Otázka č. 8: Kdo u Vás v organizaci pracuje jako dobrovolník?



Obrázek 8 – Složení dobrovolníků

Graf na Obrázku 8 znázorňuje četnost dobrovolníků, které mají v organizaci. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Nejvíce zvolenou odpovědí jsou studenti, kde je 17 respondentů (34%), 6 respondentů (12%) zvolilo odpověď nezaměstnaní lidé, 6 respondentů (12%) zvolilo odpověď ženy pečující o rodinu a děti, které ještě nenastoupily do práce a chtějí se společensky uplatnit mimo domov, 9 respondentů (18%) zvolilo odpověď senioři, 7 respondentů (14%) zvolilo odpověď lidé, kteří vnímají svou práci jako jednostrannou a nejsou při ní v kontaktu s jinými lidmi, 2 respondenti (4%) zvolili odpověď jiné, kdy respondenti napsali firmy a lidé, které dobrovolnictví baví a naplňuje je, 3 respondenti (6%) zvolilo odpověď nevím.

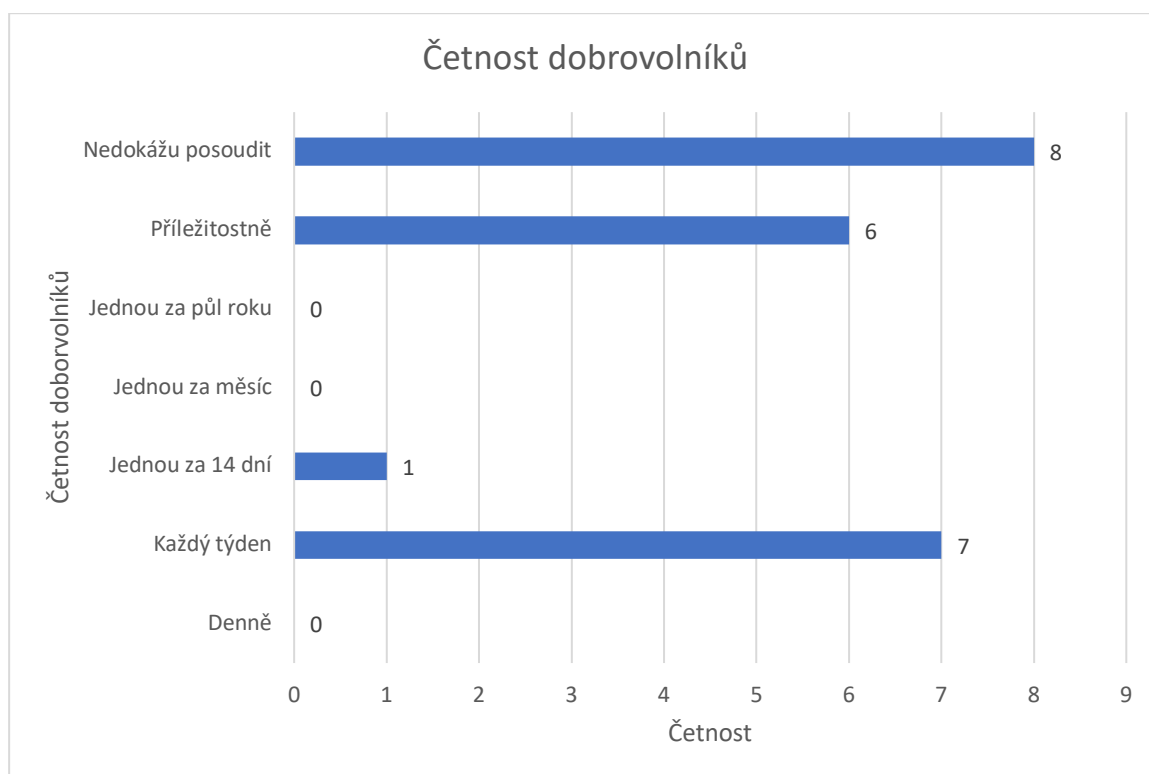
Otázka č. 9: Jací dobrovolníci z hlediska doby ve Vaší organizaci působí?



Obrázek 9 - Doba dobrovolnictví

Graf na Obrázku 9 znázorňuje četnost dobrovolníků z hlediska doby. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Nejvíce zvolenou odpovědí je nedokážu posoudit, kde je 12 respondentů (40%), 9 respondentů (30%) zvolilo odpověď dlouhodobé, 7 respondentů (23%) zvolilo odpověď střednědobé, 2 respondenti (7%) zvolilo odpověď krátkodobé.

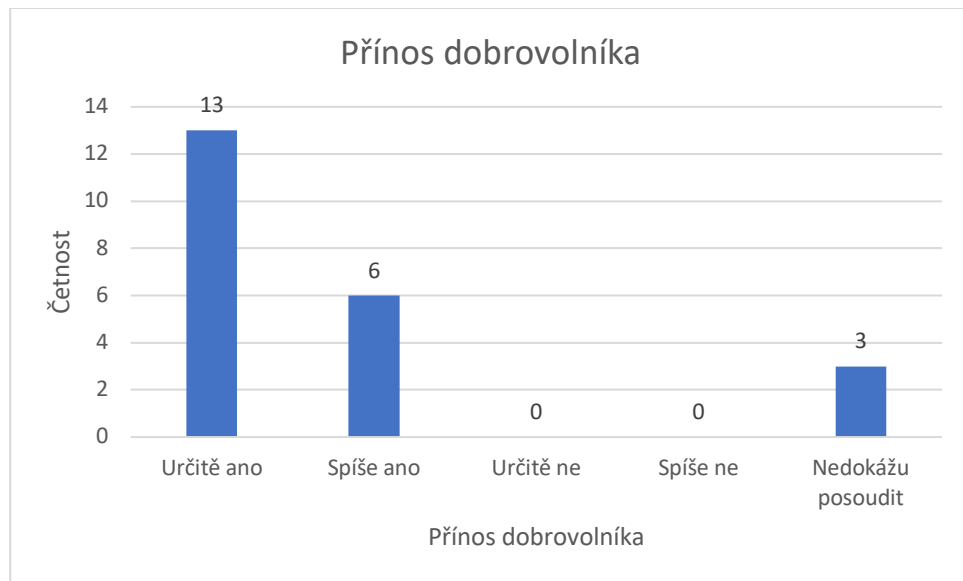
Otázka č. 10: Jak často u Vás dobrovolníci působí?



Obrázek 10 - Četnost dobrovolníků

Graf na Obrázku 10 znázorňuje, jak často dobrovolník působí v organizaci. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena odpověď nedokážu posoudit, kde je 8 respondentů (36%), 6 respondentů (27%) zvolilo odpověď příležitostně, 1 respondent (5%) zvolil odpověď jednou za 14 dní, 7 respondentů (32%) zvolilo odpověď každý týden, žádný respondent nezvolil odpověď denně, jednou za měsíc a jednou za půl roku.

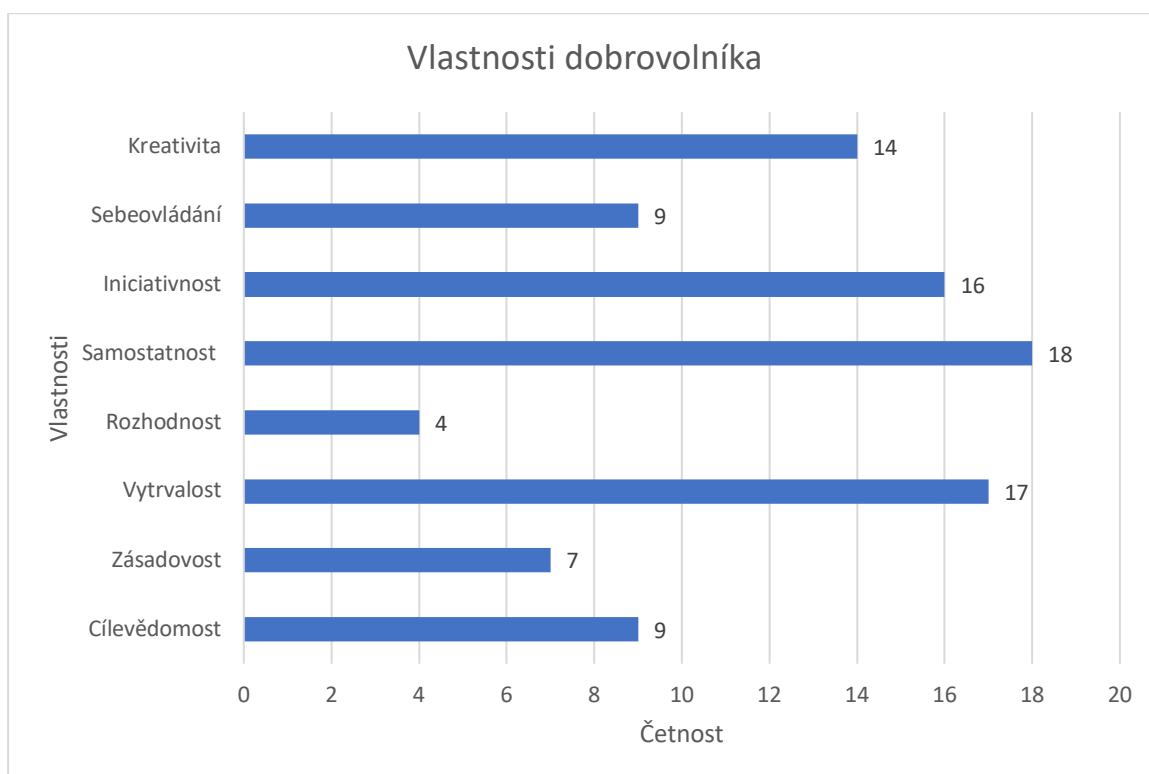
Otázka č. 11: Souhlasíte s tvrzením, že působení dobrovolníků ve Vaší organizaci je přínosné?



Obrázek 11 - Přínos dobrovolníka pro organizaci

Graf na Obrázku 11 znázorňuje, zda působení dobrovolníka v organizaci je přínosné. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena odpověď určitě ano, kde je 13 respondentů (59%), 6 respondentů (27%) zastupuje spíše ano, 3 respondenti (14%) zastupují nedokážu posoudit. Odpověď určitě ne a spíše ne nedal žádný respondent, proto tyto dvě možnosti mají (0%).

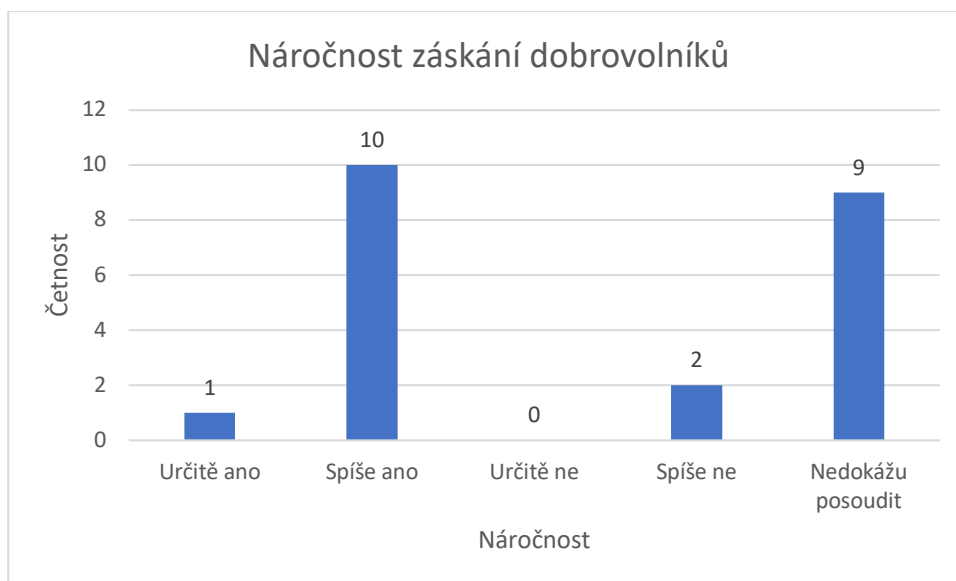
Otázka č. 12: Kterých vlastností si na dobrovolníci ceníte nejvíce?



Obrázek 12 - Vlastnosti dobrovolníka

Graf na Obrázku 12 znázorňuje četnost jednotlivých vlastností dobrovolníka. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Nejvíce zvolenou odpovědí je samostatnost, kde je 18 respondentů (19%), 14 respondentů (15%) zvolilo odpověď kreativita, 9 respondentů (10%) zvolilo odpověď sebeovládání, 16 respondentů (17%) zvolilo odpověď iniciativnost, 4 respondenti (4%) zvolili odpověď rozhodnost, 17 respondentů (18%) zvolilo odpověď vytrvalost, 7 respondentů (7%) zvolilo odpověď zásadovost, 9 respondentů (10%) zvolilo odpověď cílevědomost.

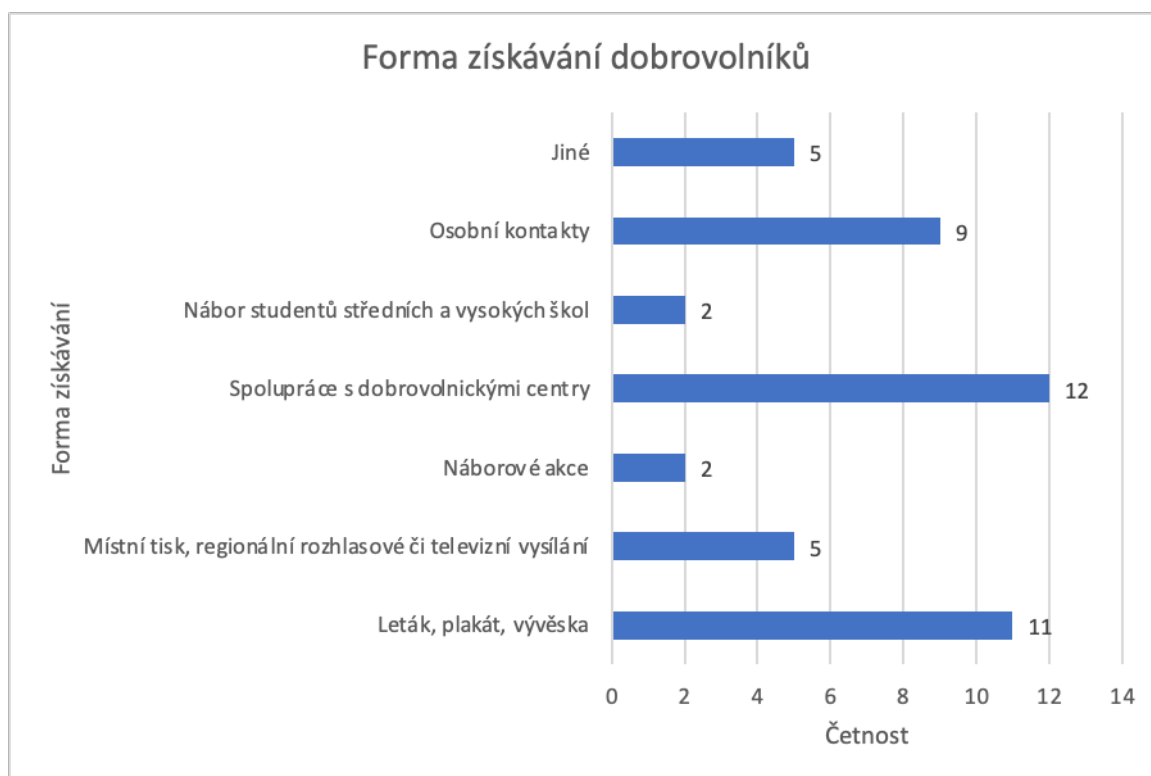
Otázka č. 13: Je pro Vaší organizaci náročné získat dobrovolníky?



Obrázek 13 - Náročnost získání dobrovolníků

Graf na Obrázku 13 znázorňuje náročnost získání dobrovolníku pro organizaci. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena odpověď 'spíše ano', kde je 10 respondentů (45%), 1 respondent (5%) zastupuje 'určitě ano', 2 respondenti (9%) zastupují 'spíše ne', 9 respondentů (41%) zastupuje 'nedokážu posoudit'. Odpověď 'určitě ne' ne zvolil žádný respondent (0%).

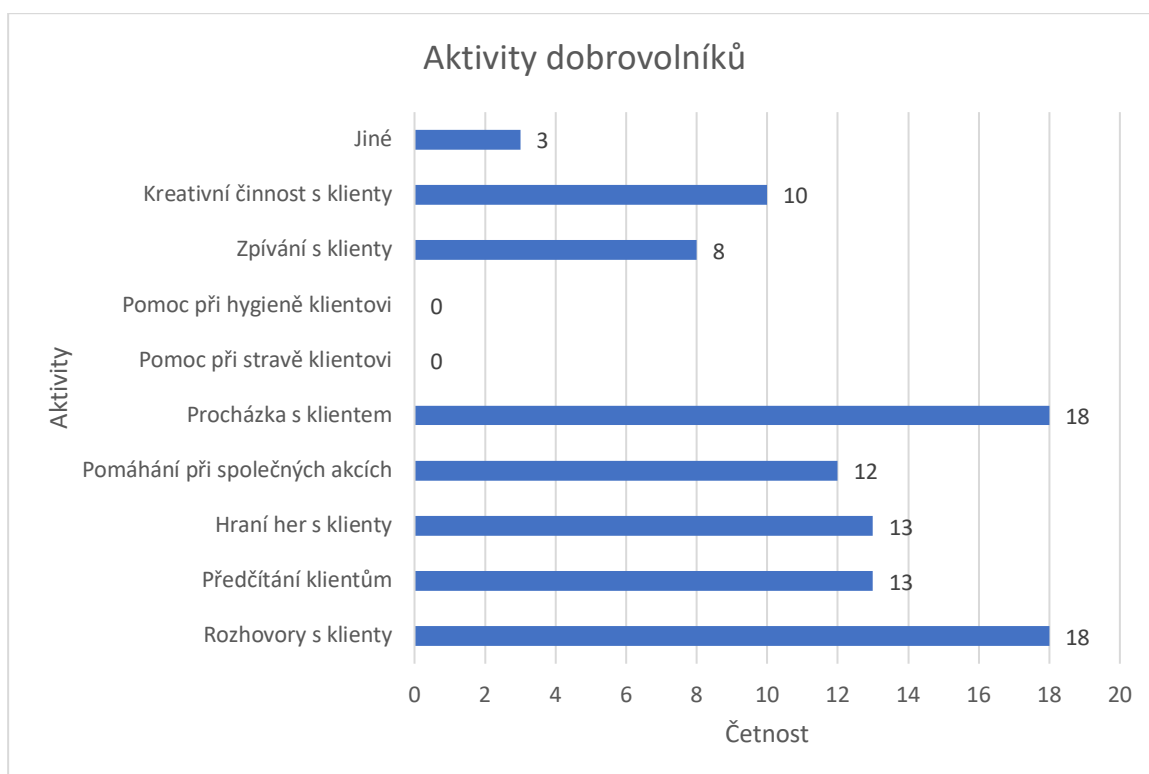
Otázka č. 14: Jakou formou získává Vaše organizace dobrovolníky?



Obrázek 14 - Forma získávání dobrovolníků

Graf na Obrázku 14 znázorňuje četnost získávání dobrovolníků. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Nejvíce zvolenou odpovědí je spolupráce s dobrovolnickými centry, kde je 12 respondentů (26%), 11 respondentů (24%) zvolilo odpověď leták, plakát, vývěska, 5 respondentů (11%) zvolilo odpověď místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání, 2 respondenti (4%) zvolili odpověď náborové akce, 2 respondenti (4%) zvolili odpověď nábor studentů středních a vysokých škol, 9 respondentů (20%) zvolilo odpověď osobní kontakty, 5 respondentů (11%) zvolilo odpověď jiné, kdy respondenti webové stránky a sociální sítě.

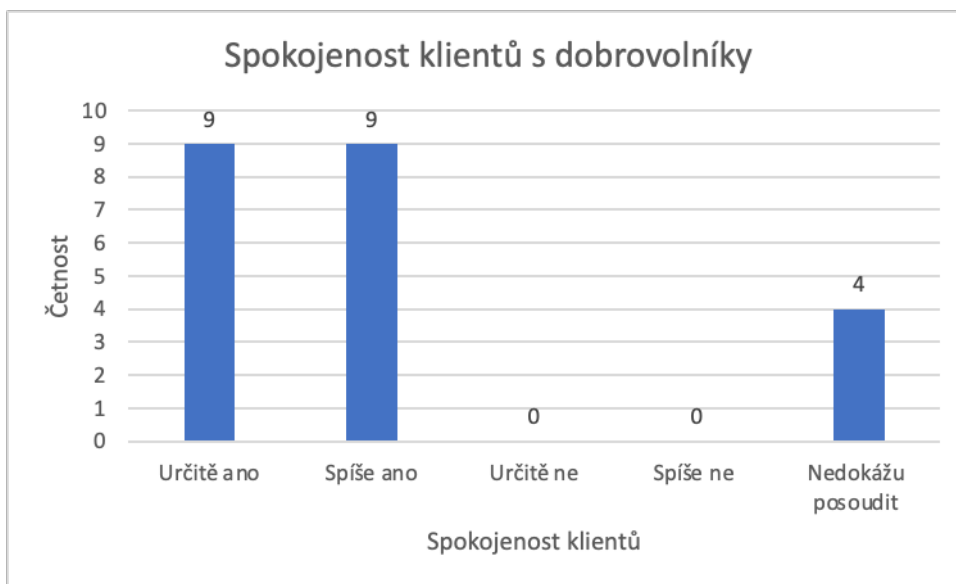
Otázka č. 15: Jakou část práce u Vás dobrovolníci vykonávají?



Obrázek 15 - Aktivity dobrovolníků

Graf na Obrázku 15 znázorňuje četnost aktivit dobrovolníků v organizaci. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Nejvíce zvolené odpovědi byly dvě a to procházka s klientem a rozhovory s klienty, kdy tyto odpovědi zvolilo 18 respondentů (19%), 13 respondentů (14%) zvolilo odpověď předčítání klientům, 13 respondentů (14%) zvolilo odpověď hraní her s klienty, 12 respondentů (13%) zvolilo odpověď pomáhání při společných akcích, 8 respondentů (8%) zvolilo odpověď zpívání s klienty, 10 respondentů (10%) zvolilo odpověď kreativní činnost s klienty, 3 respondenti (3%) zvolili odpověď jiné, kdy respondenti napsali reminiscence na určité téma, dle potřeb a zájem klientů, počítačové dovednosti a nevím.

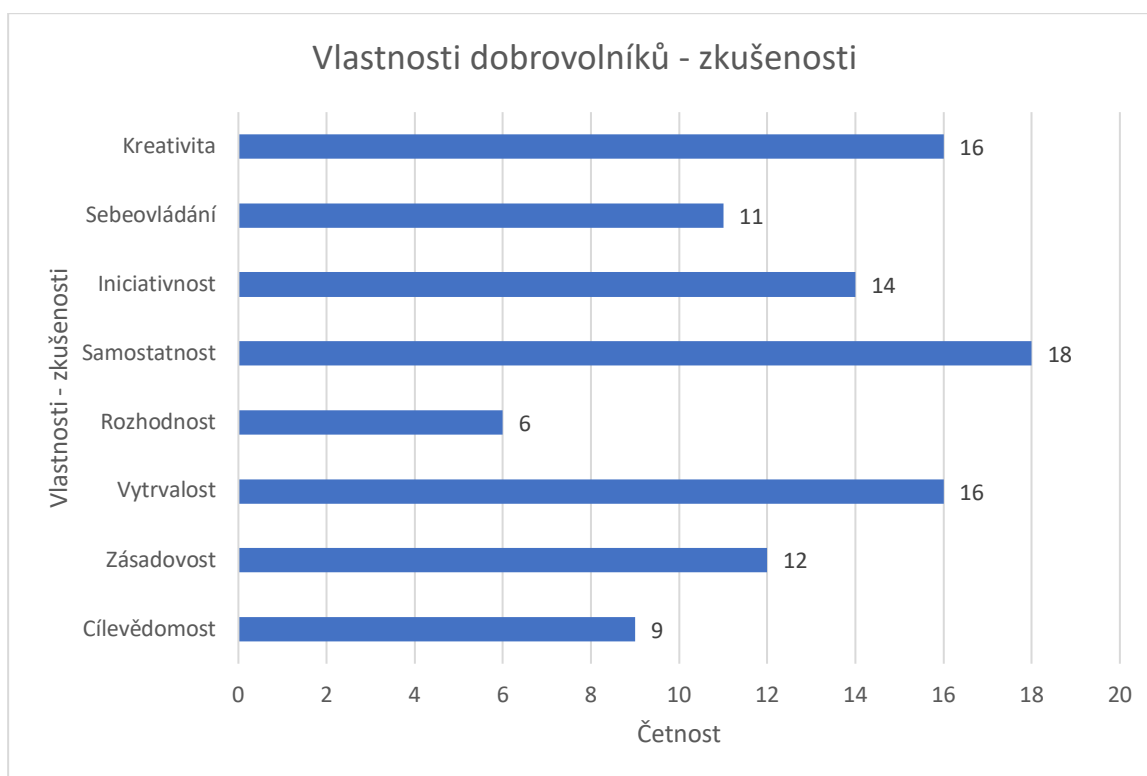
Otázka č. 16: Vítají Vaši klienti působení dobrovolníků?



Obrázek 16 - Spokojenost klientů s dobrovolníky

Graf na Obrázku 16 znázorňuje, zda klienti vítají přítomnost dobrovolníků. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupeny dvě odpovědi. První odpověď je určitě ano, kde je 9 respondentů (41%) a druhá je spíše ano, kde je 9 respondentů (41%). 4 respondenti (18%) zastupují nedokážu posoudit. Odpovědi určitě ne a spíše ne nezvolil ani jeden respondent (0%).

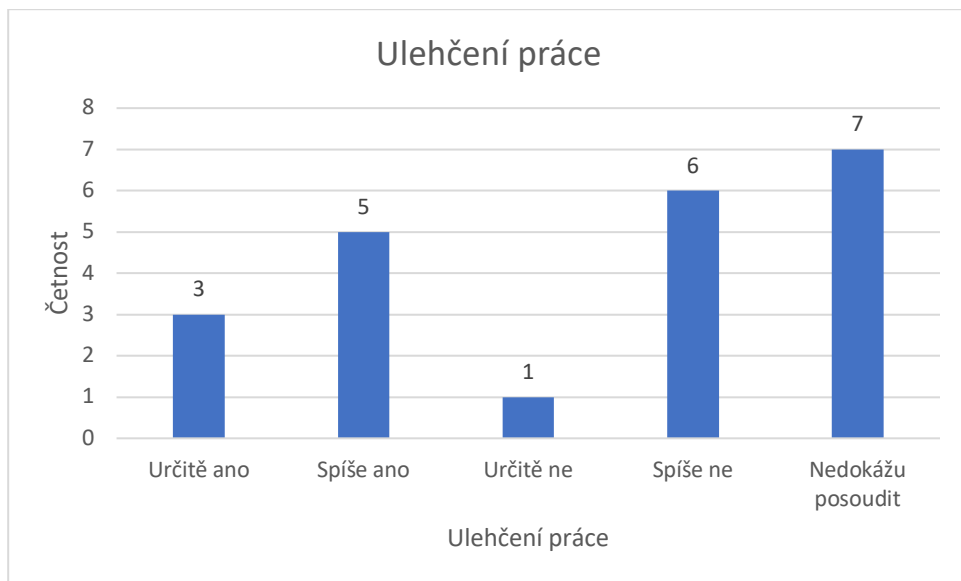
Otázka č. 17: Se kterými vlastnostmi máte u dobrovolníků ve Vaší organizaci zkušenosti?



Obrázek 17 - Vlastnosti dobrovolníků – zkušenosti

Graf na Obrázku 17 znázorňuje četnost vlastností dobrovolníků, se kterými mají sociální pracovníci zkušenost. Respondenti mohli zvolit více odpovědí. Nejvíce zvolenou odpovědí je samostatnost, kde je 18 respondentů (17%), 9 respondentů (9%) zvolilo odpověď cílevědomost, 12 respondentů (12%) zvolilo odpověď zásadovost, 16 respondentů (15%) zvolilo odpověď vyrvalost, 6 respondentů (6%) zvolilo odpověď rozhodnost, 14 respondentů (14%) zvolilo odpověď iniciativnost, 11 respondentů (11%) zvolilo odpověď sebeovládání, 16 respondentů (16%) zvolilo odpověď kreativita.

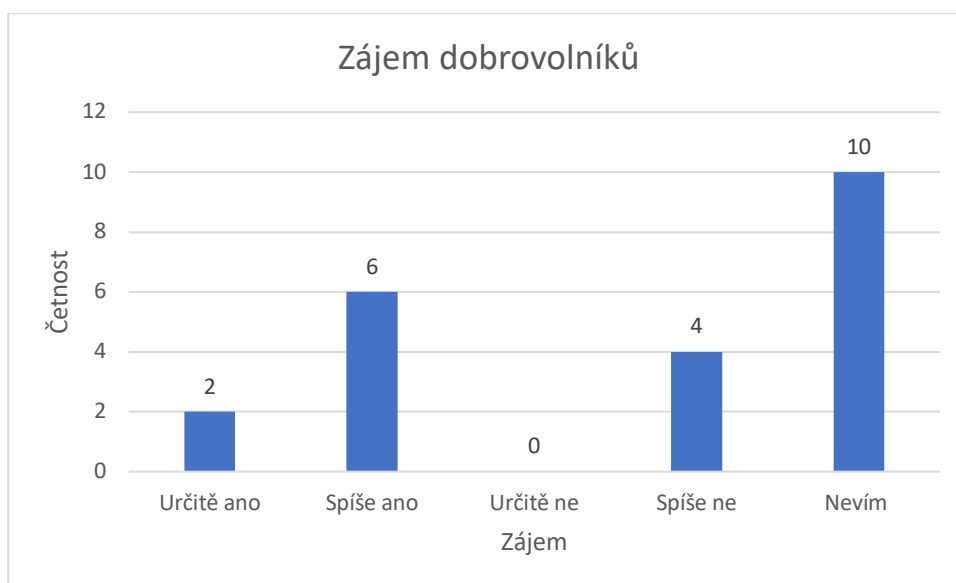
Otázka č. 18: Pomohl by dobrovolník ulehčit Vaší práci?



Obrázek 18 - Ulehčení práce

Graf na Obrázku 18 znázorňuje, zda by dobrovolník ulehčil sociálnímu pracovníkovi práci. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena odpověď nedokážu posoudit, kde je 7 respondentů (32%), 3 respondenti (14%) zastupují určitě ano, 5 respondentů (23%) zastupují spíše ano, 1 respondent (4%) zastupuje určitě ne, 6 respondentů (27%) zastupuje spíše ne.

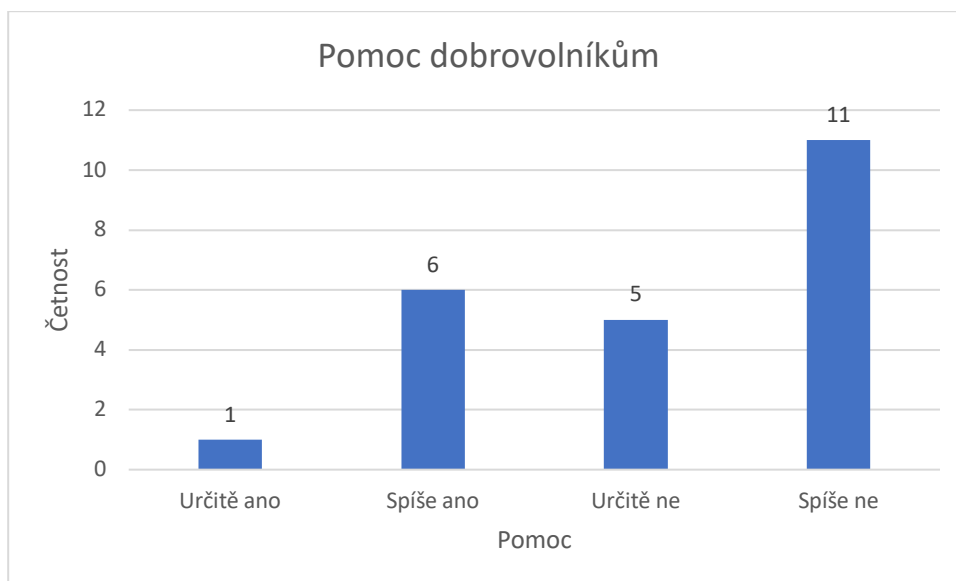
Otázka č. 19: Mají dobrovolníci zájem o působení ve Vaší organizaci?



Obrázek 19 - Zájem dobrovolníků

Graf na Obrázku 19 znázorňuje zájem o působení dobrovolníka v organizaci. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena odpověď neví, kde je 10 respondentů (46%), 2 respondenti (9%) zastupuje určitě ano, 6 respondentů (27%) zastupuje spíše ano, 4 respondenti (18%) zastupuje spíše ne. Odpověď určitě ne nezvolil ani jeden respondent (0%).

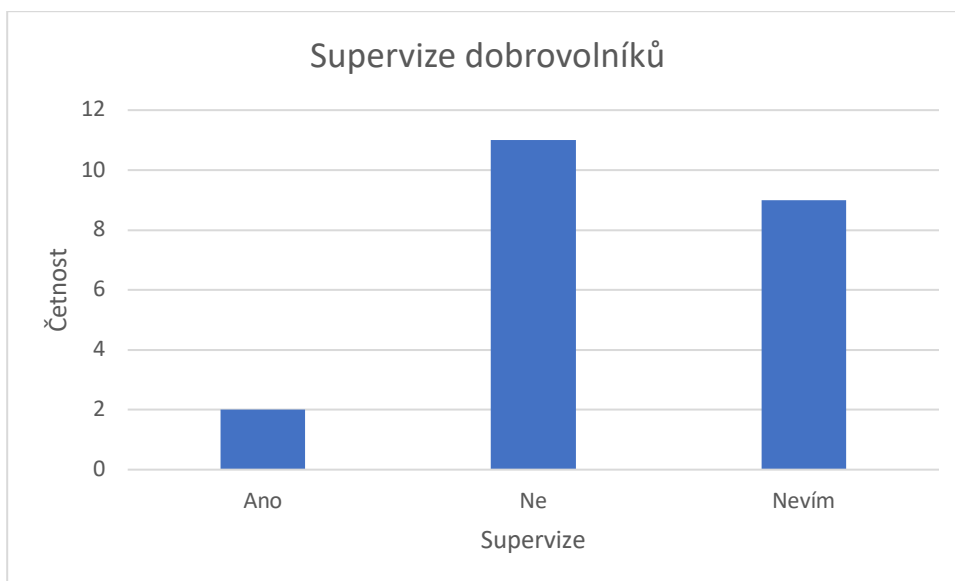
Otázka č. 20: Obrací se na Vás dobrovolník o pomoc?



Obrázek 20 - Pomoc dobrovolníkům

Graf na Obrázku 20 znázorňuje, zda se dobrovolník obrací o pomoc na sociálního pracovníka. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena odpověď spíše ne, kde je 11 respondentů (48%), 1 respondent (4%) zastupuje určitě ano, 6 respondentů (26%) zastupuje spíše ano, 5 respondentů (22%) zastupuje určitě ne.

Otázka č. 21: Máte u Vás v organizaci pro dobrovolníky supervize?



Obrázek 21 – Supervize dobrovolníků

Graf na Obrázku 21 znázorňuje, zda mají v organizaci pro dobrovolníky supervize. Z celkového počtu 22 respondentů (100%) je nejvíce zastoupena odpověď ne, kde je 11 respondentů (50%), 2 respondenti (9%) zastupují ano, 9 respondentů (41%) zastupuje nevím. Respondenti, kteří odpověděli ano, tak mají supervize pro dobrovolníky 2x ročně.

Otázka č. 22: Jaké komunikační bariéry sledujete v komunikaci dobrovolníka a klienta ve Vaší organizaci?

Tabulka 1 - Komunikační bariéry

KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY	Průměrná důležitost
Věkový rozdíl	8,42
Zdravotní stav klienta	9
Nízká hlasitost projevu dobrovolníka	10,08
Poruchy řeči u dobrovolníka	8,42
Rychlá mluva dobrovolníka	7,86
Fyzické obtíže – nedoslýchavost, hluchota, nevidomost u klienta	10,08
Snížení kognitivních funkcí u klienta – paměť, pozornost, myšlení, řeč	10,08
Kulturní rozdíly	8,42

Tabulka 1 znázorňuje komunikační bariéry v komunikaci dobrovolníka a klienta. Tato otázka byla seřadovací, kdy respondent měl od 1 nejdůležitější po 8 méně důležité určit komunikační bariéry. Nejvíce respondenti na první až třetí místa dali nízká hlasitost projevu dobrovolníka, fyzické obtíže a snížení kognitivních funkcí, kdy tyto tři odpovědi z průměru získali 10,08%. Dále s 9% je zdravotní stav klienta. Stejný průměr mají odpovědi věkový rozdíl, poruchy řeči u dobrovolníka, kulturní rozdíly, kdy průměr je 8,42%. nejmenší komunikační bariéru získala odpověď rychlá mluva dobrovolníka a to 7,86%.

V této otázce neodpověděli všichni respondenti, protože někteří určili jenom pár odpovědí, které seřadily.

5 DISKUZE

V této části bakalářské práce se zabývám výsledky, které jsem získala pomocí dotazníkového šetření, a také diskuze s jinými pracemi.

Z průzkumu vyplývá, že z celkového počtu 30 respondentů, kdy četnost použitých dotazníků bylo 22 respondentů, ani jeden respondent nebyl muž. Nejvyšší dosažené vzdělání u respondentů je vysokoškolské.

Dílčí cíl č. 1 – Zjistit, jaké jsou bariéry při realizaci dobrovolnictví dle zkušeností respondentů

Otázky č. 9, 10, 13, 14, 19, 22 se vztahují k prvnímu dílčímu cíli. V tomto dílčím cíli jsem zjišťovala, jaké jsou bariéry při realizaci dobrovolnictví dle zkušenosti sociálních pracovníků (respondentů).

Otázka č. 9 se zabývá délkou působení dobrovolníků v organizaci. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejvíce respondentů nedokážou posoudit délku působení dobrovolníku v jejich organizaci. Pokud se na to podíváme z hlediska doby dobrovolnictví nakonec nám vyšlo, že mají dobrovolníky, kteří se dobrovolnictví věnují více než rok. Střednědobému (6 měsíců – 1 rok) dobrovolnictví se věnuje o něco méně dobrovolníků. Krátkodobému (do 6 měsíců) se věnuje nejméně dobrovolníků. Dohnalová a Pospíšilová (2015) píšou, že krátkodobému dobrovolnictví se věnuje pouze 5 % dobrovolníků, střednědobému dobrovolnictví se věnuje asi pětina dobrovolníků, nejvíce dobrovolníků se věnuje dlouhodobému dobrovolnictví, a to tři čtvrtiny.

Tuto otázku jsem porovnávala s bakalářskou prací Zemanové (2023), kdy v realizovaném výzkumu dosáhla stejného výsledku, že délka dobrovolnictví je déle než 1 rok.

Otázka č. 10 se zabývá četností návštěv dobrovolníků v organizaci. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejvíce respondentů nedokážou posoudit četnost návštěv dobrovolníků v organizaci. Podle dalších odpovědí bylo zjištěno, že nejvíce mají dobrovolníky každý týden či příležitostně. V žádné organizaci nemají dobrovolníky, kteří by chodili každý den, jednou za 14 dní, jednou za měsíc či jednou za půl roku.

Tuto otázku jsem porovnávala s bakalářskou prací Zemanové (2023) a bakalářskou prací Popelkové (2014), kdy v realizovaném výzkumu obě došly ke stejnému závěru.

Otázka č. 13 se zabývá náročností získání dobrovolníků pro danou organizaci. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že to problém spíše je. Opravdu malá část respondentů zvolila, že to problém spíše není.

Tato otázka velice souvisí s otázkou č. 14, kdy jsou důvody, proč je to pro danou organizaci těžké získat dobrovolníky.

Otázka č. 14 se zabývá formou získávání dobrovolníků. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejvíce využívané formy jsou spolupráce s dobrovolnickými centry a leták, plakát či vývěska. Naopak nejméně využívané formy jsou náborové akce a nábor studentů středních a vysokých škol.

Tošner a Sozanská (2006) píší, že leták, plakát či vývěska jsou nejčastější používanou metodou, ale zároveň je málo efektivní k získání dobrovolníků. Tudíž z toho výzkumu vyplývá, že organizace používají tuto metody a je pro ně obtížné sehnat dobrovolníky, jak je psáno v otázce č. 13.

Nejčastější formou získávání dobrovolníků jsou také osobní kontakty. Tento způsob je velice efektivní, ale zároveň časově náročný a okruh blízkých se brzy vyčerpá.

Ve větších městech, jako např. Praha, instituce spolupracují s dobrovolnickými centry, která průběžně získávají a školí dobrovolníky.

Další efektivní způsoby, které dobře fungují jsou náborové akce, které jsou dělány za účelem náboru dobrovolníků. Získávání dobrovolníků pomocí navštěvování středních a vysokých škol, kdy instituce představí jsou organizaci.

V bakalářské práci Horčicové (2020) bylo zjištěno, že nejčastější formou získávání dobrovolníků je povinnost studentů humanitních oborů zapojit se v rámci praxe, internet (sociální sítě, pracovní portály) a návštěva škol. Méně časté jsou rozhlas, televize, doporučení od někoho, kdo v zařízení dobrovolnictví vykonává nebo od rodin a přátel uživatelů.

Jak z mého dotazníkového šetření vyplývá, že opravdu je letákový způsob k získání dobrovolníků nejméně efektivní. Tudíž se shoduje s Tošnerem a Sozanskou.

V porovnání s prací Horčicové je vidět, že každá organizace využívá k získání dobrovolníků jiné metody.

Otázka č. 19 se zabývá tím, zda mají dobrovolníci zájem o působení v organizaci, kde jsou dobrovolníkem. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejvíce respondentů neví, zda dobrovolníci mají zájem o působení v jejich organizaci. Podle dalších odpovědí bylo zjištěno, že dobrovolníci v organizaci mají zájem o působení. Pouze menší část respondentů si myslí, že zájem spíše nemají. S touto otázkou úzce souvisí motivace dobrovolníků, kdy by organizace měla motivovat svoje dobrovolníky, aby v dané organizaci byli spokojeni.

Otázka č. 22 se zabývá komunikačními bariérami ze strany dobrovolníka a klienta. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejvíce komunikačních bariér nastává v nízké hlasitosti projevu dobrovolníka, fyzické obtíže a snížení kognitivních funkcí. Naopak nejmenší komunikační bariéru sledují respondenti v rychlé mluvě dobrovolníka.

Dílčí cíl č. 2 - Zjistit, jaké jsou očekávání respondentů od dobrovolnictví

Otázky č. 11, 15, 16, 18, 20 se vztahují k druhému dílčímu cíli. V tomto dílčím cíli jsem zjišťovala, jaké jsou očekávání sociálních pracovníků (respondentů) od dobrovolnictví.

Otázka č. 11 se zabývá tím, zda respondenti souhlasí s tvrzením, že působení dobrovolníků v jejich organizaci je přínosné. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že většina respondentů souhlasí s tvrzením, že přínos dobrovolníků v organizaci je přínosem. Pouze minimální část respondentů nedokáže posoudit, zda působení dobrovolníků v organizaci je přínosem. Tošner a Sozanská (2006) píše, že samotní klienti vědí, co by jim pomohlo či zpříjemnilo pobyt. Působení dobrovolníků vítají z důvodu odreagování.

Z bakalářské práce Popelkové (2014) bylo zjištěno, že práce dobrovolníků v zařízení je ve velké míře přínosem.

Jak je tedy patrné, pro všechny organizace jsou dobrovolníci přínosem. Na tom se shodla má práce i práce Popelkové.

Otázka č. 15 se zabývá tím, jaké činnosti dobrovolníci vykonávají v organizaci. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejčastějšími aktivitami, které dobrovolníci vykonávají jsou rozhovory s klienty a procházka s klienty. Předčítání klientům, hraní her s klienty, pomáhání při společenských akcích patří také mezi častější aktivity, které dobrovolník v organizaci vykonává. Méně časté aktivity, které dobrovolník vykonává jsou zpívání s klienty, kreativní činnost s klienty a jiné aktivity jako počítačové dovednosti či aktivity, které si klient přeje sám. Aktivity, které dobrovolník nevykonává vůbec jsou pomoc při hygieně a stravě u klienta. Šimková (2011) píše ve svém sborníku, že dobrovolníci

v domovech pro seniory vykonávají aktivity předčítání klientům, hraní her s klienty nebo pomáhání při společenských akcích.

Z bakalářské práce Zemanové (2023) bylo zjištěno, že nejčastějšími aktivitami jsou trávení volného času se seniory (naslouchání, rozhovory), doučování a doprovod na vycházky.

Z bakalářské práce Popelkové (2014) bylo zjištěno, že v domovech pro seniory nejvíce vykonávají činnosti komunikace s klienty, čtení, společenské hry, pomáhání při vyrábění výrobků.

Z bakalářské práce Horčicové (2020) bylo zjištěno, že nejčastější aktivitou je osobní návštěva uživatele, kam patří dialog, četba, doprovod na procházku.

V této otázce jsem vlastně ani neměla pochybnosti, že bychom se ve výsledku neshodly. Jak je patrné, tak pro seniory je nejvíce přínosný přímý kontakt s dobrovolníkem.

Otázka č. 16 se zabývá tím, zda klienti vítají působení dobrovolníků v organizaci. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejčastějšími odpověďmi je určitě ano, spíše ano, což znamená, že klienti působení dobrovolníku vítají. Pouze malá část nedokázala posoudit, zda působení dobrovolníků klienti vítají. Tošner a Sozanská (2006) píšou, že působení dobrovolníků vítají pozitivně z důvodu odreagování v zařízení a zpestření volných chvil.

Otázka č. 18 se zabývá tím, zda by dobrovolník pomohl ulehčit práci sociálním pracovníkům. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejčastějšími odpověďmi bylo nedokážu posoudit a spíše ne. Když vynecháme odpověď nedokážu posoudit, tak se respondenti ve velké míře shodují, jestli ano nebo ne. Tudíž v tuto chvíli můžeme polemizovat nad tím, zda by opravdu dobrovolník dokázal práci ulehčit. Kalenský (2017) píše, že dobrovolník je užitečný, a proto svou užitečností může ulehčit práci sociálním pracovníkům.

Z bakalářské práci Horčicové (2020) bylo zjištěno, že dobrovolník může ulehčit práci. Práci může ulehčit zejména při plánování volného času klienta. Sociální pracovník se tak může věnovat jiné práci.

Z bakalářské práce Popelkové (2014) bylo zjištěno, že dobrovolník může ulehčit práci pracovníkům zejména v trávení volného času.

V obou bakalářských pracích se shodují v prospěšnosti dobrovolníků, co se týká trávení volného času s klienty. V mém šetření se s nimi shodují jen z 50 %, ve zbylé polovině mi vyšel negativní výsledek.

Otázka č. 20 se zabývá tím, zda se dobrovolník obrací na sociální pracovníky o pomoc. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že se o pomoc na sociální pracovníky spíše neobrací.

Dílčí cíl č. 3 - Zjistit, jaké mají respondenti profesní potřeby ve vztahu k dobrovolnictví

Otázky č. 6, 7, 12, 17, se vztahují k třetímu dílčímu cíli. V tomto dílčím cíli jsem zjišťovala, jaké mají sociálních pracovníků (respondentů) profesní potřeby ve vztahu k dobrovolnictví.

Otázka č. 6 se zabývá tím, jak často sociální pracovník spolupracuje s dobrovolníky. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že velká část s dobrovolníky spolupracuje nepravidelně.

Otázka č. 7 se zabývá tím, jak sociální pracovníky zajímá problematika dobrovolnictví. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že velká část respondentů se zajímá o problematiku dobrovolnictví.

Otázka č. 12 se zabývá tím, jakých vlastností si respondenti na dobrovolníkovi cenní nejvíce. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejčastějšími odpověďmi byly vytrvalost, samostatnost a iniciativnost. Velké překvapení bylo, že si respondenti váží, že jsou dobrovolníci také kreativní. Nejméně odpovědí získala rozhodnost. Vytrvalost respondenti zvolili nejspíše z důvodu, protože když je dobrovolník vytrvalý, vydrží v organizaci dlouho.

Kelnárová a Matějková (2014) vytrvalost definují jako člověka, který se dokáže překonávat různé překážky i neúspěchy, které se vyskytnou při dosahování cíle. Samostatnost respondenti zvolili nejspíše z důvodu, že dobrovolník se samostatný a dokáže se poradit a nezatěžuje tolik ostatní pracovníky.

Kelnárová a Matějková (2014) samostatnost definují jako člověka, který se dokáže rozhodovat sám na základě vlastních názorů, zkušeností a vědomostí. Iniciativnost respondenti zvolili nejspíše z důvodu, protože může dobrovolník do organizace přinést nové vědomosti nebo změny a je v tomhle iniciativní.

Kelnárová a Matějková (2014) iniciativnost definují jako člověka, který je sám aktivní, nespolehá pouze na pokyny druhých lidí.

Otázka č. 17 se zabývá tím, s jakými vlastnostmi mají respondenti zkušenost u dobrovolníků. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejčastějšími odpověďmi byly vytrvalost, samostatnost a kreativita. Nejméně zvolenou odpovědí byla rozhodnost.

Kelnárová a Matějková (2014) vytrvalost definují jako člověka, který se dokáže překonávat různé překážky i neúspěchy, které se vyskytnou při dosahování cíle. Samostatnost definují jako člověka, který se dokáže rozhodovat sám na základě vlastních názorů, zkušeností a vědomostí. Kreativitu definují jako člověka, který má originální nápady, které jsou přínosem pro jedince v některých případech i pro společnost.

Dílčí cíl č. 4 – Zjistit, jaké benefity vnímají respondenti od dobrovolnictví v sociálních službách

Otázky č. 8, 18, 20, 21 se vztahují ke čtvrtému dílčímu cíli. V tomto dílčím cíli jsem zjišťovala, jaké benefity vnímají sociálních pracovníků (respondentů) od dobrovolnictví v sociálních službách.

Otázka č. 8 se zabývá tím, kdo v organizaci pracuje jako dobrovolník. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejčastějšími dobrovolníky jsou studenti.

Matoušek (2003) píše, že nejčastějšími dobrovolníky jsou studenti, ale zároveň i ostatní lidé, kteří se chtějí stát dobrovolníkem. Mohou to být nezaměstnaní lidé, kteří chtějí být užiteční, ženy pečující o rodinu a děti, které ještě nechtějí nastoupit do práce a chtějí se společensky uplatnit mimo domov, lidé, kteří jsou v důchodu a cítí málo využití, lidé, kteří vnímají svou práci jako jednostrannou a nejsou při ní v kontaktu s jinými lidmi, což jim chybí.

Z bakalářské práce Popelkové (2014) bylo zjištěno, že v domovech pro seniory jsou dobrovolníky nejvíce studenti.

V porovnávané bakalářské práci byl zjištěn stejný výsledek, jaký vyšel i v mém dotazníkovém šetření.

Otázka č. 18 se zabývá tím, zda by dobrovolník pomohl ulehčit práci sociálním pracovníkům. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že nejčastějšími odpověďmi bylo nedokázu posoudit a spíše ne. Když vynecháme odpověď nedokázu posoudit, tak se respondenti ve velké míře shodují, jestli ano nebo ne. Tudíž v tuto chvíli můžeme polemizovat nad tím, zda by opravdu dobrovolník dokázal práci ulehčit.

Kalenský (2017) píše, že dobrovolník je užitečný, a proto svou užitečností může ulehčit práci sociálním pracovníkům.

Z bakalářské práci Horčicové (2020) bylo zjištěno, že dobrovolník může ulehčit práci. Práci měla zaměřenou na více pracovníků. Práci může ulehčit zejména z hlediska zábavy a zpestření určeného uživatele či prospělo by mi to z hlediska času, tak i uživateli.

Z bakalářské práce Popelkové (2014) bylo zjištěno, že dobrovolník může ulehčit práci pracovníkům.

V obou bakalářských pracích se shodují v prospěšnosti dobrovolníků, co se týká trávení volného času s klienty. V mém šetření se s nimi shodují jen z 50 %, ve zbylé polovině mi vyšel negativní výsledek.

Otázka č. 20 se zabývá tím, zda se dobrovolník obrací na sociální pracovníky o pomoc. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že se o pomoc na sociální pracovníky spíše neobrací.

Otázka č. 21 se zabývá tím, zda mají pro dobrovolníky v zařízení supervize. Z realizovaného výzkumu bylo zjištěno, že supervize pro dobrovolníky nemají nebo respondenti o tom nevědí. Pouze dva respondenti odpověděli, že supervize mají, a to 2x ročně.

Tošner a Sozanská (2006) supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.

Z bakalářské práce Popelkové (2014) bylo zjištěno, že v domovech pro seniory mají pouze supervize pro zaměstnance, ale pro dobrovolníky supervize pořádá dobrovolnické centrum.

Jak je vidět ze shody i s bakalářskou prací Popelkové, tak organizace, až na výjimky, nepoužívají supervize k dobrovolnické činnosti. Spíše se spoléhají na zpětné vazby od klientů.

6 ZÁVĚR

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit zkušenost sociálních pracovníků s dobrovolníky v jejich organizaci. Tento cíl jsem naplnila v průzkumné části, kdy jsem zvolila kvantitativní metodu. Pomocí dotazníkového šetření bylo zjišťováno, jaké zkušenosti mají sociální pracovníci s dobrovolníky.

Dílními cíli bylo zjistit bariéry při realizaci dobrovolnictví dle zkušenosti respondentů, očekávání respondentů od dobrovolnictví, profesní potřeby respondentů ve vztahu k dobrovolnictví, jaké benefity vnímají respondenti od dobrovolnictví v sociálních službách.

Pomocí dotazníkového šetření bylo zjištěno, že bariéry při realizaci dobrovolnictví jsou, a to ve fázi jakou formou získávají dobrovolníky. Jelikož bylo zjištěno, že dobrovolníky hledají pomocí letáku, plakátu či vývěsky, tím pádem mají problém se sehnáním dobrovolníků. Další bariéra, která nastává je, že v zařízení nemají tolik dobrovolníků a četnost návštěv je méně frekventovaná. Z průzkumu bylo zjištěno, že mají dobrovolníky, kteří chodí každý týden, ale také příležitostně. Bariéra může nastat i z hlediska doby působnosti v zařízení, ale v průzkumu bylo zjištěno, že mají dobrovolníky dlouhodobé.

Očekávání respondentů od dobrovolnictví dopadlo velice kladně. Dobrovolníci jsou v jejich organizaci přínosem, vykonávají spousty činností, které organizace vítá. Velký benefit pro organizaci je, že i samotní klienti vítají přítomnost dobrovolníků. Zda dobrovolník dokáže ulehčit práci sociálním pracovníkům nebylo zjištěno, protože na této otázce více méně stejně odpovědí. Někdo odpověděl, že by práci ulehčil a někomu by práci zase neulehčil. O pomoc se neobrací skoro žádný dobrovolník na sociální pracovníky.

Bylo zjištěno, že více sociálních pracovníků s dobrovolníky spolupracuje nepravidelně, ale zároveň je zajímavá problematika dobrovolnictví. Také bylo zjištěno, že vlastností, kterých si na dobrovolníkovi cení nejvíce se shodují i s vlastnostmi, se kterými mají u dobrovolníka zkušenost.

Zjistilo se, že nejvíce dobrovolníků, kteří působí v domovech pro seniory jsou studenti. Supervize pro dobrovolníky v organizaci spíše nemají, a proto to také může být jeden z důvodů, proč dobrovolníků je málo.

Doporučení pro praxi na základě získaných dat navrhuji, že by se organizace měly zaměřit, jakým způsobem získávají dobrovolníky. Doporučila bych více využívat náborové akce či navštěvovat střední či vysoké školy a představovat svou instituci. Také bych doporučila, aby se

sociální pracovníce více zajímaly o dění dobrovolníků v jejich organizaci, a tím si získaly větší zkušenosti a případně větší návaznost s dobrovolníky. Dále bych doporučila, aby aspoň jednou za půl roku měla organizace pro dobrovolníky supervize, které pomohou dobrovolníkům vyřešit nějaké situace či problémy, které jsou dlouhodobé a nedají se vyřešit v krátkém čase a je potřeba hledat určitá řešení.

Dobrovolnictví se úzce pojí s oborem zdravotně sociální práce. Zdravotně sociální pracovník může být pro dobrovolníka oporou a pomáhat mu, když si nebude vědět rady a poskytnout mu určité informace v oblasti aktivit či služeb. Další propojení zdravotně sociálního pracovníka může nastat ve chvíli, kdy dobrovolník připravuje na svoje budoucí povolání.

Na základě výsledků v průzkumné části můžeme říci, že sociální pracovníci mají s dobrovolníky ve velké míře dobré zkušenosti, ale také se najdou někteří, kteří nemají zkušenosti vůbec.

7 POUŽITÁ LITERATURA

7.1 Odborná literatura

DOHNALOVÁ, Marie, Lenka DEVEROVÁ, Kateřina LEGNEROVÁ a Tereza POSPÍŠILOVÁ, 2015. *Lidské zdroje v sociálních podnicích*. Praha: Wolters Kluwer ČR. 188 s. ISBN 978-80-7552-061-6.

HROZENSKÁ, Martina a DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

JANÁČEK, Julius, 2022. *Statistika jednoduše: průvodce světem statistiky*. Praha: Grada Publishing. 120 s. ISBN 978-80-271-1738-3.

KALENSKÝ, Zdeněk, 2017. *Dobrovolnictví*. Národní ústav pro vzdělávání. 40 s. ISBN 978-80-7481-197-5.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 373 s. ISBN 80-7178-548-2.

MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ, 2013. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta. 331 s. ISBN 978-80-7464-462-7.

ŠIMKOVÁ, Svatava, 2011. *Dobrovolníci mění svět sborník příkladů dobré praxe: Sborník příkladů dobré praxe*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT. 120 s. ISBN 978-80-87449-15-8.

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

7.2 Internetové zdroje

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2023. Množství dobrovolnické práce v neziskových institucích se v roce 2012 snížilo. *Czso.cz* [online]. Český statistický úřad, 2023 [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/mnozstvi-dobrovolnicke-prace-v-neziskovych-institucich-se-v-roce-2021-snizilo>

HAVEL, Václav a et al., aktualizováno 2014. Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. *Zakonyprolidi.cz* [online]. AION CS, s.r.o. 2010-2024 [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

HORČICOVÁ, Libuše, 2020. *Dobrovolnictví v oblasti sociálních služeb* [online]. Most [cit. 2024-04-12]. Bakalářská práce. Vysoká škola finanční a správní, Fakulta právních a správních studií. Vedoucí práce PaedDr. Václav Netolický. Dostupné z: https://is.vsfs.cz/th/ecpc6/BP_Horcicova_28.6.2020.pdf

KANTOROVÁ, Petra, 2008. Aby supervize byla super. *Asupp.cz* [online]. S@ur & ASuPP [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: https://asupp.cz/wp-content/uploads/2017/07/asupp_abysupervizebylasuper.pdf

LUSKOVÁ, Daniela a Štěpánka LUSKOVÁ, 2012. *Dobrovolnictví v sociálních službách. Mpsv.cz* [online]. [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Zprava_2012.pdf/fc9a448f-e2c6-02ab-4229-a796b8796695

MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, (neuveďeno). *Sociální služby. Socialni.praha.eu.cz* [online]. Magistrát hl. m. Prahy 2008–2011 [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: https://socialni.praha.eu/jnp/cz/nejcasteji_kladene_otazky/socialni_sluzby/index.html

MĚSÍČKOVÁ, Kateřina, 2017. *Aktivizace seniorů v domovech pro seniory* [online]. Pardubice [cit. 2024-04-12]. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice, Fakulta zdravotnických studií. Vedoucí práce Mgr. Barbora Faltová. Dostupné z: https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/68967/MesickovaK_AktivizaceSenioru_BF_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

NEŠPOR, Zdeněk, (neuveďeno). *Sociologická encyklopedie. Encyklopedie.soc.cas.cz* [online]. Sociologický ústav [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Šetření_dotazníkové

NOVOTNÁ, Ivana, 2020. *Kdo je sociální pracovník? Kdy a jak může pomoci?. Alfabet.cz* [online]. Alfa Human Service 2010-2024 [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://www.alfabet.cz/dite-se-zdravotnim-postizenim/pece-o-dite/kdo-je-socialni-pracovnik-kdy-a-jak-muze-pomoci/>

PAULÍK, Karel, 2007. *Psychologické základy lidské komunikace. Projekty.fs.vsb.cz* [online]. Ostravská univerzita v Ostravě [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: <https://projekty.fs.vsb.cz/415/psychologicke-zaklady-lidske-komunikace.pdf>

PEDAGOGICKÁ FAKULTA UNIVERZITY JANA EVANGELISTY PURKYNĚ, (neuveďeno). *Metodologie statistických výzkumů. Pf.ujep.cz* [online]. [cit. 2024-04-15].

Dostupné z: <https://www.pf.ujep.cz/wp-content/uploads/2020/04/Téma-7-Metodologie-statistických-výzkumů-kopie.pdf>

POPELKOVÁ, Kristýna, 2014. *Dobrovolnictví v sociálních zařízeních* [online]. Pardubice [cit. 2024-04-12]. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice, Fakulta zdravotnických studií. Vedoucí práce PhDr. Marie Macková, Ph.D. Dostupné z: https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/57815/PopelkovaK_DobrovolnictviSocialnich_M_M_2014.pdf?sequence=3&isAllowed=y

PRUKNER, Vítězslav, 2014. Manažerské dovednosti. *publi.cz* [online]. Code Creator s.r.o. [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/08.html>

SURVIO, 2020. Typy otázek v dotazníku. *Blog-cz.survio.com* [online]. Copyright 2012-2020 Survio [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: https://blog-cz.survio.com/typy-otazek/typy-otazek-v-dotazniku/#Otevrene_otazky

SURVIO, 2020. Uzavřené otázky v dotazníku. *Blog-cz.survio.com* [online]. Copyright 2012-2020 Survio [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: https://blog-cz.survio.com/typy-otazek/uzavrene-otazky#Polytomicke_otazky

ŠKRABALOVÁ, Naděžda, 2014. Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce, multifunkčnost sociálního pracovníka. *Mpsv.cz* [online]. [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Skrabalova.pdf/6cc9ebed-7857-8956-f372-89a8f26f487d>

TRUTNOVSKÁ, Romana, 2016. Fungování dobrovolnictví v ČR: Současné trendy a dobrovolnické programy. *Fórum sociální práce* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, 3(1), 69-76. ISSN 2336-6664. Dostupné z: https://sites.ff.cuni.cz/forumsocialni prace/wpcontent/uploads/sites/10/2016/12/romana_trutnovska_69-76.pdf

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE FILOZOFICKÁ FAKULTA, (neuvedeno).

Komunikační bariéry. *Wikisofia.cz* [online]. Univerzita Karlova v Praze Filozofická fakulta 2013-2017 [cit. 2024-04-15]. Dostupné z: https://wikisofia.cz/wiki/Komunikační_bariéry

VRABCOVÁ, Jana, 2020. Úvod do statistiky. *Vovcr.cz* [online]. Creative Commons BY-SA 4.0 [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: <https://www.vovcr.cz/odz/tech/577/page00.html>

ZAORÁLEK, Lubomír a et al., 2024. Zákon o sociálních službách. *Zakonyprolidi.cz* [online]. AION CS, s.r.o. 2010-2024 [cit. 2024-04-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

8 PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník	62
----------------------------	----

Příloha A – Dotazník

Vážené respondentky, vážení respondenti,

jmenuji se Švorbová Anna Marie a jsem studentkou 3. ročníku studijního programu zdravotně – sociální práce Fakulty zdravotnických studií Univerzity Pardubice.

Tímto bych Vás chtěla poprosit o vyplnění dotazníku k bakalářské práci s názvem Role dobrovolnictví pohledem sociálních pracovníků při poskytování sociálních služeb.

Vaše účast ve výzkumu je zcela anonymní a vyplněním dotazníku souhlasíte s Vaší dobrovolnou účastí na výzkumném šetření. Pokud není uvedeno jinak zvolte prosím jednu odpověď. Děkuji Vám za Váš čas pro vyplnění dotazníku.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

2. Jaký je Váš věk?

- a) 23–30 let
- b) 31-40 let
- c) 41-50 let
- d) 51-65 let
- e) 66 let a více

3. Jaká je délka Vaší praxe na pozici sociální pracovnice/sociálního pracovníka?

- a) Do 1 roku
- b) 2-5 let
- c) 6-10 let
- d) 11-15 let
- e) 15 let a více

4. Jaká je délka Vaší praxe v organizaci, kde aktuálně působíte?

- a) Do 1 roku
- b) 2-5 let
- c) 6-10 let
- d) 11-15 let
- e) 15 let a více

5. Jaké je Vaše vzdělání?

- a) Vyšší odborné vzdělání
- b) Vysokoškolské vzdělání
- c) Jiné (prosím vypište)

.....
.....

6. Jak často spolupracujete vy osobně s dobrovolníky?

- a) Pravidelně
- b) Pokud jste odpověděli pravidelně, vypište prosím jak často
- c) Nepravidelně
- d) Vůbec

7. Zajímá Vás problematika dobrovolnictví?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Určitě ne
- d) Spíše ne

8. Kdo u Vás v organizaci pracuje jako dobrovolník? (lze zvolit více odpovědí)

- a) Studenti
- b) Nezaměstnaní lidé
- c) Ženy pečující o rodinu a děti, které ještě nenastoupili do práce a chtějí se společensky uplatnit mimo domov
- d) Senioři

- e) Lidé, kteří vnímají svou práci jako jednostrannou a nejsou při ní v kontaktu s jinými lidmi
- f) Jiné (prosím vypište)
.....
.....
- g) Nevím

9. Jací dobrovolníci z hlediska doby ve Vaší v organizaci působí? (lze zvolit více odpovědí)

- a) Krátkodobé (do 6 měsíců)
- b) Střednědobé (6 měsíců až 1 rok)
- c) Dlouhodobé (více než 1 rok)
- d) Nedokážu posoudit

10. Jak často u Vás dobrovolníci působí?

- a) Denně
- b) Každý týden
- c) Jednou za 14 dní
- d) Jednou za měsíc
- e) Jednou za půl roku
- f) Příležitostně
- g) Nedokážu posoudit

11. Souhlasíte s tvrzením, že působení dobrovolníků ve Vaší organizaci je přínosné?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Určitě ne
- d) Spíše ne
- e) Nedokážu posoudit

12. Kterých vlastností si na dobrovolníkovi ceníte nejvíce? (zvolte prosím 5 odpovědí)

- a) Cílevědomost
- b) Zásadovost
- c) Vytrvalost
- d) Rozhodnost
- e) Samostatnost
- f) Iniciativnost
- g) Sebeovládání
- h) Kreativita

13. Je pro Vaši organizaci náročné získat dobrovolníky?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Určitě ne
- d) Spíše ne
- e) Nedokážu posoudit

14. Jakou formou získává Vaše organizace dobrovolníky? (lze zvolit více odpovědí)

- a) Leták, plakát, vývěska
- b) Místní tisk, regionální rozhlasové či televizní vysílání
- c) Náborová akce
- d) Spolupráce s dobrovolnickými centry
- e) Nábor studentů středních a vysokých škol
- f) Osobní kontakty
- g) Jiné (prosím vypište)

.....
.....

15. Jakou část práce u Vás dobrovolníci vykonávají? (lze zvolit více odpovědí)

- a) Rozhovory s klienty
- b) Předčítání klientům
- c) Hraní her s klienty
- d) Pomáhání při společných akcích

- e) Procházka s klientem
- f) Pomoc při stravě klientovi
- g) Pomoc při hygieně klientovi
- h) Zpívání s klienty
- i) Kreativní činnost s klienty
- j) Jiné (prosím vypište)

.....

16. Vítají Vaši klienti působení dobrovolníků?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Určitě ne
- d) Spíše ne
- e) Nedokážu posoudit

17. Se kterými vlastnostmi máte u dobrovolníků ve Vaší organizaci zkušenosti? (zvolte prosím 5 odpovědí)

- a) Cílevědomost
- b) Zásadovost
- c) Vytrvalost
- d) Rozhodnost
- e) Samostatnost
- f) Iniciativnost
- g) Sebeovládání
- h) Kreativita

18. Pomohl by dobrovolník ulehčit Vaší práci?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Určitě ne
- d) Spíše ne
- e) Nedokážu posoudit

19. Mají dobrovolníci zájem o působení ve Vaší organizaci?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Určitě ne
- d) Spíše ne
- e) Nevím

20. Obrací se na Vás dobrovolník o pomoc?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Určitě ne
- d) Spíše ne

21. Máte u Vás v organizaci pro dobrovolníky supervize?

- a) Ano
- b) Pokud jste odpověděl ano jak často
- c) Ne
- d) Nevím

22. Jaké komunikační bariéry sledujete v komunikaci dobrovolníka a klienta ve Vaší organizaci? (seřadit)

- a) Věkový rozdíl
- b) Zdravotní stav klienta
- c) Nízká hlasitost projevu dobrovolníka
- d) Poruchy řeči u dobrovolníka
- e) Rychlá mluva dobrovolníka
- f) Fyzické obtíže – nedoslýchavost, hluchota, nevidomost u klienta
- g) Snížení kognitivních funkcí u klienta – paměť, pozornost, myšlení, řeč
- h) Kulturní rozdíly