

STŘEDOŠKOLSKÁ ODBORNÁ ČINNOST

DOBROVOLNICTVÍ V ZAŘÍZENÍCH PRO SENIORY

Lucie Lavírová

Litomyšl 2008

STŘEDOŠKOLSKÁ ODBORNÁ ČINNOST

14. Pedagogika, psychologie, sociologie a problematika volného času

Dobrovolnictví v zařízeních pro seniory

Autor: Lucie Lavírová

Škola: Vyšší odborná škola pedagogická a Střední
odborná škola pedagogická Litomyšl

Studijní obor: Pedagogické lyceum

Konzultant: Iva Štěpánová

Litomyšl 2008

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou práci vypracovala samostatně a použila jsem pouze doklady (literaturu, SW atd.) uvedené v příloženém seznamu.

Nemám závažný důvod proti zpřístupňování této práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V dne

.....

Poděkování

Děkuji Ivě Štěpánové za odborné vedení práce a za všechny věcné připomínky. Rovněž děkuji i Mgr. Radce Bencové a Haně Chmelíkové, které mi pomohly s výběrem materiálů a pramenů pro vypracování této práce. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat všem zařízením a respondentům, kteří byli ochotni zapojit se do mého výzkumu.

Anotace

Práce je rozdělena na několik částí. Cílem teoretické části je seznámit veřejnost s pojmy, které jsou neodlučitelnou součástí dobrovolnictví, obeznámit ji s historií této činnosti, definovat dobrovolníka a seniora jako osobu se specifickými potřebami a charakteristikou. Součástí je i kapitola věnována pravidlům, povinnostem a právům dobrovolníka, která by měla být při činnosti dodržována a respektována.

Kapitola, která je zaměřena na muzikoterapii, vychází jen ze zkušenosti. Jejím cílem je takřka detailní popis skupinové činnosti, která si během krátké doby získala velkou oblibu v řadách seniorů, a proto se domnívám, že by se mohla stát i vhodným návodem pro další dobrovolníky, kteří se práce s více klienty obávají.

Poslední část byla směřována na vyhodnocení dotazníků pro koordinátory dobrovolníků, dobrovolníky a zaměstnance zařízení, ve kterých dobrovolníci vykonávají svoji činnost. Tyto dotazníky měly mimo jiné za úkol vyvrátit či potvrdit mnou stanovené hypotézy.

Informace pramenící z dotazníků nejsou zpracované v rozsahu, který byl mým prvotním plánem, a proto se domnívám, že budoucí rozšíření této práce je možné.

Klíčová slova

dobrovolnictví (historie, pravidla, povinnosti, práva), dobrovolník, senior, specifika stáří, koordinátor, kontaktní osoba, zaměstnanec, zařízení, supervize, kooperace, činnost, aktivita, muzikoterapie, taneční terapie, rytmická cvičení, dotazníky

Obsah

1	Úvod.....	7
1.1	Motivace ročníkové práce.....	8
1.2	Cíl ročníkové práce, pracovní hypotézy	9
2	Senior, specifika stáří.....	10
2.1	Období stáří, postproduktivní věk.....	10
2.1.1	Tělesná involuce.....	11
2.1.2	Psychická involuce.....	11
3	Dobrovolnictví	13
3.1	Historie dobrovolnictví	13
3.1.1	Dobročinnost a dobrovolnictví do konce 19. století	14
3.1.2	Dobrovolnictví za 1. republiky	14
3.1.3	Dobrovolnictví za německé okupace	15
3.1.4	Dobrovolnictví v letech 1945 – 1989	15
3.1.5	Dobrovolnictví od roku 1989 po současnost	15
3.2	Vysvětlení pojmů: dobrovolník, koordinátor dobrovolnického centra, kontaktní osoba, supervize	16
3.3	Pravidla dobrovolnického programu	17
3.3.1	Práva dobrovolníka	19
3.3.2	Povinnosti dobrovolníka	19
3.4	Aspekty vedoucí k volbě a vykonávání práce dobrovolníka	20
3.4.1	Motivace	20
3.4.2	Rozhodnutí.....	20
3.4.3	První návštěva	21
3.4.4	Vztah personálu k dobrovolníkům	21
3.5	Přerušeni či ukončení dobrovolné činnosti	22
4	Proces integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory	23
5	Aplikace dobrovolnictví v Domově seniorů Drachtinka Hlinsko	25
5.1	Charakteristika zařízení	25
5.2	Nabídka poskytované péče a volnočasových aktivit.....	26
5.3	Muzikoterapie, taneční terapie, rytmická cvičení	28
5.3.1	Přínos aktivity.....	28
5.3.2	Organizace aktivity	29
5.3.3	Průběh činnosti	30
6	Vyhodnocení dotazníků	32
6.1	Cíle jednotlivých dotazníků.....	32
6.2	Postup při odesílání dotazníků.....	33
6.3	Charakteristiky zařízení na základě dotazníku koordinátora.....	33
6.4	Vyhodnocení dotazníků pro dobrovolníky	36
6.5	Vyhodnocení dotazníků pro zaměstnance zařízení	45
7	Závěr.....	47
8	Literatura a prameny.....	48
9	Přílohy	49

1 Úvod

Dveře

Jdi a otevři dveře.

*Třeba je tam venku
strom, nebo les,
nebo zahrada,
nebo magické město.*

Jdi a otevři dveře.

*Třeba tam pes škrabe.
Třeba je tam tvář,
nebo oko,
nebo obraz
obrazu.*

Jdi a otevři dveře.

*Když je tam mlha,
Spadne.*

Jdi a otevři dveře.

*I kdyby tam byla jen
tíkající tma,
i kdyby tam bylo jen
duté vanutí,
i kdyby tam
 nic
 nebylo,
jdi a otevři dveře.*

*Aspoň
příván
bude.*

Jdi a otevři dveře (Holub M., 1961, str. 9-10)

1.1 Motivace ročníkové práce

Již takřka rok působím jako dobrovolnice v Domě seniorů Drachtinka ve městě Hlinsko v Čechách. Mé původní záměry věnovat se dobrovolnické činnosti z důvodu zvýšení podílu praxe při mém studiu na pedagogické škole, byly spíše zaměřeny na jedince s postižením, ať už mentálním či fyzickým. Ovšem malá poptávka po dobrovolnících v oblasti pomoci handicapovaným lidem a současně nová možnost, která byla zájemcům o dobrovolnictví poskytnuta otevřením tohoto domova pro seniory, nabídla nejen mně příležitost realizovat pomoc druhým, i když v oblasti, která se od původní vize poměrně odlišovala. Po seznámení se zařízením jsem s dalšími dobrovolnicemi dospěla k závěru, že zde budeme mít velké možnosti pro aplikaci představ, které jsme o naší budoucí činnosti měly. A právě má praxe a získané zkušenosti, které stále nabírají na síle, jsou hlavním zdrojem pro deskripci mnou řízených činností, které vykonávám za aktivní účasti klientů domova a ze kterých jsem si pro podrobný popis do této práce vybrala muzikoterapii, taneční terapii a rytmická cvičení aplikovaná ve skupinových sezeních.

V této práci jsem se v první řadě pokusila o zobrazení fenoménu stáří a problémů, které s tímto obdobím lidského života souvisí. Rozsáhlejší část je pak věnována samotnému dobrovolníkovi, především jeho motivaci k vykonávání této činnosti a postoji veřejnosti a personálu k osobě dobrovolníka. Část třetí, která je patrně nejrozsáhlejší, pramení pouze z praxe.

Aby práce nebyla jen na bázi mých subjektivních myšlenek a názorů, její součástí jsou i výsledky tří různých dotazníků. První z nich vyplňoval personál v zařízeních, kde probíhá činnost dobrovolníků, druhý koordinátoři či osoby za dobrovolníky zodpovědné a třetí pak samotní dobrovolníci.

1.2 Cíl ročníkové práce, pracovní hypotézy

Cílem teoretické části je seznámit veřejnost s pojmy, které jsou neodlučitelnou součástí dobrovolnictví, obeznámit ji s historií této činnosti, definovat dobrovolníka a seniora jako osobu se specifickou charakteristikou a potřebami. Část práce je věnována i pravidlům, povinnostem a právům, která by měla být při výkonu činnosti dodržována a respektována.

Kapitola, která je zaměřena na muzikoterapii, vychází ze zkušenosti. Jejím cílem je takřka detailní popis skupinové činnosti, která si během krátké doby získala velkou oblibu v řadách seniorů, a proto si myslím, že by se mohla stát vhodným návodem pro další dobrovolníky, kteří se práce s více klienty obávají.

Hypotéza č. 1

Dobrovolníci se v zařízeních věnují při své činnosti většinou jen jednomu klientovi, nejčastější náplní jejich práce jsou proto individuální návštěvy na pokojích klientů.

Hypotéza č. 2

Naprostá většina dobrovolníků se zúčastňuje supervizí, které organizují všechna zařízení. Dobrovolníci jsou přesvědčeni o tom, že supervize je pro jejich činnost přínosem.

2 Senior, specifika stáří

Období stáří je závěrečným obdobím v lidském životě a tato mnohdy obávaná etapa je u každého jedince individuálně dlouhá a u nikoho nelze s přesností určit, kdy bude zakončena smrtí a ani to, kdy začne. O prodloužení života a ubránění se smrti se snažili lidé od dávných dob, nejprve přemáháním bohů, poté léky a elixíry. Ale jak je vidět, všichni zatím zcela neúspěšně. S trochou nadsázky lze říci, že jestliže bychom se chtěli dožít vysokého věku, nezbyvá nám nic jiného, než vybrat si dlouhověké rodiče, protože dlouhověkost je ze značné míry dědičnou, a dále se narodit jako žena, protože jak je známo, ty se všeobecně dožívají vyššího věku než muži.

2.1 Období stáří, postproduktivní věk

Ani odborníci se neshodnou v tom, kdy tato etapa začíná, ale většina z nich se přiklání k šedesátému roku života člověka. Pánové Chmelař a Příhoda se shodují na tom, že toto období lze dále dělit na tři fáze podle věku, jen je jinak nazývají. Podle pana Chmelaře: začínající stáří (60, 65 let – 70, 75 let); pokročilé stáří = kmetství (75 let – 90 let) a stáří krajní (90 let - 120 let). Pan Příhoda potvrzuje stejnou periodizaci, ale první stádium označuje jako genescenci a závěrečné pak jako patriarchium. Věk ale pro stárnutí není nikterak důležitým ukazatelem. Zaškátulkování seniorů do jednotlivých fází pomůže statistikám, vědecké práci a kartotékám u lékaře, ale všeobecně je známo, že leckterý osmdesátník předčí šedesátníka v mnoha oblastech, i přesto, že teoreticky, pejorativně řečeno, je k smrti blíž. Odborníci se neshodnou ani v tom, proč člověk stárne. Tímto problémem a celkovou otázkou stáří se zabývá mnoho oborů, které ve svém názvu mají předponu „geron“ (předpona gerón = starý muž, z řečtiny). Za všechny je možné jmenovat gerontologii, geriatrii, gerontopsychologii a gerontopedagogiku.

Počet seniorů v naší zemi je rok od roku vyšší. Mohou za to dva faktory, které se od sebe liší svou dočasností. Relativně stálým faktorem je prodlužování věku, což způsobuje lepší zdravotní péče a celkově malá ohroženost života, se kterou se potýkali naši předci. Druhým, tím dočasným, ale již dlouhou dobu přetrvávajícím faktorem, je malá porodnost, která nenavýšuje přirozený přírůstek.

Být starý je pro mnoho lidí fakt, který si jen těžko přiznává. Někteří lidé mají sice pocit, že jsou staří už tehdy, kdy je mladý člověk pustí sednout v metru či v autobuse. Jiní, a odvažují si tvrdit, že těch je většina, si tento fakt přiznávají naplno v okamžiku, kdy mají opustit svoje zaměstnání a vstoupit do důchodu. Ne všichni však truchlí. Konečně mají čas sami na sebe, na vnučata, zahrádku a knížku, kterou nestihli ještě přečíst. Domnívám se, že se přesně nedá kvalifikovat, které pohlaví je na tom hůře, které jen těžko snáší svůj nový titul „penzista“ a které opouští posty v zaměstnání s větší těžkostí. Tito „počáteční důchodci“ mají najednou pocit, že již nejsou potřební, dají se lehce nahradit a jako práce schopní lidé dočista skončili. Dalším strašákem je volný čas, kterého dříve měli nedostatek a nyní v okamžiku, kdy by se mohli věnovat jen sami sobě zjišťují, že nemají co dělat. Toto zjištění stále více a více lidí kompenzuje zaměstnáním, které vykonává i přesto, že by již dávno měli nárok na klidné období plné odpočinku.

2.1.1 Tělesná involuce

Během stáří dochází k tzv. involučním pochodům, které jsou opakem evolučních, tudíž nedochází k vývoji, ale jakémusi úpadku a zhoršení. V tomto období se kupříkladu už jen velmi těžko posuzuje, zda u jedince, prodávajícího nějakou nemoc či chorobu, dochází k určitým příznakům vlivem nemoci či „pouhým“ stářím.

Na mnoha orgánech a částech lidského těla dochází v tomto období k jistému úbytku. Nejvíce se tento jev projevuje patrně na svalstvu, kdy je síla bicepsů šedesátníka takřka poloviční síle bicepsů průměrného dvacátníka. Celkově v těle seniora ubývá i funkčních tkání, nahrazují je jen vaziva, která splňují pouhou funkci výplně.

I smysly již neplní původní funkce. Oči podléhají stařecké slepotě, navíc jsou citlivé na prudké světlo a celkově přibývá i očních chorob, které mohou vést až k naprosté slepotě. Sluch se pozvolna horší až do stádia větší či menší nedoslýchavosti a ve druhé fázi stáří dochází k projevování se citlivosti na vysoké a ostré tóny.

V tomto období se u seniorů projevuje mnoho chorob. Za všechny lze jmenovat: nemoci páteře a nohou, srdeční choroby, vysoký krevní tlak, chronické záněty kloubů. V pokročilém období stáří lze zavést termín „polymorbitida“, který označuje více jak jednu chronickou nemoc probíhající současně s jinou. Mnohdy, ale člověk nemusí být nemocný a „viníkem“ jeho smrti je pouhý úraz, protože tělo již ztratilo schopnost zhojovat zlomeniny a jiné defekty. Celkově je tělo seniora více náchylné na infekční choroby. Značné množství starých lidí umírá na selhání oběhové soustavy a srdce.

Celkově se mění i zevnějšek jedince. Postava bývá sehnutější, hubenější a kostra se celkově zmenšuje a působí dojmem seschllosti. Změny postihují například i vlasy, které se v lepším případě změnily ve stříbro, v horším jsou řídké, mastné a nebo nejsou vůbec a na hlavách dědečků se ukazuje pleš se skvrnitou pokožkou. V obličejí se jedinci objevují vrásky, kůže zde je mnohdy povadlá, za což patrně může zmenšení čelistí (atrofie) a propadávání se tváří. Obdobně jsou na tom i ruce. Kůže ale nevisí jen zde, ale je takto pozorovatelná zejména na břicho a nadrech. Nohy již nejsou silné a schopné dojít kamkoliv, ale mohou se stát otlými, oteklými nebo na druhou stranu i zcela slaboučkými. V obou případech však nepříjemně studenými vzhledem ke ztížení krevního oběhu.

2.1.2 Psychická involuce

Tak jako tomu bylo u tělesných změn, nelze často s přesností říci, zda se jedná o změny způsobené stářím či nějakou duševní chorobou či poruchou. Kromě případných duševních chorob může mít tato involuce příčinu ve stárnutí mozku a těla jako systému, v nepěkných vyhlídkách na budoucnost či v pouhém pohledu na stárnoucí tělo. S duševní involucí souvisí pojem zjednodušování, kdy je mnohdy schopen senior vzdát se a odhodit svoje zájmy, přátele, ideály a hodnoty. Možná právě díky tomu se říká, že staří lidé se přibližují dítěti, protože starý člověk, obdobně jako dítě, má sklony k tomu, aby zavřel oči, pakliže nechce vidět realitu.

Vlivem zpomalování mozkových buněk dochází k nižší aktivitě, postřehu, rychlosti reakce a pohotovosti. U seniora se projevuje i větší opatrnost a jakýsi strach o poškození jeho osoby, což má za následek pomalost, která je znatelná nejen v pohybu, ale především i v uvažování a mluveném projevu.

Starý člověk nemá vůbec rád změny. Sám si potrpí na řád a pořádek a změny typu stěhování, nejsou v jeho očích absolutně přípustné. Mnohdy se jedinec už nezajímá o své okolí a i vůči příbuzným se může stát netečným.

U seniorů se projevují během stáří neurózy, které jsou mnohdy spojovány s duševní citlivostí, jakousi bezbranností a závislostí na okolním světě.

Během života se člověk snaží svoje špatné vlastnosti skrývat, pakliže si je přiznává. U seniora je tomu právě naopak. Ne, že by naschvál vystavoval svoje negativa, ale na druhou stranu se jimi nijak netají. Objevují se zde vlastnosti typu lakoty, šetřivosti, mrzutosti a podezíravosti, která mnohdy může hraničit až s paranoiditou. U ženského pohlaví pak vyniká smysl pro pořádek, který mnohdy souvisí až s terorizováním druhých a panovačností. Ženy hysterky se naopak ve stáří uklidňují.

Typickou nemocí ve stáří je demence. Ačkoli je tento pojem mnohdy vyřknut i z úst veřejnosti za účelem někoho urazit, v pravém slova smyslu se jím označuje jedinec, u kterého dochází k velmi rychlému úbytku mozkových buněk, s čímž souvisí i ztráta rozumových schopností. Prvotní projevy demence souvisí „pouze“ s bolestmi hlavy, závratěmi a mohou mnohdy postihnout i pohybový aparát (jedinec má problémy s chůzí), a dále potom řeč, která se stává rovněž poruchovou, ačkoli není narušeno jádro osobnosti. Pokročilé stádium demence, které je rovněž označováno jako „senilní demence“, postihuje jedince v pokročilém věku a má již horší příznaky. Tato demence postihuje již jádro osobnosti, kdy senior ztrácí kontrolu nad sebou samým, bývá mnohdy zmatený až paranoidní a často propadá depresi.

Deprese není u seniorů ničím neobvyklým. Tento chorobný smutek je spojován s úzkostí a neklidem a má mnohdy spojitost se ztrátou blízké osoby či jiné osobní tragédie jakými jsou například amputace končetin či přemístění do domova seniorů. S depresí souvisí i množství sebevražd, kterou senioři často volí jako jediné východisko z této životní etapy.

3 Dobrovolnictví

Ačkoli si to ani neuvědomujeme, každý z nás se již během svého života stal dobrovolníkem. Nemusel být nikde registrován, ale učinila ho jím „pouhá pomoc“ člověku. Lidé si pomáhají odnepaměti a dalo by se říci, že lidská pomoc a vzájemná nelhostejnost tvoří jeden z nejpevnějších základů lidské společnosti.

Mnohdy je velmi složité odlišovat od sebe dvě pomocné ruce, přičemž první podáváme rodině, sousedům a přátelům, tu druhou pak jako dobrovolnou práci pro školu, obec či domov pro seniory. Pro alespoň částečné porozumění lze vymezit rámcově pojem dobrovolnictví takto:

➤ Dobrovolná občanská výpomoc

Tento typ dobrovolnictví je starý takřka jako lidstvo samo. Ve středověké Evropě byl velmi sepytý s morálkou křesťanů a židovství. Nejedná se o žádný složitý systém, ale právě o pomoc, kterou poskytne člověk člověku, ať už ze známosti či ze slušnosti. Mnohdy se občanská výpomoc snoubí s pojmem protislužba, která byla obvyklá v době totalitního režimu, kdy díky nefunkčnosti obchodního trhu a služeb si lidé vypomáhali navzájem. V dnešní době je tato služba rozvíjena takřka jen na poli rodinném a příbuzenském, sousedském a přátelském.

➤ Dobrovolná činnost vzájemně a veřejně prospěšná

Tento typ dobrovolnictví je jakýmsi projevem občanské angažovanosti. Jedná se o dobrovolnictví v určitém systému. Je těžké rozlišit, zda je pomoc zapříčiněna účastí v nějakém sdružení (např. oddíl skautů, mateřské centrum či spolek zahrádkářů), tudíž jedinec svou činností přispívá zájmu skupiny, které je součástí = činnost vzájemně prospěšná, nebo je pomoc realizována spíše pro ostatní (např. kluby pro děti a mládež s handicapem, domov seniorů, útulky pro bezdomovce, ...) a jedinec tudíž není součástí kolektivu, pro který činnost vykonává = činnost veřejně prospěšná.

A právě k činnosti veřejně prospěšné je směřována tato práce.

3.1 Historie dobrovolnictví

Historie dobročinnosti poskytovaná člověkem svému bližnímu, ne dobrovolnictví jako takového, je velmi spjata s postupným vývojem lidské společnosti; s rozvojem chápání a přístupem k hodnotám zcela lidským, hodnotám jakými jsou např. dobrosrdečnost, slitování, nesobectví či porozumění. Ještě více než se samotným rozvojem hodnot souvisí tato činnost s vývojem církve, sociálního cítění panovníků a především takové morálky, jak ji chápali a vykládali obyčejní lidé s touhou pomoci bližnímu svému. Od samého počátku svou pomoc zaměřoval člověk na jedince se specifickými potřebami, které vykazovali zejména žebráci, nemocní, sirotci či staří a nemohoucí. Tyto skupiny obyvatel byly zpočátku dějin odkázány na dobrovolnou pomoc jejich sousedů, rodin v krajním případě obce, ve které jedinec či jedinci žili.

3.1.1 Dobročinnost a dobrovolnictví do konce 19. století

Velké změny v oblasti sociální přinesla církev na počátku 12. století. Tato instituce, která měla mnohdy v dějinách vyšší moc než panovník, započala se zakládáním různých zaměřených řeholních řádů a spolků právě z vlastních řad. Vzhledem k tomu, že tato činnost byla nábožensky motivovaná a veškeré dění v řádech a spolcích bylo řízeno osobou kněze či jiným duchovním, jehož obsahem povolání bylo právě udržování činnosti těchto spolků, nemohou být tudíž tyto instituce považovány za pravé kořeny dobrovolnictví. Pravdou ale zůstává, že od raného středověku až po období humanismu a renesance, měla církev pod sebou nejvíce spolků a řádů, které se dobrodiní k druhým lidem věnovaly.

O další rozvoj institucí se zasloužil mimo církev i stát, a to zejména v době panování Marie Terezie. Tato osvícenská panovnice se kromě jiného zasloužila svou řadou sociálních reforem i o to, aby v Habsburské monarchii byly zakládány a budovány útulky a spolky pro pomoc a ochranu potřebným lidem. I přesto, že množství institucí pečující o znevýhodněné nebo jiné vrstvy potřebující pomoc stále rostl, na straně druhé se panovník Josef II., syn Marie Terezie, zasloužil i o to, aby byla část institucí (jednalo se zejména o mnohé kláštery a bratrství mnichů) zrušena pod správou církve a zabavený majetek byl předán pod světskou charitu a nadaci, která byla zřízena pro humanitní účely.

V době 19. století se již setkáváme vlivem národního obrození s dobrovolnictvím jako takovým. Dobrovolnictvím, které chápeme dnes již obdobně, ačkoli důvody, které vedly občany státu k uchylování se k pomoci sobě navzájem, byly zcela odlišné než důvody, které k dobrovolnictví vedou dnešní zájemce o tuto činnost. Velkou roli tu totiž sehráli obrozenci, kteří českému obyvatelstvu zdůrazňovali myšlenku národa. Organizace, které vznikaly v této době si jako cíl své činnosti předsevzaly povznesení národního vědomí či jinak národního sebevědomí. Zakládání spolků v této době bylo zcela běžné a účast v nich byla, řekněme, vlasteneckou povinností. Vzniká proto řada organizací, které podporují umění a vzdělání; sdružení, jejichž předmětem je hospodářství, kultura či věda. Jsou ale zakládány i spolky hasičů, sboristů nebo cvičenců. Přibližné dobové statistiky tvrdí, že v 70. letech 19. století existovalo takovýchto sdružení zhruba 3000 a o dvacet let později jich bylo dokonce třikrát tolik, přičemž počet stále narůstal. A právě ve všech těchto institucích již vystupují dobrovolníci.

3.1.2 Dobrovolnictví za 1. republiky

Při nadnesení ideji samostatného státu Čechů a Slováků, byly původní vlastenecké spolky jakoby zaprodány této myšlence. Národ český se ve spolcích stavěl na odpor všemu rakouskému a provolával budovatele první republiky zejména v okamžiku, kdy svou podporu těchto spolků začali hlasitěji dávat najevo i budoucí představitelé státu, jmenovitě T. G. Masaryk, který v členech těchto spolků spatřoval schopnou nástupnickou generaci obyvatel budoucího státu. Po založení Československé republiky se počet organizací stále zvyšoval a kvantita poskytovaných služeb již nepostrádala kvalitu. Poměry této doby, zejména narůstající urbanizace a industrializace, zapříčinily, že podíl církve na těchto institucích rapidně poklesl. Na druhou stranu se organizace, které byly založeny na práci a činnosti dobrovolníků, začaly navzájem odlišovat nejen svou formou (náboženská, soukromá, státní, ...), ale objevovaly se i instituce, které se nezaměřovaly pouze na oblasti klasické, ale do svých kompetencí zahrnovaly i další, mnohdy specializované činnosti, které měly za úkol pomáhat lidem. Celkově se zlepšila i organizovanost těchto institucí. Malé pobočky byly spravovány ze sídla okresního, zemského či národního ústředí. O četnosti těchto institucí svědčí i výzkum státního statistického úřadu ve 30. letech, který měl za úkol

zmapovat a označit instituce, které se zabývaly oblastí chudinské a sociální péče. Po provedení výzkumu bylo zaznamenáno na 5140 dobročinných spolků, které se nejčastěji zaměřovaly na spravování různých zařízení a ústavů fungujících jako chudobince, ozdravovny, sanatoria, ústavy pro choré, útulky pro studenty, jesle, poradny pro matky, prázdninové osady apod., z čehož nejvíce zařízení vlastnily obce (uvedeno až 60%).

3.1.3 Dobrovolnictví za německé okupace

To, že některé organizace stále bojovaly za myšlenku národa a národní sounáležitosti, zapříčinilo, že mnohé z nich byly po podepsání mnichovského diktátu zrušeny nebo alespoň pozměněny do podoby, která by vyhovovala protektorátním poměrům. Současně ponechané instituce podléhaly centralistickému řízení a byly velmi kontrolovány.

3.1.4 Dobrovolnictví v letech 1945 – 1989

Po válce se podařilo úspěšně většinu spolků obnovit, ačkoli ideály, které tyto spolky obhajovaly, se staly velice podobné těm, které propagovaly i před rokem 1918. K nejvíce znatelné politické propagandě byly tyto spolky použity v době moci komunistické strany, která si velmi dobře uvědomovala, že podchycením volnočasových aktivit mládeže a mladých lidí lze docílit většího a silnějšího naplnění politických ideálů. Po roce 1948, kdy se komunistická strana ujala veškerého vedení ve státě, byly čerstvě založené či obnovené spolky znovu omezeny. Mnoho z nich bylo rozpuštěno a jejich majetek byl zkonfiskován, jiné byly násilně přetvořeny a další byly nově založeny. Všechny ale podléhaly státnímu řízení a měly jednotnou náplň a obsah. Následně byly sjednoceny do tzv. Národní fronty. Ty, které se odmítaly přičlenit k tomuto zřízení, byly státem pronásledovány a likvidovány. Všechny spolky, které byly již od počátku svého zakládání symbolem demokracie, pomoci a vzájemné nelhostejnosti, ztratily s rokem 1948 svoje poslání a staly se jen prostředkem budování socialismu a jednotné ideologie. Veškeré úkony se nevyznačovaly již přídatným jménem „dobrovolné“ nýbrž se staly „povinně dobrovolnými“. Koncem roku 1951 byly již nadobro zrušeny veškeré organizace, které spravovala církev. Zásahy do činnosti z těchto let se vryly do paměti lidí, a proto je i v současnosti vnímána dobrovolnická činnost z řad široké veřejnosti s lehkým nádechem ironie, protože v dnešní společnosti jsou stále lidé, a není jich málo, kteří z pojmu „dobrovolnictví“ cítí něco nuceného a neautentického. Malou úlevou pro všechny dobrovolnické organizace bylo Pražské jaro roku 1968, ale celkově dostály svého skutečného poslání a samostatné regulovatelnosti až v roce 1989.

3.1.5 Dobrovolnictví od roku 1989 po současnost

Po roce 1989 se nenavrátily jen ideály demokracie, ale i velká část organizací, které byly znovu obnovené či organizací, které vznikaly zcela nově a které se řadí do tzv. neziskového sektoru. Mnohým z nich byl dokonce navrácen i zkonfiskovaný majetek, aby mohly dále pracovat a podílet se na přínosné činnosti. Za všechny lze jmenovat organizace: YMCA, Sokol či Junák, které během velmi krátké doby zdárně vytvořily propletenou celorepublikovou síť poboček. Velký podíl pracovníků v takovýchto organizacích byl připsán dobrovolníkům, kteří nebyli využíváni jen v původních sférách, ale objevují se i ve sférách nových nebo ne v minulosti tak častých, jimiž jsou např. ekologie, lidská práva a humanitní činnosti. Dobrovolníci jsou poměrně čteně zastoupeny v oblasti kulturní, sportovní či

v dětských a mládežnických organizacích. V posledních letech stoupla popularita sfér zdravotních, sociálních, či charitativních, které mají za úkol zlepšit podmínky, zajistit pomoc a celkově zvýšit kvalitu běžného života lidem, přičemž se zejména jedná o jedince seniorského věku, národnostních či etnických menšin či lidí s tělesným či mentálním postižením. Do všech těchto oblastí jsou zapojeny již zmíněné tisíce dobrovolníků, kteří bez nároku na odměnu obětují svůj čas a pomáhají svým přátelům i zcela neznámým lidem realizovat řadu aktivit.

K volnému sdružování lidí do spolků a organizací napomohly i nově vzniklé zákony, jakými byl např. zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, přijatý v roce 1990 Federálním shromážděním. Následovaly zákony č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech nebo zákon č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech. Aktuálním zákonem je zákon o dobrovolnické službě, který je v platnosti od ledna 2003. Stát tyto nově vzniklé organizace nezajišťuje pouze z hlediska právního, ale věnuje jim i část finančních prostředků v podobě grantů.

Dobrovolnictví na konci 20. století dospělo k takovému růstu a nabralo na takovém významu, že Valné shromáždění OSN ve své rezoluci ze dne 17. listopadu 1997 prohlásilo rok 2001 Mezinárodním rokem dobrovolnictví. K tomuto roku se také začaly ustanovovat nové požadavky, které se ve většině organizací shodovaly na následujícím: vypracovat nové studie o množství a zastoupení dobrovolnictví v České republice, zajistit dobrovolnictví dalšími zákony, věnovat se dobrovolnické osvětě mezi širokou veřejností a zajistit tak vyšší úroveň informovanosti na toto téma. Dosažení těchto cílů zajišťoval Národní koordinační výbor, který byl vystaven ve všech zemích. Rok 2001 výrazně ovlivnil vývoj dobrovolnictví na celém světě. Některé výzkumy a čísla ze statistik dokonce tvrdí, že zejména soukromé a státem nespravované organizace fungující v sociálních službách, mají daleko lepší ošetření, organizaci a celkově vyšší úroveň než státem řízené, funkcí a zaměřením podobné instituce.

Jak už bylo řečeno, mnohé jazyky jsou k dobrovolnictví velice skeptické, ale i přesto lze v posledních letech sledovat vzestupné tendence, které přibližují Českou republiku k nelhostejnému a civilizovanému světu i na tomto poli.

3.2 Vysvětlení pojmů: dobrovolník, koordinátor, kontaktní osoba, supervize

➤ **Dobrovolník**

I přesto, že dobrovolníci jsou obyčejní lidé, svým způsobem mají v sobě kousek nevšednosti. Tato nevšednost spočívá v tom, že se dobrovolně a bez nucení rozhodli věnovat svůj volný čas a energii na pomoc světu, ve kterém žijí, a pomoc lidem, kteří jsou jeho součástí. Svým způsobem je dobrovolnictví vyšším stupněm seberealizace, potřeby, která je každému člověku vlastní. Vyšším stupněm snad proto, že narozdíl od ostatních profesí není smyslem této činnosti obohatit sebe sama, udělat něco pro svoji obživu, ale učinit radost někomu jinému bez nároku na honorář. Smyslem dobrovolníků, je nějakým způsobem být nápomocni tam, kde je jich potřeba. Nemají nahrazovat profese, které se starají a mají v popisu práce péči o staré a nemocné lidi, ale mají se pokusit těmto lidem přinést ztracenou radost do života a naplnit jejich volný čas.

➤ **Koordinátor**

Koordinátor je jeden ze zaměstnanců dobrovolnického centra nebo zaměstnanec přijímací organizace. Tato osoba má na starost dobrovolnické programy v jednom nebo v několika různých zařízeních. Mimo toho je jeho pracovní náplní organizovat pro dobrovolníky supervize, informovat je o změnách v rámci programu, působit jako prostředník mezi dobrovolníkem a zařízením, kde bude dobrovolník vykonávat svoji činnost.

Koordinátor je pro dobrovolníky člověk, za kterým by měli jít v případě, že se objeví nějaký problém, který souvisí s jejich činností, když chtějí vystavit např. potvrzení o jejich činnosti, změnit zařízení, kam docházejí nebo zcela ukončit svoji dobrovolnickou činnost.

➤ **Kontaktní osoba**

Kontaktní osoba je zaměstnanec přijímací organizace, zařízení, kde bude dobrovolník vykonávat svoji činnost. Tato osoba se při dobrovolnické činnosti objevuje v případě, že zařízení získává dobrovolníky podle externě – interního modelu (viz. 4 Proces integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory). Obvykle se jedná o člověka s profesí sociální pracovníce, vrchní zdravotní sestry, vedoucí úseku sociální péče, atd.

Na tuto osobu se dobrovolníci obracejí v případě, kdy se dostanou v rámci zařízení do úzkých, nastane-li nějaký problém či se stane něco nezvyklého, s čím by potřebovali poradit.

Kontaktní osoba se od koordinátora liší svými úkoly:

- utváří dvojici klient – dobrovolník
- seznamuje dobrovolníky s areálem zařízení, kde vykonávají svoji činnost
- představuje dobrovolníka ostatnímu personálu
- řeší problémy s klienty či s personálem
- odpovídá dobrovolníkům na otázky týkající se činnosti v zařízení

➤ **Supervize**

Pojem supervize se dá volně vyložit jako slovo „nadhled“. V podstatě se jedná o laskavý nadhled nezávislé osoby.

Nezávislou osobou je supervizor, který je speciálně vyškolený k vyslechnutí a následnému povzbuzování dobrovolníků, kteří by měli zvládat ne vždy jednoduché situace, které je během jejich činnosti potkají. Supervizi chápeme jako prostor pro vzájemnou konzultaci dobrovolnické činnosti mezi stranami dobrovolníků, zástupcem přijímací organizace, koordinátorem dobrovolnického centra a nezávislé osoby v podobě supervizora.

Tato setkání jsou přínosná pro všechny strany. Výrazně totiž zkvalitňují komunikaci a celkovou dohodu všech tří stran. Kontaktní osoba zde slyší, co se dobrovolníkům nelíbí, co by změnili nebo zkvalitnili a podle toho se může zařídit. A pro dobrovolnickou organizaci hlavní přínos spočívá v tom, že získává zpětnou vazbu a celkově si může sama udělat obrázek toho, zda si dobrovolník se svým zařízením vyhovuje a do jaké míry jsou spokojeny či nespokojeny obě strany.

Supervize nemusí být zcela pravidelné, ale měly by se odehrávat jednou za dva až tři měsíce s trváním jedné až jedné a půl hodiny. Nejsou povinné, ale některá dobrovolnická centra na účasti všech trvají.

3.3 Pravidla dobrovolnického programu

Tak jako všechno ve státě podléhá určité organizaci, dobrovolnické centrum, které získalo akreditaci Ministerstva vnitra ČR, se musí řídit zákonem o dobrovolnické službě č. 198/2002 sb., který byl už dvakrát novelizován a který je východí pro další vlastní nařízení dobrovolnických center.

Mezi pravidla, povinnosti a práva například patří:

- **smlouva dobrovolníka s dobrovolnickým centrem**

Smlouva se na první pohled může zdát zbytečně obsáhlou, vzhledem k tomu, že obsahuje takřka tři stránky textu. Není v ní však nic, co by mohlo být opomenuto nebo vynecháno, všechno zákon vyžaduje. Důležité je věnovat pozornost třetí straně, která se vztahuje k mlčenlivosti dobrovolníka, obdobně jako je tomu u zdravotníků a jejich lékařskému tajemství. Od této smlouvy může dobrovolník kdykoli odstoupit, stačí informovat koordinátora dobrovolnického centra.

- **pojištění dobrovolníka**

Jedná se o pojištění odpovědnosti, tudíž nemá nic společného se zdravotním či sociálním pojištěním. Toto pojištění se sjednává hned z několika podstatných důvodů. Jedná se zejména o úraz, který by si dobrovolník způsobil v zařízení, kam dochází nebo o úraz, který by byl způsobem klientovi za přítomnosti dobrovolníka či jím samotným. Toto pojištění poskytuje i finanční náhradu v případě, že by dobrovolník při své činnosti poškodil vybavení zařízení, kde dobrovolnickou činnost vykonává.

Toto pojištění platí dobrovolnická organizace a nejedná se o levnou záležitost. Proto je na dobrovolníka kladen požadavek, aby v případě, kdy ví, že se dobrovolnické činnosti již nebude moci věnovat, ohlásil tuto skutečnost nejen kontaktní osobě, ale i svému koordinátorovi.

- **potvrzení o zdravotní způsobilosti**

Praktický lékař, v jehož péči je zájemce o dobrovolnickou činnost by měl vystavit potvrzení o způsobilosti tohoto jedince pracovat s klienty ve sféře sociální a zdravotní. Základním ukazatelem je psychická způsobilost (nejedná se např. o fyzickou sílu). Neprovádí se žádné komplexní vyšetření, stačí jen pouhá informace, že je tento jedinec schopen pracovat jako dobrovolník.

- **výpis z trestního rejstříku**

Tento požadavek je odpuštěn studentům. Těm stačí, aby jim škola potvrdila způsobem dobrozdání, že se studentem nebyly žádné výrazné potíže, vyjadřuje se tím pouze pohled na studenta a vlastní názor, zda je či není schopen dobrovolnické činnosti.

- **výběrový pohovor**

Při tomto pohovoru by měly být přítomny celkem tři strany. Jedná se o dobrovolníka, koordinátora dobrovolnického centra a kontaktní osobu zařízení, kde by měl dobrovolník vykonávat svoji činnost. Všechny tři strany se potkají takto poprvé tváří v tvář a otevřeně si promluví o tom, jaké mají představy a plány při budoucí spolupráci.

U pohovoru, kde dobrovolníkovi nebylo ještě osmnáct let, by měl být přítomen alespoň jeden z rodičů. Ze zákona to není povinnost, protože dobrovolníkem se jedinec může stát již v patnácti letech, ale z hlediska zodpovědnosti to některá dobrovolnická centra vyžadují.

- **zapisování odpracovaných hodin**

Určovat počet těchto hodin je důležité nejen pro pojištění. Jedná se zejména o dokládání toho, jak dlouho jedinec jako dobrovolník pracoval a kolik hodin věnoval této činnosti. V neposlední řadě je tento zápis nutný pro celkové statistiky dobrovolnického centra a vyhodnocení dobrovolnického programu.

- **viditelné označení dobrovolníka vizitkou**

Vizitka by měla označovat logo organizace, ve které je jedinec jako dobrovolník zapsán nebo název zařízení, kam dobrovolník dochází. Vizitky jsou dobré nejen proto, aby se dobrovolník odlišil od personálu, ale hlavně pro samotné klienty, kteří se pak následně lépe orientují v osobách, které se pohybují v jejich zařízení (např. domovy seniorů).

- **organizování supervizí**

(supervize viz. 3.2)

3.3.1 Práva dobrovolníka

- **právo na rozhovor s kontaktní osobou a koordinátorem dobrovolnického centra**

Toto právo se uplatňuje zejména, když není dobrovolník spokojen s postupy personálu vůči němu samotnému, když se mu něco nelíbí nebo by rád něco změnil.

- **právo dobrovolníka vykonávat tu činnost, pro kterou do zařízení přišel**

V žádném případě se nesmí stát, že po dobrovolníkovi personál či jiná osoba vyžaduje něco, co nesouvisí s jeho posláním a přesvědčením (např. přebalovat klienta, rozvázet svačiny, ...). V takovém případě by se měl dobrovolník rázně ohradit a upozornit na to, že není pomocná síla, ale jedinec, který přišel pro potěšení pacienta, ne proto, aby nahrazoval práci jiných osob.

3.3.2 Povinnosti dobrovolníka

- **zachovávat mlčenlivost o osobních údajích**

Dobrovolníkovi v žádném případě nenáleží nahlížet do dokumentací, které by souvisely s osobou klienta. Nelze zabránit tomu, aby se dobrovolník nedozvěděl (ať už od kontaktní osoby nebo od klienta samotného) jméno, datum narození, bydliště, rodinný stav, onemocnění. Není ale přípustné, aby se tyto informace dostávaly ze zařízení ven, proto je povinností dobrovolníka zachovat mlčenlivost, protože porušení je jedním z důvodů okamžitého ukončení činnosti.

- **dodržování termínu návštěv**

Dobrovolník si sám určuje, jak často bude docházet do zařízení, jak dlouho bude v zařízení pobývat a jaké činnosti bude vykonávat. Na četnosti návštěv se domlouvá s kontaktní osobou již na počátku zahájení činnosti. Každá návštěva dobrovolníka je pro klienta velmi cennou. Mnohdy se totiž stane, že dobrovolník je jediná osoba, která za klientem dochází v určité pravidelnosti nebo dokonce jediná osoba, která za klientem dochází vůbec. Tyto okamžiky se často stávají jedinou světlou a tolik očekávanou chvilkou týdne pro klienta. Důležité proto je, aby o absenci dobrovolníka klient věděl již dopředu.

- **nepřijímat finance**

Rozhodně není dobré se od klientů nechávat obdarovávat, zvláště pokud se jedná o finanční dary. Dobrovolnická činnost je nezávislá na finanční odměně. K dalším rizikovým předmětům patří klíče od bytu a jakékoli cennosti.

Klienti se na dobrovolníky občas obrazejí i se žádostmi, aby jim něco koupili a nebo přinesli s tím, že jim dají obnos peněz, za které mají dané věci nakoupit. Tato neškodná prosba se ale může zdát bezproblémovou jen zdánlivě. Klienti v těchto zařízeních jsou mnohdy popletení, zmatení a často zapomínají. Není proto vyloučeno, že dobrovolníka nařknou z krádeže, což se plačící babičce jen těžko vyvrací. Pokud by si situace přeci jen vyžadovala přebírání peněz, je dobré pozvat i třetí osobu, která by pak následně dosvědčila dobrovolníkovu nevinu.

➤ další pravidla

- nevyužívat dobroty klientů pro dobrovolníkovu marketinkovou potřebu
- nevnučovat klientovi činnosti, o které zjevně nemá zájem
- dobrovolník se dotýká klienta v případě, že to klientovi nevádí, není mu to nepříjemné
- při výkonu činnosti nesmí být dobrovolník pod vlivem alkoholu a omamných látek
- pokud dobrovolník ví, že je nemocen nebo nachlazen, neměl by vstupovat do zařízení

3.4 Aspekty vedoucí k volbě a vykonávání práce dobrovolníka

3.4.1 Motivace

O tom, zda se člověk stane dobrovolníkem, si jedinec rozhoduje zcela sám. Tak jako se liší charaktery jednotlivých dobrovolníků, tak se liší i jejich motivace, proč vlastně danou činnost vykonávají. Patrně nejvíce dobrovolníků bylo ovlivněno myšlenkou na vzájemné obohacení, protože přínos této spolupráce je oboustranný, i když se to na první pohled tak nejeví. Avšak člověk, který během svého života věnuje čas a sílu nemocnému či starému člověku, vydá dozajista i svědectví o svém vlastním lidském obohacení, které pramenilo z radosti a vděčnosti těch, kterým alespoň na okamžik vnesl do života radost a pocit potřebnosti. Dalšími důvody proč se stát dobrovolníkem je například dostatek volného času a pocit, že tento čas není využíván tak, jak by být měl; snaha navázat nové kontakty; získat nové zkušenosti a praxi v oboru a konečně někteří lidé vykonávají tuto činnost proto, že jsou věřící a pomoc bližnímu svému se velmi těsně snoubí s dobrovolnickou činností.

3.4.2 Rozhodnutí

V první řadě, by měl rozhodující se dobrovolník zvážit všechna pro a proti, která ho v jeho rozhodnutí ovlivňují; zhodnotit, zda ho činnost nebude příliš zatěžovat, bude mít na ni čas a v neposlední řadě se rozhodnout, do jaké oblasti by chtěl svoje síly vkládat, protože vedle péče o např. postižené děti, je možné pomáhat v domovech pro seniory, v hospicích či v organizacích humanitárních.

Pokud je již rozhodnut, musí navštívit dobrovolnické centrum, kde se určitě setká s osobou koordinátora dobrovolníků, který s ním vyplní nutné formality a podepíše smlouvu. Tato osoba se rovněž pokusí najít takové zařízení, které by dobrovolníkovi a jeho výběru vyhovovalo a kde by byl současně potřebným. V tomto zařízení je pak odkázán na kontaktní osobu.

Organizovaná dobrovolná činnost s sebou přináší jistá práva, ale na druhou stranu i řadu povinností, oboje je přesně stanoveno ve smlouvě. Mnohdy se ale stává, že by se

dobrovolník rád věnoval i jiným činnostem a poskytoval by svým klientům i další služby, než které jsou typické pro práci dobrovolníka. O těchto krocích je důležité předem informovat jak kontaktní osobu, tak koordinátora.

Když už jedinec ví, co bude naplní jeho dobrovolnické práce, měl by si sám určit pravidla a hranice, které nepřekročí. Protože je jeho nejčastější společník klient, měl by i jeho seznámit s činností, kterou se mu bude snažit zpříjemnit volný čas. Některý dobrovolník by rád předčítal, jiný bude povídat a naslouchat klientům nebo s nimi chodit ven na procházky, to znamená, že pole působnosti je závislé čistě jen na dobrovolníkovi, jeho schopnostech a možnostech. V určování hranic a pravidel by měl dobrovolník využít asertivity a aktivity.

3.4.3 První návštěva

Ještě před prvním setkáním obou stran, by měla kontaktní osoba seznámit dobrovolníka se stavem pacienta (onemocnění, návyky, zájmy, rodinný stav, ...). Na druhou stranu by měla klienta oslovit, zda by neměl zájem o setkávání se s dobrovolníkem, který by mu zpříjemňoval a naplňoval čas v zařízení. Vzhledem k tomu, že pro kontaktní osobu je dobrovolník něčím novým a ona nezná jeho schopnosti a dovednosti, zpravidla vytypovává pouze jednoho klienta k individuální práci s dobrovolníkem.

Pokud obě strany, které se nikdy neviděly a poznávají se jen na základě informace, nenaleznou již v počátku žádný závažný problém, mohou se setkat tváří v tvář.

Ani při první návštěvě by kontaktní osoba neměla chybět. Zpravidla doprovází dobrovolníka do pokoje klienta, kde následně obě strany seznámí osobně. Dobrovolník i klient mohou být z tohoto setkání nervózní, oba prožívají něco nového. Všeobecně platí, že by se dobrovolník měl chovat zcela přirozeně a bariéra mezi oběma se velmi rychle překoná. Důležitou roli hraje rozhovor, který spolu oba účastníci vedou.

Klienti se od sebe navzájem liší, takže některý bude aktivní, komunikativní, zvědavý a veselý. Jiný bude přenechávat veškerou iniciativu na dobrovolníkovi. Není vyloučeno, že klient nebude na dobrovolníka reagovat. Tento případ však není ukazatelem toho, že ho dobrovolníková přítomnost netěší. Může se jednat např. o počáteční stydlivost či dlouhou samotu, díky které klient komunikovat zapomněl.

3.4.4 Vztah personálu k dobrovolníkům

Je nutností seznámit personál s tím, že do zařízení budou docházet dobrovolníci. Ještě důležitější ovšem je, seznámit ho s jejich činností a posláním, protože zaměstnanci mají mnohdy pocit, že dobrovolník přichází jen proto, aby ulehčil personálu jeho práci a zastal za ně určité povinnosti. Není dobré si namlouvat, že všichni zaměstnanci budou zaujímat k dobrovolníkům pozitivní vztah. Mnozí z nich je vnímají jako vetřelce, kteří mají za úkol jim jen přidělovat práci. Na druhou stranu ani dobrovolník nemusí vnímat personál vždy kladně, mnohdy se mu může zdát, že věnuje málo péče klientům, trpí syndromem vyhoření a svoje zaměstnání vnímá jen jako zaběhnutou rutinu.

Ačkoli se to na první pohled nezdá, personál v činnosti dobrovolníka sehrává nemalou roli. Dobrovolník by se neměl nechat jakýmkoliv personálem odradit a ztratit svou aktivnost. Na druhou stranu je nežádoucí, aby personálu radil a snažil se ho vychovat.

3.5 Přerušeni či ukončení dobrovolné činnosti

Dobrovolník by měl docházet do zařízení za klienty v určité periodě, protože u takto starých klientů hraje nemalou roli pravidelnost a zaběhnutý pořádek. Pokud se ale stane, že dobrovolník nemůže docházet z časových či jiných důvodů na domluvené termíny, vždy by měl uvědomit kontaktní osobu zařízení.

V případě, že by musel dobrovolník se svojí činností přestat úplně, nestačí to již oznámit jen kontaktní osobě, ale musí o tom vědět i koordinátor dobrovolnického centra.

Důvodů, proč opouští dobrovolník zařízení je celá řada. Dobrovolník se může například dostat do situace, kdy bude svědkem životních příběhů, které se pro něho stanou tak velkou zátěží, že nebude schopen ve své činnosti pokračovat. Na druhou stranu právě z tohoto důvodu jsou organizovány supervize nebo individuální pohovory s koordinátorem, který by měl dobrovolníkovi pomoci, poradit mu a ujistit ho, že odchod je až poslední možnost, jak jeho problém vyřešit.

4 Proces integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory

Ačkoli je dobrovolnictví v dnešní době poměrně známým fenoménem v různých oblastech lidské činnosti, svůj prim si v množství dobrovolníků drží stále zdravotnictví a sociální služby. Instituce, které se zařazují do této sféry, podléhají trendu být obecně řečeno uzavřenými systémy, takže dobrovolníci, kteří sem přicházejí, jsou vedeni k tomu, aby se chovali a současně byli takřka „profesionálními“. Nejen, že v těchto zařízeních musí být dodržovány zásady dobrovolnictví, ale hlavně se musí přizpůsobit řádu a nařízením jednotlivých zařízení. Důležité je nejen vyškolit dobrovolníky pro vykonávání činnosti v této sféře, ale navíc musí být patřičně připraveno i zařízení, konkrétně jeho obyvatelé a personál, na přijetí dobrovolníků. Zájem o dobrovolnou pomoc v zařízeních je velmi rozdílný. Některá zařízení jsou nadšena, když jsou oslovena dobrovolnickými centry a současně jim je nabídnuto, aby se staly přijímací organizací pro dobrovolníky. Jiná, z vlastní zkušenosti si troufám říci, že větší část, má obavy nebo trpí jistou lenivostí, která se projevuje právě tím, že o zavedení dobrovolnické činnosti do svého zařízení ani neuvažovaly.

Jednu z nejdůležitějších součástí kvalitního dobrovolnictví tvoří způsob řízení dobrovolnických programů. V našich podmínkách jsou nejčastěji využívány dva modely:

➤ externě – interní model zařízení

Tímto modelem je označován systém, kdy jsou do přijímací organizace dobrovolníci zprostředkováváni dobrovolnickým centrem či za pomoci služeb jiné organizace. Důležitou roli v něm sehrává koordinátor dobrovolnického centra, který vybere přijímací organizaci podle požadavků dobrovolníka.

➤ interní model zařízení

Tento model se jeví jako účelnější u organizací, které mají naplánovanou spolupráci s dobrovolníky dlouhodobě. V tomto případě má organizace vlastního koordinátora dobrovolníků či jinou pracovně pověřenou osobu, která vykonává stejnou činnost jako koordinátor. Tento model je současně rozšířen i za hranicemi našeho státu, kde má dobrovolnictví již dlouholetou tradici.

Pro integraci dobrovolníků a celkovou spokojenost všech tří stran je důležité správné naplnění dobrovolnického programu. Ten sestavuje koordinátor. Specifikem tohoto programu je jistá nemožnost kopírování. Ono slovní spojení, které zní poněkud složitě, neznamená nic jiného než to, že stejné programy lze jen velmi těžko aplikovat do různých zařízení. Ideální je nechat se inspirovat od zařízení, kde dobrovolnický program funguje, ale sestavit vlastní, podobný, ale přesně ušitý na míru.

Všechny dobrovolnické programy by však měly probíhat ve třech fázích, které nenesou žádné speciální názvy, ale vyznačují se jistými úkoly, které by v každé fázi měly být naplněny.

▪ vytvoření plánu

Prvním krokem k zahájení a současně i dobrému fungování dobrovolnické činnosti je podrobné zmapování podmínek a vytvoření jakéhosi plánu. V plánu se promítnou představy toho, jak by mělo vypadat dobrovolnictví, na jakých frontách a jakým způsobem by se mělo uskutečňovat. Tato fáze je myšlenkovou konfrontací a střetem představ všech tří stran (dobrovolník, koordinátor, klient), které by si měly ujasnit, co je jejich cílem a zároveň dostat jistých kompromisů tak, aby byli všichni alespoň částečně spokojeni. Důležitými vlastnostmi této fáze je vstřícnost a vzájemná důvěra.

▪ **aplikace a evaluace**

V této fázi se pouze nejedná a nenavrhuje, ale dochází k aplikaci, kdy jsou dobrovolnické aktivity začleněny do chodu zařízení. Tato fáze je typická i evaluací první fáze, protože bez perfektního a precizního zvládnutí předchozí fáze, nelze v pořádku uskutečnit fáze další. Díky tomuto zhodnocení se získávají zpětné informace, které slouží jako kontrola toho, co se zdařilo a toho, co je potřeba změnit nebo nově realizovat.

▪ **dobrovolníci jako součást kolektivu**

Třetí fáze se nemusí zdařit vždy. Jedná se totiž o to, že dobrovolníci jsou přijati do kolektivu (zejména zdravotních sester, ergoterapeutek, atd.) takovým způsobem, že je lze vnímat jako jeho součást. Výsledkem této fáze je týmová práce v celém komplexu, která má samozřejmě vliv i na kvalitu péče o klienty.

Tato fáze je pravděpodobně nejobtížnější, a proto se speciálně na ni vytváří další projekty. Všechny tyto projekty mají stejný cíl. Je jím zlepšení podmínek pro život seniorů v zařízeních jím určených za aktivní účasti dobrovolníků. Dobrovolníci jsou v těchto zařízeních vlastně laiky, což znamená, že jejich pomoc je daleko účinnější, když spolupracují a nebo jsou rovnou zapojeni do týmu profesionálů. Dalším cílem je, aby se dobrovolnictví stalo nedílnou a přirozenou součástí zařízení.

Osoby, které připravují programy pro dobrovolníky v této sféře, jsou částečně ovlivňovány zahraničními zkušenostmi, protože v zemích, kterými jsou např. Spojené státy americké, Holandsko či Velká Británie, má tento typ dobrovolnictví dlouholetou tradici. Programy pro dobrovolníky jsou realizovány v zařízeních počínaje nemocnicemi, přes léčebny dlouhodobě nemocných, domovy seniorů a domy s pečovatelskou službou, hospicová zařízení či zařízení, která jsou vedena jako denní centra.

Při vykonávání dobrovolnické činnosti v zařízeních pro seniory je důležité uvědomit si, komu jsou služby poskytovány. V zařízeních pro seniory jsou lidé, kteří vlastně, ačkoli to nezní libě, v tomto zařízení patrně dožijí nebo ještě hůře, v tomto zařízení prožijí dobu, po kterou budou čekat na smrt. Tito lidé svůj celý život zasvětili výchově dětí a budování hodnot další generaci. A nyní? Nyní jsou odkázáni na pomoc ostatních, mnohdy cizích lidí, protože jejich vlastní rodina nemá čas nebo zájem. A právě chybějící rodinu, přátele či partnery by měli nahradit dobrovolníci, kterým nebude dělat problém vyslechnout si životní příběhy a bolesti, které neuzdravil čas a nebo ty, které souvisí se zdravotním stavem seniora. A právě v tomto spočívá přínos dobrovolníků aplikovaných v těchto zařízeních. Dobrovolníci vlastně zpříjemňují zbývajícím čas starým lidem a dalo by se říci, že přirozenou cestou tak zkvalitňují celkovou péči.

5 Aplikace dobrovolnictví v Domově seniorů Drachtinka Hlinsko

Domov seniorů Drachtinka byl postaven ve městě Hlinsko v Čechách, které je i jeho zřizovatelem. Svoji činnost toto zařízení zahájilo 7. 1. 2008. Již od počátku je v domově k dispozici kapacita 87 míst pro seniory, kteří bydlí v jednolůžkových nebo dvojlůžkových pokojích. S dobrovolníky začala Drachtinka spolupracovat od 11. 3. 2008, kdy se oficiálně stala přijímací organizací pro dobrovolníky, kteří kontaktovali se zájmem o dobrovolnou činnost pobočku Fokus Vysočina, která se nachází rovněž v Hlinsku.

5.1 Charakteristika zařízení

Drachtinkou je nazývána okrajová a velmi poklidná část města podle stejnojmenné řeky, takže umístění je naprosto vyhovující nejen pro obyvatele domova, ale i pro personál a dobrovolníky, kteří tak mají možnost chodit s klienty do blízkého okolí, aniž by je ohrožoval provoz či davy lidí. Jedinou nevýhodou je málo bezbariérových přístupů a opatření v okolí domova a to zejména směrem do centra města (vysoké chodníky, málo přechodů, žádné značky upozorňující na pohyb osob, ...).

Budova má dvě rozlehlá křídla, v obou jsou čtyři patra a suterén. K dispozici je i zahrada, která je postupně budována podle projektu za aktivní účasti klientů a která by měla v budoucnu sloužit k odpočinku či k venkovním aktivitám.

V suterénu budovy jsou umístěna pracoviště kadeřnice, kosmetičky a ordinace lékaře, kteří sem dochází určité dny v týdnu. Dále zde je i ordinace praktického lékaře, který sem rovněž dochází. Své místo zde mají strojovna a sklady.

Do prvního patra je možné se dostat dvěma způsoby. Návštěvníci sem přicházejí po venkovních schodech, které je zavedou přímo k recepci nebo se na stejné místo dostanou přes suterén výtahem či po běžných schodech. Toto patro je patrně nejfrekventovanější, nachází se v něm totiž jídelna s kuchyní a malé občerstvení. V zadní části budovy je ve stejném patře umístěna i knihovna se společenskou místností, kam klienti dochází hrát různé hry nebo jen posedět. Zde je k dispozici i počítač. Velmi potřebnou je místnost ergoterapie. Je vybavena velkým oválným stolem, protože mnoho klientů má zájem o pracovní činnost, dále jsou zde skříně a jiný nábytek, který slouží pro pomůcky nebo pro vystavení zhotovených výrobků. Další místností, která je využívána ku příležitosti koncertů, přednášek, mší a jiných hromadných akcí je sál, který je navíc vybaven i malou hernou, jejíž hlavní část tvoří velké kuželky. Pro pohyb a cvičení je k dispozici prostorná tělocvična vybavená relaxačními míči, žebřinami a žíněnkami.

Ve druhém patře sídlí sesterna. Sem jsou zapojena zařízení, která informují o dění ve všech pokojích. Patro druhé i třetí je vybaveno místnostmi společenskými, které slouží ke sledování televize a dále potom k činnostem s více klienty; kuchyňkami, jenž jsou k dispozici všem a díky svému vybavení je možné v nich pořádat skupinová vaření či předvánoční pečení. I přesto, že jsou všechny pokoje vybaveny vlastním sociálním zařízením, po chodbách jsou umístěny toalety a místnosti s vanou či sprchou, kde jsou klienti umýváni.

Všechny prostory, ať už se jedná o chodby, schodiště, společenské místnosti či prostory před jídelnou a recepcí, jsou vybaveny dostatkem židlí a madly, která usnadňují pohyb klientů. Na každém patře je minimálně jedna nástěnka, která aktuálně informuje o dění v domově nebo představuje pracovníky domova. K lepší orientaci v zařízení napomáhají i informační tabulky, které jsou rozmístěny po domově a na kterých nejen návštěvník najde jednotlivé pokoje.

V patře čtvrtém je jen několik málo pokojů, poněvadž zde sídlí převážně sekretariát. Jedná se o kanceláře sociálních pracovníků, hlavní sestry, účetní, ředitele a kancelář sekretářky.

V domově seniorů se nachází celkem 23 jednolůžkových pokojů a 32 pokojů dvojlůžkových, tudíž zde může být ubytováno až 87 klientů. Jak už bylo řečeno, každý pokoj je vybaven vlastním sociálním zařízením, což poskytuje obyvatelům domova nejen soukromí, ale i vlastní komfort. Na každém obyvateli je, jak si pokoj uspořádá, co si do něj přidá a jak si ho celkově zařídí. Stálým vybavením je polohovací postel, posuvný noční stolek, velké skříň, stůl, pohodlné židle a police. Pokoje jsou velice světlé, mnoho z nich má vlastní balkony, které klientům dovolují pobývat venku nebo na nich pěstovat různé rostliny. Každý pokoj je vybaven telefonem, kterým se klient dovolá rychlé pomoci sestrám, kdyby se mu něco stalo. Do pokoje je svedeno i rádio.

V domově je zaměstnáno celkem 54 stálých zaměstnanců.

5.2 Nabídka poskytované péče a volnočasových aktivit

Domovy pro seniory jsou svými službami přizpůsobeny lidem, kteří mají sníženou soběstačnost a zejména z důvodu věku jsou odkázáni na pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. A právě domovy pro seniory jim poskytují komplexní péči.

Služby poskytované v domově pro seniory obsahují tyto základní činnosti a úkony:

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí stravy
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro vlastní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutickou činnost
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Volnočasové aktivity jsou běžnou náplní volného času klientů. Pro jejich realizaci slouží klubovny a denní místnosti na jednotlivých patrech, dále přednáškový sál, knihovna, místnost ergoterapie a prostorná místnost pro rehabilitaci s tělocvičnou, přičemž některé aktivity se konají přímo na pokojích klientů.

Volnočasových aktivit je celá řada, a proto je rozdělím do dvou skupin:

➤ pravidelné činnosti

Jedná se o činnosti, které jsou do harmonogramu zařízení zařazeny každodenně nebo v určitém časovém intervalu. Jejich organizace se snaží respektovat jednotlivá přání a individuální potřeby klientů. Mezi základní činnosti lze zařadit:

▫ rehabilitace, rehabilitační cvičení, bazální terapie

Osobou, která klienty rehabilituje, je odborný fyzioterapeut. S obyvateli domova jsou realizována individuální i skupinová cvičení, která mají přispět ke zlepšení jejich fyzické kondice, přičemž je využíváno různých rehabilitačních pomůcek. Při rehabilitaci se fyzioterapeuti věnují patrně nejvíce nácvičce chůze.

Součástí rehabilitace je bazální terapie, kde se jedná o cílenou stimulaci smyslových orgánů, čímž se přispívá k aktivování mozkové činnosti.

▫ muzikoterapie, taneční terapie, rytmická cvičení
(viz. 5. 3 Muzikoterapie, taneční terapie, rytmická cvičení)

▫ trénování paměti a reminiscenční terapie

Jedná se o stěžejní volnočasovou aktivitu. Tato cvičení usilují o soběstačnost a autonomii a mimo jiné podporují paměť ve všech fázích (zapamatování, uchování v paměti a vybavování si).

V souvislosti s pamětí se využívá i metoda reminiscenční terapie, která využívá vzpomínek a jejich vybavování si na základě určitých podnětů (filmy, fotografie, knihy).

▫ terapie hrou

Tato terapie je svou náplní velmi pestrá. K jejímu uplatnění dochází i v okamžiku, kdy do domova přichází noví jedinci a kdy je zapotřebí seznámit je s ostatními obyvateli.

▫ ergoterapie, rukodělné práce

Je rovněž známá jako léčba prací. Jedná se o „zaměstnání“ jedince, kdy je navíc udržováno jeho zdraví, fyzické i psychické funkce. Přispívá i k větší samostatnosti a soběstačnosti obyvatelů domova vlivem procvičování jemné motoriky.

V rámci ergoterapie probíhá i vaření, kdy klienti za pomoci ergoterapeutek vaří či pečou v kuchyňkách na jednotlivých patrech a následně na ochutnávky zvou své spolubydlící.

▫ biblioterapie, individuální čtení

Denně dochází na pokoje pracovníci, kteří ležícím obyvatelům předčítají denní tisk či jejich oblíbené knihy.

▫ biblická čtení

Každé páteční odpoledne probíhá ve velkém sále „Setkání s biblickou dějepřavou“, které vede evangelická farářka.

▫ sledování televize, filmový klub

Oblíbené filmy či zajímavé dokumenty jsou možností, jak vyplnit volný čas klientů domova.

▫ nákupy pro obyvatele nebo s obyvateli

Asistentky dvakrát týdně zajišťují nákupy pro klienty nebo je doprovází do obchodů, které jsou blízko domovu seniorů.

➤ **nepravidelné činnosti**

Jedná se o činnosti, které jsou spjaty s určitou událostí (významný kalendářní den nebo období, narozeniny klientů, výlety, exkurze). Mezi tyto činnosti lze zařadit:

▫ kulturní programy

Ve velké oblibě jsou koncerty a představení přímo pořádané v domově seniorů. Mezi účinkujícími již byli slavné osobnosti, děti ze základních a mateřských škol či osoby, které pořádaly besedy na různá témata.

▫ vycházky do okolí domova

Na jaře a v létě jsou za doprovodu personálu či dobrovolníků organizovány vycházky do okolí Hlinska a to i pro osoby samostatně nepohyblivě za pomoci vozíků.

5.3 Muzikoterapie, taneční terapie, rytmická cvičení

Důvodem, proč jsem se začala věnovat skupinové terapii, byla myšlenka věnovat čas, který jsem pravidelně trávila v zařízení, více klientům najednou. Navíc se již několik let věnuji aktivně hudbě (zpěv, hra na klarinet a flétnu v dechovém orchestru), a proto pro mne nebyl nikterak náročný výběr činnosti, která by měla být realizována pro větší skupinu osob.

„Posezení s písničkou“, jak je označována tato činnost v domově, stmeluje jednotlivé prvky z hudební oblasti do prostředí, kde je navíc zapotřebí respektovat individuální možnosti jedince.

Jsem ráda, že již dnes, zhruba po osmi měsících činnosti opakující se pokud možno v pravidelné periodě dvou týdnů, mohu s čistým svědomím říci, že si tato aktivita našla své místo v domově a těší se velké oblibě ze strany klientů.

5.3.1 Přínos aktivity

Muzikoterapie a další činnosti s ní spojené by měly splňovat hned několik důležitých úkolů, které, za předpokladu, že budeme postupovat správně, napomáhají k dobrému realizování aktivity a všestrannému rozvoji klienta. Ačkoli klienti dochází na tuto činnost zejména kvůli tomu, aby si zazpívali a zavzpomínali tak nejen na své mládí, zcela nejdůležitější je fakt, že se zde, tak jako při jiných aktivitách a činnostech, setkávají se svými spolubydlícími a i přesto, že si to mnohdy sami neuvědomují, bojují tak proti sociální izolaci, která není v takovýchto zařízeních ničím neobvyklým. Mnoho obyvatel domova si je po stránce fyzické velmi blízká, protože se setkávají na mnoha místech (jídlna, rehabilitace, atd.), ale často se navzájem ani neznají. Proto je možné, aby klient při této aktivitě poznal i další spoluobyvatele a mohl tak navázat přátelství. Kromě toho, se klienti setkávají i s dobrovolníky, kteří mohou fungovat někdy i jako jediné pojitko mezi nimi a „světem venku“.

O tom, že je hudba sama o sobě prospěšná, není nutné zdlouhavě hovořit, poněvadž kladný efekt muzikoterapie, který mnohdy hraničí i s hojivými účinky, je na klientech velmi dobře znám. Při této činnosti nedochází jen k tomu, že si klienti zazpívají dobře známé písně, které jim pomohou vybavit si vzpomínky na mládí a celkově přinesou radost, ale především nelze opomenout přínos této činnosti v trénování paměti, když vzpomínají na jednotlivé texty, a ve zlepšení komunikačních schopností. Pakliže je během muzikoterapie věnován čas i na terapii taneční, u klientů je možno docílit i zlepšení fyzické kondice, které napomáhá cvičení v sedě.

Celkově tato činnost přispívá k tomu, aby klient využíval svůj volný čas jinak, než jak činí v běžných dnech, kdy povětšinou pobývá na pokoji, protože stálý personál se z důvodu pracovní vyčerpání nemůže věnovat takovéto činnosti. Občas se stane, že se na společné sezení přijdou podívat příbuzní a známí klientů, a zapojí se rovněž do probíhající činnosti, čímž projeví radost nad smysluplností trávení volného času klienta.

5.3.2 Organizace aktivity

Takřka veškerá organizace aktivity je závislá na prostředí, kde činnost probíhá. Tak jako se každé zařízení svými podmínkami, které mohou poskytnout dobrovolníkům, liší, bude se od sebe lišit i způsob toho, jak si dobrovolníci zorganizují a připraví činnost.

Co se týká samotného prostředí, je optimální zvolit nějakou z tichých místnosti, která je situována na místě dobře přístupném všem klientům (např. poblíž výtahu) a která současně není nikterak frekventovaná z toho důvodu, aby se klienti mohli na činnost plně soustředit a nebyli nikým a ničím rozptylováni. Místnost by měla rovněž vyhovovat velikostí, osvětlením a přiměřenou teplotou, důležitá je možnost větrání. Místnost pro tuto činnost by se neměla měnit „ze dne na den“, protože pro klienty se pak místo konání stává nepřehledným a neví, kam mají na činnost docházet.

Z vybavení je důležité zajistit hlavní doprovodný nástroj, kterým může být např. klavír nebo kytara. Při výběru doprovodných nástrojů je třeba dbát na to, jak silný zvuk je nástroj schopen vydat. Ideální jsou proto např. elektrické klávesy, u kterých se dá nastavit hlasitost podle potřeby. Mnohé písně se dají zazpívat i s doprovodem nástrojů, na které hrají sami klienti. Není nutné zakupovat hudební nástroje v pravém slova smyslu, ale postačí např. dvě lžičky či poklička s vařečkou. Klienti si mohou nástroje i vyrobit (např. při ergoterapii). Další pomůckou je bezesporu magnetofon nebo jiné zařízení, které přehrává CD či kazety.

Nelze opomenout výběr repertoáru, který bude náplní této aktivity. V programu by měl být prostor pro zpěv dechové hudby (např. „Škoda lásky“, „Červená sukýnka“, „Kdyby ty muziky nebyly“), poněvadž jsou to texty dobře známé a klienti s nimi spojují mnohdy svoje mládí. Další skupinu písniček, která by neměla být opomíjena, tvoří lidové písničky (ideální je čerpat ze zpěvníků: „Já, písnička“). Program zpívaných skladeb lze upravovat v rámci různých příležitostí, událostí, či období v roce (např. Vánoce – zpívání koled, příchod jara – zpěv písniček o sluníčku). Nejlepší je, když dobrovolníci vědí, které skladby budou s klienty zpívat delší dobu před samotným posezením, aby mohli texty jednotlivých skladeb vytisknout dostatečně velkými písmeny na papíry, které se před začátkem samotného programu klientům rozdají. Tím pádem se tvoří stálý repertoár, na jehož tvorbě se aktivně podílí i klienti. V souvislosti s texty napsanými na papírech je důležité vždy dopředu upozorňovat klienty na to, aby si s sebou brali brýle a nezapomínali ani jiné pomůcky (naslouchátka, atd.).

Pro aktivity, obdobné této, je optimální počet klientů v rozmezí 10 – 15, přičemž závisí na schopnostech a především počtu dobrovolníků, poněvadž obecně platí, že čím vyšší je počet dobrovolníků, tím vyšší může být i počet klientů. Počet klientů závisí také na jejich postižení a individuálních potřebách. Je-li například značná část klientů nedoslýchavá, špatně pohyblivá či trpící demencí je dobré, aby bylo na činnost přizváno více dobrovolníků, kteří by se mohli každému individuálně věnovat (např. tleskat s nimi, přidržovat jim texty, opakovat to, čemu nerozuměli). Aby se předešlo dohadům o tom, co se bude v daný okamžik při sezení dělat a čemu se budou klienti věnovat, je nutné zvolit jednoho dobrovolníka, který bude celou činnost koordinovat. Minimální počet dobrovolníků pro tuto činnost jsou dva. První doprovází na hudební nástroj, druhý se pak stará o klienty (seznamuje je s následnou aktivitou, rozdává jim texty a nástroje, klienty povzbuzuje a je nápomocen těm, kteří nějakým způsobem nezvládají zadané úkony). Dobrovolníci se pokouší zapamatovat si jména klientů a rovněž je jimi oslovují, což napomáhá mimo jiné i k tomu, aby si klienti zapamatovali svá jména navzájem.

5.3.3 Průběh činnosti

Minimálně týden před konáním každé muzikoterapie, je nutné upozornit klienty na tuto aktivitu. Nejvhodnější je pravděpodobně způsob plakátu či pozvánky, která je umístěna na nástěnkách v každém patře zařízení. Tyto pozvánky musí být vytištěny dostatečně velkým písmem a nesmí na nich chybět místo a čas konání, alespoň přibližný plánovaný program, jméno vedoucí dobrovolnice a pomůcky, které si klienti mají přinést s sebou (brýle, naslouchátka).

Minimálně třicet minut před začátkem každé muzikoterapie by měli být přítomni všichni dobrovolníci, kteří se postarají o to, aby bylo v místnosti zařízeno vše potřebné. Jedná se zejména o odsunutí stolů do rohů místnosti, rozestavení židlí do půlkruhu tak, aby se klienti při příchodu vzájemně neohrožovali, měli dostatek prostoru a pohodlí a aby zde bylo dostatečné místo pro klienty, kteří sem přijíždí na invalidních vozících. Dále je důležité správně zapojit elektrické klávesy a magnetofon. Žádoucí je kontrola CD a kazet, které by měly být správně přetočeny.

V okamžiku kdy začnou do místnosti vstupovat klienti, je důležité dbát na to, aby se mohli pohodlně usadit, popřípadě jim poskytnout pomoc. Někteří klienti mají již oblíbená místa, a proto je usazujeme tam, kam si přejí. Pakliže o někom víme, že pravidelně dochází na tuto činnost a je nepřítomen i po začátku, je dobré se zeptat některého z klientů na to, zda dotyčný přijde popřípadě vyhledat jeho pokoj a zeptat se na jeho účast osobně. Když jsou všichni usazeni a máme jistotu, že již nikdo nepřijde, můžeme začít s programem.

S klienty se přivítáme, poděkujeme za to, že si udělali čas a přišli. Již od začátku se s nimi snažíme navázat rozhovor a získat tak zpětnou vazbu, když se jich zeptáme, jak se v týdnu měli, zda je něco nového, atd. Následně všechny seznámíme s programem. Po celou dobu je velice důležité mluvit zřetelně a nahlas. Dobré je v každé větě podávat jen jednu informaci, protože dlouhá souvětí by mohla při pochopení dělat problémy. Po každém úseku, kdy mluvíme, je důležité ověřit si nějakým způsobem, zda klienti pochopili, co bylo řečeno. Až v této chvíli je možné skutečně začít.

První písničku vybírá z pravidla vedoucí dobrovolník. Mělo by se jednat o rychlejší skladbu (vhodná je např. polka), která je současně známou, protože klienti, kteří jsou na této činnosti poprvé, se budou moci ihned zapojit do činnosti a nebudou si připadat vůči ostatním znevýhodněni či hloupě proto, že neznají slova. Po každém zazpívání písně si klienti s dobrovolníky zatleskají, aby se tak odměnili. Pro další výběr písniček je vhodné použít nějaký předmět, který si klienti během muzikoterapie budou předávat. Ten z klientů, který má předmět u sebe vždy vybírá písničku. Tato metoda se do celého programu zapojuje především proto, aby si každý klient mohl určit, co by rád zpíval, čemu by se věnoval a navíc má pro danou chvíli vedoucí post, který mu přidává na důležitosti a potřebnosti, což je v tomto období života velmi důležité. Dobrovolník navíc získává zpětnou vazbu, protože ví, které písničky jsou oblíbené a které méně.

Aby se činnost v sezení nestala zcela monotónní a dlouhý úsek písniček klienty neunavoval, je dobré zhruba po 20 minutách přejít k taneční terapii. Důležité je uvědomit si, že každý z klientů je jinak pohyblivý, tudíž probíhá celá terapie v sedě na židlích a invalidních vozících. Před samotnou skladbou je důležité klienty rozcvičit, při čemž se zaměřujeme především na partie hlavy, ramen, a rukou. Veškeré cviky probíhají velmi pomalu a nejsou nikterak náročné. Nohy jsou mnohdy problematickými částmi těla, takže se jim věnujeme jen okrajově. Po zahřátí předcvičujeme daný taneček tak, aby se všichni klienti mohli zapojit, tzn. že některé části z předepsané choreografie upravíme podle individuálních potřeb dané skupiny. Není nutné dotancovat celý tanec až dokonce. U náročnějších tanečků je dobré rozplánovat jednotlivé části na více muzikoterapií. Po celou dobu musí dobrovolník, který

klientům předcvičuje stát tak, aby na něj všichni účastníci viděli. Následně se vracíme ke zpívání.

Druhá část zpěvu je obvykle náročnější. Během činnosti klesá celková soustředěnost a začíná se projevovat únava. Tyto pozorovatelné změny se dají ovšem odbourat za pomoci rytmických nástrojů a něčeho nového, čemu se na dřívějších muzikoterapiích nevěnoval čas. Využití rytmických nástrojů a různých předmětů vydávajících zvuk je velmi pestré. V první řadě se jich dá využít při zpěvu, kdy sami klienti vyznačují nástroji první či jakoukoli jinou dobu (lze různě obměňovat). Je rovněž možné i vytukávat různé rytmy a úkolem klientů je, aby je po dobrovolníkovi zopakovali. Zájem u klientů něčím novým je možné vzbudit např. zpíváním kánonu. Nové je pro ně totiž už jen to, že se musí rozdělit do skupinek. Tento způsob interpretace písně vyžaduje především velké soustředění a tím nově aktivizuje klienty do činnosti.

Na samý závěr hodiny by měli dobrovolníci všem poděkovat za to, že si udělali čas a přišli. Nezbytné je všechny pochválit za výkon, který předvedli během muzikoterapie. Zároveň by měli dobrovolníci oznámit přibližný datum příštího setkání a upozornit na nástěnky, které budou informovat o přesné hodině a náplni. Když se klienti začnou rozcházet, dobrovolníci by měli dát pozor na to, aby se každý vrátil bezpečně na svůj pokoj, popř. došel v pořádku do jiné místnosti či jiné místo, čehož nejlépe docílí, když účastníky terapie doprovodí osobně, což jim poskytne i možnost navázání bližšího kontaktu a získání zpětné vazby od klienta.

6 Vyhodnocení dotazníků

Jak už bylo řečeno, dotazníky jsou součástí této práce hned z několika důvodů. Jedním z cílů práce je vnést do obsahu i více objektivních názorů tak, aby práce nebyla jen důkazem mého subjektivního postoje k fenoménu dobrovolnictví. Další, pro mne podstatnějším příčinou, proč jsem se rozhodla pro rozeslání dotazníků, je fakt, že činnost, kterou realizuji opravdu ráda je občas narušena faktory, které moji radost z vykonané práce poněkud kalí, a právě proto mne zajímá, jak je tomu v jiných zařízeních. Zda problémy, pokud vůbec vznikají, jsou řešeny, jakým způsobem a s jakou úspěšností. Posledním faktorem, který mne ovlivňoval při tvorbě dotazníků, byla zvědavost, protože nikde není například možné zjistit poměr mužů a žen, kteří dobrovolnou činnost vykonávají, činnosti, které jsou realizovány v jednotlivých zařízeních a už vůbec ne to, jaký je opravdový vztah a postoj zaměstnanců a dobrovolníků na půdě zařízení.

Každému z dotazníků předcházela průvodní dopis (viz. 9 Přílohy), který obsahoval požádání o spolupráci a objasnění důvodu, proč prosím o vyplnění dotazníku, dále pak hlavičku instituce, pod kterou ročníkovou práci zpracovávám, způsob, kterým bude dotazník použit a poděkování za čas, který mu respondenti věnují. Důležitou součástí byly pokyny, jak dotazník vyplnit.

6.1 Cíle jednotlivých dotazníků

Dotazníky byly určeny třem skupinám osob podle toho, jakou činnost v zařízení vykonávají.

První skupinu tvořili dobrovolníci. Vzhledem k tomu, že celá ročníková práce je věnována dobrovolnictví, dotazník obsahoval nejvíce otázek. Otázky byly směřovány na osobu dobrovolníka (pohlaví, věk, rodinný stav a vzdělání), na jeho působení v zařízení (doba působení, pravidelnost), na motivaci činnosti a na přínos, který mu dobrovolnická práce přináší. Značná část otázek se pak týkala vztahů mezi dobrovolníky a personálem a na spolupráci dobrovolníka s koordinátorem. Každá z otázek je vyčíslena v procentech a doplněna koláčovým grafem, který je podle mého názoru přehlednější a dovoluje komplexně posoudit odpovědi.

Druhou skupinou byl personál zařízení, kde je uplatňována dobrovolnická činnost. Cílem nebyl detailní rozbor (jak je tomu u prvního dotazníku), ale především odpověď na to, jaký má personál jednotlivých zařízení názor na činnost dobrovolníků, zda ji schvaluje a podporuje, zda ho činnost zatěžuje a nebo vůbec nezajímá. Odpovědi nejsou již zpracovány do procentového formátu, ale jsou vyjádřeny čísly a komentářem.

Třetí skupinou byli koordinátoři, kteří jsou zároveň i kontaktními osobami v jednotlivých zařízeních. První část jejich dotazníku byla zaměřena pouze na zařízení (přesný název zařízení a zřizovatel, rok zahájení činnosti zařízení a rok, kdy sem začali docházet dobrovolníci, počet zaměstnanců a klientů, služby poskytované zařízením). Další část pak byla věnována způsobu práce s dobrovolníky (nábor, vstupní pohovory, výcvik, činnosti, kterým se dobrovolníci věnují) a otázce supervize a ukončení činnosti. Z tématiky otázek je zřejmé, že jejich odpovědi posloužily spíše pro charakteristiku zařízení, způsob a organizaci práce s dobrovolníky.

Do jednotlivých dotazníků jsou úmyslně pokládány stejné otázky (např. jakým činnostem se dobrovolníci věnují, zda byly v zařízení někdy řešeny konflikty mezi dobrovolníky a personálem) proto, aby se dalo alespoň orientačně určit, jak moc je blízká činnost dobrovolníků personálu a do jaké míry vnímá jejich přítomnost v zařízení.

6.2 Postup při odesílání dotazníků

Oslovila jsem zhruba šedesát zařízení, která jsem vyhledala na internetových stránkách. Tyto instituce ve výčtu poskytovaných služeb oznamovaly, že do jejich zařízení docházejí dobrovolníci, popřípadě mezi oslovenými byla i taková, u kterých by se kvůli jejich velké kapacitě, dala účast dobrovolníků předpokládat. Všechna tato zařízení jsem požádala prostřednictvím e-mailu o pomoc a spolupráci a o zodpovězení třech základních otázek: zda zařízení navštěvují dobrovolníci a o jaké množství dobrovolníků se jedná. Pakliže byla odpověď kladná, závěrečná otázka měla za úkol zjistit, zda jsou jako zařízení ochotni zapojit se do mého výzkumu. (původní dopis pro kontaktní osobu zařízení viz. 9 Přílohy)

S politováním musím přiznat, že jsem byla přístupem jednotlivých zařízení velmi zklamána. Z celkových šedesáti odpovědělo pouhých třináct, přičemž pět oznámilo, že dobrovolníky nemá a další čtyři, že dobrovolníky má, ale do výzkumu se zapojit nehodlají. Dotazníky, které jsou vyhodnoceny, jsou tedy pouze ze čtyřech zařízení, což není mnoho. Na druhou stranu celkový součet doručených vyplněných dotazníků je možné zpracovat.

Pro lepší představu o doručeném množství dotazníků, přikládám následující tabulku.

Název zařízení	koordinátoři	dobrovolníci	zaměstnanci
Domov seniorů Drachtinka	1	8	8
Dům léčby bolesti s hospicem sv. Josefa	1	7	7
Hospic Anežky České	1	6	4
Domov pro seniory Heřmanův Městec	1	7	7
Celkem	4	28	26

6.3 Charakteristiky zařízení na základě dotazníku koordinátora

Jak už bylo řečeno, tyto dotazníky nebyly vypracovány proto, aby se z nich vyvozovaly přesná čísla a závěry, ale na základě odpovědí koordinátorů je možno sestavit charakteristiku zařízení, způsob a organizaci práce s dobrovolníky. (Dotazník pro koordinátory zařízení viz. 9 Přílohy).

➤ Domov seniorů Drachtinka

Zřizovatelem tohoto zařízení je město Hlinsko v Čechách. Svou činnost zahájilo 7. 1. 2008 s kapacitou 87 míst, přičemž během prvního roku činnosti byl domov obsazen na 84,5 %. V zařízení pracuje celkem 54 zaměstnanců, kteří svojí činností zajišťují služby ošetrovatelské, zdravotní a sociální.

S dobrovolníky byla zahájena spolupráce 11. 3. 2008 a od tohoto dne za ně zodpovídá sociální pracovník, který je současně i kontaktní osobou a který spolupracuje s pobočkou dobrovolnického centra Fokus Vysočina. Dobrovolníci, kteří do zařízení docházejí, se sem začlenili díky své vlastní iniciativě nebo byli ovlivněni nábořem probíhající formou letáků,

plakátů, článků v tisku a přednáškami na školách. Značná část dobrovolníků se o možnosti spolupráce s místním domovem dozvěděla skrze dobrovolnické centrum.

Do zařízení se během prvního roku zapsalo již osmnáct dobrovolníků, přičemž podle slov sociálního pracovníka je tento počet dostačující. Do zařízení je přijat dobrovolník, kterému je minimálně patnáct let a má uzavřenou smlouvu s dobrovolnickým centrem nebo s domovem seniorů. Není zapotřebí žádný speciální výcvik či kurz.

Dobrovolníci se v zařízení věnují individuálním návštěvám na pokojích a skupinovým aktivitám, přičemž se domov seniorů snaží o rozšíření těchto činností. Dobrovolníci nemají rozpis služeb.

Samotné zařízení podporuje činnost dobrovolníků hned z několika důvodů. Především se jedná o značný přínos pro klienty a celkové oživení chodu domova, dále pak o ekonomicky výhodnou spolupráci .

Pro dobrovolníky jsou dobrovolnickým centrem jednou za tři měsíce pořádány supervize, které mají formu skupinového sezení. Dobrovolníky jsou využívány.

Dobrovolníci nejsou v zařízení hmotně oceňováni a rovněž nemají v zařízení místnost či prostor, který by jim poskytoval zázemí. Pokud dobrovolník přijde do zařízení, je povinen nosit vizitku.

Sociální pracovník tvrdí, že postoj personálu k dobrovolníkům je spíše pozitivní, přičemž tu jsou řešeny občasné konflikty. V zařízení již někteří dobrovolníci svoji činnost ukončili.

➤ **Dům léčby bolesti s hospicem sv. Josefa**

Zřizovatelem tohoto zařízení je Diecézní charita Brno. Svoji činnost zahájilo roku 1999 s kapacitou padesáti lůžek. Průměrný roční počet klientů je stanoven na 450. V zařízení je zaměstnáno celkem 84 osob, které zajišťují ošetrovatelskou a pečovatelskou službu, paliativní léčbu a práci, realitní péči, poradnu, půjčovnu zdravotních pomůcek a edukační činnost formou seminářů a přednášek.

S dobrovolníky byla zahájena spolupráce v roce 2000 a od tohoto roku za ně nesou zodpovědnost sociální a administrativní pracovník. S dobrovolníky je postupováno podle dobrovolnického programu, který v zařízení funguje již pět let.

Dobrovolníci, kteří do zařízení dochází, se této činnosti začali věnovat pod vlivem vlastní iniciativy nebo se nechali „zlákat“ od osoby, kterou sami znají a která jim doporučila dobrovolnictví jako možnost trávení volného času. Zařízení rovněž podněcuje dobrovolníky za pomoci náborů skrze internet, školy a kostely.

Do zařízení v současné době dochází takřka třicet dobrovolníků a podle slov sociálního pracovníka je tento počet dostačující. Při přijímání dobrovolníka do zařízení jsou kladeny nároky na jeho věk (dobrovolník musí být starší osmnácti let) a jeho duševní zdraví. Dalším požadavkem je vyplnění dotazníku, který zjistí, zda je dobrovolník vhodným typem pro činnost v zařízení. Všichni dobrovolníci jsou povinni podepsat dobrovolnickou smlouvu a zúčastnit se vstupního kurzu.

Dobrovolníci se v zařízení věnují individuálním návštěvám u klientů a skupinovým aktivitám, dále obstarávají drobné nákupy pro klienty, starají se o úklid a údržbu areálu, zastávají jednoduché administrativní práce, organizují sbírky a propagují zařízení na veřejnosti, přičemž všechny předešlé činnosti jsou dostačující a zařízení neuvažuje o jejich rozšíření. Všechny předešlé aktivity jsou rovněž zapsány v rozpisu služeb, které dobrovolníci dodržují. Při všech činnostech musí být označeni vizitkou a oděvem. Dobrovolnictví je zde podporováno pro svou ekonomickou nenáročnost a přínos pro klienty.

Pro dobrovolníky jsou jednou za dva měsíce pořádány skupinové supervize, které řídí psycholog zařízení a kterých dobrovolníci naplno využívají. Podle sociálního pracovníka má supervize přínos v duševní hygieně a motivaci dál pomáhat.

Činnost dobrovolníků je zhodnocena v podobě dat a sami dobrovolníci jsou za svoji aktivitu odměňováni (slovní hodnocení, výlety, pozvánky a akce zařízení, vánoční dárek, přání k narozeninám, zdarma kurzy v zařízení a možnost oběda po odpracování čtyř hodin). Pro dobrovolníky je zajištěna místnost, která jim poskytuje zázemí.

Postoj personálu k dobrovolníkům je spíše pozitivní, přičemž v zařízení nikdy nebyly řešeny konflikty. Pokud činnost v zařízení některý z dobrovolníků ukončil, příčinou byly důvody zdravotní či časové.

➤ **Oblastní charita Červený Kostelec, středisko Hospic Anežky České**

Zřizovatelem tohoto zařízení je Diecézní charita Hradec Králové. Svoji činnost zařízení zahájilo 1. 1. 1996 a od tohoto data sem dochází i dobrovolníci, za které zodpovídá koordinátor dobrovolníků. Průměrný roční počet klientů je čtyři sta, přičemž kapacita zařízení je třicet lůžek. Zaměstnanci zajišťují paliativní léčbu a péči.

S dobrovolníky, kterých je takřka padesát, je v zařízení postupováno podle dobrovolnického programu, který funguje již od počátku. Na dobrovolníky nejsou kladeny žádné požadavky, jen při zahájení činnosti musí podepsat dobrovolnickou smlouvu a dostavit se na vstupní pohovor s koordinátorem. Dobrovolníci, kteří do zařízení dochází, se této činnosti začali věnovat pod vlivem vlastní iniciativy nebo se nechali inspirovat osobou, kterou sami znají a která jim doporučila dobrovolnictví jako možnost trávení volného času. Zařízení rovněž podněcuje dobrovolníky za pomoci náborů skrze letáky.

V zařízení se dobrovolníci věnují individuálním návštěvám na pokojích, dále obstarávají drobné nákupy pro klienty, zastávají jednoduché administrativní práce, starají se o květiny a mají službu v recepci, přičemž zařízení neuvažuje o rozšíření těchto činností. Dobrovolníci se v zařízení střídají podle přesně stanoveného rozpisu.

Koordinátor je přesvědčen, že přínos dobrovolníků spočívá v oživeních a nápadech, které poskytuje jejich činnost, dále pak vnímá velký přínos pro klienty a v neposlední řadě úsporu času zaměstnanců.

V zařízení se nekonají supervize a zároveň zde neprobíhá žádné zhodnocení dobrovolnické činnosti. Dobrovolníci jsou celkem dvakrát ročně ohodnoceni formou volné vstupenky na koncert. V zařízení je pro ně zařízena i místnost, která jim poskytuje zázemí. Dobrovolníci se v areálu zařízení pohybují pouze se svojí jmenovkou.

Podle koordinátora je vztah personálu k dobrovolníkům spíše pozitivní, přičemž zde nikdy nebyly řešeny konflikty či spory.

➤ **Domov pro seniory Heřmanův Městec**

Zřizovatelem tohoto zařízení je hlavní město Praha. Nelze s přesností určit, kdy byla činnost zařízení zahájena, ale dobrovolnictví se zde začalo uplatňovat od roku 2004 a od té doby za ně nese odpovědnost vedoucí sociálního úseku. Kapacita zařízení je 178 klientů, přičemž průměrně je v zařízení ubytováno 174 klientů za rok. Nejedná se pouze o zařízení, které by poskytovalo celoroční ubytování pro seniory, ale zařízení funguje i jako domov se zvláštním režimem a domov pro osoby se zdravotním postižením. Všechny služby, které domov poskytuje zajišťuje celkem 98 zaměstnanců. Do zařízení dochází celkem deset dobrovolníků, pro které byl vypracován i dobrovolnický program.

Dobrovolníci, kteří do zařízení dochází, se této činnosti začali věnovat pod vlivem vlastní iniciativy nebo se nechali inspirovat osobou, kterou sami znají a která jim doporučila

dobrovolnictví jako možnost trávení volného času. Zařízení rovněž podněcuje dobrovolníky za pomoci náborů skrze besedy, letáky, školy a městský tisk. Při zahájení dobrovolnické činnosti v zařízení musí dobrovolník splňovat několik podmínek. V první řadě musí být starší osmnácti let a musí vynikat komunikativností a empatií. Dalším požadavkem je rozhovor se sociálním pracovníkem a podepsaná smlouva se zařízením.

Dobrovolníci se v zařízení věnují individuálním návštěvám na pokojích, skupinovým aktivitám a organizační činnosti podle vlastního časového rozvržení, rozpis služeb nemají. V zařízení se musí pohybovat pouze s barevnou vizitkou. O rozšíření činnosti se v zařízení neuvažuje. Dobrovolnictví je v zařízení považováno za ekonomicky výhodné, šetřící čas zaměstnanců a je přínosné pro klienty z hlediska oživení.

V zařízení nejsou pořádány supervize, ale činnost je zhodnocena metodou rozhovoru. Odměnou pro dobrovolníky jsou drobné dárky a květiny, které jsou předávány jednou ročně. Dobrovolníci mají v zařízení zázemí.

Podle koordinátora jsou dobrovolníci ze strany zaměstnanců přijímáni spíše pozitivně. Občas se zde řeší konflikty.

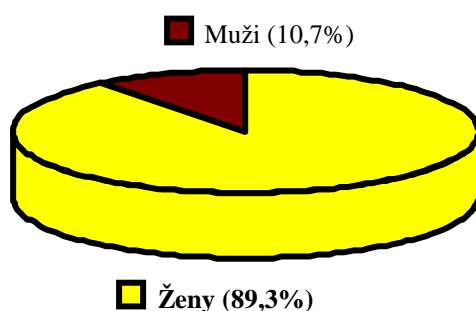
6.4 Vyhodnocení dotazníků pro dobrovolníky

Dobrovolníci odpovídali celkem na osmnáct otázek. Všechny odpovědi tohoto dotazníku jsou zpracovány detailně, protože některé z nich mají potvrdit nebo vyvrátit mé hypotézy. (Dotazník pro dobrovolníky viz. 9 Přílohy).

První čtyři otázky měly za úkol ve zkratce informovat o dobrovolníkovi jako osobě, která vykonává tuto činnost, nebyly zaměřeny na samotné dobrovolnictví a zjišťování vztahu k němu.

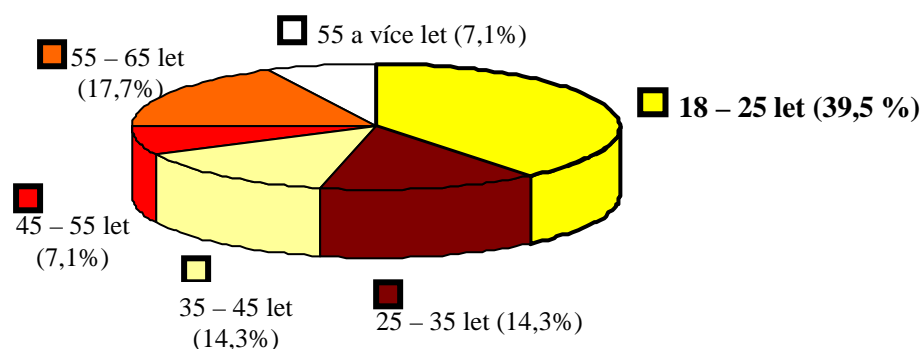
Zbývajících dvanáct otázek je zaměřeno na dobrovolníka, jeho motivaci, postoj k dobrovolnictví, spokojenost s podmínkami, v nichž dobrovolnictví vykonává a vztah k personálu, popřípadě k zařízení. U některých otázek bylo možno zvolit několik odpovědí, proto mají grafy procentní údaj.

Otázka č. 1: Pohlaví dobrovolníka



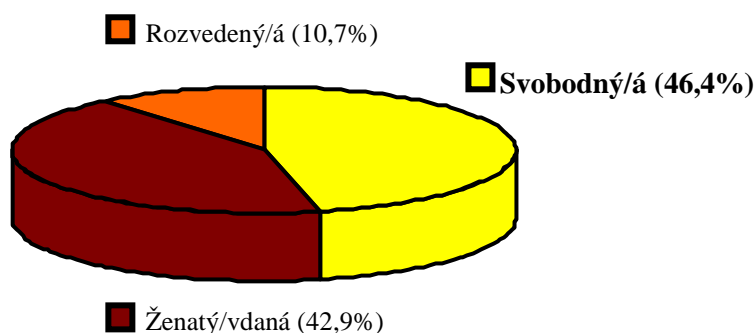
Z dotazníku vyplývá, že se této činnosti věnují spíše ženy. Domnívám se, že je tento jev patrně způsoben samotou úlohou ženy jako osoby, která je i v rodině nositelkou péče a starosti.

Otázka č. 2: Věk dobrovolníka



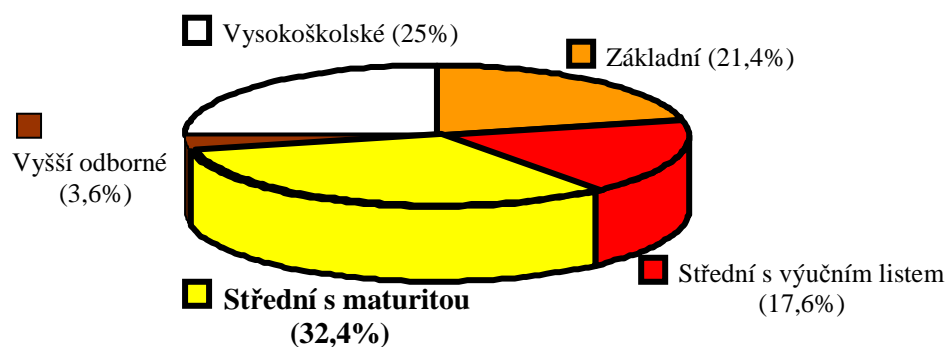
Pro vzájemnou pomoc není věk nijak důležitým ukazatelem. Výzkum však ukázal, že značnou část dobrovolníků tvoří osoby ve věkovém rozmezí 18 – 25 let.

Otázka č. 3: Rodinný stav dobrovolníka



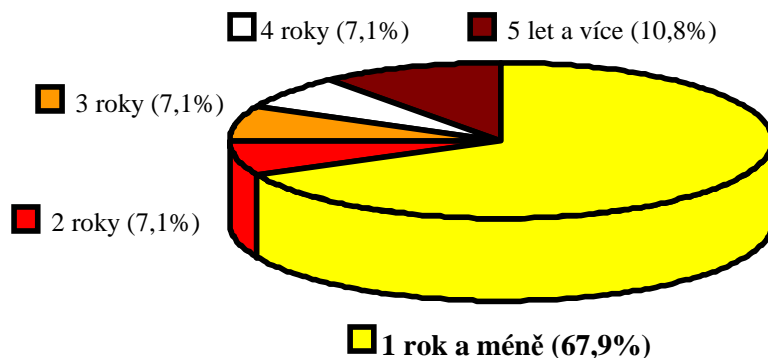
Tato otázka velmi úzce souvisí s otázkou č. 2, a právě proto není velký procentní rozdíl mezi dobrovolníky ženatými či vdanými a dobrovolníky svobodnými.

Otázka č. 4: Nejvyšší ukončené vzdělání dobrovolníka



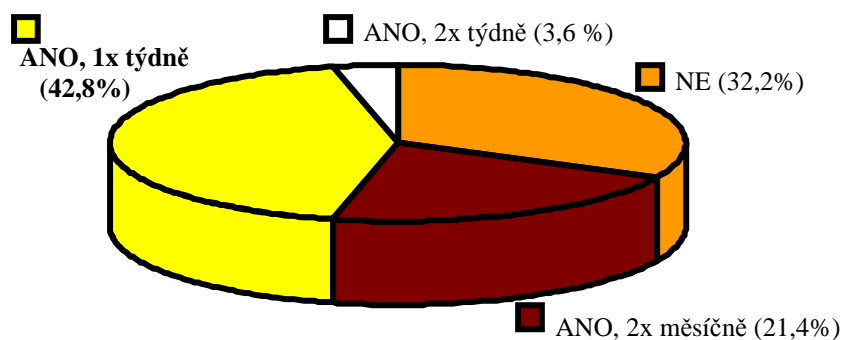
Žádné ze zařízení, ve kterém byl prováděn výzkum, neklade na dobrovolníky v této oblasti konkrétní kritéria, a proto jsou v grafu zastoupeny všechny stupně vzdělání.

Otázka č. 5: Jak dlouho působíte v zařízení jako dobrovolník?



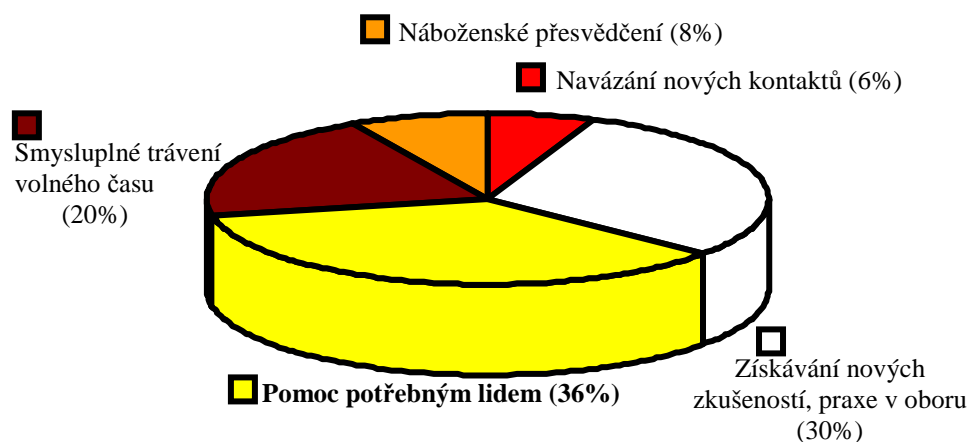
Vzhledem k tomu, že v některých zařízeních nemá dobrovolnictví dlouhou tradici, převažují v dotaznicích odpovědi, kdy dobrovolníci vykonávají svoji činnost méně jak jeden rok.

Otázka č. 6: Věnujete se dobrovolnické práci pravidelně?



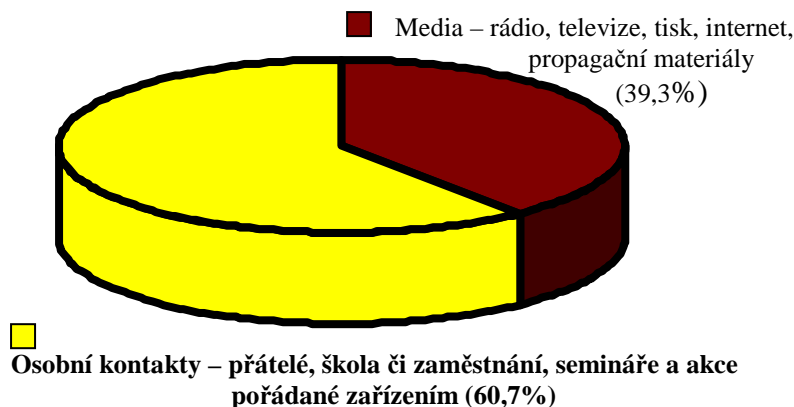
Pravidelnost činnosti je při práci se seniory velice důležitá. Z výzkumu ale vyplývá, že mnozí dobrovolníci dochází do zařízení jen nárazově.

Otázka č. 7: Proč jste se rozhodl/a vykonávat dobrovolnickou činnost zrovna v zařízení pro seniory?



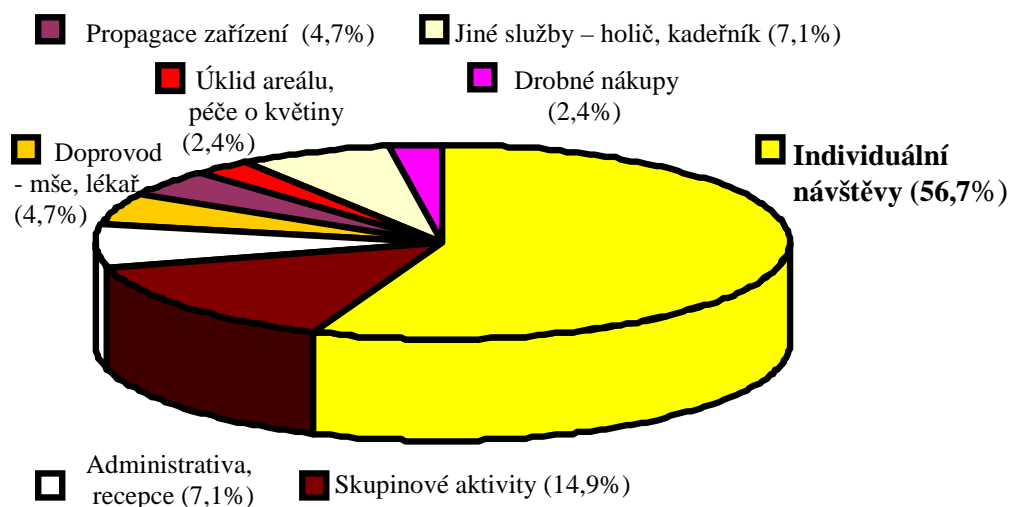
Důvodů proč vykonávat dobrovolnou činnost v takovýchto zařízeních je mnoho, proto mohli respondenti zvolit i více odpovědí. Pomoc lidem, kteří ji potřebují, je jedna z nejčastějších odpovědí.

Otázka č. 8: Odkud jste se o možnosti „být dobrovolníkem“ v tomto zařízení dozvěděla/i?



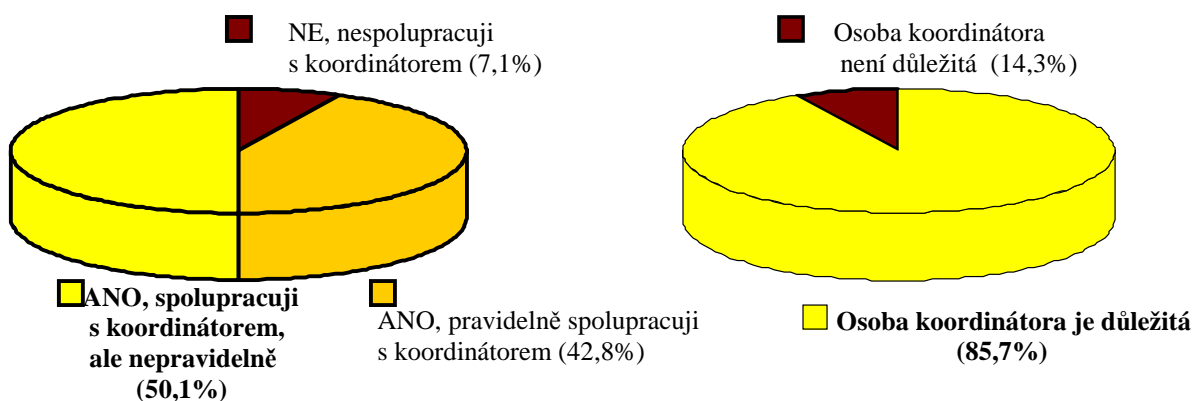
Způsobů, jak jednotlivá zařízení získávají dobrovolníky je mnoho. Jako efektivnější způsob se podle dotazníků jeví osobní kontakt mezi budoucím dobrovolníkem a zařízením.

Otázka č. 9: Jakou dobrovolnickou činnost v tomto zařízení vykonáváte?



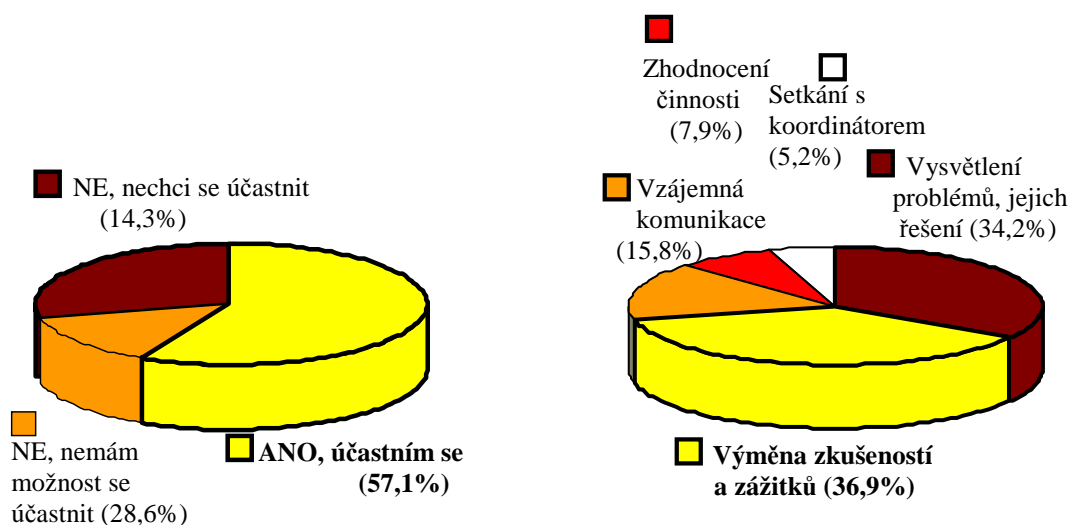
Otázka měla za úkol nejen zjistit, jaké činnosti se v zařízeních realizují, ale navíc měla potvrdit nebo vyvrátit hypotézu č. 1. Někteří se dokonce věnují několika odlišným činnostem, a proto bylo možné v této otázce označit i více odpovědí.

Otázka č. 10: Jste v zařízení v kontaktu s osobou, která má na starosti dobrovolníky?



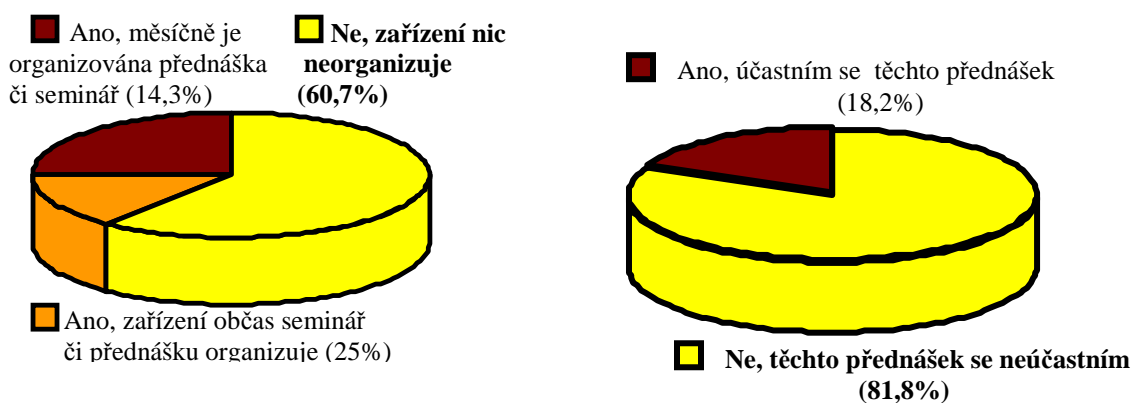
Kontaktní osoba je v každém dotazovaném zařízení. Záleží tedy na dobrovolníkovi, zda je s ní v pravidelném kontaktu, protože se mu tato osoba jeví jako důležitá.

Otázka č. 11: Účastníte se supervize dobrovolníků?



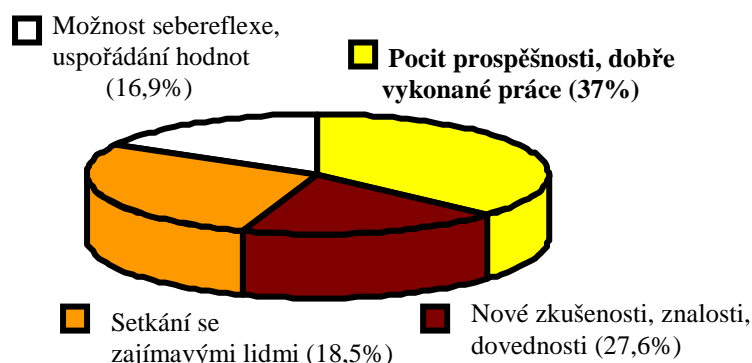
Z dotazníku pro koordinátory vyplynulo, že některá zařízení supervize vůbec neorganizují. Důvodem jsou možná dobrovolníci, kteří na ně nedochází, protože v nich nespátují význam. Odpovědi respondentů, kteří v supervizi vnímají jistý smysl, jsou konkretizovány v pravém grafu.

Otázka č. 12: Máte možnost se prostřednictvím vašeho zařízení vzdělávat k nějaké dané problematice týkající se vaší činnosti?



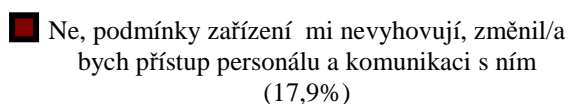
Většina mnou oslovených zařízení žádné semináře či přednášky nepořádá. Ta zařízení, která se angažují v této činnosti, se podle výzkumu ovšem netěší velké návštěvnosti, což ukazuje graf vpravo.

Otázka č. 13: Co Vám dobrovolnická práce přináší?



Přínos činnosti je velmi důležitý a každý z dobrovolníků ho vnímá v něčem jiném, proto měli respondenti možnost označit více odpovědí, popřípadě je doplnit vlastními slovy.

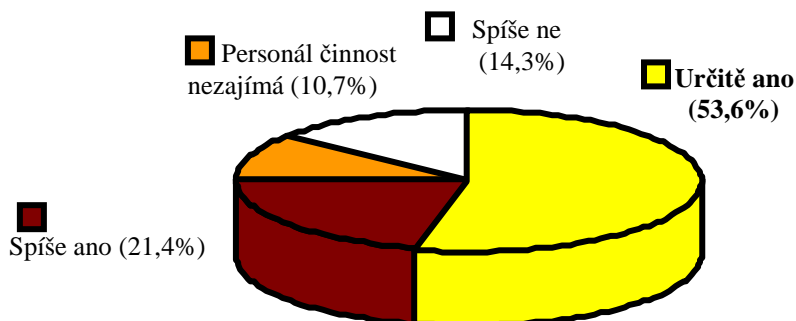
Otázka č. 14: Vyhovují vám podmínky, za nichž vykonáváte vaši dobrovolnou činnost?



Ano, podmínky zařízení mi vyhovují (82,1%)

Každé zařízení poskytuje svým dobrovolníkům jiné možnosti a podmínky, které jim usnadňují nebo ztěžují jejich práci a činnost. Dotazníky ale ukázaly, že většina dobrovolníků je v prostředí zařízení spokojená.

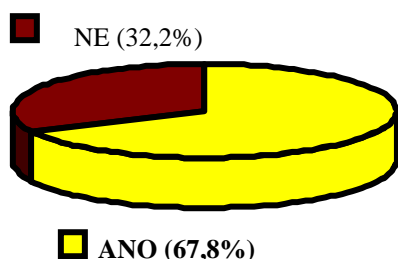
Otázka č. 15: Domníváte se, že je činnost dobrovolníků v tomto zařízení personálem podporována?



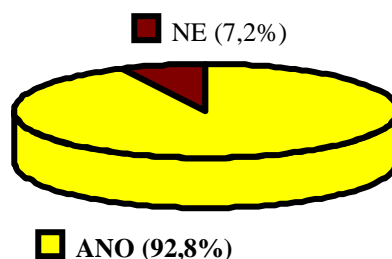
Jedním ze základů fungujícího dobrovolnictví je silná spolupráce s personálem a jeho celková podpora dobrovolné činnosti. Z odpovědí lze tedy vydedukovat, že většina zařízení má dobré základy pro dobrovolnictví.

Otázka č. 16: Setkal/a jste se s kladnou odezvou ocenění své práce?

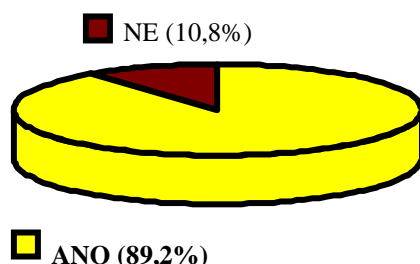
• odezva od pracovníků



• odezva od klientů

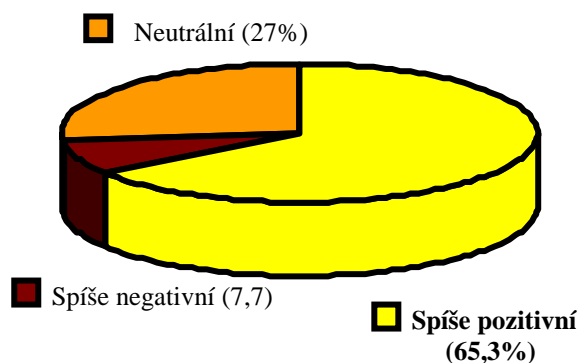


• odezva od svého okolí



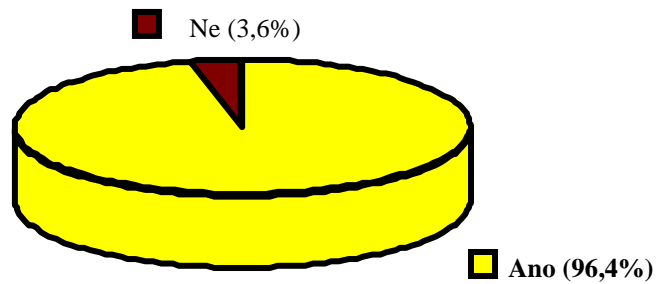
Zpětná vazba je důležitá pro všechny sféry lidské činnosti, a o to více v prostředí, které je velmi náročné na lidskou psychiku. Dobrovolníci se nejčastěji setkávají s odezvou ze strany personálu, svého okolí a samotných klientů, a právě proto jsou k této otázce zpracovány tři grafy.

Otázka č. 17: Myslíte si, že postoj personálu k dobrovolníkům je:



Otázka úzce souvisí s otázkou č. 15. Zatímco předešlé odpovědi reagovaly na viditelnou podporu, tyto se zaměřují spíše na subjektivní pocit dobrovolníka, který hodnotí, jak je vnímám personálem.

Otázka č. 18: Domníváte se, že vám vaše zařízení poskytuje kvalitní zázemí pro výkon vaší činnosti?



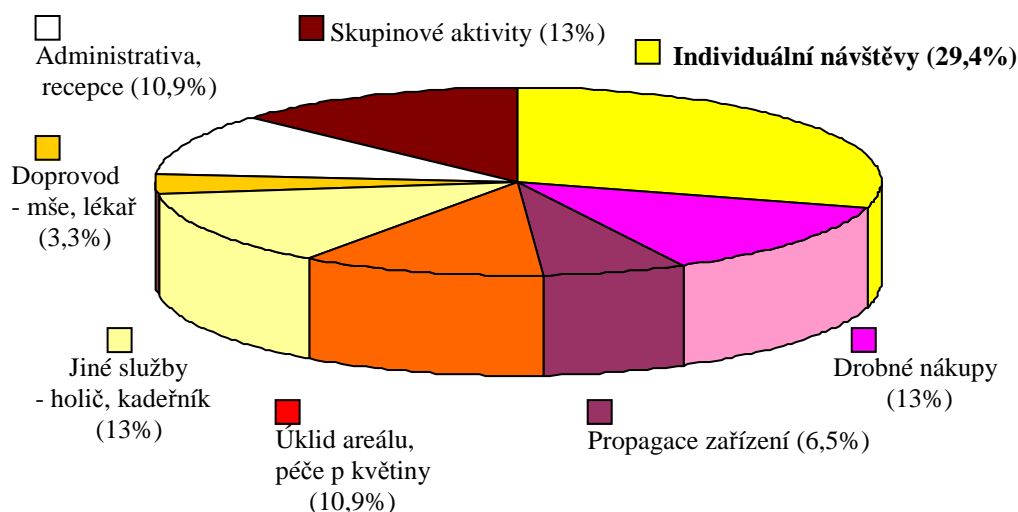
Při dobrovolnictví jsou důležité dobré podmínky, které mnohdy vedou ke zkvalitnění práce a navíc zpříjemní dobrovolníkovi výkon činnosti. Graf ukazuje, že většina zařízení dobré podmínky poskytuje.

6.5 Vyhodnocení dotazníku pro zaměstnance zařízení

Dotazník pro zaměstnance byl ze všech tří nejméně obsáhlý, skládal se z pouhých jedenácti otázek. Jeho úkolem bylo mimo jiné především zjistit, do jaké míry je personál zařízení informován o práci dobrovolníků a do jaké míry souhlasí s jejich činností v zařízení. Z odpovědí jsem tedy vybrala a konkretizovala jen ty, které se svým obsahem této problematiky dotýkají. (Dotazník pro zaměstnance zařízení viz. 9 Přílohy).

Na otázky odpovídalo celkem dvacet sedm respondentů, mezi kterými bylo nejvíce sester a ošetřovatelů (62,9%) a administrativních pracovníků (29,6%). Doba, po kterou jednotliví zaměstnanci pracují v jednotlivých zařízeních, se liší, ale nejvíce z dotazovaných je v nich zaměstnáno déle jak pět let.

Obdobně jako v dotazníku pro dobrovolníky, jsem se ptala personálu, jaká činnost je v zařízení dobrovolníky vykonávána. Následující graf (po srovnání s grafem, který tvoří odpovědi otázky č. 9 v dotazníku pro dobrovolníky) je důkazem toho, že mnohdy mají zaměstnanci velmi nepřesné představy o tom, co dobrovolníci vykonávají.



Pro větší názornost odlišností, které z jednotlivých grafů nejsou znatelné na první pohled, přikládám tabulku s procentními údaji.

činnost	odpovědi dobrovolníků (%)	odpovědi zaměstnanců (%)
Individuální návštěvy	56,7%	29,4%
Skupinové aktivity	14,9%	13%
Drobné nákupy	2,4%	13%
Propagace zařízení	4,7%	6,5%
Jiné služby (holič, kadeřník)	7,1%	13%
Doprovod (mše, lékař)	4,7%	3,3%
Úklid areálu, péče o květiny	2,4%	10,9%
Administrativa, recepce	7,1%	10,9%

I přesto, že nabídka činností je poměrně pestrá, většina zaměstnanců (70,3%) by uvítala její rozšíření. Podle výzkumu by se jednalo o ergoterapii, muzikoterapii, pomoc dobrovolníků při práci klientů s počítačem a při získávání finančních prostředků pro zařízení.

Další otázky byly zaměřeny na vztahy mezi dobrovolníky a personálem. Tři čtvrtiny dobrovolníků tvrdí (otázka č. 15), že je jejich činnost personálem podporována. V dotaznících pro zaměstnance bylo uvedeno, že všichni z dvaceti sedmi dotázaných vnímají dobrovolnictví jako přínos. Při konkretizování tohoto tvrzení uvádějí, že nejpřínosnější je přítomnost dobrovolníků u klientů, oživení a zpestření chodu zařízení dobrovolnickou prací a úspora času zaměstnanců. Při hodnocení osobních zkušeností s dobrovolníky vyplynulo, že dobré zkušenosti má 77,7% zaměstnanců, špatné 7,4% (zbytek zaměstnanců s dobrovolníky nepřichází do kontaktu). Žádný z dotazovaných nikdy neřešil konflikt s dobrovolníkem.

Další otázka byla směřována na rizika, která s sebou přináší činnost dobrovolníků. Celkem 48% zaměstnanců vnímá jisté nebezpečí v možném nezodpovědném chování dobrovolníka, v porušení mlčenlivosti o klientovi a samotném chodu zařízení a v nevhodném počínání dobrovolníka při práci s klientem.

Poslední otázka se vztahovala k tomu, jak personál vnímá koordinátora. Zaměstnanci uvedli, že koordinátor: usnadňuje zařazení dobrovolníků do provozu zařízení (88,8%), přispívá k prohloubení vztahů mezi zaměstnanci a dobrovolníky (77,7%) a napomáhá řešit vzniklé konflikty (77,7%).

7 Závěr

Stanovila jsem si dvě hypotézy, přičemž se potvrdila jen jedna.

Hypotéza č. 1 - Dobrovolníci se v zařízeních věnují při své činnosti většinou jen jednomu klientovi, nejčastější náplní jejich práce jsou proto individuální návštěvy na pokojích klientů – tato hypotéza byla potvrzena jak dobrovolníky, tak zaměstnanci jednotlivých zařízení.

Hypotéza č. 2 - Naprostá většina dobrovolníků se zúčastňuje supervizí, které organizují všechna zařízení. Dobrovolníci jsou přesvědčeni o tom, že supervize je pro jejich činnost přínosem – tato hypotéza nebyla výzkumem potvrzena. Nejen, že všechna zařízení supervize nepořádají, ale navíc supervizi nevnímají všichni dobrovolníci jako přínos.

Jsem si vědoma, že k posouzení dobrovolnictví v zařízeních pro seniory, je zapotřebí nejen rozsáhlejší výzkum, ale především i čas, během kterého zakoření dobrovolnictví i v institucích, kde nemá dlouholetou tradici, popřípadě bude vneseno i do zařízení nových.

8 Literatura a prameny

- **literatura**

DOBROVOLNICKÉ CENTRUM ADRA. *Materiál ke školení dobrovolníků*

DOMOV SENIORU DRACHTINKA. *Informace o zařízení a podmínkách smlouvy – propagační materiál*

DOMOV SV. KARLA BAROMEJSKÉHO, DOMOV SUE RYDER. *Metodika integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory – pracovní sešity*

KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2008*. Olomouc: Anag, 2008.

ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. Praha: Panorama, 1990. 11 – 059 – 90

- **prameny**

Informační centrum pro mládež [online]. [cit. 15. 5. 2006]. Dostupné na <<http://www.icm.uh.cz/str/obcanastat/dobrovolnictvi-charita->>.

Kambala - dobrovolnické centrum [online]. Dostupné na <<http://www.kambala.zdarsko.cz/historie.htm>>.

KRÁLÍČKOVÁ, Tereza. *Komunitě - skupinová práce jako forma psychosociální pomoci seniorům v Domově důchodců Donovalská* [online]. [cit. 17. 3 . 2003]. Dostupné na <www.viap.cz/ppf-zp-domovdouchodcu.doc>.

MRÁZOVÁ, Petra. *Realizace dobrovolnictví v hospicích* [online]. [cit. 25. 8. 2005]. Dostupné na <http://www.umirajici.cz/index.php?cmd=page&id=233&page=2>>.

9 Přílohy

Příloha č. 1 – Výkaz činnosti dobrovolníka

Příloha č. 2 – Informační plakát na muzikoterapii, taneční terapii a rytmická cvičení

Příloha č. 3 – Pozvánka na vánoční setkání dobrovolníků

Příloha č. 4 – Pozvánka na slavnostní předávání cen Křesadlo pro dobrovolníky organizace Fokus Vysočina

Příloha č. 5 – CD (fotografie prostorů a činnost klientů DS Drachtinka Hlinsko, průvodní dopis pro kontaktní osobu zařízení, dotazníky použité v této práci)

Příloha č. 1 - Výkaz činnosti dobrovolníka



Domov seniorů Drachtinka,
příspěvková organizace
Erbenova 1631, 539 01 Hlinsko

VÝKAZ ČINNOSTI DOBROVOLNÍKA

Jméno dobrovolníka:

Měsíc:

Jméno klienta	Datum	Čas v minutách	Místo	Průběh kontaktu

Adresa:
Domov seniorů Drachtinka,
příspěvková organizace
Erbenova 1631
539 01 Hlinsko

Tele: 469 313 871
Mobil: 724 894 170
Fax: 469 315 276
E-mail: bezena.a@hlinsko.cz

Bankovní spojení:
KB Hlinsko, a.s.
35 989208028700100
IČO: 275 20 269

Srdečně si Vás dovoluji pozvat na

POSEZENÍ S PÍSNÍČKOU,

které se koná
dne 7.6.2008 od 10:00

Na setkání si tak jako na každém posezení společně
zazpíváme a protáhneme naše těla jednoduchými cviky.

Tento týden se můžete těšit i na klavírní doprovod, který
nám umožní pokusit se i o přezpívání kánonu.

Na všechny se moc těší dobrovolnice Lucka



29.12. 2008 od 14 hodin
Vás zveme
na vánoční setkání
dobrovolníků
Domova seniorů Drachtinka

Příloha č. 4 - Pozvánka na slavnostní předávání cen Křesadlo pro dobrovolníky organizace Fokus Vysočina



FOKUS Vysočina

Dobrovolnické centrum v regionu Hlinsko
ve spolupráci s o. s. HESTIA – Národní dobrovolnické centrum

Vás srdečně zve na veřejné předávání ceny

KŘESADLO

CENA PRO OBYČEJNÉ LIDI, KTERÍ DĚLAJÍ NEOBYČEJNÉ VĚCI

Slavnostní předávání ocenění dobrovolníků regionu Hlinsko
spojené s besedou o dobrovolnictví se uskuteční
za účasti starostky města PhDr. Magdy Křivanové

v pátek 27. 2. 2009 v 17 hodin

v sále Městského muzea v Hlinsku.

Účast na slavnostním večeru přislíbil PhDr. Jiří Tošner – předseda HESTIA, o. s., psycholog a psychoterapeut.

Večerem nás provede René Nekuda, který přečte ukázky ze své autorské tvorby,
jako hudební host vystoupí kytarista Robert Frei.

Přijďte se dozvědět něco více o dobrovolnictví a podívejte se společně s námi na naše krásné město
jinými očima - možná Vás překvapí, kolik dobrých lidí v něm žije.



Slavnostní večer se uskuteční v rámci projektu Pojďte s námi pomáhat, který byl podpořen
Nadací VIA z Fondu místního rozvoje.

Příloha č. 5 - CD (fotografie prostorů a činnost klientů DS Drachtinka Hlinsko, průvodní dopis pro kontaktní osobu zařízení, dotazníky použité v této práci)