

Význam dobrovolnictví v chráněném bydlení Naděje Zlín

Pavína Kluzáková

Bakalářská práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Pavčina Kluzáková**

Osobní číslo: **H15363**

Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**

Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Význam dobrovolnictví v chráněném bydlení Naděje Zlín**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví a sociální práce.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BREWIS, Georgina. A social history of student volunteering: Britain and beyond, 1880–1980. New York, NY: Palgrave Macmillan, 2014. Historical studies in education. ISBN 978-1-137-37013.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

PILÁT, Miroslav. Komunitní plánování sociálních služeb v současné teorii a praxi. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0932-4.

PÖRTNER, Marlis. Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.

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

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Vaško

Ústav zdravotnických věd

Datum zadání bakalářské práce:

5. ledna 2018

Termín odevzdání bakalářské práce:

18. května 2018

Ve Zlíně dne 5. ledna 2018



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka



Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 28.2.2018

.....
Barbora Klusáková

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédá k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce mapuje zapojení dobrovolníků v chráněném bydlení pro osoby s mentálním postižením pobočky Naděje Zlín, kde byl realizován výzkum. Zkoumá přínos dobrovolnictví jak z hlediska klientů, pracovníků, tak i z hlediska celého zařízení.

Teoretická část obsahuje vymezení pojmů spojených s dobrovolnictvím a stručnou historii. Dalším tématem jsou cíle a principy práce s osobami s mentálním postižením. Poslední je charakteristika služby chráněné bydlení.

Všechna témata jsou teoretickým východiskem druhé části – výzkumné. Vzhledem k tomu, že výzkum není obecný, ale týká se konkrétního chráněného bydlení, byl zvolen kvalitativní výzkumný přístup. Cílem výzkumu je zjistit, jaké jsou dosavadní zkušenosti pracovníků chráněného bydlení s dobrovolníky a jak může organizace ovlivnit lepší spolupráci s dobrovolníky.

Klíčová slova: Dobrovolnictví, osoby s mentálním postižením, chráněné bydlení.

ABSTRACT

The bachelor thesis describes the involvement of volunteers in sheltered housing for persons with mental disabilities at Naděje Zlín branch, where research was carried out. It examines the benefits of volunteering in terms of both clients, staff and the whole facility.

The theoretical part contains definitions of concepts related to volunteering and brief historiography. Another topic is the goals and principles of working with people with mental disabilities. The last is the characteristic of a sheltered housing service.

All topics are the theoretical basis of the second part – research part. Given that research is not general, but concerns a particular sheltered housing, a qualitative research approach has been chosen. The aim of the research is to find out the experiences of sheltered housing workers with volunteers and how the organization can influence better cooperation with volunteers.

Keywords: Volunteering, people with mental disabilities, sheltered housing.

“Komukoli prospěti můžeš, pomáhej rád, možno-li pak celému světu.“

J. A. Komenský

Děkuji paní Mgr. Michaele Vaško za trpělivost a odborné rady při vedení mé bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala všem respondentům za ochotu při nahrávání rozhovoru a celé své rodině za podporu po celou dobu mého studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 DOBROVOLNICTVÍ	11
1.1 STRUČNÁ HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ	11
1.2 VYMEZENÍ POJMŮ SPOJENÝCH S DOBROVOLNICTVÍM	13
1.2.1 Dobročinnost, altruismus, dobrovolnictví.....	13
1.2.2 Typy dobrovolné činnosti	15
1.3 DOBROVOLNICKÁ PRÁCE V ORGANIZACI A SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	17
1.4 ZAKOTVENÍ DOBROVOLNICTVÍ V ZÁKONĚ.....	18
2 CÍLE A PRINCIPY PRÁCE S LIDMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	20
2.1 SLUŽBY PRO OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	21
2.2 KOMUNIKACE S OSOBAMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	23
2.3 MODELY PŘÍSTUPU K MENTÁLNÍ RETARDACI	26
3 CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	33
4.1 CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÁ OTÁZKA	33
4.2 VÝZKUMNÁ STRATEGIE, METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT	34
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	36
4.3.1 Charakteristika chráněného bydlení	36
4.3.2 Výzkumný vzorek a způsob jeho výběru	37
5 ANALÝZA DAT OHNISKOVÉ SKUPINY	38
5.1 ANALÝZA JEDNOTLIVÝCH KATEGORIÍ TRSŮ	39
5.1.1 Dosavadní zkušenosti pracovníků CHB s dobrovolníky	39
5.1.2 Průběh setkání klientů s dobrovolníkem a přínos pro klienty	41
5.1.3 Přínos práce dobrovolníků z hlediska pracovníků a chodu CHB	43
5.1.4 Málo dobrovolníků, potřeby klientů a příčiny	44
5.1.5 Vize ideálního dobrovolníka	46
5.1.6 Co by pomohlo k lepší spolupráci s dobrovolníky.....	48
5.2 SHRNUTÍ VÝZKUMU	49
ZÁVĚR	53
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	54
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	56
SEZNAM TABULEK	57
SEZNAM PŘÍLOH	58

ÚVOD

Téma této práce jsem zvolila díky inspiraci získané během praxe, kterou jsem vykonávala v sociálně terapeutických dílnách a chráněném bydlení Naděje ve Zlíně. Mohla jsem se tak seznámit s jednotlivými klienty, pracovníky a chodem zařízení, které je určené osobám s mentálním postižením. Blízká je mi také filozofie celé organizace a přístup ke klientům.

Osoby s mentálním postižením mají stejné potřeby jako zbytek populace, ale potřebují podporu ostatních. Práce s touto cílovou skupinou není snadná a má svá specifika. Lidé s mentálním postižením tvoří jednu z nepočtenějších skupin mezi zdravotně postiženými.

Bydlení osob s mentálním postižením je samostatné téma. Jednou z možností je v dnešní době už častější chráněné bydlení, které je určené osobám s různou mírou potřebné podpory. V chráněném bydlení Naděje klienti získávají podporu nejen od pracovníků, ale i od dobrovolníků.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. První kapitola teoretické části je věnována dobrovolnictví a vymezuje pojmy, jako jsou dobročinnost, altruismus, dobrovolnictví. Jedna z podkapitol popisuje dobrovolnickou práci v organizaci a sociálních službách. Druhá kapitola přibližuje cíle a principy práce s osobami s mentálním postižením a poslední kapitola sociální služby pro tyto osoby a chráněné bydlení.

V praktické části je popsán výzkum, který byl prováděn v Chráněném bydlení Naděje Zlín. Vzhledem k tomu, že výzkum není obecný, ale týká se konkrétního chráněného bydlení, byl zvolen kvalitativní výzkumný přístup.

Cílem bakalářské práce je zjistit, zda je práce dobrovolníků přínosem pro chráněné bydlení Naděje Zlín. Dílčí cíle pak můžeme zformulovat jako průzkum přínosu práce dobrovolníků, a to z hlediska klientů, ale také pracovníků a celého zařízení a popsat, jak může probíhat setkání klienta a dobrovolníka. Poslední otázkou, na kterou budu hledat odpověď, je, zda, dle názoru pracovníků, existuje ideální dobrovolník a jaké potřeby se nedaří v této chvíli naplnit podporou dobrovolníků a co je toho důvodem.

Výsledky výzkumu by mohly být využity vedením organizace a pracovníky chráněného bydlení k zlepšení spolupráce s dobrovolníky.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví je dnes všeobecně známý pojem, zmiňovaný v mediích. Mnohé školy vedou svoje studenty k angažování se v dobrovolnických organizacích a považují to za důležitý element v procesu výchovy. Díky tomu má nejjeden student ve svém portfoliu potvrzení různých organizací, ve kterých působil jako dobrovolník. Dobrovolnictví však není ničím novým.

Idea pomáhání druhým je hluboce zakořeněna v naší historii, kultuře i mnoha náboženstvích. Vychází z přirozených lidských potřeb – potřeby sounáležitosti, potřeby být užitečný, potřeby být akceptován ve společnosti, být pro někoho důležitý.

1.1 Stručná historie dobrovolnictví

V předcivilizované *lovecko-sběračské společnosti* solidarita a pomoc probíhala v rámci rodiny a rodového kmene. Tento typ solidarity mají vyvinutý i mnohé druhy savců žijících ve skupinách. Vztahy v kmenových skupinách byly osobní a pomoc ohroženému jedinci byla poskytována bezprostředně a neformálně, zájmy skupiny však převažovaly nad zájmy jednotlivce. Teprve *neolitická revoluce* spojená s přechodem k soustavnému pěstování plodin a s vznikem městských států či velkých odosobněných komunit přináší větší potřebu zasahování jiných lidí do osudu těch, kteří se nejsou schopni sami uživit. Sociální pomoc poskytoval stát, ale i soukromé osoby. (Matoušek, 2001, s. 83-84)

Dobrovolnictví se rozvíjelo už od pradávna a dobrovolníci poskytovali neocenitelnou pomoc při živelných katastrofách, redukování následků válečných konfliktů, epidemiích, lokálních i individuálních neštěstích. Moderní pojetí dobrovolnictví přichází teprve s nástupem kapitalismu.

Jedním z prvních lidí, kteří použili pojem dobrovolnictví (volontariat) v dnešním významu byl švýcarský pacifista Pierre Ceresole. Ceresole jako horlivý křesťan ostře vnímal rozpor mezi křesťanskými ideály lásky k bližnímu a politickými konflikty či krutostí války. Po I. Světové válce v roce 1920 zorganizoval skupinu dobrovolníků pocházejících z původně nepřátelských národů, aby společně obnovili vesnici poblíž Verdun. V pozdějších letech organizoval další dobrovolnické tábory a inspiroval i ostatní.

Amerika je oblastí, kde osadníci přicházející v různých obdobích do země, aby mohli přežít, museli spolupracovat při budování svých domů a měst. Vytvářeli zárodky místních

komunit, pomáhali si vzájemně i nově příchozím. Dobrovolníci se nejdříve angažovali v církevních i jiných spolcích a tradice dobrovolnictví se zde rozšířila natolik, že dnes velká část obyvatel Spojených států či Kanady cítí potřebu pomáhat neformálně nebo v napojení na nějakou organizaci. Dobrovolnictví v Americe je součástí historie, občanské iniciativy se dodnes účastní utváření veřejného a politického života. (Tošner, 2002, s. 24-25)

Evropské dobrovolnictví vychází z tradičního modelu „zájmového“ dobrovolnictví, odvíjí se od práce církevních charitativních organizací a spolkových hnutí. Největší rozmachem prochází v době průmyslové revoluce a dnes podobně jako v Americe zde vzniká systém dobrovolnických center. (Tošner, 2002, s. 26)

Historie organizované dobročinnosti sahá v našich zemích až do středověku, ze začátku monopol měla církev, ale ten postupně slábnul. Husitská revoluce posílila vliv městského stavu a dochází k sekularizaci dobročinných aktivit. V období renesance a humanismu stát upevňuje svou moc a začíná církev z oblasti organizované dobročinnosti vytlačovat. Za vlády Josefa II, byla péče centralizována v rukou státu. Období Národního obrození přináší rozmach národního vlastenectví a vznikají mnohé občanské asociace, nadace a spolky. Církev sice stále působí v nemocnicích, sirotčincích, chudobincích, ale na řešení komplikovaných sociálních problémů už nestačí. Ve třicátých letech, v období první samostatné Československé republiky, bylo provedeno rozsáhlé mapování činnosti spolků a zařízení působících v oblasti sociální a chudinské péče. Působilo zde 5140 dobročinných organizací, a to zejména na poli budování a spravování chudobinců, ústavů pro choré, útulku pro studenty a další. Slibný vývoj přerušila německá okupace a Druhá světová válka a po válce dochází ke krátké obnově tradic některých organizací. Po roce 1948 byl komunismus prezentován jako vize plně altruistické společnosti. Socialistický režim sice nezrušil samotný neziskový sektor, ale sdružování občanů uzavřel do centrálně řízených masových organizací. (Frič, 2001, s. 23-26)

Teprve po roce 1989 dochází k postupné obnově autentické organizované dobročinnosti, postupně vzniká legislativa. Vznikají nové neziskové organizace typu obecně prospěšných společností, nadací, nadačních fondů, církevních zařízení, některé organizace navazují na své tradiční kořeny, přetržené nejdříve válkou a pak érou socialismu.

V různých dobách byla nutná spolupráce profesionálních pracovníků s dobrovolníky. Na vesnicích nebyli lidé zvyklí žádat o pomoc sociální pracovnice, ke kterým neměli dostatek

důvěry a dobrovolník plnil často roli prostředníka mezi nim a klienty. Dobrovolníci měli větší vliv v místní komunitě a profesionálové přinášeli odborné vědomosti. Sociální práce, kde spolupracují obě složky funguje nejlépe. Často však dochází ke střetům názorů a konfliktům mezi dobrovolnými pracovníky a pracovníky z povolání. Odborně vyškolení a vzdělaní v oboru sociální práce kritizují dosavadní způsoby práce. (Matoušek, 2001, s. 132-133)

1.2 Vymezení pojmů spojených s dobrovolnictvím

Štědrost, pohostinnost, solidarita, péče o slabé a potřebné, pomoc, nezištnost či soucit patří k základům lidské společnosti. Dárčovství, dobročinnost a dobrovolnictví vyrůstají z hluboce zakořeněných základů lidského chování, mění se však jejich kontext a institucionální rámce. Tyto změny mívají někdy v kratším historickém čase i dramatické podoby. (Frič, 2001, s. 9)

„Dárčovství a dobrovolnictví jsou aktivity, se kterými je nerozlučně spjata představa o konání dobra pro jiné bez nároku na zisk. Dárčovství a dobrovolnictví tvoří podstatu dobročinnosti, resp. filantropie, jak ji chápe většina odborníků i laiků v ČR i ve světě“. (Frič, 2001, s. 13)

1.2.1 Dobročinnost, altruismus, dobrovolnictví

Dobročinnost má své kořeny hluboko v historii, postupně se vyvíjela jako masový fenomén, jehož ekonomický a sociální význam se stal nepřehlédnutelným. Dobročinnost je úzce spojená s pojmem altruismu a vznikla otázka, jak to, že altruismus vůbec existuje, čím je altruistické chování motivováno, jaké druhy altruismu jsou pro společnost nejprospěšnější. Pro pojem **altruismus**, který vytvořil myslitel Auguste Comte a popisuje jej jako „nacházení smyslu a naplnění v životě pro druhé“, neexistuje přesná a jednoznačná definice. V běžné řeči je altruismus používán jako protiklad sobeckosti, jako synonymum nesebeckosti, obětavosti.

(Frič, 2001, s. 13)

Reciproční altruismus – altruista jedná sice ve prospěch jiných bez nároku na odměnu, ale to neznamená, že je to zcela nezištné. Za svoje chování, nákladný dar či almužnu očekává prestiž, dobrý pocit, obdiv komunity nebo v určité chvíli podobnou míru altruismu ze strany jiných. Zisky altruismu mají příliš dlouhodobý charakter a jsou značně nejisté. Je to způsob uvažování, který do altruismu vkládá určité prvky sobeckosti. (Frič, 2001, s. 14-15)

Normativní altruismus – i ten nejsobečtější jedinec je závislý na společenském celku a péče o tento celek je v jeho životním zájmu. Pokud se stará pouze o svůj okamžitý maximální prospěch podkopává zdraví své společnosti. Z toho důvodu se pouští do filantropických investic, i když jsou z hlediska zisku nejisté. Aby tomu tak nebylo, je potřebné označit dobročinnost za společensky žádoucí vzor chování a vytvořit normy a pravidla, kontrolovat jejich dodržování. V demokratických společnostech patří dobročinnost k „dobrému tónu“ a běžně se očekává, že jedinec převezme zodpovědnost za jiné lidi. *„Lidé se s morálkou dobročinnosti ztotožňují, její normy a hodnoty považují za morální imperativy svého chování“* (Frič, 2001, s. 16) Za altruismem se tedy ukrývají morální vědomí a tlak společnosti. (Frič, 2001, s. 15-16)

Emocionální altruismus – v motivaci nezištného konání dobra hrají emoce klíčovou roli. Lidé cítí, že dobročinnost je správná věc, mají smysl pro morální povinnost, a když jsou konfrontováni s utrpením jiných, hned vědí, jak se zachovat. Také zde nacházíme značnou dávku egoismu, ale emoční zisky se ve své povaze liší od přímočarého zisku egoisty. *„Již Aristoteles tvrdil, že pro dobrodince je jeho konání zároveň něčím krásným, těší se tedy z toho druhého, na kterém se toto krásno projevuje.“* (Frič, 2001, s. 16-17)

Křesťanský altruismus – dobročinnost je neodmyslitelně spjata s ideou křesťanství a je na ni kladen zvlášť velký důraz. Již ve Starém zákoně můžeme najít imperativ „miluj Boha nade všecko a bližního jako sebe sama“ a podle Nového zákona je Ježíš považován za největšího dobrodince světa. Motivací je zde představa o Boží odměně, která čeká na každého dobrodince a představa o povinnosti každého křesťana konat dobro. Křesťanská láska, soucit s trpícím a milosrdenství, emoce vyvolané pohledem na trpícího usnadňují konání dobra. Tento druh altruismu je nejvíce náchylný ke zneužití a v jednotlivých případech může vést k nepoměru pomoci, ke snahám podporovaného ve větší míře, než je prospěšné jeho vlastní nápravě. (Frič, 2001, s. 18-19)

Pravý altruismus – *„Problém kontaminace altruismu egoismem byl znám již v starověkých dobách. Ježíš Kristus varoval před tím, aby ten, kdo dává almužnu, nečinil tak proto, aby jej ostatní viděli a chválili.“* (Frič, 2001, s. 19). Požadavky absolutní nezištnosti a nulového zisku nejsou však zcela reálné. Výše uvedené druhy altruismu se nikdy nevyskytují v čisté podobě a ke každému dobrovolnému činu vedou jak emocionální, tak racionální motivace současně. *„Pravý altruista, aby se bezpečně vyhnul jakýmkoliv myšlenkám na zisk, by musel konat v totálním emocionálním afektu, a aby unikl zisku z emocionální úlevy, musel by konat z chladného přesvědčení, oproštěného od všech emocí.“* (Frič, 2001, s. 21)

Myšlenka povýšit jeden z druhů altruismu na ten pravý je odsouzená k neúspěchu a každý z nich se může pohybovat na hranici mezi morálně krásným a špatným, mezi ctností a neřestí. Jednotlivé druhy motivací se nevyklučují a altruismus nepotřebuje být absolutně dokonalý. (Frič, 2001, s. 19-22)

Terminologie dobrovolnictví není doposud ujasněná a jednotná. Prvním pojmem je **dobročinnost** (někdy filantropie), kterou považujeme za jednu z občanských ctností a znamená lidumilnost, pomoc sociálně slabým. Dobročinnost můžeme rozdělit na dvě formy **dárcovství**, týkající se peněžitých i nepeněžitých darů a **dobrovolnictví**. Dobrovolnictví zaměřené především na příbuzenstvo a sousedy říkáme **občanská výpomoc** a dobrovolnictví v rámci širší komunity **dobrovolnictví vzájemně prospěšné**. Dobrovolnictví, které organizují neziskové organizace a dobrovolnická centra je **veřejně prospěšné dobrovolnictví**. (Tošner, 2002, s. 36)

O vytvoření definice dobrovolnictví se pokusila celá řada autorů. D. Sills chápal dobrovolnictví jako svobodné chování, které není motivováno odměnou. Podobně J. Van Til definuje jako jednání nezaměřené na zisk, prováděné bez donucení, které je pro někoho hodnotné. V kontrastu s tímto názorem je pojetí D.H. Smitha, kde jde o jednání motivované očekáváním psychické odměny. J.Wilson se domnívá, že je to jakákoliv činnost vykonávaná ve prospěch člověka či skupiny, které je dobrovolně věnován čas. Dále se můžeme setkat se širokou škálou pojmů spjatých s dobrovolnictvím jako jsou: přispívání k veřejnému blahu, neplacená produktivní práce, motivovaná aktivita. Stejná činnost dvou lidí pak může být posuzována jako dobrovolnická práce. (Zášková, 2013, s. 10-13)

Autor J. Kearney se domnívá, že o dobrovolnictví jde, pokud naplňuje tyto předpoklady:

- *Dobrovolnictví je všeobecné (každý se může stát dobrovolníkem).*
- *Dobrovolnictví je aktem svobodné vůle.*
- *Dobrovolnictví je dvoucestný proces (zahrnuje nejen náklady, ale i odměny).*
- *Dobrovolnictví je osobním přínosem (není pouhou náhradou za placenou práci).*
- *Dobrovolnictví posiluje sebevědomí aktérů.*
- *Dobrovolnictví přináší ekonomický, sociální a kulturní prospěch celé společnosti*
(Kearsey 2001 in Zášková, 2013, s. 13)

1.2.2 Typy dobrovolné činnosti

Z historického hlediska můžeme dobrovolnictví rozdělit na dva typy:

Evropský model – **komunitní** – dobrovolníci se v přirozeném prostředí komunity setkávají spontánně. Příkladem mohou být sportovní, církevní nebo dětské organizace, ze kterých se později mohou stát profesionální dobrovolnická centra zaměřená na druh činnosti nebo cílovou skupinu. V těchto organizacích je pojištěn cíl a převládají dobré mezilidské vztahy.

Americký model dobrovolnictví – **manažerský** – s dobrovolníky pracují profesionálně vedená centra, která se zaměřují na vyhledávání, školení, provázení nových dobrovolníků.

U nás se vyskytují oba tyto modely. Evropský model převládá u charitativních a humanitárních organizací. Ve velkých městech převažuje Americký model, který nabízí širší škálu možností podpory dobrovolníků. (Tošner, 2002, s. 38)

Z hlediska časového vymezení:

- Dobrovolné činnosti při jednorázových akcích (kampaních, sbírkách, benefičních koncertech)
- Dlouhodobá dobrovolná pomoc (je poskytována opakovaně, pravidelně, delší dobu)
- Dobrovolná služba (dlouhodobý závazek obvykle mimo svoji zemi, profesionálně organizovaná)

(Tošner, 2002, s. 40)

Podle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci

- Organizace je na dobrovolnících přímo závislá (vedle malé skupiny profesionálů se dobrovolníci přímo podílejí na naplňování hlavních cílů organizace)
- Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesními zaměstnanci. (dobrovolná činnost není základem provozu organizace)
- Činnost dobrovolníků není nepostradatelná pro chod organizace (usnadňuje práci, pomáhá zkvalitňovat služby)

(Tošner, 2002, s. 39)

Dále můžeme dobrovolnictví rozdělit na **neformální**, kde jeden člen komunity pomáhá jinému, **formální** dobrovolnictví organizované a v dnešní době i **virtuální** prováděné přes internet.

1.3 Dobrovolnická práce v organizaci a sociálních službách

Dobrovolnická práce v sociálních službách začíná být využívána i u nás. Dobrovolníci pracují na linkách důvěry, v ambulantních programech pro děti a mládež, nemocnicích, domovech pro seniory či ústavech. Dobrovolníky se většinou stávají studenti, nezaměstnaní lidé nebo důchodci, kteří chtějí zůstat aktivní, ženy pečující o rodinu a také lidé vnímající svou práci jako jednostrannou. „*Dobrovolníci mohou v sociálních službách zastat mnoho užitečné práce, zejména v bezprostředním kontaktu s klientem. Vnášejí do nich nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup ke klientům.*“ (Matoušek, 2003, s. 61)

Autor Oldřich Matoušek v knize *Metody a řízení sociální práce*, formuluje základní předpoklady úspěšné činnosti dobrovolníků v sociální službě:

- *Jasně definovaný úkol dobrovolníka, jeho role vůči klientům, v souladu s posláním organizace*
- *Smlouva, kterou podepíše dobrovolník a zástupce organizace, kde jsou formulována pravidla a podmínky pro vykonávání dobrovolnických činností.*
- *Koordinace činnosti dobrovolníků, stanovení zodpovědného pracovníka.*
- *Výběrová procedura a vhodný výběr dobrovolníků provedený zkušeným profesionálem*
- *Zácvik dobrovolníků, kde nestačí teoretické vysvětlení, v čem práce spočívá, ale i praktický nácvik situací, které mohou nastat. Věnovat pozornost kritickým situacím a nacvičit bezpečné postupy.*
- *Průběžná supervize – podpora profesionála jako forma učení i psychická podpora.*
- *Posilování motivace*

(Matoušek, 2003, s. 61-63)

Na počátku je nutné uvědomit si, jak je na přijetí dobrovolníků připravena samotná organizace. Důležitá je role koordinátora a na jeho práci jsou kladeny značné nároky. Organizace dobrovolné činnosti se v mnohém neliší od manažerské práce se zaměstnanci – výběr, příprava, řízení, supervize, hodnocení a rozdíly jsou pouze v pracovněprávním vztahu zaměstnance a závazkem dobrovolníka. „*Vstup dobrovolníka do organizace představuje systémovou změnu, ale především otevření se organizace okolnímu světu. Tato změna nemusí být žádoucí a přijatelná pro všechny, kdo se v organizaci pohybují.*“ (Tošner, 2002, s. 71) Je tedy důležité, aby pracovníci organizace byli seznámeni s principy dobrovolnictví a dů-

ležitě je využití jejich nápadů, v čem by dobrovolníci mohli pomoci. V případě potřeby navrhnout supervizi zaměstnance či zaměstnanců s dobrovolníkem. V některých organizacích chce management spolupracovat s dobrovolníky, ale nemá potřebné zkušenosti, pak nevádí, pokud se spolupráce bude vyvíjet po malých krůčcích. (Tošner, 2002, s. 69-71)

1.4 Zakotvení dobrovolnictví v zákoně

Od roku 2003 vstoupil v platnost Zákon o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. ze dne 24. dubna 2002 ve znění pozdějších předpisů. Jsou v něm rozlišeny **organizace vysílající dobrovolníky**, které musí mít akreditaci Ministerstva vnitra ČR, musí s dobrovolníky uzavírat smlouvy a uzavřít pojištění, které bude krýt odpovědnost za škody na majetku nebo na zdraví, které dobrovolník způsobí nebo utrpí při vykonávání dobrovolnické činnosti. Písemnou smlouvu musí uzavřít také s **přijímající organizací**, do které dobrovolníky vysílá.

Dobrovolnickou službu zákon definuje:

„(1) Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje:

a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,

b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a)

c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací

Dále formuluje pojem dobrovolníka, a kdo se dobrovolníkem může stát:

(1) Dobrovolníkem může být fyzická osoba

a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,

b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí,

která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

(2) Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací; v případě dlouhodobé dobrovolnické služby nebo v případě krátkodobé dobrovolnické služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí být tato smlouva písemná.

(3) Je-li fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním poměru, členském poměru nebo je-li žákem nebo studentem, vykonává jako dobrovolník dobrovolnickou službu mimo svůj pracovněprávní vztah, služební poměr, členský poměr, školní vzdělávání nebo studium.

(4) Výkon vojenské činné služby je překážkou výkonu dobrovolnické služby.

(5) Člen sociálního družstva nesmí vykonávat dobrovolnickou službu pro potřebu sociálního družstva, jehož je členem.

Ministerstvo může poskytnout vysílajícím organizacím dotaci ke krytí pojistného, části výdajů spojených s evidencí dobrovolníků, s jejich přípravou pro výkon dobrovolnické služby a se zajišťováním výkonu dobrovolnické služby.

Dne 5. června 2014 nabyl účinnosti zákon 86/2014 Sb., který mění současný zákon o dobrovolnické službě v oblastech členství, akreditace, právní normy organizace a vydávání osvědčení.

2 CÍLE A PRINCIPY PRÁCE S LIDMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Kapitola zde byla zařazená, jelikož výzkumná práce se zabývá přínosem práce dobrovolníků v konkrétním zařízení, chráněném bydlení, které je určeno pro osoby s mentálním postižením. Práce s touto cílovou skupinou není snadná a má svá specifika. Lidé s mentálním postižením tvoří jednu z nepočtenějších skupin mezi zdravotně postiženými.

Pojem mentální postižení shrnuje široký rozsah obtíží, které se liší u jednotlivých osob. „*Mentální postižení je podstatné omezení stávajícího výkonu vyznačující se podprůměrnou úrovní intelektových schopností se současným omezením v nejméně dvou z následujících adaptačních dovedností – komunikace, sebeobsluha, sociální dovednosti, bydlení ve vlastním domě, využití služeb obce, seburčení, zdraví a bezpečnost, školní výkon, volný čas a práce*“ (Matoušek, 2005, s. 111).

Pro tuto cílovou skupinu je také používán termín lidé s postižením, který více zdůrazňuje, že jsou to v prvé řadě lidé a méně významné je postižení. V zahraničí je také používáno označení lidé s problémy v učení (people with learning difficulties), a tím jsou označeny jejich nejčastější obtíže. Tento termín není totožný s termínem „poruchy učení“, který označuje specifické poruchy při zachování rozumových schopností. (Matoušek, 2005, s. 111–112).

Mentální retardace není nemoc, ale trvalý stav, který podle 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí zpracovanou Světovou zdravotnickou organizací v Ženevě (1992) rozděluje do 6 základních kategorií:

Lehká mentální retardace (dříve debilita či oligofrenie, dále LMR) – Lidé tímto stupněm postižení mohou dosáhnout určité samostatnosti, používat řeč, zvládnout sebeobsluhu (hygienické návyky, jídlo, oblékání, domácí práce. Často labilní, úzkostní a impulzivní. Krátkodobá možnost soustředění pozornosti. Mohou se projevit poruchy chování a další vývojové poruchy (epilepsie, tělesná deformita).

Středně těžká mentální retardace (dříve imbecilita, dále SMR) – V této skupině osob se mohou projevit velké rozdíly ve schopnostech (manuálních dovednostech, jemné motorice, sociální interakci). Dokážou používat řeč, verbální projev bývá chudý, osvojí si jen konkrétní pojmy. Jsou schopni získat základní dovednosti v sebeobsluze a jednoduché činnosti vykonávat pod dohledem. Časté další vývojové poruchy jako je autismus, tělesná postižení, epilepsie.

Těžká mentální retardace (dále TMR) – většinou osoby celoživotně závislé na pomoci

druhých, s výrazně narušeným vývojem motoriky, sensoriky, kognice, komunikace, sebeobsluhy a sociální adaptace.

Další tři kategorie jsou – Hluboká *mentální retardace* (dříve idiocie, dále HMR), *Jiná mentální retardace*, *Nespecifikovaná mentální retardace*. (Švarcová, 2006, s. 28-37)

U lidí s těžšími formami postižení hraje významnou roli problematika omezení svéprávnosti, kdy soud dané osobě ustanovuje opatrovníka a rozhodne o rozsahu omezení práv. Jiná osoba – opatrovník pak rozhoduje o nejdůležitějších záležitostech člověka, umístění v ústavu nebo sociální službě, nakládání s finančními prostředky, o zdraví. (Matoušek, 2005, s. 112).

V jednotlivých zařízeních poskytujících služby osobám s mentálním postižením platí sice stejné zákony, ale liší se přístup k těmto osobám, způsoby i cíle práce. Audit v českých ústavních zařízeních ukázal, že v nich často přetrvává tradiční model péče, zaměřený na zdravotní péči, tendence k izolaci od vnějšího světa, s malým zaměřením na rozvoj adaptačních dovedností klientů. Potřeby klientů jsou opomíjeny, mají malý kontakt s nepostiženými lidmi. Současným ideálem je směřování k integraci (inkluzi) lidí s mentálním postižením do společnosti. To znamená snahu o to, aby žili v místní komunitě nejběžnějším způsobem, podobným jako jejich vrstevníci. Znamená to představu o co největší samostatnosti, možnosti využívat běžné zdroje – instituce poskytující služby. S tím souvisí snaha o to, aby klient nebyl závislý na službě a aby služba a potřeby organizace neřídily život uživatele. Dílčím cílem může být rozvíjení schopností a dovedností lidí s mentálním postižením, aby se mohli zapojit do společnosti, například navázat kontakt, komunikovat. Ideál života v komunitě zahrnuje mnoho oblastí a v mnoha z nich osoby s mentálním postižením potřebují podporu. Podporu mohou potřebovat i v rodině, aby obhájili svá práva a dokázali sdělit co cítí, také při pracovním uplatnění a hledání vhodného zaměstnání, ale také při hledání vhodného bydlení. Cílem práce je postupné učení a zmenšování míry potřebné podpory. (Matoušek, 2005, s. 112–115).

2.1 Služby pro osoby s mentálním postižením

Před rokem 1989 se služby pro lidi s mentálním postižením omezovaly na ústavy sociální péče a rodičům hned v porodnici bylo doporučeno umístění dítěte do kojeneckého ústavu. Na začátku devadesátých let se situace postupně začala měnit a vznikaly nové služby mající charakter chráněného prostředí. Vzhledem k rozsahu práce a předmětu výzkumu se zde zaměříme pouze na služby poskytované dospělým a pro lepší přehlednost je rozdělím do tří

oblastí: práce, volný čas a bydlení. (Matoušek, 2005, s. 115). Tématu bydlení bude věnována samostatná kapitola nazvaná Chráněné bydlení.

Práce

Osoby s mentálním postižením mají stejné základní potřeby jako zbytek populace, takové, jaké uvádí Abraham Maslow ve své pyramidě: biologické potřeby, potřeba bezpečí a jistoty, potřeba sounáležitosti, potřeba uznání a úcty a potřeba seberealizace. S posledními dvěma potřebami souvisí potřeba pracovat, být užitečný, získat peníze a lepší sociální pozici. Zařazení na volný trh práce osob s mentálním postižením je těžké, ale není vyloučené. Vznikají nové programy a sociální služby, které mají za úkol pomáhat těmto osobám v procesu pracovního zařazení.

Jednou ze sociálních služeb tohoto druhu jsou **sociálně terapeutické dílny**. Posláním sociálně terapeutické dílny je pomoci lidem se zdravotním postižením při rozvoji pracovních dovedností a návyků, podpořit jejich schopnosti pro samostatný život a pracovní uplatnění. Cílem sociální služby je poskytnout klientům podporu, pomoc či možnost se zdokonalit v některé z následujících oblastí:

- Získávání a rozvíjení pracovních návyků
- Rozvoj komunikace, vztahy a spolupráce s ostatními
- Rozvíjení pracovních dovedností a motorických schopností
- Prohlubování hygienických návyků a zdokonalování péče o vlastní osobu
- Aktivní přístup k řešení své osobní, rodinné, jiné situace
- Orientace a samostatnost v životě v běžném sociálním prostředí
- Příprava na vstup na trh práce

Další možností je **podporované zaměstnání**, jehož cílem je pomoci zájemci o práci hledat a udržet si pracovní místo za rovných platových podmínek. Prvním krokem je najít vhodné místo, pak probíhá trénink na pracovišti mezi ostatními zaměstnanci. Většina agentur poskytuje uživateli podporu jen na určitou dobu. Jednou z forem podporovaného zaměstnání je tranzitní **program přechodu ze školy do zaměstnání**. Jedná se o komplex služeb poskytovaných mladým osobám s postižením formou individuálních praxí v běžné firmě, kde se seznámí s prostředím a získají potřebné dovednosti. **Chráněná pracoviště a chráněné dílny** jsou také určeny osobám s postižením. Zaměstnanci dostávají za svoji práci plat, ale nejsou zde vystaveni takovému tlaku jako ve firmách na běžném trhu práce, mají možnost

využít podpory asistentů. (Matoušek, 2005, s. 123-124) Nyní se otevírá nová možnost **pracovní rehabilitace** vedené přímo na úřadech práce. Ta je však teprve v začátcích a chybí potřebné zkušenosti.

Volný čas

Jedním z nejnáročnějších úkolů pro osoby s mentálním postižením je smysluplné vyplnění volného času. Většinou potřebují podporu svého okolí. Jednou z možností jsou **programy ve stacionářích**, kde činnosti mohou mít podobu různých kroužků, uměleckých či pracovních terapií. Některá sdružení organizují **zájmové kroužky**, jedná se například o tanec, hudbu, ruční práce, relaxační cvičení či sport. Při některých speciálně pedagogických centrech vznikají **večerní školy**, kde osoby s postižením mohou rozšiřovat své vědomosti a dovednosti. Občanská sdružení pořádají také pravidelná setkávání ve skupinách, kde kromě získávání dovedností je možné i plánování a organizování dalších společných aktivit.

Ve volném čase je také možno využít **asistenci**, která pomáhá při zkoušení různých variant toho, čím se může uživatel zabavit, nabízí pomoc při činnostech, které uživateli dělají obtížné. Je to druh individuální podpory, který je také využíván ve **vrstevnických programech**, kde je organizován vznik dvojic složených z jednoho člověka s postižením a jednoho dobrovolníka. (Matoušek, 2005, s. 125)

2.2 Komunikace s osobami s mentálním postižením

Jak již bylo zmíněno, postižení u těchto osob zasahuje do mnoha oblastí života a jednou z nejčastějších oblastí je komunikace s ostatními. Většina populace nerozumí jejich zvláštnímu verbálnímu projevu, má obavy z bezelstných úsměvů a doteků a neví, jak reagovat na specifické projevy náklonnosti. Schopnost komunikace u jednotlivců je ovlivněná v různé míře, u většiny se projevuje malá slovní zásoba, snížená schopnost porozumění složitějším sdělením, nesprávná výslovnost. Spontánnost jejich projevů může ostatní zaskočit, nežádoucí se setkáme s opakováním ustálených frází z televize, od rodičů a kamarádů. Komunikační schopnosti jsou do velké míry ovlivněny inteligencí, ale i inteligencí emoční, díky tomu schopnost vyjádřit své pocity a myšlenky nemusí nutně odpovídat stupni postižení. Při rozhovoru je *„důležitá ochota naslouchat i rozporuplným sdělením a reagovat více na emocionální stránku komunikace než na obsah (soustředit se na rozpoznávání i nevyřčených citových a pociťových projevů a nabízet adekvátní odezvu. Tito lidé jsou obvykle vel-*

mi ovlivnitelní – pamatujme na to, abychom nesklouzli k manipulaci.“ (Slowik, 2010, s. 45-51)

Přehled komunikačních možností u jednotlivých stupňů mentální retardace:

LMR - *„S osobami s lehkým mentálním postižením se obvykle dorozumíme bez větších obtíží běžnou řečí.*“ Možné problémy: zhoršena srozumitelnost vyjadřování nesprávnou výslovností některých hlásek (dyslalie), jednoduché vyjadřování ne vždy gramaticky správně, menší aktivní i pasivní slovní zásoba, problém porozumět složitějším sdělením, kopírování ustálených výroků a frází (s médii, od rodičů, kamarádů), spontánnost jejich komunikace může druhé zaskočit.

SMR - *„Úroveň řeči takto handicapovaných jedinců může být pro běžnou komunikaci občas nedostatečná.*“ Možné problémy: velmi omezená slovní zásoba, závažné vady výslovnosti, gramaticky nesprávné vyjadřování. Doporučeno využití prvků alternativní a augmentativní komunikace jako jsou gestikulace, názorné předměty, obrázky nebo taktilní forem dorozumívání jako jsou dotyky, objetí, pohlazení apod.

TMR - *„S lidmi s těžkou mentální retardací se lze běžnou řečí domluvit jenom s těží.*“ Možné problémy: komunikace pomocí několika jednotlivých slov, častěji pouze neartikulované zvuky, dotyky, gestikulace, ukazování na předměty. Nutnost využívat alternativní metody komunikace jako jsou piktogramy, symbolické a obrázkové systémy – Makaton, komunikační tabulky.

HMR - *„U jedinců s hlubokou mentální retardací je základním problémem už samo setkání s druhými lidmi.*“ Možné problémy: po dlouhodobé individuální práci dorozumívání velmi náročné. Pro správné pochopení a interpretaci sdělení existují speciální metody například metody bazálního dialogu, s využitím nonverbálních projevů jako je rytmus a intenzita dýchání, napětí svalstva, pohyby očí, pohyby končetin, neartikulované zvuky.

Jiná MR - *„Zpravidla má smysl vydat se cestou tzv. Totální komunikace, která znamená využití všech dostupných a použitelných komunikačních metod s cílem dorozumět se.*“ (Slowik, 2010, s. 45-51)

Příklad jednoduché pomůcky inspirované metodickým materiálem Komunikace a lidé s mentálním postižením, Lucie Pastierikové a Vojtecha Regeca, (s. 47) používané v Naději pobočka Zlín pro nové pracovníky, praktikanty a dobrovolníky.

TAB. 1: Důležitá pravidla pro komunikaci s osobami s mentálním postižením

Důležitá pravidla: Pro komunikaci s osobami s mentálním postižením platí všechna pravidla komunikace, která známe!	
Oční kontakt	<p>– je důležité při komunikaci udržovat oční kontakt, ale také ve vhodnou chvíli kontakt přerušit. Přispěje to k úspěšnější komunikaci a je zároveň projevem zájmu o partnera. To, jak budete člověka s postižením vnímat vy, se výrazně odrazí v jeho ochotě vám něco říct.</p> <p><i>„Problematická může být komunikace s osobami s poruchami autistického spektra, u kterých je typický tzv. „pohled za“, kdy nás člověk s autismem sice slyší a rozumí nám, při komunikaci s nimi máme pocit, že se člověk nedívá na nás, ale přes nás kamsi do dálky“</i></p>
Krátká slova, krátké věty, jednoduchá souvětí	<p>– svoje myšlenky vyjadřujte jasně. Vyhněte se cizím, méně používaným, neobvyklým slovům nebo slovům náročným na výslovnost. Svoje sdělení rozdělte do několika krátkých vět. Pečlivě ověřte, zda vám partner rozumí.</p>
Vyhnout se abstraktním pojmům	<p>– Pokud to není možné je potřeba pojem objasnit s použitím konkrétních příkladů. Problematické mohou být i časové údaje (např.: za tři hodiny, lépe je použít po obědě.) Časovou jednotku je potřeba nahradit konkrétní událostí.</p>
Tempo mluvení	<p>– Svoje tempo mluvení přizpůsobte vnímání partnera. Dopřejte mu dostatek času na odpověď. Někdy je potřeba hodně trpělivosti.</p>
Mimika a řeč těla	<p>– musí být vždy v souladu se sdělením, aby nedocházelo u partnera ke zmatku. Gesta by však neměla být příliš okázalá.</p>
Nebojte se zeptat	<p>– pokud osobě s mentálním postižením nerozumíte. Někdy i několikrát.</p>

2.3 Modely přístupu k mentální retardaci

Pro práci s osobami s mentálním postižením důležitější, než sestava specifických dovedností je přístup a způsob nazírání na tyto osoby. V současné době můžeme najít tři základní modely přístupu k mentální retardaci: limitační model, popisný model a ekologický. Martin Lečbych je popisuje ve svém článku Modely mentální retardace:

Limitační model – Model s dlouhodobou tradicí pocházející ze zdravotnictví, rozvíjí se od počátku minulého století. Popisuje zejména omezení jedince, jeho nedostatky a zpomalení jeho vývoje. Diagnostika mentálního postižení je postavená na zjišťování intelektové úrovně. Hranice mentální retardace je stanovená hodnotou pod 70 bodů.

Nevýhody: často vede k úzkostnému opečovávání, k nazírání jako na děti, zdůrazňování nedostatků, soustrastnému postoji.

Příklad popisu klientky:

Žena 26 let: „U posuzované se jedná o dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav způsobený středně těžkou mentální retardací s IQ 48. Dále dle doloženého očního nálezu těžká amblyopie, nystagmus rotatorius, hypermetropie se sníženým astigmatismem. Pokles pracovních schopností odpovídá invaliditě III stupně.“

„Ukončení studia získáním výučního listu je v tomto případě velmi nejisté. ... Domníváme se však, že pravidelná školní docházka a kognitivní stimulace přispěje jak k udržení dosavadních znalostí a dovedností, tak k rozvoji nových pracovních kompetencí. Pracovní uplatnění dívky však bude výhledově možné pouze v rámci chráněného prostředí.“

Jakou osobu jste si na základě tohoto popisu představili? Myslíte, že byste s touto osobou dokázali komunikovat?

Popisný model – Model, který se snaží předcházet nálepkování a stigmatizaci. Cíleně se vyhýbá pojmu „mentálně retardovaný“ a mluví o „člověku s mentální retardací“. Na prvním místě vidí lidskou bytost a teprve pak se zajímá o mentální retardaci, jako jednu z mnoha charakteristik. Snaží se konkrétně a věcně popsat, jak se mentální retardace projevuje v běžném životě, například: pomalejší učení, obtíže při zacházení s penězi nebo při náhlých změnách situace.

Nevýhody: nesystematičnost a tendenčnost, vyjadřuje se jako o „lidech se speciálními potřebami“, což implikuje, že tito lidé mají nějaké „odlišné“ či „jiné“ potřeby, které lidé bez postižení nemají.“

Příklad popisu klientky:

Žena 26: „Klientka bydlí v chráněném bydlení a předtím vyrůstala v dětském domově.

Práce a zaměstnání: V zaměstnání vykonává práci pomocné pečovatelky. Potřebuje dohled dalšího pracovníka. Vykonává jednodušší úkony, nezvládne větší zátěž.

Chování v kolektivu: V kolektivu je oblíbená, s ostatními komunikuje přátelsky. Někdy změny nálad, pak se izoluje od ostatních.

Schopnost komunikace: Komunikuje v jednoduchých větách. Někdy drmolí a překrucuje slova tak je náročnější ji porozumět. Je v péči logopeda. Náročnějším sdělením nerozumí a je potřebná zjednodušená komunikace.

Emotivita: Někdy citově labilní. Potřebuje psychickou podporu.

Hospodaření s finančními prostředky: V zařízení jsou klientce vedena depozita. Má potíže s počítáním a sama není schopna samostatně hospodařit s penězi.“

Představili jste si stejnou osobu jako na základě předešlého popisu. Komunikovali byste s ní stejným způsobem?

Ekologický model – Tento model je postaven na třech pilířích, jejichž popis je nutný k pochopení konkrétního člověka s mentální retardací:

- Kompetence – popis toho, co jednotlivec dokáže, umí a jaké jsou jeho možnosti rozvoje. „Pozitivní diagnostika“ – hledání silných stránek.
- Prostředí – podmínky, ve kterých člověk s mentální retardací bude žít, učit se, setkávat s ostatními lidmi.
- Fungování – definování stupně podpory (občasná, omezená, rozsáhlá...)

Otázky typu „Mohou tito lidé pracovat na běžném pracovišti?“, „Mohou žít samostatně?“, „Mohou žít sexuálně?“, „Mohou mít děti?“, získávají novou dimenzi. **Za jakých podmínek a s jakou podporou?**

Příklad popisu klientky:

Žena 26: Je klientkou v chráněném bydlení již několik let. Většinu věcí v domácnosti zvládá samostatně – úklid, žehlení prádla. Dočasnou podporu potřebuje při praní prádla, než se naučí obsluhovat novou pračku. Postupně se učí vařit jednoduchá jídla, zde potřebuje více pomoci pracovníka, který jí pomůže sepsat potřebné potraviny, vysvětlí postup. Dlouhodobou podporu potřebuje při hospodaření s penězi, je sice šetrná, ale nezvládá počítání, zvláště větších částek.

Donedávna studovala obor Pečovatelské služby a nyní nastoupila jako naše kolegyně. Je milá a empatická. Klienti, o které pečuje, si ji chválí, a říkají, že má jemné ruce. Jednoduché úkony, které už zná, vykonává samostatně – krmí klienty, přebaluje, uklízí po jídle. Pokud má pracovat s novým klientem, nebo se učí novou činnost, potřebuje dočasnou oporu pracovníka – slovní vysvětlení, názorné ukázky, opakovaný nácvik. Pak se novou činností dokáže naučit.

Zdá se jako bychom mluvili o zcela jiné osobě než na začátku. Je to však stejná žena, která má 26 let, mentální postižení a invalidní důchod. Nyní si však dokážeme dokonce představit, že s ní pracujeme na stejném pracovišti.

Příklady popisů klientky jsou převzaty z metodického materiálu ke školení „Základy práce s dospělými osobami s mentálním omezením“ 2017, Mgr. Uršula Klimszová. Autorka je metodičkou a sociální pracovnící chráněného bydlení a sociálně terapeutických dílen pobočky Naděje Zlín.

3 CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ

Bydlení osob s mentálním postižením je samostatné téma. Osoby, které nemají rodinu, jsou častokrát umístěny už od dětství v ústavech, nemají vyhlídky na změny k lepšímu a jejich situaci možná změni až zrovna hodně diskutovaná a aktuálně probíhající transformace všech zařízení tohoto typu. Osoby, které rodinu mají, žijí většinou i v dospělosti s rodiči nebo jinými příbuznými. Sami si nedokážou představit, že by se někdy osamostatnili, žili jako jejich dospělí vrstevníci a ještě méně si to dokážou představit jejich rodiče, kteří svoje dospělé dítě vnímají jako nesamostatné a bez jejich podpory neschopné života. Pro ty samostatnější je vhodné **podporované bydlení**, ale to je jen pro ty, kteří mají byt například po příbuzných nebo pořízený s podporou rodiny. Možný je také život v camphillské komunitě, kde osoby s postižením žijí v rodinách pečovatелů, ale ty jsou u nás výjimkou. Jednou z možností je v dnešní době už častější **chráněné bydlení**, které je určené osobám s mentálním postižením s různou mírou potřebné podpory. (Matoušek, 2005, s. 124)

Sociální služby

Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií veřejných služeb, které jsou poskytovány v zájmu veřejnosti a na rozdíl od těch komerčních jsou financovány z veřejných rozpočtů. V zahraničí se setkáme s pojmem humanitní služby (human services).

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“ (Matoušek, 2007, s. 9)

Zřizovatelem a poskytovatelem jsou v ČR obce, kraje a MPSV, ale také občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby. Poskytovateli vedle organizací mohou být také fyzické osoby. Ten kdo využívá sociální službu je v jednotlivých organizacích označován jako uživatel, klient někdy i zákazník a všechny subjekty pak nazývá americká literatura „stakeholders“ v překladu do češtiny by nejlépe odpovídal termín *zainteresované osoby*. (Matoušek, 2007, s. 12-15)

Právní úpravu sociálních služeb řeší zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách a ten dále rozvádí vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona.

Zákon o sociálních službách v §3 vymezuje některé pojmy a pro účely tohoto zákona se rozumí:

a) *sociální službou činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení,*

b) *nepříznivou sociální situaci, oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,*

c) *dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem, zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy trvá nebo má trvat déle než 1 rok, a který omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnání základních životních potřeb,*

g) *zdravotním postižením tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby, (Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách)*

Zákon také rozlišuje tři formy sociálních služeb: pobytové (spojené s ubytováním), ambulantní (kam osoba dochází) a terénní (poskytované v přirozeném prostředí).

Chráněné bydlení

Od 1. 1. 2007 je v platnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který definuje v §51 službu chráněného bydlení takto: *Chráněné bydlení je pobytová služba, poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení. (Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách)*

Dle vyhlášky č. 505 /2006 Sb. § 17 služba chráněné bydlení kromě pomoci s přípravou stravy a ubytování je povinná poskytovat základní činnosti jako jsou například: pomoc při zajištění chodu domácnosti, podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování

práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, pomoc při osobní hygieně a poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. (vyhláška č. 505 /2006 Sb. § 17)

Chráněné bydlení zaměřené na klienty s mentálním postižením

Posláním chráněného bydlení je poskytnout bydlení lidem, kteří z důvodu svého postižení nevládají bydlet samostatně bez podpory ostatních lidí. Mohou zde bydlet osoby s různou mírou postižení a od toho se odvíjí míra podpory poskytovaná pracovníky. Cílem práce je pomoci klientům zdokonalit se do té míry, že ti neschopnější pak mohou zvládnout samostatné bydlení. Klienti se postupně, svým tempem a dle svých schopností učí pečovat o domácnost, obsluhovat domácí spotřebiče, vařit, prát. Největší potíže většině klientů způsobuje hospodaření s finančními prostředky. Pracovníci podporují aktivní přístup klientů, neřeší a nerozhodují, ale pouze doprovázejí klienty při vlastních rozhodnutích.

Zásady poskytování služby chráněné bydlení

- *pracovníci s klientem pracují nedirektivně, doprovází při řešení, nenutí, reagují na impulsy klienta, předávají je ostatním členům týmu*
- *jsou si vědomi toho, že i přes jakákoli zdravotní omezení má klient veškerá základní lidská, občanská i individuální práva*
- *pracovníci dbají na to, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace, dávají návrhy, ale nepřikazují*
- *respektují soukromí klientů při rozhovorech, respektují jejich názory, nezlehčují jejich postoje*
- *pracovníci jsou připraveni navzájem se zastoupit při komunikaci s klientem a při podpoře v řešení problémů*
- *komunikační obtíže při jednání s klientem (klient odmítající, nekomunikující) přinášejí na týmové porady nebo na supervizi a společně hledají správné přístupy ke klientovi (VP 262 Naděje Zlín pro chráněné bydlení)*

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Tato bakalářská práce se zabývá významem dobrovolnictví v chráněném bydlení Naděje Zlín. Zkoumá přínos dobrovolnictví jak z hlediska klientů, pracovníků, tak i z hlediska celého zařízení. Vybrala jsem si toto téma, jelikož v daném zařízení jsem vykonávala svou školní praxi a mohla se tak seznámit s jednotlivými klienty, pracovníky a chodem zařízení. Blízká je mi také filozofie celé organizace a přístup ke klientům. Vzhledem k tomu, že výzkum není obecný, ale týká se konkrétního chráněného bydlení, byl zvolen kvalitativní výzkumný přístup.

4.1 Cíle výzkumu a výzkumná otázka

Hlavním cílem výzkumu této bakalářské práce je zjistit, zda je práce dobrovolníků přínosem pro chráněné bydlení Naděje Zlín (dále CHB). Hlavní cíl můžeme rozdělit na dílčí cíle. Prvním dílčím cílem je prozkoumat, jaké jsou dosavadní zkušenosti pracovníků chráněného bydlení s dobrovolníky, kteří docházejí za klienty zařízení. Druhým dílčím cílem je zmapovat jaké mohou nastat problémy s dobrovolníky a z čeho pramení, zda ze strany jednotlivých dobrovolníků nebo i organizace. Další cíle pak můžeme zformulovat jako průzkum přínosu práce dobrovolníků, a to z hlediska klientů, ale také pracovníků a celého zařízení a popsat, jak může probíhat setkání klienta a dobrovolníka. Poslední otázkou, na kterou budeme hledat odpověď, je, zda, dle názoru pracovníků, existuje ideální dobrovolník a jaké potřeby se nedaří v této chvíli naplnit podporou dobrovolníků. Pro stanovení těchto cílů byly formulovány hlavní a dílčí otázky.

Hlavní výzkumná otázka:

Jaký je přínos práce dobrovolníků pro CHB Naděje Zlín?

Dílčí otázky:

Jaká je dosavadní zkušenost s dobrovolníky v CHB?

Jaký je přínos práce dobrovolníků pro klienty?

Jaký je přínos práce dobrovolníků pro pracovníky a chod celého CHB?

Jaké jsou nenaplněné potřeby klientů CHB a jaký by byl ideální dobrovolník?

Co by pomohlo k lepší spolupráci organizace s dobrovolníky?

4.2 Výzkumná strategie, metody a techniky sběru dat

Pro účely této práce byl zvolen kvalitativní výzkum, který je vzhledem k stanoveným cílům vhodnější.

Kvalitativní výzkum není jednodušší než klasický kvantitativní a vyžaduje dobrou orientaci v tématu, větší množství času pro sběr dat a jejich interpretaci. Umožňuje studování jevu v přirozeném prostředí a kombinování většího počtu metod získávání dat takových jako pozorování, rozhovor, studium dokumentů a fotografií, deníků. V průběhu sběru dat výzkumník podrobně popisuje, co pozoroval a zaznamenal a vytváří obraz, objasňující situaci, vztahy. Je orientovaný na subjekt a jeho cílem je vysvětlit, proč lidé v daném prostředí a situaci jednají a chovají se určitým způsobem. Je nutná pečlivá deskripce, výzkum a interpretace je považován za proces stálé komunikace, který není nikdy zcela jasný a vyčerpáný. Pracuje s malým počtem případů, k analýze dat dochází od jednotlivého k obecnému a každé zobecnění musí probíhat krok za krokem. (Skutil, 2011, s. 69-71)

„Kvalitativní metody se užívají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevu, o nichž toho ještě moc nevíme. Mohou být také použity k získání nových a neprotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme. V neposlední řadě mohou kvalitativní metody pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně podchycují.“ (Strauss a Corbinová, 1999, s. 11)

„Podstatou kvalitativního výzkumu je do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné. Stejně tak nejsou předem stanoveny hypotézy a výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou již předtím někdo vybudoval. Jde o to do hloubky a kontextuálně zakotveně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximální množství informací.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 24)

Kvalitativní výzkum přináší poznatky o tom, jak se sledované jevy odehrávají v přirozeném prostředí a jak je vnímají samotní aktéři. Rozhodnutí, zda ve výzkumu využijeme kvalitativní či kvantitativní přístup by mělo následovat až po stanovení výzkumných problémů, cílů, otázek a výběru vhodných metod sběru dat. Po získání dostatečného množství dat začíná výzkumník pátrat po pravidelnostech, formuluje závěry, v případě potřeby znovu doplňuje data další možnou metodou sběru dat. V případě kvalitativního výzkumu nepoužíváme statistické procedury, ale data interpretujeme nematematickými metodami. Výstupem je formulování nové hypotézy či teorie. (Hlad'o, 2011, s.82-83)

K úskalím kvalitativního výzkumu patří malé množství zkoumaných jevů, výsledky výzkumu pak nelze zobecnit na celou populaci a jejich platnost lze stanovit jen pro právě zkoumaný malý výzkumný vzorek. Dalším úskalím je subjektivita výzkumníka, který se během výzkumu snaží sblížit se zkoumanými osobami a proniknout do vznikajících situací, aby byl schopen je pochopit a popsat. To pak zákonitě ovlivní jeho objektivitu a nezdědka se promítne i v interpretaci dat. Výzkumníci se také liší ve schopnostech, zkušenostech, a pokud budou dva výzkumníci analyzovat stejný text, jejich výsledky mohou být zcela odlišné. Toto neplatí při statistickém zpracování dat u kvantitativního výzkumu a při jeho použití by měli všichni výzkumníci dospět ke shodným poznatkům. (Hlad'o, 2011, s.83-84)

Ohniskový rozhovor

Kvalitativní výzkumná strategie v této bakalářské práci byla realizována metodou ohniskové skupiny (focus group). Je to výzkumná metoda, která se skupinovým rozhovorem má společné to, že probíhá s větším počtem dotazovaných osob najednou, ale ke sběru dat využívá také skupinové interakce, které volně vznikají v probíhající debatě na předem určené téma. (Švaříček, 2007, s. 184-185)

Pro ohniskovou skupinu je charakteristické to, že: „*V ohniskové skupině je účastníky řešeno téma (ohnisko), které volí výzkumník na základě výzkumného problému a výzkumných otázek. Téma ohniskové skupiny výzkumník představuje skupině (platí zde stejná pravidla jako u otázek rozhovoru, a sice že téma musí být jasné a srozumitelné).*“ (Hlad'o, 2011, s. 44)

Vedle ohniska představuje druhý pilíř metody samotná skupina, která by neměla mít málo ani příliš mnoho účastníků. Doporučená velikost skupiny je v rozmezí 6-8 osob. Diskuse v rámci ohniskové musí být naplánována tak, aby se nestala pouze souběžně probíhajícími individuálními rozhovory, ale zůstala v rovině moderované diskuse, jelikož hlavním cílem je rozpoznat skupinové faktory. (Švaříček, 2007, s. 185-186)

Ohnisková skupina má svá pravidla a některé z nich jsou:

- Hovoří vždy pouze jedna osoba
- Diskuse se účastní všichni přítomní účastníci
- Nesmí probíhat žádné vedlejší rozhovory mezi sousedy
- Nikdo nemá dominantní roli.

- Každý má právo říci svůj názor. Každý má právo se k názoru jiného vyjádřit, nemá ale právo jej odsuzovat či jinak dehonestovat.
- Každý má právo odmítnout odpověď (Miovský, 2006, s. 183-184)

4.3 Výzkumný soubor

Výzkumným souborem jsou pracovníci chráněného bydlení a výzkumný problém souvisí s klienty chráněného bydlení a dobrovolníky, proto nejdříve uvedu charakteristiku zařízení.

4.3.1 Charakteristika chráněného bydlení

NADĚJE je organizace s dlouhou tradicí, vznikla spontánně v roce 1990 (podle zákona č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů), jako jedna z prvních neziskových organizací po revoluci. Poskytuje pomoc v nouzi lidem ve stáří, lidem bez domova, lidem s handicapem, ohroženým rodinám a ohroženým dětem a mládeži. Pobočky Naděje jsou ve 22 městech rozmístěných po celé ČR. Naděje je křesťanská, misijní a charitativní iniciativa. Ve své činnosti je mezi konfesní, nepolitickou, neodborovou, nestrannou, dobročinnou organizací. Působnost je celostátní.

Zlínská pobočka NADĚJE vznikla v roce 1992. V objektech ve čtvrti Letná byl denní stacionář a dílny, postupně přibýlo i chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením. Zlínská pobočka se postupně rozšiřuje a nyní má zaregistrovaných několik služeb pro osoby s mentálním postižením, seniory i děti.

Chráněné bydlení se v roce 2018 rozšířilo a poskytuje služby 25 klientům. Pracuje zde 7 pracovníků. Je zde nejstarší část – chráněné bydlení komunitního typu, kde bydlí 9 klientů, v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Jsou to klienti, kteří potřebují větší podporu pracovníků a je zde nepřetržitá služba, kromě víkendových nocí, kdy bezpečí klientů zajišťuje pracovník, které má pohotovost. Klienti mají možnost objednat si obědy od dodavatelů a domluvit se na komunitním typu stravování, kdy s podporou pracovníka nakupují i vaří společně. Společenský život probíhá ve společném obýváku, kde většina klientů tráví svůj volný čas.

Druhým typem bydlení je nově otevřená „Desítka“, kde 10 klientů bydlí v samostatných bytových jednotkách pro jednu nebo dvě osoby. Zde jsou umístěni samostatnější klienti a

podpora pracovníků je pouze v rámci ranní a odpolední směny v pracovní dny. Klienti samostatně hospodaří v rámci svého bytu a pracovníci jsou pouze oporou při učení a nácviků, například vaření, praní, žehlení.

Posledním typem bydlení jsou byty ve městě, kde bydlí klienti s nejmenší mírou podpory. Pracovník sem dochází pouze jednou týdně nebo v případě potřeby a je už spíše jen poradcem.

4.3.2 Výzkumný vzorek a způsob jeho výběru

Základním výzkumným vzorkem jsou pracovníci chráněného bydlení. Byl zvolen záměrný výběr z důvodu optimálního výběru respondentů pro cíle výzkumu. Výzkumný vzorek tvořilo 5 respondentů. Všechny osoby se znají dobře, úzce spolupracují a tvoří sebranou a dynamickou skupinu. Všichni respondenti, včetně vedoucích, mají zkušenost s přímou prací s klienty.

TAB. 2: Respondenti ohniskové skupiny

RESPONDENTI	VĚK	POHLAVÍ	VZDĚLÁNÍ	PRAXE	PRACOVNÍ POZICE
Respondent J	50	žena	VŠ	8 let	Vedoucí CHB
Respondent M	31	muž	VŠ	5 let	Sociální pracovník
Respondent R	57	muž	VŠ	20 let	Vedoucí zařízení
Respondent U	56	žena	VŠ	8 let	Sociální pracovník
Respondent V	46	žena	VŠ	2 roky	Sociální pracovník

5 ANALÝZA DAT OHNISKOVÉ SKUPINY

Ohniskový rozhovor proběhl v klidném prostředí, ve společenské místnosti chráněného bydlení v dopoledních hodinách, kdy klienti jsou v zaměstnání nebo v sociálně terapeutických dílnách. V úvodu rozhovoru byli respondenti poučeni o pravidlech ohniskové skupiny. Ohniskový rozhovor byl zaznamenán diktafonem, poté následovala doslovná transkripce doplněná o známky neverbálního projevu získané z pozorování.

„Transkripce se nazývá proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuse do písemné podoby. Jedná se o časově velmi náročnou proceduru. Pro podrobné vyhodnocení je však transkripce podmínkou. Je možné pak zdůrazňovat důležitá místa podtrháváním, opatřovat určitá místa komentářem na kraji stránky nebo vytvářet seznamy a srovnávat jednotlivá místa textu.“ (Hendl, 2005, s. 208)

Získaná data byla zpracována metodou vytváření trsů.

„Metoda trsů slouží obvykle k tomu, abychom seskupili a konceptualizovali určité výroky do skupin, např. dle rozlišení určitých jevů, místa, případů atd. Tyto skupiny (trsy) by měly vznikat na základě vzájemného překryvu (podobnosti) mezi identifikovanými jednotkami.“ (Miovský, 2006, s. 221) Tímto procesem dále vznikají obecnější zformované kategorie – skupiny trsů.

Z přepsaného ohniskového rozhovoru jsem odstranila tzv. „vatu“ a začala barevně označovat trsy tematicky podobné (viz příloha č. 1 Ohniskový rozhovor – vybrané trsy) Tak vznikly kategorie trsů.

TAB. 3: Kategorie trsů

Trs č. 1	Dosavadní zkušenost pracovníků CHB s dobrovolníky
Trs č. 2	Průběh setkání klientů s dobrovolníkem a přínos pro klienty
Trs č. 3	Přínos práce dobrovolníků z hlediska pracovníků a chodu CHB
Trs č. 4	Málo dobrovolníků – příčiny
Trs č. 5	Vize ideálního dobrovolníka
Trs č. 6	Co by pomohlo k lepší spolupráci s dobrovolníky

5.1 Analýza jednotlivých kategorií trsů

5.1.1 Dosavadní zkušenosti pracovníků CHB s dobrovolníky

Diskusi v ohniskové skupině jsme otevřeli tématem dosavadních zkušeností s dobrovolníky v zařízení, zkušeností jednotlivých pracovníků, jak si na ně vzpomenou, během celé jejich praxe. Všichni respondenti postupně zmínili svoje pozitivní i negativní zkušenosti. V této části se diskuse nejméně zúčastnila resp. V, zřejmě proto, že pracuje v chráněném bydlení nejkratší dobu. K tomuto tématu se respondenti v průběhu celé diskuse vrátili několikrát, kdy si ve vztahu k jiným tématům vzpomněli na další zkušenosti s různými druhy dobrovolníků.

Respondent M začal jako první a okomentoval rovnou přínos práce dobrovolníků pro klienty: *“... ta zkušenost je velice dobrá u nás v zařízení ... dobrovolníci jsou tady přínosem, protože klienti mají toho pracovníka takzvaně „ohledného“. Je to nový impuls pro ně, když přijde někdo, může třeba s nimi jít ven, pomůže v situaci, ve které třeba ten pracovník nestíhá a tak různě. Takže u nás je to velkým přínosem si myslím ve službě.“*

Respondent R navázal porovnáním se sociálně terapeutickými dílnami, do kterých většina klientů chráněného bydlení dochází: *„Na dílny dobrovolníci moc nechodí... tady na Chráněném bydlení pravidelně třeba každý jeden den v týdnu, ale na dílny při takových nárazových akcích jako je jarmark, sportovní akce, kulturní. Za dílny tam chodí pravidelně dva, tři dobrovolníci. Dvě na plavání a jeden na stolní tenis a pravidelně podle těch akcí deset, dvanáct, ale to je jednorázově třeba dvě akce za rok.“*

J upřesnila nynější stav dobrovolníků na CHB: *„V současné době jsou tři dobrovolníci, no a od letošního roku jenom dva. Chodí Milan a Katka. Uvítali bychom více dobrovolníků, ale je pravda, že mladí dobrovolníci tady nevydrželi, v uvozovkách.“*

Respondentka U zmínila, že ne pokaždé zkušenosti s dobrovolníky jsou dobré, kdy dobrovolník nepřichází se správnou motivací a s malou zkušeností: *„...pamatuju si takovou trochu madam, která tu párkrát byla a přišla s tou představou, že jako se ti chudáci mají s námi tady tak špatně, a že ona přichází jako ten spasitel našich klientů, a že teď to bude všechno dobrý, že se jim bude intenzivně věnovat, a pak zjistila, že to leze do času a do energie a do komunikace a najednou prostě jak přišla tak zmizela.“* Na ní navázala J, že se to stává častěji: *„No ti mladší dobrovolníci to nedávají, protože ten klient, než získá tu důvěru ... ten klient chtěl spíš takové to posezení u kávy a ti akční mladí (dobrovolníci) chtějí*

jít ven a klient nechtěl, tak to nevydrželi. “ A U ještě dále doplnila: „...třeba Univerzita teď začala trochu spolupracovat, že přijdou na exkurzi a několik lidí je z toho nadšených v celé skupince. A je to takový slaměný oheň, jakože hurá, jo, to se mi líbí, to zkusím. Někteří to teda nezkusí ani a někteří to zkusí a shoří jak ta sláma velmi rychle. “ Vzpomněl si také R: „...bylo i několik, dva nebo tři bohatí podnikatelé, co mi řekli, že mají peněz a chtěli tady taky něco udělat, ale zjistili, že to není ono, aby seděli a pracovali s nimi. “

V pozdější fázi diskuse si někteří respondenti vzpomněli na další druh dobrovolníků, kteří jsou pomocí klientům CHB. U: „... Ještě nějakého ajťáka, na to máme klienta M., který tady dělá v podstatě na Chráněném bydlení tak trochu dobrovolníka ...že i ta B., která je bývalá klientka, která na dílnách dělá dobrovolnici, ale i tady. Protože ona jakoby svým vzorem táhne, posunuje je.“ doplňuje jí J: „Se všema se zná a ano berou ji za sobě rovnou“ a ještě dodává U: „Někdy prostě ta informace, kterou oni uslyší od nás (pracovníků) tak nic, a když to řekne B, tak to hned zafunguje.“

Dále se rozpoutala diskuse o dobrovolné činnosti bývalých a stávajících zaměstnanců. U: „Pak mě napadá, že ten typ dobrovolnice je naše bývalá pracovnice Maruška, která chodí na stejný kurz malování jak Míša, o kterém víme, že krásně kreslí, ale sama tam chodit nebude.“, kterou ukončil R: „To by bylo další dlouhé téma dobrovolnictví bývalých pracovníků a současných, kteří spoustu práce taky dělají jako dobrovolnickou i po skončení, pracovní doby, o víkendech ...při potravinové bance, když jsme oslovili zaměstnance, tak šlo 80 procent pracovníků. A šli na dobrovolnickou službu v sobotu.“

Na závěr R zmínil ještě jednu dobrovolnici: „Jak jde pojmout návštěvy paní ... za P. je to dobrovolnictví? Paní, která za ní přijde ve svém volnu, povídá si s ní, vezme ji do města, do cukrárny, do obchodu a vrací se zpátky (všichni souhlasí). A toto je právě to individuální, nepřijde do domku za všema hrát, ale přijde za tou jednou klientkou a věnuje se jenom jí. Domluví se s ní, jestli chce jít ven nebo jestli si chce povídat.“

Shrnutí: Zkušenost s dobrovolníky, kteří aktuálně dochází za klienty do chráněného bydlení a dílen, je dobrá. Všichni respondenti se shodli na tom, že je jich značně málo, do chráněného bydlení dochází pravidelně jen dva dobrovolníci, a že potřeby klientů jsou větší. V minulosti a i nyní se objevují dobrovolníci, kteří zde nevydrží, objeví se jen na chvíli, mají jiné představy, malé zkušenosti nebo špatnou motivaci. Například U zmiňuje „madam“, která si myslela, že klienti se mají v chráněném bydlení špatně a jen ona to změní, R vypráví o podnikatelích, kteří by možná uměli dát peníze, ale ne čas. Respondenti

vyjmenovali tři druhy dobrovolníků: dobrovolníky odjinud – formální dobrovolníky z organizací, i neformální dobrovolníky – bývalé nebo i aktuální klienty, kteří pomáhají ostatním, a zmínili dobrovolnou činnost aktuálních pracovníků vykonávanou v rámci svého volna a dobrovolníky z řad bývalých pracovníků. K neformálním dobrovolníkům patří paní, kterou zmiňuje R a věnuje se jen konkrétní klientce, je rodinnou přítelkyní, ale je fakt, že věnuje svůj čas. Zajímavým je, že mezi dobrovolníky můžeme zařadit i klienta M, který ve svém volnu přichází, aby ostatním klientům pomáhal s počítačovou gramotností. Bývalá klientka B má dokonce dobrovolnickou smlouvu přímo s Nadějí. Dlouhé téma by bylo „dobrovolnění“ bývalých i aktuálních pracovníků, kteří zdá se ochotně pomáhají nad rámec svých povinností ve svém volném čase.

5.1.2 Průběh setkání klientů s dobrovolníkem a přínos pro klienty

V další části diskuse jsme se zabývali tím, jak probíhají jednotlivá setkání dobrovolníků s klienty. Nejkonkrétněji to popsala V a J, které přímo pracují s klienty. V: *„... dobrovolníci na Chráněném bydlení chodí nakupovat s klienty, třeba na nějaké aktivity společné, společenské aktivity, do kina, jedou i na zábavu nebo do divadla. I v tomto směru pomáhají. A je pravda, že se může ten dobrovolník věnovat i klientovi a to individuálně. A pro ně toto je přínosem a impulsem.“* J: *„Tady na Chráněné bydlení chodí dobrovolníci v určité dny, Milan chodí v úterý, Katka chodí ve středu a dělají různé aktivity. Malují, nebo jdou na nákupy. Je fakt, že někteří klienti nechtějí, chtějí si sednout a být v klidu, dát si to kafe a jenom povykládat, tímto se taky učí od těch dobrovolníků, tou komunikací. Tak to jim taky pomáhá, probírají olympiádu a další.“*

R popsal, jak setkání probíhá na dílnách: *...“setkání probíhá tak, že u těch pravidelných činností stolní tenis, plavání, když se konají, přijdou sami dobrovolníci, ví v kolik hodin a kam. A u těch jednorázových akcí, my máme jejich seznam, takže jim řekneme tehdy a tehdy máme akci. Chtěli bychom, abyste tohle dělali v organizaci.“*

U pak precizuje, jak probíhají individuální setkání jednotlivých dobrovolníků s jednotlivými klienty: *... „(klientka) J. chce posedět a opravdu potřebuje podporu, protože nedojde si sama na kafe do města. Pracovník samozřejmě nemá čas s každým zvlášť chodit do města na kafe, posedět. ...občas si nakupuje nějaké drobné věci a to také v klidu probíhá někdy s dobrovolníkem. Zase holička, radí jim jaký design vlasů a někdy v tom jim pomůže, že je ostříhá. Tak to setkání probíhá trochu jinak. Když přijdou nějakí kluci, stu-*

dentí, tak prodiskutují s Patrikem já nevím nové aplikace, potom probíhá setkání u počítače.“

Pak se všichni pokoušeli zhodnotit, zda jsou setkání s dobrovolníky přínosem pro klienty. J to hodnotí: *„Jsou přínosem a z mnoha pohledů, už tím, že (klienti) ví, kdy přijde ten určitý dobrovolník, sledují hodiny, kdy přijde Milan a těší se.“*. Navazuje V: *„Tam je důležité, že je to někdo z venku. Protože oni se pořád setkávají s pracovníky, kteří jsou kolem nich, ale když přijde někdo z venku, koho třeba nevidí týden, tak oni si řeknou co je nového, koho kde potkal, takže mají takové jako kdyby spojení s tím vnějším světem.“*

Myšlenku o organizaci volného času vnáší U: *„No a v neposlední řadě je to organizace jejich volného času. ... oni (klienti) se dokážou naučit spoustu věcí, ale to co je pro ně těžké kromě financí je vymyslet co budeme dělat...A na tom dobrovolníkovi je, přinést ty impulsy, pojďme si zahrát „člověče nezlob se“.* J to komentuje: *„Teďka už si řeknou, ale sami nejdou do toho, jdou s dobrovolníkem nebo s pracovníkem, a je fakt, že se musí naučit, jak smysluplně vyplnit ten volný čas, protože tam je ten největší problém.“*

Názor, že je důležitá neformální práce dobrovolníka, vyslovila V: *Já si myslím, že oni jsou zvyklí na to, že my, pokud nastolíme nějaké téma, tak že s nimi budeme řešit a oni potřebují někdy jenom sdílet, prostě být, povyprávět, kdy z toho nic nevyplyne, žádná intervence ani žádná krizová intervence, ani rada, ale jenom prostě poplkat.*

Shrnutí: Dobrovolníci v chráněném bydlení pracují s jednotlivci i se skupinou klientů. Zabývají se různými činnostmi, dle momentální nálady a přání klienta. Jsou to často doprovody na drobný nákup, na kulturní akce, do kina či do divadla. Klientka J si sama nedokáže zajít na kafe do města, nebo drobný nákup a pracovníci nemají možnost ji v tom podpořit, tak ji doprovází dobrovolník. R zmiňuje, že dobrovolníci pomáhají také při organizaci akcí pořádaných v zařízení. Pro klienta je přínosem moct si někdy jen tak popovídat s někým jiným než s pracovníky nebo ostatními klienty. Dobrovolníci přinášejí nové impulsy, kontakt s vnějším světem a možnost smysluplně strávit čas. Pro osoby s mentálním postižením trávení volného času bývá velkým problémem. Klienti vědí, kdy má dobrovolník přijít a dopředu jsou připravení a očekávají s radostí setkání. Dobrovolník musí vycítit jaká je mezi klienty nálada a doporučit vhodnou činnost, například nějakou hru, nebo povídání na jakémkoliv téma.

5.1.3 Přínos práce dobrovolníků z hlediska pracovníků a chodu CHB

Dalším úhlem pohledu na práci dobrovolníků bylo, zda jejich práce je přínosná i z hlediska pracovníků. Všichni respondenti se shodli, že jednoznačně ano a diskutují nespořádaně a rychle navazují. U: „*Více času pak je na individuální práci, protože ta se těžko dělá. Jestli ten M. (dobrovolník) tady sedí s pěti (klienty), tak J. (pracovnice) může sedět s jedním a řešit něco.*“ Dodává J: „*Nebo pereme, nebo děláme jiné činnosti...*“ U: „*Přesně, jo, protože když tohle děláš, a jsou tady všichni. A ty cítíš, že oni už se tady nudí a už všichni čekají na tebe, tak to děláš v takovém jakoby spěchu...*“ V: „*...když přijde ten dobrovolník tak se s ním všichni baví, jsou kolem něho, a pak jsou lidi, kteří s ním nesedí, a těm se můžu věnovat.*“ Chráněné bydlení je komunitního typu a pracovník často komunikuje a vykonává činnosti s několika klienty najednou.

Z předešlé diskuse vyplynulo, že díky podpoře dobrovolníků má pracovník více času na individuální práci s klienty. To ještě zdůraznil M, který pracuje na „Desítce“, kde klienti bydlí v oddělených bytových jednotkách: „*No já si myslím, že na té desítce, kdy už mají svoje byty je daleko potřebnější tady ten individuálnější přístup, pak ta služba nebude až tak náročná pro toho pracovníka ... celou službu lítá z jednoho bytu do druhého. A ti dobrovolníci by dokázali ty klienty tak zabavit, aby prostě využili nějak ten svůj volný čas a určitě by to hodně ulehčilo.*“

Zajímavý aspekt vnesl R: „*...jsou třeba i odborníci dobrovolníci ... na plavání je to dobrovolník, který celý život učil v plavecké škole. Takže on těm klientům ukáže, jak mají plavat naprosto odborně, co dělají špatně, to by ten náš pracovník neuměl ... kromě toho spoustu našich pracovníků naučili taky, já nevím například styly, aby to pak mohli naučit klienty, ...taky ve stolním tenisu tady chodí člověk, který hraje závodně stolní tenis, na takové úrovni to naši pracovníci neumí, takže tam se přiučí i oni. Jednak svoje dovednosti, jednak tím, jak učit klienty.*“

Shrnutí: Díky podpoře dobrovolníků v celém chráněném bydlení mají pracovníci více času na individuální práci s klientem. Chráněné bydlení je komunitního typu a pracovník často komunikuje a vykonává činnosti s několika klienty najednou. Některé činnosti nelze vykonávat ve skupině, například praní, nácvik konkrétní dovednosti, úklid vlastního pokoje nebo věci ve vlastní skříni klienta. Také intervenční pohovory nebo individuální plánování musí probíhat v soukromí, za zavřenými dveřmi. To je důležité především v části zařízení, kde klienti bydlí v samostatných jednotkách.

V zařízení pracují také dobrovolníci – odborníci, díky kterým pracovníci nejen zlepšují svoje dovednosti, ale i schopnost učit to dál klienty. Příkladem jsou zde prozatím sporty: plavání a stolní tenis.

5.1.4 Málo dobrovolníků, potřeby klientů a příčiny

Již od začátku rozhovoru se objevuje téma, že v zařízení je málo dobrovolníků a potřeby klientů je značně převyšují. S přínosem dobrovolníků souhlasí R: *„Tak já za sebe taky souhlasím s přínosem, ale myslím si, že by mohl být i větší. No jednak, že jich není tolik (dobrovolníků), a jednak i ta oblast činnosti, ve kterých by mohli pomoci organizaci je daleko větší než to, co dělají teď.“*

Respondenti zmiňují specifické potřeby klientů, pro které prozatím nebylo možné najít dobrovolníky: R: *„Mě pořád napadá ta M. (klientka), která by fakt uvítala dobrovolníka, který by s ní jezdil na koncert Master of Rock na tři dny a ona by mu zaplatila lístek... a byl by spokojený on i M. A to je jeden příklad.“* J: *„... přes Adru jsme dávali (požadavek), že sháníme (dobrovolníka) i na klavír, ale ...nesehnali za celou tu dobu nikoho.“* U: (všichni souhlasí, že by uvítali více dobrovolníků a R by si chtěl moc vybírat) *„...na ty individuální věci co už jsme tady zmínili, na ty specifické potřeby.“* O desítce M: *„...Tam určitě ten individuální přístup, najít pro toho klienta vhodného člověka, který s ním bude sdílet zájmy a prostě životní postoje, a tak různě.“* R: *„... jak jsme říkali o přírodě, něco a ajťáctví, o návštěvě kulturních akcí. Přímou, že by přišel, vzal si klienta a věnoval se mu.“*

Respondenti se snaží najít příčiny. Práce na chráněném bydlení je pro dobrovolníky těžká, tvrdí M: *„...tady hraje roli u těch dobrovolníků, že to mají těžší, protože na těch akcích je to všechno strukturované. A ten dobrovolník ví, do čeho jde, co bude dělat a vlastně ví jaká je ta zakázka. Tady nemá nic, tady musí dojít, a musí vymyslet, jak ty klienty zabavit. Protože každý den ti klienti potřebují něco jiného. Záleží na náladě klienta a tak různě. Takže je to určitě náročnější a pokud ten dobrovolník není aktivní člověk, tak jde asi hledat jinde. Třeba někde do Domova důchodců, kde ví, že přijde za babičkami, udělat tu a tu činnost a je to pro něho určitě zajímavější než tohle.“* (všichni souhlasí) Potvrzuje to J: *„...každý ten klient by chtěl mít toho dobrovolníka pro sebe, jak říká Radek, nemáme tolik dobrovolníků, aby se jeden věnoval tomu a jeden tomu. ...Ten M. (dobrovolník) dokáže se všema komunikovat ...každému se věnuje, a to zas je dar, který ten dobrovolník musí mít. Komunikovat se všema. Ale je fakt, že je tam riziko, že se upnou ... že se na něho tak upnou tak, že už ho nepustí.“*

Další příčinu spatřují respondenti ve vnitřní motivaci dobrovolníků pro jejich práci. M: „*Já jsem zpozoroval takové dvě tendence, že u některých dobrovolníků jde o motivaci, že to dělají kvůli sobě, a pak jsou dobrovolníci, na kterých je vidět, že sem jdou kvůli těm lidem. Když to někdo dělá kvůli sobě, jakože mu to přináší naplnění pro něho, tak je zklamáný z toho, že nedojde naplnění a člověk, který je tady fakt kvůli těm lidem většinou prostě pro ně dělá, nechci říct daleko víc, ale má z toho prostě větší potěšení.*“ Souhlasí J: „*...někteří co to dělají kvůli sobě, nezůstávají tady dlouho...*“ Mírně oponuje U: „*No záleží na tom, že jestli to dělám kvůli sobě, protože chci být taková hodná, tak to je jedna věc a to většinou má tragické ty dopady. Ale druhá věc je, ano dělám to pro sebe a učím se komunikovat, zase ještě s jinak komunikujícím člověkem, jiným než jsem já.*“ Doplnuje V: „*... A ti co sem nechodí jen kvůli sobě, a naučí se komunikovat s klienty. Je to přínosné i pro ně samotné.*“

Pak se rozpoutává diskuse na téma, zda jsou dobrovolníci dostatečně proškolení a připravení. M: „*...ti dobrovolníci nejsou nachystaní tady nato. Oni sem jdou s tou myšlenkou, že přijdou do země míru a klidu, a potom třeba, když tady vznikají konflikty mezi klienty, tak neví jak v těchto situacích postupovat a jak se zachovat, jaké stanoviska by měli mít. Takže by měli být víc připravení si myslím na toto prostředí. Oni nevědí jak přistupovat k těm klientům a neví jak promluvit, vlastně jsou mladí a nemají ty zkušenosti.*“

J: „*Ale je fakt, že byli na proškolení i tady. Já jsem je seznámila s pravidly, jak to tady běží, jaký je chod tady domácnosti, co probíhá, co mají v denním režimu. Se vším jsem je seznámila, a já si myslím, že je to na dobrovolníkovi, jak se on zapracuje. On musí poznat, jestli ta práce bude přínosná nebo nebude přínosná. A jestli to dá nebo nedá.*“

Shrnutí: Všichni respondenti by uvítali více dobrovolníků, kteří by dokázali vykonávat větší spektrum činností. Práce dobrovolníků nepokrývá mnoho specifických potřeb klientů. Příčinu malého počtu dobrovolníků shledávají v tom, že na chráněném bydlení pro osoby s mentálním postižením je to práce náročnější než jinde. Práce s osobami s mentálním postižením vyžaduje mnoho trpělivosti, odhad situace, a to vyžaduje více zkušenosti. Klienti by chtěli mít „svého“ člověka, jelikož většinou nemají rodinu ani kamarády, hrozí však, že se příliš připoutají. Někteří dobrovolníci přichází ze sobeckých pohnutek, mají nesprávnou vnitřní motivaci a díky tomu brzy odejdou. Příčinou může být také malá připravenost. Přesto, že jsou v zařízení proškolení a seznámení s podmínkami, nemusí to být dostačující.

5.1.5 Vize ideálního dobrovolníka

Po krátké přestávce jsme nastolili téma, jaký by byl ideální dobrovolník, jaké by měl mít dovednosti, charakterové rysy. Nejdříve respondenti diskutovali, zda záleží na věku respondenta a respondent R vyprávěl o dobrovolnici, se kterou měli velice dobrou zkušenost: *„Nemusí rozhodovat (věk dobrovolníka), na plavání paní v 75 letech s námi organizovala, sama byla hodnotný člen organizačního týmu. Každý čtvrtek chodila plavat i v 75 letech, a když viděla, že to nezvládá, tak si sama za sebe sehnala dalšího dobrovolníka. To bylo perfektní, že to nenechávala na druhých, ale přišla, oslovila sama, pojdte mi s tím pomoci, a přebrat to. Ted' už nemůže.“* Respondent U hodnotí mladé dobrovolníky: *„Já si myslím, že je to i o organizaci svého vlastního času a hodnot. Mladí mají představu, že to nějak ještě dají do toho svého bohatého programu a pak, když si musí vybírat ... prostě asi vyhrává život. Ti starší si dokážou naplánovat, cíleně si říct, je to pro mě důležité chci to dělat. Ale někdy jsou i mladí nadšenci, ten David, který chodí na pinec, tak prostě přichází, ač je student pravidelně.“*

Respondent M mluví o zralé osobnosti: *„Já si myslím, že hlavně by to měla být zralá osobnost. Že nezáleží ani tak na tom věku, ale na tom jak je vyzrálý osobnostně. Protože, když není člověk vyzrálý, máme zkušenosti, že nedokáže s těmi lidmi navázat, nedokáže to v silných situacích ustát, a pak už se neukáže.“*

Respondent U zmiňuje zájmy dobrovolníka: *„... aby měl minimálně jeden zájem takový výraznější, ke kterému může strhnout lidi anebo pak univerzální přehled. Protože někdy přeskakují tady ty témata. Chvilku řešíš tady počítač, a pak řešíš háčkování řetízku, a pak řešíš tisíc takových různých témat.“*

Respondent V si myslí, že by měl umět naslouchat: *„Já si myslím, že by měl umět naslouchat ty lidi, jako vnímat to, co oni říkají a reagovat na to a mít vlastně jako kdyby ten cit k nim. Vlastně nemůže to každý dělat. Někdo nemá takový ten vztah, aby mohl sednout a komunikovat...“*

Pak se rozvinula diskuse o tom, zda existuje univerzální ideální dobrovolník U: *„Ještě přemýšlím nad tím, že určitě není univerzální ideální pro každého z těch klientů, někdo by potřeboval někoho, kdo moc mluví, někdo by potřeboval někoho, kdo umí poslouchat, ... Někdo potřebuje někoho akčního, někdo potřebuje někoho klidného.“*

Respondent R rozvíjí téma požadavku na ideálního dobrovolníka a vyjmenovává jich několik: *„... Ideální by byl z pohledu časového, kdyby nepracoval, že by mohl chodit pravidelně.“*

delně a i na nepravdivé akce, věděli bychom, že když mu zavoláme, tak přijde, druhá věc měl by mít vztah k té naší cílové skupině, ne aby z nich byl překvapený, ale aby třeba z rodiny měl zkušenosti už z jiné práce. To by pomohlo k tomu ideálnímu směru a potom aby byl takový vnímavý a sám chodil s nápady.“

Respondentovi J stačí nadšení: *„Já si myslím, že důležité je chtít, a dělat to s radostí tu dobrovolnickou činnost, to je důležité.“* Ale respondent U oponuje: *„... a dokážu si také představit toho naprosto neideálního, který prostě do toho vlezte a dokážu si i sebe představit, že mu doporučím, aby si našel něco jiného, i kdyby to dělal s nadšením...“* Respondent J trvá na svém: *„Tak po několika schůzkách to už pozná on sám, jestli mu to vyhovuje nebo ne, jestli by tu práci dělal rád nebo ne. Takže si myslím, že a je to dobrovolnická činnost je o tom dobrovolně tu činnost dělat.“* Přidává se respondent V: *„Je fakt, že si ukrojí kus toho času, ve kterém přijde sem a je to jeho čas, jeho volný čas, ...věnuje svůj volný čas druhým lidem. Tak to jako bych ocenila vůbec ten nápad, že se do toho někdo dá, že se rozhodl to dělat.“* Respondent U trvá na svém: *„Dokážete si ale představit, že on s nadšením sem chodí, ale my bychom řekli, ale ať sem nechodí. Protože něco by dělal třeba tak špatně, že by to bylo špatně ...ale většinou ten dobrovolník vycítil, že tam je něco špatně, že ti klienti s ním nechtějí komunikovat, ...“* Respondent V dodává: *„Je fakt, že ti klienti to dají najevo. Že se jim něco nelíbí. Vycítí to, kdo ano, kdo ne.“*

Shrnutí: Respondenti se pokoušeli vytvořit vizi ideálního dobrovolníka. Společně se shodli na tom, že nezáleží na věku, ale na individualitě dobrovolníka. Starý i mladý člověk může mít uspořádané hodnoty a priority, být zodpovědný. Mladým osobám však často chybí životní zkušenosti. Důležité však je, aby dobrovolník byl zralou osobností, aby navázal kontakt s klienty a ustál „silné“ situace.

Univerzální ideální dobrovolník neexistuje, jelikož každý klient potřebuje něco jiného (klidného dobrovolníka, který poslouchá nebo aktivního, který inspiruje). Respondenti vyjmenovali mnoho požadavků na ideálního dobrovolníka: mnoho času, flexibilita, zkušenost s cílovou skupinou, aby uměl naslouchat, aby měl nějaký zájem a uměl k němu přitáhnout i klienty, ale i všeobecný přehled. Části respondentů stačí pouhé nadšení a to vyvolalo bouřlivou diskusi.

5.1.6 Co by pomohlo k lepší spolupráci s dobrovolníky

V průběhu celé diskuse respondenti generovali nápady, co by pomohla k lepší spolupráci s dobrovolníky:

R: „*Já myslím, že toto by se zlepšilo takovým aktivnějším přístupem z naší strany. Jednak asi určit na každé službě člověka, který by za to dobrovolnické zodpovídal, buď vedoucí služby, nebo někoho vhodného a pojmout to jinak. Teď my vlastně čekáme, kdo k nám přijde, a vlastně přijde člověk, který má svoji představu, kterou se snaží nám tady nabídnout. My bychom měli sami vymyslet, co chceme od dobrovolnické služby, a potom na tu Adru dát přímo chceme tyto činnosti v tomto období.*“

U: „*Možná co mě ještě napadá, na té Adře to nenechejme to proškolení. Adra není specifikovaná jen na osoby s mentálním postižením a tady to má prostě své specifika. Například to, že někdo se nechá s těch dobrovolníků odradit zahlcením hned první den... vzpomínám, chytl se ho Patrik a prostě během hodiny vyčerpá do suché nitky jednoho dobrovolníka, který už víckrát nepřišel potom. Takže to bylo tak intenzivní, že to prostě neustál.*“

U: „*...jestli my jsme se nemohli jako organizace zamyslet i proč odešli a co jsme mohli udělat proto, abychom jim to usnadnili. Jak jsi říkal, že možná více péče, protože i jsem natrefila, že někdo z nich říkal, „takový jsem tady ztracený“, „nevím jak to uchopit“. V té počáteční fázi kdy bychom někoho víc doprovázeli ...*“

R: „*Měli bychom třeba i více na poradách o tom diskutovat. Říct si, teďka proberme dobrovolníky a vymýšlet společně co dál ...Bude jich přibývat, protože jak firmy, tak školy, k tomu tak trošičku motivují. Za mnou třeba přišel otec studentky, která jde na střední školu a potřeboval potvrzení, že u nás dělala dobrovolnickou činnost, protože to chtějí mít v životopise. Opravdu nám pomohla třeba na potravinové bance, kdy tam dva dny ve svém volnu byla, můžeme dát potvrzení. Syn, když se chtěl hlásit na nějaké zahraniční studium, tak mu řekli, že jednoznačně, hodně mu pomůže, když bude mít napsané aktivity různé například dobrovolnickou službu s handicapovanými...takto poznají, jestli má zájem o aktivní život, jestli nabírá zkušenosti.*“

M: „*...určité struktury vytvořit nebo tu zakázku, jakože má klientku, která má ty a ty zájmy chceme ji podpořit v tom a v tom. No možná nějaké jasnější věci, mít přehled v tom, do čeho dobrovolníci jdou a mít v tom přehled co klienti potřebují.*“

Shrnutí: Respondenti navrhli několik kroků, které by mohla organizace udělat, aby se zlepšila situace s dobrovolníky a aby jich přicházelo více. V první řadě doporučili aktivnější přístup ze strany organizace a určení za každou službu konkrétního člověka, který by zodpovídal za spolupráci s dobrovolníky. Je nutné upřesnit, co vlastně organizace od dobrovolníků očekává. Zdokonalit systém proškolení dobrovolníků, nenechávat jen na dobrovolnických organizacích a krátkém školení v zařízení, proškolit v tématu práce s cílovou skupinou. Poskytnout dobrovolníkům start a déle je doprovázet. Díky dnešním trendům škol bude přibývat dobrovolníků, kteří budou potřebovat potvrzení, že jsou aktivní v dobrovolnické činnosti. Vytvořit přesnější struktury, konkrétnější zakázku, jasnější přehled pro dobrovolníka.

5.2 Shrnutí výzkumu

V této kapitole shrnu výsledky ohniskové skupiny a zároveň odpovím na dílčí výzkumné otázky a v závěru odpovím na hlavní výzkumnou otázku.

Jaká je dosavadní zkušenost s dobrovolníky v CHB?

Zkušenost s dobrovolníky, kteří aktuálně dochází za klienty do chráněného bydlení a dílen, je dobrá, ale je jich značně málo a potřeby klientů jsou větší. V minulosti a i nyní se objevují dobrovolníci, kteří zde nevydrží, mají jiné představy, malé zkušenosti nebo špatnou motivaci. Respondenti vyjmenovali tři druhy dobrovolníků:

- dobrovolníky „odjinud“ – neformální i formální z dobrovolnických organizací
- dobrovolníky – bývalé nebo i aktuální klienty, kteří pomáhají ostatním
- dobrovolná činnost aktuálních pracovníků vykonávaná v rámci svého volna a dobrovolníky z řad bývalých pracovníků.

Jaký je přínos práce dobrovolníků pro klienty?

Dobrovolníci v chráněném bydlení pracují s jednotlivci i se skupinou klientů. Zabývají se různými činnostmi, dle momentální nálady a přání klienta. Jsou to často doprovody na drobný nákup, na kulturní akce, do kina či do divadla. Pro klienta je přínosem moct si někdy jen tak popovídat s někým jiným než s pracovníky nebo ostatními klienty. Dobrovolníci přinášejí nové impulsy, kontakt s vnějším světem a možnost smysluplně strávit čas. Pro osoby s mentálním postižením trávení volného času bývá velkým problémem.

Jaký je přínos práce dobrovolníků pro pracovníky a chod celého CHB?

Díky podpoře dobrovolníků v celém chráněném bydlení mají pracovníci více času na individuální práci s klientem. Chráněné bydlení je komunitního typu a pracovník často komunikuje a vykonává činnosti s několika klienty najednou. Některé činnosti nelze vykonávat ve skupině, například praní, nácvik konkrétní dovednosti, úklid vlastního pokoje nebo věci ve vlastní skříni klienta. Také intervenční pohovory nebo individuální plánování musí probíhat v soukromí, za zavřenými dveřmi. To je důležité především v části zařízení, kde klienti bydlí v samostatných jednotkách.

V zařízení pracují také dobrovolníci – odborníci, díky kterým pracovníci nejen zlepšují svoje dovednosti, ale i schopnost učit to dál klienty. Příkladem jsou zde prozatím sporty: plavání a stolní tenis.

Jaké jsou nenaplněné potřeby klientů CHB a jaký by byl ideální dobrovolník?

Všichni respondenti by uvítali více dobrovolníků, kteří by dokázali vykonávat větší spektrum činností. Práce dobrovolníků nepokrývá mnoho specifických potřeb klientů, jako jsou doprovod na rockový koncert, podpora počítačové gramotnosti, vycházky do přírody a další. Příčinou malého počtu dobrovolníků shledávají v tom, že na chráněném bydlení pro osoby s mentálním postižením je to práce náročnější než jinde. Klienti by chtěli mít „svého“ člověka, jelikož většinou nemají rodinu ani kamarády, hrozí však, že se příliš připoutají.

Respondenti se pokoušeli vytvořit vizi ideálního dobrovolníka. Společně se shodli na tom, že nezáleží na věku, ale na individualitě dobrovolníka. Starý i mladý člověk může mít uspořádané hodnoty a priority, být zodpovědný. Mladým osobám však často chybí životní zkušenosti. Důležité však je, aby dobrovolník byl zralou osobností, aby navázal kontakt s klienty a ustál „silné“ situace.

Univerzální ideální dobrovolník neexistuje, jelikož každý klient potřebuje něco jiného (klidného dobrovolníka, který poslouchá nebo aktivního, který inspiruje). Respondenti vyjmenovali mnoho požadavků na ideálního dobrovolníka: mnoho času, flexibilita, zkušenost s cílovou skupinou, aby uměl naslouchat, aby měl nějaký zájem a uměl k němu přitáhnout i klienty, ale i všeobecný přehled. Části respondentů stačí pouhé nadšení a to vyvolalo bouřlivou diskusi.

Co by pomohlo k lepší spolupráci organizace s dobrovolníky?

Někteří dobrovolníci přichází ze sobeckých pohnutek, mají nesprávnou vnitřní motivaci a díky tomu brzy odejdou. Příčinou může být také malá připravenost. Přesto, že jsou v zařízení proškolení a seznámení s podmínkami, nemusí to být dostačující.

Respondenti navrhli několik kroků, které by mohla organizace udělat, aby se zlepšila situace s dobrovolníky a aby jich přicházelo více. V první řadě doporučili aktivnější přístup ze strany organizace a určení za každou službu konkrétního člověka, který by zodpovídal za spolupráci s dobrovolníky. Je nutné upřesnit, co vlastně organizace od dobrovolníků očekává. Zdokonalit systém proškolení dobrovolníků, nenechávat jen na dobrovolnických organizacích a krátkém školení v zařízení, proškolit v tématu práce s cílovou skupinou. Poskytnout dobrovolníkům dobrý start a déle je doprovázet. Díky dnešním trendům škol bude přibývat dobrovolníků, kteří budou potřebovat potvrzení, že jsou aktivní v dobrovolnické činnosti. Vytvořit přesnější struktury, konkrétnější zakázku, jasnější přehled pro dobrovolníka.

Jaký je přínos práce dobrovolníků pro CHB Naděje Zlín?

Zkušenost s dobrovolníky v zařízení je dobrá, ale práce dobrovolníků zdaleka nepokrývá všechny potřeby klientů. Organizace není ve věci dobrovolnictví dostatečně aktivní a nemá promyšlený a ucelený program. Pro klienty jsou dobrovolníci velkým přínosem, aktivizují je, přináší nové impulsy. Dobrovolníci ulehčují práci profesionálů a těm vzniká větší prostor pro individuální práci s klienty. Nejsou pokryty specifické potřeby jednotlivých klientů.

Z ohniskové diskuse pracovníků vyplývá několik doporučení pro zlepšení situace:

- aktivnější přístup ze strany organizace
- určení za každou službu konkrétního člověka, který by zodpovídal za spolupráci s dobrovolníky
- upřesnit, co vlastně organizace od dobrovolníků očekává, probrat na poradách
- vytvořit přesnější struktury, konkrétnější zakázku, jasnější přehled pro dobrovolníka.
- Zdokonalit systém proškolení dobrovolníků
- proškolit v tématu práce s cílovou skupinou

To ve velké míře odpovídá základním předpokladům úspěšné činnosti dobrovolníků v sociální službě z knihy Matouška *Metody a řízení sociální práce*, zmíněné na straně 17 této práce v části teoretické.

- *Jasně definovaný úkol dobrovolníka, jeho role vůči klientům, v souladu s posláním organizace*
- *Koordinace činnosti dobrovolníků, stanovení zodpovědného pracovníka.*
- *Výběrová procedura a vhodný výběr dobrovolníků provedený zkušeným profesionálem*
- *Zácvik dobrovolníků, kde nestačí teoretické vysvětlení, v čem práce spočívá, ale i praktický nácvik situací, které mohou nastat. Věnovat pozornost kritickým situacím a nacvičit bezpečné postupy.*
- *Průběžná supervize – podpora profesionála jako forma učení i psychická podpora.*
- *Posilování motivace*

ZÁVĚR

V této bakalářské práci jsem se snažila zmapovat přínos práce dobrovolníků v organizaci, ve které jsem vykonávala praxi. V první teoretické části jsem popsala stručnou historii dobrovolnictví a přiblížila pojmy spojené s dobrovolnictvím, jako jsou dobročinnost, altruismus. Dále jsem se zabývala dobrovolnictvím v organizacích a sociálních službách. V souvislosti s výzkumem jsem také věnovala kapitolu cílům a principům práce s osobami s mentálním postižením. Pokoušela jsem se uvědomit si, jaké motivy vedou lidi k věnování svého času nejen sobě a své rodině, ale i osobám méně šťastným, které potřebují pomoc ostatních. Díky prostudované literatuře jsem více pochopila kontext dobrovolnické práce v chráněném bydlení pro osoby s mentálním postižením. Uvědomila jsem si také, že být dobrovolníkem zde může být těžší než v jiných organizacích.

V praktické části jsem popsala výzkum, který byl prováděn v chráněném bydlení Naděje ve Zlíně. Vzhledem k tomu, že výzkum není obecný, ale týká se konkrétního chráněného bydlení, byl zvolen kvalitativní výzkumný přístup. Sběr dat proběhl pomocí ohniskového rozhovoru a analýza dat byla zpracována metodou trsů. Každé kategorii trsů jsem věnovala samostatnou podkapitulu zakončenou krátkým shrnutím. Výsledky celého výzkumu jsem shrnula v předešlé kapitole a odpověděla tak na výzkumné otázky.

Jsem si vědomá, že tento výzkum má svoje limity. Jednak je to moje první badatelská práce a kvalitativní výzkum vyžaduje zkušeného výzkumníka. Také výzkumný vzorek je malý a výsledky výzkumu není možné vztáhnout na celou populaci. Jsou platné pouze pro právě zkoumaný vzorek.

Mým záměrem bylo přispět k lepší spolupráci organizace s dobrovolníky a výsledkem výzkumu je několik doporučení pro další praxi. Výsledky budou předány vedoucímu zařízení s poděkováním, za to, že jsem mohla sledovat dobrou práci s klienty a sdílet přátelskou atmosféru, která panuje v zařízení. Všem klientům do budoucna přeji, aby se jim povedlo najít „svoje lidi“ (jak to zmínil jeden z respondentů), se kterými by se mohli podělit o svoje radosti i strasti života.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

FRIČ, Pavol a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: Agnes, 2001. ISBN 80-902633-7-2

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-0219-6.

HLAĎO, Petr. *Úvod do pedagogického výzkumu pro učitelé středních škol*. Brno: Institut celoživotního vzdělávání, Mendelova univerzita v Brně, 2011. ISBN 978-80-7375-544-7.

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

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

MATOUŠEK, O., J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ, 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1362-5.

SKUTIL, Martin. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-778-7.

SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9.

STRAUSS, Anselm a Juliet Corbinová. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky zakotvené teorie*. Boskovice: ALBERT, 1999. ISBN 80-85834-60

ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7

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

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7178-6.

ZÁŠKODNÁ, Helena. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 978-807464462-7

INTERNETOVÉ ZDROJE:

PASTIERIKOVÁ, Lucia a Vojtech Regec. *Metodický materiál: Komunikace a lidé s mentálním postižením*. [online]. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <http://posit.upol.cz/materials/komunikace-1.pdf>

LEČBYCH, Martin. *Modely mentální retardace* [online]. [cit. 2018-04-15]. Dostupné z: <http://martinlecbych.sweb.cz/publikace/Modely%20mentalni%20retardace.pdf>

ZDROJE:

VNITŘNÍ PŘEDPIS PRO POBOČKU ZLÍN, číslo 195 ze dne 1. 1. 2013 Standardy kvality sociální služby, sociálně terapeutické dílny Dům Naděje Zlín

NADĚJE, POBOČKA ZLÍN, VNITŘNÍ PŘEDPIS Č. 262 ZE DNE 1. 9. 2016, Standardy kvality sociální služby chráněného bydlení Domu NADĚJE Zlín

ZÁKONY:

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 *o sociálních službách*. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2006, částka 37, s. 1257 – 1289. ISSN 1211 – 1244.

Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, *kerou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2006, částka 164, s. 7021 – 7048. ISSN 1211 – 1244.

Zákon č. 198/2002 Sb. ze dne 24. dubna 2002 *o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)* [online]. In: Sbíрка zákonů České republiky. [cit. 2018-04-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- LMR Lehká mentální retardace.
- SMS Středně těžká mentální retardace.
- TMR Těžká mentální retardace.
- HMR Hluboká mentální retardace.
- MR Mentální retardace.
- MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- CHB Chráněné bydlení.

SEZNAM TABULEK

TAB. 1: Důležitá pravidla pro komunikaci s osobami s mentálním postižením...s. 25
TAB. 2: Respondenti ohniskové skupiny..... s. 37
TAB. 3: Kategorie trsů.....s. 38

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P 1 – OHNISKOVÝ ROZHOVOR - VYBRANÉ TRSY

PŘÍLOHA P I: OHNISKOVÝ ROZHOVOR – VYBRANÉ TRSY

LEGENDA:

- Dosavadní zkušenosti pracovníků CHB s dobrovolníky
- Průběh setkání a přínos pro klienty
- Přínos z hlediska pracovníků
- Málo dobrovolníků – příčiny
- Co je potřeba?
- Ideální dobrovolník
- Co by pomohlo?

Jakou zkušenost máte s dobrovolníky ve vašem zařízení?

M: Já myslím, že ta zkušenost je velice dobrá u nás v zařízení, že dobrovolníci jsou tady přínosem, protože klienti mají toho pracovníka takzvaně ohledněného. Je to nový impuls pro ně, když přijde někdo, může třeba s nimi jít ven, pomůže v situaci, ve které třeba ten pracovník nestíhá a tak různě. Takže u nás je to velkým přínosem si myslím ve službě.

R: Tak já za sebe taky Radek, je souhlasím, že přínosem je, ale myslím si, že by mohl být i větší. No jednak, že jich není tolik, a jednak i ta oblast činnosti, ve kterých by mohli pomoci organizaci je daleko větší než to co dělají teď.

V: Takže dobrovolníci na Chráněném bydlení chodí nakupovat s klienty, třeba na nějaké aktivity společné, společenské aktivity, do kina, jedou i na zábavu nebo do divadla. I v tomto směru pomáhají. A je pravda, že se může ten dobrovolník věnovat i klientovi a to individuálně. A pro ně toto je přínosem a impulsem.

R: Na dílny dobrovolníci moc nechodí... tady na Chráněném bydlení pravidelné třeba každý jeden den v týdnu, ale při takových nárazových akcích jako je jarmark, sportovní akce, kulturní, anebo pravidelné máme dobrovolníky při plavání, ale to je otázka třeba dvou hodin.

J: V současné době jsou tři dobrovolníci no a od letošního roku jenom dva. Chodí Milan Trávníček a Katka. Uvítali bychom více dobrovolníků, ale je pravda, že mladí dobrovolníci tady nevydrželi v uvozovkách.

J: Tak práce je individuální s klienty, a každý klient má jiné přání, a taky než si získají tu důvěru k tomu dobrovolníkovi. To trvá.

R: Za dílny tam chodí pravidelně dva, tři dobrovolníci. Dvě na plavání a jeden na stolní tenis a pravidelně podle těch akcí deset, dvanáct, ale to je jednorázově třeba dvě akce za rok.

U: ...za tu dobu co tu pracuji, jsem zaznamenala více těch dobrovolníků, někteří přišli třeba i jednorázově, protože to prostě nezvládají nebo není to, jak si to představovali

U: pamatuju si takovou trochu madam, která tu párkrát byla a přišla s tou představou, že jako se ti chudáci mají s námi tady tak špatně, a že ona přichází jako ten spasitel našich klientů, a že teď to bude všechno dobrý, že se jim bude intenzivně věnovat, a pak zjistila, že to leze do času a do energie a do komunikace a najednou prostě jak přišla tak zmizela.

J: No ti mladší dobrovolníci to nedávají, protože ten klient, než získá tu důvěru, to nevydrželi...ten klient to chtěl individuálně, spíš takové to posezení u kávy a ti akční mladí (dobrovolníci) chtějí jít ven a klient nechtěl tak nemohli jednat.

R: Já myslím, že toto by se zlepšilo takovým aktivnějším přístupem z naší strany. Jednak asi určit na každé službě člověka, který by za to dobrovolnické zodpovídal, buď vedoucí služby, nebo někoho vhodného a pojmout to jinak. Teď my vlastně čekáme, kdo k nám přijde, a vlastně přijde člověk, který má svoji představu, kterou se snaží nám tady nabídnout. My by jsme měli sami vymyslet co chceme od dobrovolnické služby, a potom na tu Adru dát přímo chceme tyto činnosti v tomto období.

R: Mě pořád napadá ta Míša Rochovanská, která by fakt uvítala dobrovolníka, který by s ní jezdil na koncert Master of Rock na tři dny a ona by mu zaplatila lístek. Myslím, že kdyby jsme tady toto požadovali po Adře, anebo inzerátem na UTB, že se určitě najde dobrovolník, který by s ní na ty koncerty jezdil a byl by spokojený on i Míša. A to je jeden příklad. A takových by jsme mohli víc vymýšlet my sami. Toto chceme, toto zadejme na dobrovolnickou službu. Možná na desítku by byly(náměty) taky

U: Možná co mě ještě napadá, na té Adře to nenechajme to proškolení. Adra není specifikovaná jen na osoby s mentálním postižením a tady to má prostě své specifika. Například to, že někdo se nechá s těch dobrovolníků odradit zahlcením hned první den... vzpomínám, chytl se ho Patrik a prostě během hodiny vyčerpál do suché nitky jednoho dobrovolníka, který už víckrát nepřišel potom. Takže to bylo tak intenzivní, že to prostě neustál.

M: Já sem stejného názoru, že ti dobrovolníci nejsou nachystaní tady nato. Oni sem jdou s tou myšlenkou, že přijdou tady do země míru a klidu, a potom třeba, když tady vznikají konflikty mezi klienty, tak neví jak v těchto situacích postupovat a jak se zachovat, jaké stanoviska by měli mít. Takže by měli být víc připravení si myslím tady na toto prostředí. Oni nevědí jak přistupovat k těm klientům a neví jak promluvit, vlastně jsou mladí a nemají ty zkušenosti.

J: Ale je fakt, že byli na proškolení i tady. Já jsem se seznámila s pravidly, jak to tady běží, jaký je chod tady domácnosti, co probíhá, co mají v denním režimu. Se vším jsem se seznámila, a já si myslím, že je to na dobrovolníky, jak se on zapracuje. On musí poznat, jestli ta práce bude přínosná nebo nebude přínosná. A jestli to dá nebo nedá.

J: Ano je to o trpělivosti. A je fakt, že tu máme starší klienty, kteří nechtějí být akční.

J: Takže přes Adru jsme dávali (požadavek), že sháníme (dobrovolníka) i na klavír, ale ta Adra nemá nikoho na klavír. Tak nesehnali za celou tu dobu nikoho.

U: A někdy to bylo na popud, že i třeba Univerzita teď začala trochu spolupracovat, že přijdou na exkurzi a několik lidí je z toho nadšených v celé skupince. A je to takový slamený oheň, jakože hurá, jo, to se mi líbí, to zkusím. Někteří to teda nezkusí ani a někteří to zkusí a shoří jak ta sláma velmi rychle.

R: Nemusí rozhodovat (věk dobrovolníka), na plavání paní Kenigová v 75 letech s námi organizovala, sama byla hodnotný člen organizačního týmu. Každý čtvrtek chodila plavat i v 75 letech a když viděla, že to nezvládá, tak si sama za sebe sehnala dalšího dobrovolníka. To bylo perfektní, že to nenechávala na druhých, ale přišla, oslovila sama pojd'te mi s tím pomoci, a přebrat to. Teď už nemůže.

J: Já si taky myslím, že ten věk nerozhoduje, že fakt záleží na tom přístupu a vcítění a empatii.

R: Tady platí spíš, čím starší tím lepší. Oni mají srovnané své hodnoty, vědí, co chtějí, co je čeká a u těch studentů, to je taková nárazovka.

U: Já si myslím, že je to i o organizaci svého vlastního času a hodnot. Mladí mají představu, že to nějak ještě dají do toho svého bohatého programu a pak, když si musí vybrat – půjdu za mentálně postiženýma na Chráněné bydlení anebo půjdu na rande, které se mi vyrojilo včera. Tady sem domluvený, ale sem chci jít. A prostě asi vyhrává život. Ti starší si dokážou naplánovat, cíleně si říct je to pro mě důležité chci to dělat. Ale někdy jsou i

mladí nadšenci, ten David, který chodí na pinec, tak prostě přichází, ač je student pravidelně.

R: Pamatuji si, že tam bylo i několik, dva nebo tři bohatí podnikatelé, co opravdu mi řekli, že mají peněz a chtěli tady taky něco udělat, ale zjistili, že to není ono, aby na dílně seděl a pracoval s nimi.

U: Já si pamatuju i toho, který chtěl tady založit kapelu, když byl na praxi z Merlinu, a uviděl, že tam máme hudební nástroje tak bylo velké nadšení. Spousta z našich klientů pak bylo zklamaných, protože on už potom se neobjevil, že je to jednodušší si představoval.

U: ...jestli my jsme se nemohli jako organizace zamyslet i proč odešli a co jsme mohli udělat proto, abychom jim to usnadnili. Jak jsi říkal, že možná více péče, protože i jsem natrefila, z nich někdo říkal, „takový jsem tady ztracený“, „nevím jak to uchopit“. V té počáteční fázi kdy bychom někoho víc doprovázeli ...

R: Měli bychom třeba i více na poradách o tom diskutovat. Říct si, teďka proberme dobrovolníky a vymýšlet společně co dál ...Bude jich přibývat, protože jak firmy, tak školy, k tomu tak trošičku motivují. Za mnou třeba přišel otec studentky, která jde na střední školu a potřeboval potvrzení, že u nás dělala dobrovolnickou činnost, protože to chtějí mít v životopise. Opravdu nám pomohla třeba na potravinové bance, kdy tam dva dny ve svém volnu byla, můžeme dát potvrzení. Syn, když se chtěl hlásit na nějaké zahraniční studium, tak mu řekli, že jednoznačně, hodně mu pomůže, když bude mít napsané aktivity různé například dobrovolnickou službu s handicapovanými...takto poznají, jestli má zájem o aktivní život, jestli nabírá zkušenosti.

J: Tady na Chráněné bydlení chodí dobrovolníci v určité dny, Milan chodí v úterý, Katka chodí ve středu a dělají různé aktivity. Malují, nebo jdou na nákupy. Je fakt, že někteří klienti nechtějí, chtějí si sednout a být v klidu, dát si to kafe a jenom povykládat, tímto se taky učí od těch dobrovolníků, tou komunikací. Tak to jim taky pomáhá, probírají olympiádu a další

R: Na dílnách setkání probíhá tak, že u těch pravidelných činností stolní tenis, plavání, když se konají, přijdou sami dobrovolníci, ví v kolik hodin a kam. A u těch jednorázových akcí, my máme jejich seznam, takže jim řekneme tehdy a tehdy máme akci. Chtěli bychom, abyste tohle dělali v organizaci.

U: ...je to dost individuální, například taková (klientka) Jitka chce posedět a opravdu potřebuje podporu, protože nedejde si sama na kafe do města. Pracovník samozřejmě nemá čas s každým zvlášť chodit do města na kafe, posedět. ...občas si nakupuje nějaké drobné věci a to také v klidu probíhá někdy s dobrovolníkem.

U: Zase holička, radí jim jaký design vlasů a někdy v tom jim pomůže, že je ostříhá. Tak to setkání probíhá trochu jinak.

U: Když přijdou nějakí kluci, studenti, tak prodiskutují s Patrikem já nevím nové aplikace, potom probíhá setkání u počítače a baví se o věcech, o kterým mnohdy ten pracovník až tolik nerozumí jak ten mladý kluk, který se tím prostě zabývá.

J: Jsou přínosem a z mnoha pohledů, už tím, že (klienti) ví, kdy přijde ten určitý dobrovolník, sledují hodiny, kdy přijde Milan. Takže i pro ně je důležitá ta schůzka s tím dobrovolníkem.

V: Tam je důležité, že je to někdo z venku. Protože oni se pořád setkávají s pracovníky, kteří jsou kolem nich, ale když přijde někdo z venku, koho třeba nevidí týden, tak oni si řeknou co je nového, koho kde potkal, takže mají takové jako kdyby spojení s tím vnějším světem.

U: No a v neposlední řadě je to organizace jejich volného času. U těch mentálně postižených, myslím si, že oni se dokážou naučit spoustu věcí, ale to co je pro ně těžké kromě financí je vymyslet co budeme dělat. Co teď budeme dělat, co teď budeme odpoledne dělat a ani by nemuseli možná sledovat každé odpoledne televizi, ale oni neumí si vymyslet, co budeme dělat. A na tom dobrovolníkovi je, přinést ty impulsy, dát ty impulsy, pojd'me si zahrát „člověče nezlob se“. Protože oni si sami neřeknou, pojd'te si zahrát „člověče nezlob se“.

J: Teďka už si řeknou, ale sami nejdou do toho, jdou s dobrovolníkem nebo s pracovníkem a je fakt, že se musí naučit, jak smysluplně vyplnit ten volný čas, protože tam je ten největší problém

U: Já si myslím, že oni jsou zvyklí na to, že my pokud nastolíme nějaké téma, tak že s nimi budeme řešit a oni potřebují někdy jenom sdílet, prostě být, povyprávět, kdy z toho nic nevyplyne žádná intervence ani žádná krizová intervence, ani rada, ale jenom prostě poplkat. Jo, a to je podle mě také dost důležitá věc. I když tohle pracovníci se snaží jakoby dělat, ale vždycky už v nás běží už já nevím taková nějaká mentorská žilka jako povinnost

a ten dobrovolník může vyslechnout, prostě nic na to neříct nebo říct historku z natáčení svoji a to je taky podle mě účastní.

M: Jestli do toho můžu vstoupit. Tak já si myslím, že tady hraje roli u těch dobrovolníků, že to mají těžší, protože na těch dílnách a na těch akcích je to všechno strukturované. A ten dobrovolník ví, do čeho jde, co bude dělat a vlastně ví jaká je ta zakázka. Tady nemá nic, tady musí dojít, a musí vymyslet jak ty klienty zabavit. Protože každý den ti klienti potřebují něco jiného. Záleží na náladě klienta a tak různě. Takže je to určitě náročnější a pokud ten dobrovolník není aktivní člověk, tak jde asi hledat jinde. Třeba někde do Domova důchodců, kde ví, že přijde za babičkami, udělat tu a tu činnost a je to pro něho určitě zajímavější než tohle. (všichni souhlasí)

R: Nejde říct je to přínosem (pro všechny), například dobrovolnictví od Milana je přínosem pro ty, kdo hrají ty karty, „člověče nezlob se“ nebo kostky. A není přínosem pro Patrika, který by chtěl mluvit s aťákem a debatovat. Není přínosné pro Lubu [REDACTED], kterého nebaví kostky, ale chtěl by jít do lesa, aby mu ukazoval kde je který brouk, kde je který tvor nebo strom. Pro Míšu, který by s ním vykládala o metalových skupinách. Takže nejde říct je to přínosné i není.

U: No spíš se ptáme jakým a pro koho, ale díky tomu je vidět, že celé spektrum celá škála a těch možností co by tady mohli dělat a kdo všechno by se tady mohl uplatnit.

M: A to se dostáváme k tomu, jak říkal Radek, že určité struktury vytvořit nebo tu zakázku, jakože má klientku, která má ty a ty zájmy chceme ji podpořit v tom a v tom. No možná nějaké jasnější věci, mít přehled v tom, do čeho dobrovolníci jdou a mít v tom přehled.

U: No, ale možná i to, že přijde a pobude tady s tím zrovna, kdo zrovna v té spolci sedí, a to je na tom to těžké. Protože on musí vychytat, jaká je tady nálada, co je teď potřeba říct, jestli navrhnout tu hru anebo je tady smutek, nebo třeba něco rozvykládat nebo co vlastně.

J: Je fakt, že každý ten klient by chtěl mít toho dobrovolníka pro sebe, jak říká Radek, nemáme tolik dobrovolníků, aby se jeden věnoval tomu a jeden tomu. ...Ten Milan dokáže se všema komunikovat ...každému se věnuje, a to zas je dar, který ten dobrovolník musí mít. Komunikovat se všema.

U: ...jednotliví klienti chtějí mít takzvané „svoje“ lidi, jenom svoje lidi, spousta z nich tady nemá svoji rodinu, má jenom nás. My jsme, my musíme být profíci, takže jsme rozdě-

leni mezi všechny...nikoho nepreferovat. Oni nemají svoje přátele, svoje kámoše, jenom svoje

J: Ale je fakt, že je tam riziko, že se upnou ... že se na něho tak upnou tak, že už ho nepustí.

R: Jak jde pojmout návštěvy paní Vařákové za Petrou, je to dobrovolnictví? Paní, která za ní přijde ve svém volnu, povídá si s ní, vezme ji do města, do cukrárny, do obchodu a vrací se zpátky (všichni souhlasí)

R: A toto je právě to individuální, nepřijde do domku za všema hrát, ale přijde za tou jednou klientkou a věnuje se jenom jí. Domluví se s ní, jestli chce jít ven nebo jestli si chce povídat.

U: Více času pak je na individuální práci, protože ta se těžko dělá. Jestli ten Milan tady sedí s pěti, tak Jitka může sedět s jedním a řešit něco.

J: Nebo pereme, nebo děláme jiné činnosti

U: Přesně, jo, protože když tohle děláš, a jsou tady všichni. A ty cítíš, že oni už se tady nudí a už všichni čekají na tebe, tak to děláš v takovém jakoby spěchu kdežto když přijde ...

V: když přijde ten dobrovolník tak se s ním všichni baví, jsou kolem něho, a pak jsou lidi, kteří s ním nesedí, a těm se můžu věnovat

R: Na dílnách jsou třeba i odborníci dobrovolníci. Reaguji na otázku, jestli pomáhají pracovníkům, na plavání je to dobrovolník, který celý život učil v plavecké škole. Takže on těm klientům ukáže, jak se má plavat naprosto odborně, co oni dělají špatně to by ten náš pracovník neuměl, takže ten se tam přiučí hodně toho jo, kromě toho spoustu našich pracovníků naučili taky, já nevím například styly, aby to pak mohli naučit klienty, ...taky ve stolním tenisu tady chodí člověk, který hraje závodně stolní tenis, takže na takové úrovni to naši pracovníci neumí, takže tam se přiučí ne jenom on ale i oni. Jednak svoje dovednosti, jednak tím jak učit klienty.

U: (všichni souhlasí, že by uvítali více dobrovolníků a R. by si chtěl moc vybírat) ...na ty individuální věci co už jsme tady zmínili, že jo, na ty specifické potřeby. Ještě nějakého ajťáka na to máme klienta Martina, který tady dělá v podstatě na Chráněném bydlení tak trochu dobrovolníka v podstatě. Vidíš to je další v podstatě dobrovolník, jak mě napadá, že

i ta Bláza, která je bývalá klientka, která tady na dílnách dělá dobrovolnici, ale i tady. Protože ona jakoby svým vzorem táhne, posunuje je.

J: Se všema se zná a ano berou ji za sobě rovnou

U: Někdy prostě ta informace, kterou oni neuslyší od nás například Mareček a hned do sprchy, když to řekne Míra (pracovník) tak nic, a když to řekne Bláza tak to hned zafunguje. Anebo třeba ten Martin, který prostě pomáhá jim, a učí je různé s počítačem a různé aplikace.

M: No já si myslím, že na té desítce kdy už vlastně oni mají ty svoje byty je to daleko potřebnější tady ten individuálnější přístup, pak ta služba nebude až tak náročná pro toho pracovníka ... celou službu lítá z jednoho bytu do druhého. A ti dobrovolníci by dokázali ty klienty tak zabavit, aby prostě využili nějak ten svůj volný čas a určitě by jim to hodně ulehčilo.

J: Určitě, i s těmi nákupy se hodně chodí, takže určitě by to pracovníkům tam pomohlo

M: Tam určitě ten individuální přístup, najít pro toho klienta vhodného člověka, který nim bude sdílet zájmy a prostě životní postoje, a tak různě.

R: Teď k té otázce, co dalšího by mohlo být. ... pomohlo by kdyby bylo víc dobrovolníků na ty individuální potřeby každého klienta, jak jsme říkali o přírodě, něco a ajtáctví, o návštěvě kulturních akcí. Přímo, že by přišel, vzal si klienta a věnoval se mu.

U: Pak mě napadá, že ten typ dobrovolnice je naše bývalá pracovnice Maruška, která prostě doprovází a chodí na stejný kurz malování jak Míša Rochovanská, o kterém víme, že krásně kreslí, ale sama tam prostě chodit nebude. A pak k té Marušce důvěru má, tak prostě se vždycky domlouvají a jdou spolu. A to nikdo z pracovníků by nikdo nemohl zastat a je to super. Nebo na nějaké sportovní aktivity víš jak, že prostě já nevím. Ti kluci možná by šli někam něco si zasportovat jo, do nějakého fitka.

J: Jo, nebo plavání, že?

U: Jo, protože jedna věc je ta hromadná a druhá individuální

R: To by bylo další dlouhé téma dobrovolnictví bývalých pracovníků a současných, kteří spoustu práce taky dělají jako dobrovolnickou.

U: I po skončení, že jo pracovní doby, o víkendech

(O zkušenost s dobrovolnickou činností:

J: Já jsem jako dobrovolník byla, byla jsem na dílnách, takže mám zkušenost. Mně se to líbilo, proto sem tu práci směřovala tady kde sem na Chráněné bydlení

R: A to jsi dělala dlouho. Dva roky, ne?

J: Ano, rok jsem dělala dobrovolníka a pak jsem přešla

J: Tak jak bylo potřeba mi volal vedoucí Radek z dílen, že je potřeba třeba na plavání. Je fakt, že je to ještě v uvozovkách v plenkách to dobrovolnictví. Moc lidí nechodí. V zahraničí četla jsem literaturu, chodí pravidelně, víkendy si berou a fakt jezdí na ty různé akce. Tady to ještě není tak znalé.

R: Ale zase v potravinové bance, když se oslovili zaměstnanci, tak šlo 80 procent pracovníků. A šli na dobrovolnickou službu v sobotu.

V: Je pravda, že ten pracovní nápor ovlivňuje počet dobrovolníků. Proto těch dobrovolníků tolik není.

Já: Kdybychom to měli shrnout jsou dobrovolníci přínosem pro chráněné bydlení?

R: Pro některé ano, pro některé nepokrývají zatím ty jejich potřeby

J: Pro chráněné bydlení, všichni čekají na návštěvu dobrovolníka a váží si toho dobrovolníka. Takže jsou přínosem pro všechny. Můj názor

U: Nemluv o tom, že naše dobrovolná činnost je vítaná všemi

R: Na dílnách pro všechny ne, protože někteří co nechodí plavat do lázní, tak ani neví, že tam dobrovolníci jsou.

Po pauze Téma – Ideální dobrovolník

M: Já si myslím, že hlavně by to měla být zralá osobnost. Že nezáleží ani tak na tom věku, ale na tom jak je vyzrálý osobnostně. Protože, když není člověk vyzrálý, máme zkušenosti, že nedokáže, má malé zkušenosti tak nedokáže s těmi lidmi navázat, nedokáže to v silných situacích ustát, a pak už se neukáže

U: Myslím si, že je důležité, aby měl minimálně jeden zájem takový výraznější, ke kterému může strhnout lidi anebo pak univerzální přehled. Protože někdy přeskakují tady ty témata. Chvilku řešíš tady počítač, a pak řešíš háčkování řetízků, a pak řešíš tisíc takových různých témat.

V: Já si myslím, že by měl umět naslouchat ty lidi, jako vnímat to, co oni říkají a reagovat na to a mít vlastně jako kdyby ten cit k nim. Vlastně nemůže to každý dělat. Někdo nemá takový ten vztah, aby mohl sednout a komunikovat, někteří budou já nevím něco kopat a budou potichu než ti co zase komunikují.

Rozpoutala se diskuse o motivaci dobrovolníka

M: Já jsem upozoroval takové dvě tendence, že některých těch dobrovolníků jde o tu motivaci, že tady jdou, z toho důvodu dělají kvůli sobě, a pak jsou dobrovolníci, na kterých je vidět, že sem jdou kvůli těm lidem. Když to někdo dělá kvůli sobě, jakože mu to přináší naplnění pro něho, tak je zklamaný z toho, že nedojde toho naplnění a člověk, který je tady fakt kvůli těm lidem většinou prostě pro ně dělá nechci říct daleko víc, ale má z toho prostě větší potěšení.

J: Sdílím stejný názor Miro, protože fakt někteří, co to dělají kvůli sobě, tak nezůstávají tady dlouho.

V: A ti co sem nechodí jen kvůli sobě, a naučí se komunikovat s klienty. Je to přínosné i pro ně samotné.

U: No záleží na tom, že jestli to dělám kvůli sobě, protože chci být taková hodná, tak to je jedna věc a to většinou je tragické ty dopady. Ale druhá věc je ano dělat to pro sebe a učím se komunikovat, zase ještě s jinak komunikujícím člověkem, jiným než jsem já. A tak to si myslím, že pro ty mladé to může být dobrá zkušenost. Jako to nemusí být špatná motivace. Dělán to pro sebe, abych si rozšířil svoje portfolio dovedností, buď to zkusím, nenechám se odradit, teď mi to nešlo jdu dom. Ale zkusím o tom přemýšlet.

M: Já jsem se lekl, že je špatné jenom to, že nemusí docházet k tomu naplnění, a pak třeba ten člověk to potom vzdá, aby žil s tím, že bude pomáhat v jakýchkoliv situacích

V: a aby neměl obavu, že to nezvládne. Kdyby přišel vícekrát, tak zjistí, že to není tak složité, ale že má prostě ten pocit, že to nezvládne

U: hned poprvé

V: měl nějakou představu, a úplně se to zhroutilo, to jeho představa, nemá pocit, že to nemůže dál jít, že to nemůže dál pokračovat.

U: Ještě přemýšlím nad tím, že určitě není univerzální ideální, a pro každého z těch klientů někdo by potřeboval někoho kdo moc mluví, někdo by potřeboval někoho, kdo umí po-

slouchat, že jo, kdo bude chtít toho kdo bude kývat. Někdo potřebuje někoho akčního, někdo potřebuje někoho klidného.

R: Takových ideálních požadavků by bylo. Ideální by byl z pohledu časového, kdyby nepracoval, že by mohl chodit pravidelně, a i na nepravidelné akce, věděli by jsme, že když mu zavoláme, tak přijde, druhá věc měl by mít vztah k té naší cílové skupině, ne aby z nich byl překvapený, ale aby třeba z rodiny měl zkušenosti už z jiné práce. To by pomohlo k tomu ideálnímu směru a potom aby byl takový vnímavý a sám chodil s nápady.

J: Já si myslím, že důležité je chtít, a dělat to s radostí tu dobrovolnickou činnost, to je důležité.

U: Jenomže víš co, promiň, že já jsem takový skeptik, ale někteří tak strašně chtějí, ale nemají ten cit, jo? A pak přijdou s těmi botami do té atmosféry, víš a nabourávají to a dokážu si také představit toho naprosto neideálního, který prostě do toho vlezte a dokážu si i sebe představit, že mu doporučím, aby si našel něco jiného.

J: Tak po několika schůzkách to už pozná on sám, jestli mu to vyhovuje nebo ne, jestli by tu práci dělal rád nebo ne. Takže si myslím, že a je to dobrovolnická činnost je o tom dobrovolně tu činnost dělat.

V: Je fakt že si ukrojí kus toho času, ve kterém přijde sem a je to jeho čas, jeho volný čas, kdy vlastně nemá, všechno se počítá na peníze, tak on jako jde, věnuje svůj volný čas druhým lidem. Tak to jako bych ocenila vůbec ten nápad, že se do toho někdo dá, že se rozhodl to dělat.

U: To je ale super. Dokážete si ale představit, že bychom někoho takového si řekli, on s nadšením sem chodí, ale my bychom řekli, ale ať sem nechodí. Protože jo něco by dělal třeba tak špatně jo, že by to bylo špatně. I kdyby byl hodný, věnoval by čas, ale většinou co dělal ten dobrovolník to špatně, tak samotného to odradilo, nepřišel, jo. Takže i on vycítil, že tam je něco špatně, že ti klienti s ním nechtějí komunikovat, takže tam to není takové vzájemné, takže to tam nehraje a nedává to a vzdal to sám.

V: Je fakt, že ti klienti to dají najevo. Že se jim něco nelíbí. Vycítí to, kdo ano, kdo ne.