

Dobrovolnická činnost, jako součást našeho života

Veronika Pyszková

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav ošetrovatelství

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Veronika PYSZKOVÁ**

Osobní číslo: **H10830**

Studijní program: **B5341 Ošetrovatelství**

Studijní obor: **Všeobecná sestra**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Dobrovolnická činnost jako součást našeho života**

Zásady pro vypracování:

Studium odborné literatury se zaměřením na danou tematiku.

Zpracování teoretických východisek a vymezení pojmů v oblasti dobrovolnictví a neziskových organizací.

Příprava metodiky a organizace průzkumu.

Realizace průzkumného šetření v oblasti neziskových organizací.

Zpracování, vyhodnocení a interpretace získaných výsledků.

Na základě získaných výsledků navrhnout doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

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

FRIČ, Pavol a kol. Dárcovství a dobrovolnictví v České Republice. Praha: AGNES, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

ŠIMKOVÁ, Eva. Management a marketing v praxi neziskových organizací. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-083-7.

KUTNOHORSKÁ, Jana. Výzkum ve zdravotnictví: metodika a metodologie výzkumu. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80-244-1877-3.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Anna Krátká, Ph.D.

Ústav ošetrovatelství

Datum zadání bakalářské práce:

7. února 2013

Termín odevzdání bakalářské práce:

24. května 2013

Ve Zlíně dne 7. února 2013


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




Mgr. Anna Krátká, 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 *11-3 2013*

Rychnov Kozmka

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 nahlášení 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). Odpirá-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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce pojednává o dobrovolnické činnosti v neziskových organizacích. Teoretická část je zaměřena na vysvětlení pojmů dobrovolnictví, dobrovolník a koordinátor, seznamuje s prací neziskových organizací a legislativou v oblasti dobrovolnické činnosti. Konkrétně je práce soustředěna na tři organizace nacházející se na Zlínsku, a to ADRU, Samari a Maltézskou pomoc. Praktická část mé práce se zabývá spokojeností seniorů s návštěvami dobrovolníků. Jedná se o kvalitativní typ průzkumu metodou rozhovoru. V závěru mé práce tři výše uvedené organizace srovnávám.

Klíčová slova: Dobrovolník, dobrovolnictví, koordinátor, motivace, nezisková organizace, senior, kvalitativní výzkum

ABSTRACT

This bachelor thesis is about volunteering in non-profit organizations. The theoretical part is focused on the explanation of the terms volunteering, volunteer and coordinator; introduces the work of non-profit organizations and legislation in the area of volunteering. Specifically, the thesis is concentrated on three organizations located in the Zlín region. These are ADRA, Samari and Maltese Aid. The practical part of my bachelor thesis deals with the satisfaction of seniors with visits by volunteers. It is a type of qualitative research using the method of interview. At the end of my thesis, I compare the three non-profit organizations mentioned above.

Keywords: volunteer, volunteering, coordinator, motivation, non-profit organization, senior, qualitative research

Děkuji Mgr. Anně Krátké, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, její vstřícnost, trpělivost, cenné rady, čas, podporu a ochotu mi vždy poradit. Rovněž děkuji neziskovým organizacím, ADŘE, Samari a Maltézské pomoci, za jejich ochotu se mnou spolupracovat. Děkuji všem, se kterými jsem mohla provádět rozhovory, jelikož má práce by bez nich neměla žádný smysl. Zároveň chci také poděkovat své rodině a známým za jejich podporu a pomoc v průběhu celého mého studia.

Motto: „Musíte poskytnout čas svým bližním, i když se bude jednat o maličkost, aby učinili něco pro druhé, něco, za co nedostanou zapláceno, ale budou mít čest to udělat.“

Albert Schweitzer

OBSAH

ÚVOD	10
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE	12
1.1 ZÁKLADNÍ POJMY SOUVISEJÍCÍ S DOBROVOLNICKOU ČINNOSTÍ	12
1.2 JAK SE STÁT DOBROVOLNÍKEM	13
1.3 ŠKOLENÍ DOBROVOLNÍKŮ	14
1.4 CHARAKTERISTICKÉ OBLASTI DOBROVOLNICTVÍ.....	16
2 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ	18
3 STÁŘÍ	21
3.1 PRIORITY ZAŘÍZENÍ, KTERÁ O SENIORY PEČUJÍ	22
4 ZÁKON O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ	24
4.1 ÚPRAVY ZÁKONŮ O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ	24
4.2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	25
5 NEZISKOVÉ ORGANIZACE	26
5.1 ČLENĚNÍ NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ	26
5.2 VIZE NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ	27
6 DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE NA ZLÍNSKU	28
6.1 MALTÉZSKÁ POMOC	28
6.1.1 Historie Maltéžské pomoci	28
6.1.2 Cíle Maltéžské pomoci.....	29
6.1.3 Hlavní náplň činností Maltéžské pomoci v Otrokovicích.....	29
6.1.4 Spolupráce s centry	30
6.2 ADRA.....	31
6.2.1 Historie ADRY	31
6.2.2 Cíle ADRY	32
6.2.3 Hlavní náplň činností ADRY ve Zlíně.....	32
6.3 SAMARI.....	33
6.3.1 Historie Samari.....	33
6.3.2 Cíle Samari.....	33
6.3.3 Hlavní náplň činností Samari ve Zlíně.....	34
PRAKTICKÁ ČÁST	35
7 METODOLOGIE VÝZKUMU	36

7.1	CÍLE VÝZKUMU	36
7.2	METODIKA A TECHNIKY SBĚRU DAT	36
7.3	CHARAKTERISTIKA VZORKU RESPONDENTŮ	36
7.4	METODY ŠETŘENÍ A CHARAKTERISTIKA	37
7.5	ORGANIZACE ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	38
7.6	ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH DAT.....	38
7.6.1	Zpracování prvního cíle	39
7.6.2	Zpracování druhého cíle.....	46
8	DISKUZE	47
	ZÁVĚR	49
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	50
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	56
	SEZNAM TABULEK.....	57
	SEZNAM PŘÍLOH.....	58

ÚVOD

V naší společnosti je velké množství opuštěných občanů, kteří by uvítali pomoc druhé osoby, „dobrovolníka“, ale většina z nich nemá ani tušení, že něco takového existuje. Lidé potřebují být v kontaktu s ostatními lidmi, aby byl jejich život naplněný a měli možnost se někomu svěřit se svými problémy. O dobrovolnictví, jako takovém se dá hodně napsat. Je to rozsáhlá tematika, kterou nelze zcela obsáhnout. V této práci se budu zabývat kategorií seniorů, kteří využívají služeb dobrovolníků. Senioři svůj zbytek života často tráví v domovech pro seniory a sociálních zařízeních. Dnešní doba je velmi uspěchaná a my nemáme mnohdy čas své blízké ani navštívit. Tito lidé strádají a touží být v blízkosti osoby, která by se jim mohla věnovat. Této nezastupitelné role se ujímá dobrovolník, který za svým seniorem (klientem) pravidelně dochází. Senioři si mnohdy dobrovolníka tak zamilují, že si už bez něj svůj život nedokážou představit. Dobrovolnictví se pak stává součástí každodenních životů, jak pro seniory, tak pro samotné dobrovolníky.

K napsání mé bakalářské práce mě vedla touha po zjištění, jak senioři vnímají své dobrovolníky, kteří je navštěvují. Cílem mé práce je analyzovat spokojenost seniorů v zařízeních, kam docházejí dobrovolníci z ADRY, Maltézké pomoci a Samari. Druhým cílem této práce je zjistit, jaké jsou rozdíly mezi těmito výše uvedenými organizacemi. Spokojenost seniorů zkoumám pomocí rozhovorů. Výsledky budou sloužit organizacím, pro které představují senioři cílovou skupinu.

Bakalářská práce obsahuje teoretickou a praktickou část. V teoretické části se zabývám pojmy z oblasti dobrovolnictví a neziskových organizací, věnuji se problematice stáří, motivaci dobrovolníků, legislativě a v neposlední řadě se zaměřuji na tři organizace, které se nacházejí na Zlínsku, konkrétně Maltézká pomoc, ADRA a Samari.

V praktické části zjišťuji spokojenost seniorů s dobrovolníky daných organizací, kolik dobrovolníků za seniory dochází, kolik času se seniory dobrovolníci tráví, jaká je hlavní náplň činností při setkání seniorů s dobrovolníky a zda tito senioři mají se svými dobrovolníky nějakou negativní zkušenost. Veškeré informace získávám pomocí rozhovorů, ze kterých provádím autentický přepis. Následně všechny tři organizace srovnávám.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE

V České republice se oblast dobrovolnictví za posledních deset až dvanáct let velmi rychle rozvíjí. Dobrovolnictví je nejčastěji spojováno s méně šťastnými lidmi, trpícími nouzí či nemocí (Hozová, 2009, s. 58; Frič a Pospíšilová, 2010, s. 26).

O dobrovolnictví mají zájem především studenti, ale v poslední době se o dobrovolnictví začínají zajímat také starší lidé a lidé aktivně pracující. Dobrovolnictví můžeme vykonávat v různých oblastech. Např. pomoc při katastrofách, v nemocnicích, v sociálních institucích, ve zdravotnictví, školství, volnočasových aktivitách atd. V oblasti sociálních služeb je práce dobrovolníků velmi prospěšná a potřebná. (Hozová, 2009, s. 58)

Podle Friče (2001, s. 63-64) *nejvíce dobrovolníků pracuje pro občanská sdružení, a to 58 %. Přibližně každý pátý dobrovolník pracuje pro obecně prospěšnou společnost. Téměř všichni dobrovolníci uvádějí, že dobrovolná práce jim přináší pocit smysluplné práce a dosažením jasného cíle. V 77 % se dobrovolníkům posílilo sebevědomí a umožnilo se jim udržovat v kondici.*

1.1 Základní pojmy související s dobrovolnickou činností

Dobrovolník

Dobrovolník je člověk, který má velké srdce a chce druhým pomáhat, aniž by za to čekal nějakou odměnu. Dokáže pro druhé lidi obětovat svůj čas, energii a daruje sám sebe, což je to nejdůležitější. Podmínkou dobrovolníka je chuť lidem sloužit a být tak užitečný. Smyslem činnosti není nahrazovat jejich rodinu, ale přinést těmto lidem něco navíc, než od svých příbuzných dostávají, např. vyplnit volný čas, začlenit je do sociální sféry atd. (Nakladalová, 2010, s. 4)

Dobročinnost

Dobročinnost má své kořeny v křesťanské a židovské morálce. Považuje se za jednu z občanských ctností a můžeme ji rozdělit do dvou kategorií, na **dárcovství a dobrovolnictví**. Pojem dárcovství představuje pomoc týkající se peněžitých či nepeněžitých darů. Dobrovolnictví můžeme chápat jako: občanskou výpomoc neboli sousedskou výpomoc (dobrovolnická činnost zaměřená na rodinu, kamarády, sousedy atd.) a vzájemně prospěšnou (dobrovolnická činnosti prospěšná v rámci komunity). (Tošner a Sozanská, 2006, s. 36)

Prosociálnost

Jedná se o poskytnutí fyzické pomoci druhému člověku. Prosociální člověk se umí s druhými rozdělit, umí druhému poradit, něco vysvětlit, potěšit, povzbudit, pochválit atd. Umí také druhým naslouchat, být empatický, vytvářet příjemnou a klidnou atmosféru. (Krátká, 2004, s. 39-44)

Koordinátor

Hlavní pracovní náplní koordinátora je výběr dobrovolníků, propagace činnosti organizace, výcvik dobrovolníků včetně zpracování metodiky a vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky. Odpovídá za dobrovolnický program, připravuje přesnou náplň práce dobrovolníků. Koordinátor dobrovolníky vede, motivuje a hodnotí jejich činnost. Řeší různé problémy, hledá příležitosti, jak dobrovolníkům poděkovat, a organizuje akce s tím spojené. Je kontaktní osobou mezi dobrovolníky, zaměstnanci a klienty organizace. Zpracovává kodexy či práva a povinnosti dobrovolníků, popřípadě zásady mlčenlivosti, připravuje smlouvy s dobrovolníky, vede jejich databáze a provádí potřebnou administrativu. Koordinátor může být členem týmu zaměstnanců, ale také dobrovolníkem. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 76; Novotný a Stará, 2002, s. 12)

1.2 Jak se stát dobrovolníkem

Dobrovolníkem se může stát osoba starší 15 let, v zahraničí osoba starší 18 let, v podstatě skoro každý, kdo umí něco, čím by ostatním mohl pomoci. Většinou se lidé pro roli dobrovolníka rozhodují ve chvíli, kdy chtějí svůj život nějakým způsobem změnit. Být dobrovolníkem není až tak lehké, jak to na první pohled vypadá. Určitě každý dobrovolník řeší mnoho otázek, se kterými se musí vyrovnat, pokud chce tuto činnost vykovávat. Je to velká zodpovědnost. Než se člověk dobrovolníkem stane, měl by se zamyslet, jaká věková kategorie je mu nejbližší, zda se jedná o seniory, děti, mládež, tělesně postižené atd. Co těmto lidem může nabídnout, zda dokáže brát člověka takového jaký je, zda je ochotný řešit případné nesrovnalosti a konflikty. Kolik času budu mít na svého klienta? Dokážu svému klientovi dostatečně poradit? Bude mě v tomto směru podporovat má rodina? Jsem připravený za nevděk a ponížení? Víم všechno o organizaci, do které vstupuji? To jsou všechno otázky, které by si měl člověk položit, než se pro dobrovolnictví rozhodne. (Novotný a Stará, 2002, s. 7; Benedíková, 2012, s. 4-5; Kabelková a Königová, 2011, s. 179)

1.3 Školení dobrovolníků

Dobrovolníci za svými klienty, nemůžou jít zcela nepřipraveni, a proto je důležité, aby si prošli určitým školením a zároveň se dobrovolnická činnost mohla stát profesionální. Součástí školení je proškolení BOZP.

Zásady dobrovolníka v organizaci:

- **První návštěva:** Dobrovolník se seznámí s kontaktní osobou, která mu sdělí veškeré informace týkající se zdravotního stavu klienta, jaké má potřeby a co nejraději dělá. Je dobré, aby o první schůzce s klientem byli informováni také zaměstnanci zařízení. Je důležité, aby se dobrovolník choval přirozeně.
- **Komunikace s klientem:** Než začne dobrovolník svého klienta oslovovat, měl by vždy začínat oslovením pane nebo paní a příjmením.
- **Doteky a objetí:** V prvé řadě je na místě, aby si dobrovolník se svým klientem podal ruku. Stisk by měl být pevný a ne jako „leklá ryba“. Někteří klienti jsou velmi rádi, když je dobrovolník po dobu povídání drží za ruku, jelikož se cítí být milováni. Dobrovolník musí zjistit do jaké míry má klient rád doteky a snášet je do takové míry, aby to bylo příjemné oběma stranám.
- **Finance:** Je nezbytné, aby si dobrovolníci uvědomovali, že od svých klientů nesmějí přijímat žádné peníze, klíče od bytu, cennosti atd. V každé přijímací organizaci existují sociální pracovnice, které tyto věci mají na starosti. Mohlo by dojít k obvinění z krádeže, jelikož mnozí starší lidé si už nepamatují, co komu dali.
- **Změna klienta a zařízení:** Dobrovolník má právo si změnit jak svého klienta, tak zařízení. Pokud chce změnu klienta, stačí požádat kontaktní osobu, ale jestliže chce změnit celé zařízení, tak se musí obrátit na svého koordinátora. Je velmi důležité, aby dobrovolníci svou práci vykonávali s chutí a měli z ní radost.
- **Přerušeni nebo ukončení smlouvy:** Dobrovolník může svou činnost přerušit nebo ukončit, ale musí kontaktovat svého koordinátora, který částečně nebo úplně zruší pojištění dobrovolníka. (Nakladalová, 2010, s. 7-8)

Práva a povinnosti dobrovolníků:

- Dobrovolník má právo požádat o pomoc, pokud není spokojený s personálem. Má právo vykonávat takovou činnost, se kterou do zařízení přišel, což znamená, že má za úkol vyplnit klientův volný čas a nenahrazovat roli personálu. Dobrovolník má

právo si sám určit termín návštěv, činnosti, které s klientem bude dělat tak, aby to nenarušovalo zdravotnický personál a režim klienta.

- Zachovávat mlčenlivost o osobních údajích je povinností dobrovolníka. Nejedná se jen o mlčenlivost, co se týče informací o klientech, ale také o zařízení, se kterým má dobrovolník uzavřenou smlouvu. V případě porušení mlčenlivosti může být dobrovolník z dobrovolnické činnosti vyřazen.
- Mnohdy je dobrovolník jediným člověkem, který za klientem dochází. Měl by vždy dodržovat termín návštěv, na kterém byli předem s klientem domluveni. Pokud to dobrovolníkovi nevychází, měl by o své nepřítomnosti informovat kontaktní osobu.
- Dobrovolník je povinen dodržovat bezpečnostní předpisy organizace a dbát na bezpečnost svoji, ale také klientovu. Je povinen dodržovat zákaz kouření, respektovat soukromí klienta, nenosit žádné léky a nepřinášet žádné jídlo, jen po dohodě s personálem. Důležitá je vzájemná důvěra mezi dobrovolníkem a klientem. (Nakladalová, 2010, s. 10-11)

Pravidla dobrovolnického programu:

- **Pojištění dobrovolníků:** Jde o odpovědnostní pojištění. V žádném případě ne o zdravotní a sociální. Dobrovolník poskytuje své rodné číslo. Jedná se o pojištění, kdyby došlo k poškození dobrovolníka nebo klienta při výkonu dobrovolnické činnosti. Toto pojištění se nevztahuje na ztracené a poškozené věci dobrovolníka. Je nutné, aby dobrovolník nahlásil svůj úraz svému koordinátorovi a ten jej posléze zapsal do knihy. Zpětně to není prokazatelné.
- **Zapisování odpracovaných hodin:** Je důležité zapisovat přesný čas odchodu a příchodu kvůli pojištění a také potvrzení pro dobrovolníky, kolik hodin odpracovali.
- **Označení dobrovolníka vizitkou.**
- **Supervize:** Je to prostor, kdy se dobrovolníci navzájem setkávají a sdílejí své zkušenosti pod dohledem supervizora. Dobrovolníci jsou vedeni k sebereflexi a kvalitnějšímu vztahu ke klientům. Supervize jsou povinné a konají se jednou za cca čtyři měsíce.
- **Možnost proplácení cestovních nákladů.**
- **Potvrzení o zdravotnické způsobilosti.**
- **Výpis z trestního rejstříku.** (Nakladalová, 2010, s. 13-14)

1.4 Charakteristické oblasti dobrovolnictví

Nejčastěji se s dobrovolníky setkáváme v nestátních neziskových organizacích - občanských sdruženích, v církvi a v obecně prospěšných společnostech. Mezi tyto nejlépe zprostředkované organizace patří:

- **Ochránci životního prostředí.** Na spolupráci se podílejí např. Hnutí Duha, Děti země, Tereza, Greenpeace atd.
- **Humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv,** patří sem ADRA či Člověk v tísni. Tyto organizace jsou na velmi vysoké úrovni. S jistotou můžeme říct, že čeští dobrovolníci se objevovali mezi prvními s humanitárními akcemi v krizových oblastech nejen během konfliktů, ale také v obdobích rekonstrukce válkami či živelnými katastrofami zničených oblastí.
- **Sociální a zdravotní oblast:** K nejznámějším sociálním a zdravotním neziskovým organizacím patří Česká katolická charita, odborná zařízení diakonie, Pražská organizace vozičkářů, mnoho zařízení pro seniory jako je např. Život 90, Svaz důchodců, Naděje, Sdružení zdravotně postižených, Společnost DUHA a další.
- **Kulturní oblast:** Zahrnuje škálu neziskových organizací, v nichž se angažují tisíce dobrovolníků, kteří se zaměřují na ochranu a revitalizaci kulturních památek.
- **Sportovní a vzdělávací činnost:** V České republice se dobrovolnictví v této oblasti objevuje nejčastěji v mimoškolních, volnočasových aktivitách.
- **Zahraněční dobrovolná služba:** Do této oblasti spadají zejména mladí lidé, kteří se zúčastňují letních „workcampů“, ale i dlouhodobých pobytů v zahraničí. V ČR se organizaci dobrovolné služby věnuje např. Mládež pro Evropu s nově rozvíjejícím se programem EVS – Evropská dobrovolná služba. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 41-43)

V dnešní společnosti máme spoustu významných osobností, které jsou zakladateli různých nadací, např. Nadace Olgy Havlové, Terezy Maxové, Ivany Christové atd. Tyto ženy nejenže jsou slavné tím, jak pomáhají lidem kolem nás, ale společnost je vnímá jinak, protože už nějakým způsobem zapadly do českého či slovenského showbyznysu. Máme mnoho neziskových organizací, sdružení, nadací, ale ne vždy o nich víme, jelikož lidé, kteří je založili, se žádným způsobem nedostali do médií, a tudíž neměli možnost se více projevit.

Co nám dobrovolnická činnost přináší?

- Spokojenost z činností, které můžeme vykonávat pro ostatní.
- Práci s lidmi, kteří jsou plní emocí a náboje, takže se od nich můžeme ledacos naučit.
- Setkání s lidmi, kteří mají za sebou mnoho životních zkušeností.
- Uvědomění si, že někdy naše problémy jsou pouhými malichernostmi oproti tomu, co prožívají ostatní.
- Zapojení se do společenství lidí, kteří mají touhu druhým lidem pomáhat.
- Pokud se budeme snažit pečovat o seniory, určitě nám to přinese spoustu zkušeností, jak se na tuto etapu stárím můžeme dobře připravit. (Benedíková, 2012, s. 4)

Dobrovolnická činnost pomáhá člověku v posilování vlastního sebevědomí a pocitu potřebnosti. Být dobrovolníkem znamená hlavně milovat sám sebe. Jestliže si sami sebe nevážíme a nemáme se rádi, nemůžeme milovat ani druhé. Člověk v roli dobrovolníka nabírá mnoho zkušeností, které pak může uplatňovat ve vztazích se svou rodinou, přáteli a známými. Nejenže pak mají radost všichni kolem dokola, ale hlavní podstata spočívá v tom, že největší radost má pak dobrovolník sám ze sebe.

2 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ

Každá činnost, kterou děláme, je založena na řadě různých motivací. Motivovat nás může ledacos, může to být touha, jak být pro druhé užitečným, nebo touha v sobě nalézat určité dary, jak druhým lidem pomoci.

Motivace je charakterizována jako pohon našeho jednání a chování. Když chceme naplnit své potřeby, je důležité překonávat různé překážky. Čím větší máme motivaci, tím snadněji se nám naplní cíle. Motivace naše chování usměrňuje pro dosažení určitého cíle. (Šamánková et al., 2011, s. 16)

Nejnámější psychologická motivační teorie je ze 40. let 20. století, vytvořil ji americký psycholog A. H. Maslow. Jeho teorie je založena na pořadí základních lidských potřeb od nejnižších po nejvyšší. Jeho systém bývá často znázorněn ve tvaru pyramidy. Maslow také tvrdí, že pokud si člověk nedokáže své potřeby uspokojit sám, měla by mu je pomoci naplnit jeho rodina. (Dvořáčková, 2012, s. 40-41)

Podle Friče (2001, s. 67-68) rozlišujeme tři druhy motivace k dobrovolnictví:

- **Konvenční:** je dominantní u 41 % českých dobrovolníků a je nesena jak očekávaním a vzory chování v kruhu rodiny a známých, tak morálními imperativy platnými v širším společenstvím. Takto motivovaní dobrovolníci mají ve svém rozhodování sklon preferovat své náboženské přesvědčení a imponují jim příklady dárcovských aktivit z okruhu příbuzných a přátel. Proto se konvenční motivací častěji vyznačují starší lidé nad 60 let a věřící.
- **Reciproční:** orientuje svého nositele k tomu, aby v dobrovolné práci hledal prvky, které jsou užitečné i pro něj samotného. Recipročně motivovaní dobrovolníci chápou svoji práci jako organické spojení dobra pro jiné a vlastního prospěchu. Tato motivace má dominantní vliv na rozhodování 37 % českých dobrovolníků. Je patrná hlavně u mladých lidí do 30 let s jednoznačně ateistickým světonázorem.
- **Nerozvinutá:** se omezuje na soubor prvků, které vytváří základní prostor pro rozhodování dobrovolníků, jako je důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce v konkrétním případě a pocit, že prostřednictvím dobrovolnictví je možné se podílet na šíření dobré myšlenky. Tyto tři motivační pilíře postačují k rozhodování dobrovolně pracovat 23 % dobrovolníků. Významně častěji se tento druh motivace vyskytuje se u vysokoškoláků a osob střední a starší generace (od 46 do 60 let).

Dobrovolníky motivuje:

- Pocit, že jsou oceňováni.
- Uvědomění si, že jejich přítomnost a pomoc druhým něco znamená.
- Naděje na jejich vnitřní proměnu.
- Pocit, že dostanou uznání na veřejnosti i soukromě.
- Pocit, že dokážou splnit možné překážky a úkoly, kterými jsou pověřeni.
- Pocit sounáležitosti a týmové práce spolupracovníků.
- Že se mohou podílet na řešení různých problémů, že mohou rozhodovat a stanovovat cíle dané organizace.
- Že jejich potřeby jsou plně uspokojovány. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 55)

Dobrovolníky nemotivuje:

- Skutečnost, když zjistí, jaká je opravdová realita.
- Pocit, že jejich využitá pomoc je k ničemu.
- Když nejsou oceňováni, pochváleni a nedostává se jim žádná zpětná vazba.
- Neustálá rutinní práce bez jakékoliv změny.
- Když u svých spolupracovníků nenacházejí žádnou podporu.
- Když jejich tým nemá žádné výsledky a jsou neustále podceňováni.
- Když jim jejich činnost nemůže zapříčinit vyšší růst v kariérním žebříčku.
- Když mají málo možností projevit svůj talent.
- Pocit, že mezi spolupracovníky panuje určité napětí a stres z vykonávané práce. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 55)

Způsoby jak dobrovolníkům poděkovat za jejich práci:

- Oceňovat dobrovolníky při Mezinárodním dni dobrovolníků.
- Posílat dobrovolníkům přání k svátku a narozeninám.
- Obdařit je malým dárkem k Vánocům.
- Posílat děkovné dopisy.
- Zvat je na setkání s ostatními dobrovolníky.
- Pořádat slavnostní setkání všech dobrovolníků, např. pozvání na večeři apod.
- Podporovat osobní rozvoj dobrovolníků a motivovat je k dosažení nových dovedností.
- Umožnit dobrovolníkům, aby vystupovali v médiích.

- Zajišťovat dobrovolníkům možné slevy od různých sponzorů.
- Uvádět dobrovolníky ve výroční zprávě.

Dobrovolníci za svou činnost nejsou finančně odměňováni, ale přináší jim to určitě mnoho jiných zisků. Přesto je důležité se dobrovolníkům věnovat, umět je motivovat a zároveň jim umět také poděkovat za jejich práci. (Novotný a Stará, 2002, s. 23)

Dobrovolníkům určitý projev chvály, poděkování a uznání patří, jelikož služba druhým není vždy „procházka růžovým sadem“ a tito lidé tuto činnost nedělají ve svůj vlastní prospěch. Určitě každý člověk je rád, když je od někoho pochválen, i přesto, že si to mnohdy nechce připustit. Kdyby nebyli dobrovolníci chváleni a nebyli za svou práci aspoň minimálně oceňováni, byli by naprosto demotivováni a jejich práce by je tak nenaplňovala. Domnívám se, že nejvíce dobrovolníky potěší, když vidí zpětnou vazbu od člověka, kterému mohli pomoci. Tuto situaci můžeme také převést do nemocničního zařízení. Zdravotnický personál, který se stará o nemocné lidi, vykonává roli dobrovolníků s tím rozdílem, že jsou za svou práci finančně ohodnoceni. Práce zdravotníka, je velmi náročná, ale na druhou stranu také přináší dobrý pocit. Člověk, který chce tuto službu vykonávat, musí mít srdce na pravém místě. Je to přímo poslání, ke kterému jsou tito lidé povoláni. Pacient, který je upoután na nemocniční lůžko, nepotřebuje mít až tak kvalitní přístroje, luxusní vybavení nemocnice, ale potřebuje mít pocit bezpečí, lásky, sounáležitosti, empatický přístup personálu a další pozitivní vlivy, které nemocného pomáhají léčit.

3 STÁŘÍ

Podle Dvořáčkové (2012, s. 9) je stárnutí a stáří: *specifický biologický proces, který je charakterizovaný tím, že je dlouhodobě nakódovaný, je nevratný, neopakuje se, jeho povaha je různá a zanechává trvalé stopy. Jeho rozvoj se řídí druhově specifickým zákonem. Podléhá formativním vlivům prostředí.*

Stáří bývá chronologicky vymezováno. Podle Světové zdravotnické organizace je základní klasifikace vymezovaná takto:

- 45-59 let střední nebo též zralý věk
- 60-74 let vyšší věk nebo také rané stáří
- 75-89 let stařecký věk
- 90 let a výše dlouhověkost (Dvořáčková, 2012, s. 11)

V průběhu stáří dochází k poklesu funkčních změn. Postupně se zhoršuje pohyblivost, svalová síla, jemná motorika rukou, smyslové vnímání atd. Mezi hlavní příčiny patří: involuční změny, chorobné změny a vliv životního prostředí. (Kalvach a Onderková, 2006, s. 26)

Jednou z nejčastějších příčin disability a potřeby podpůrných služeb ve stáří je geriatrická křehkost (frailty). Dochází k výraznému poklesu potenciálu zdraví s funkčními deficity, se ztrátou soběstačnosti. V současné době je nejlépe rozpracovaný koncept pod vedením L. Friedové, která hodnotí somatické aspekty křehkosti takto: pomalá chůze, svalová slabost, hypomobilita, únava a nechutenství s nechťeným hubnutím, kdy pacient zhubne více než 5 kg za 12 měsíců. Faktory, které se podílejí na rozvoji geriatrické křehkosti, jsou především genetické, tělesné, psychické i exogenní. Tyto faktory se navzájem prolínají a dochází ke ztrátě soběstačnosti a velmi často k upoutání na lůžko. Geriatrická křehkost se projevuje hlavně tím, že pacienti jsou více unavení při běžných denních aktivitách, klesá jejich pohybová aktivita, tolerance psychické a fyzické zátěže, mají špatný příjem potravy a tekutin, čímž dochází k hubnutí a malnutrici. Častá bývá apatie, poruchy paměti atd. Geriatrická křehkost se nedá vyléčit, ale existují opatření, kterými se jednotlivé příznaky dají potlačit. Např. aktivní dispenzarizace křehkých geriatrických pacientů, minimalizace nežádoucích účinků léků, úprava stravy s nutriční podporou, dlouhodobá, individuální fyzioterapie, využívání různých kompenzačních pomůcek. Důležitou prevencí geriatrické křehkosti je seniorská osvěta populace a lékařů. (Kalvach et al., 2011, s. 360-365; Čevela, Kalvach a Čeledová, 2012, s. 117)

3.1 Priority zařízení, která o seniory pečují

Všechna zařízení, která pečují o seniory, by měla splňovat následující principy:

- **Zabezpečnost:** zajištění střechy nad hlavou, oblečení, potravy, pitného režimu a zajištění základní zdravotní péče, alespoň s tlumením obtíží.
- **Autonomii:** svébytnost, zachování rozhodovacích kompetencí, pamatovat na to, že senioři jsou svéprávné osoby a nebrat je „jako děti“.
- **Důstojnost:** neponižování, respektovat jejich osobnost, soukromí, stud, vyvarovat se takových forem péče a chování, které by senior vnímal jako ponižující, a dbát na to, aby senioři nebyli zanedbáváni.
- **Smysluplnost:** osobnostní rozvoj, naplnění, pomáhat seniorům hledat jejich životní náplň.
- **Participaci:** sociální včlenění, zapojit seniora do komunity, sdílet s ním problémy a pomáhat mu při rozhodování.

K základním faktorům při poskytování kvalitní péče patří zejména: zájem o klienta a respekt, v žádném případě nepodceňovat klientovy schopnosti, ale naopak posilovat jeho zodpovědnost, dbát o to, abychom klientům nejen naslouchali, ale také je vnímali a chápali. Je důležité se chovat profesionálně, umět naslouchat a být ke klientům empatický. (Kalvach a Onderková, 2006, s. 12-14; Kalvach et al., 2011, s. 82)

Každý senior si zaslouží tu nejlepší péči, ať už v domácím prostředí, nebo v zařízení. Mnohdy je se seniory zacházeno jako s malými dětmi a zapomíná se na jejich důstojnost. Nikdy nevíme, co takový člověk v životě prožil, kým byl a co dokázal. Je velmi potěšující, když zaměstnanci daných zařízení, ale také i rodinní příslušníci se seniorům naplno věnují, dávají jim svou lásku a dokážou jim být vždy nablízku. Mnoho seniorů se cítí osaměle a druhým na obtíž, proto je velmi důležité seniory navštěvovat a neopomíjet je, jelikož nikdy nevíme, v jaké situaci se sami ve stáří ocitneme.

Senioři při setkání s námi velmi rádi vzpomínají na svou minulost a mládí. Vzpomínání jim umožňuje se vrátit do doby, kdy byli plní energie a síly. Chtějí si dokázat, že jejich život za něco stál a pěkně jej prožili. Staří lidé také rádi své zkušenosti předávají mladší generaci, aby se z jejich případných chyb poučili.

Úkolem dobrovolníků je, aby se seniorům plně věnovali, udělali si na ně čas a byli k nim trpěliví a pozorní. Je důležité, aby seniorům dávali najevo, jak moc si jich váží, a obdivovali je za to, jak svůj život prožili. (Benedíková, 2012, s. 18)

Je mnoho činností, které se seniory můžeme dělat, např. chodit na procházku, vyprávět si o jejich minulosti, prohlížet fotky, hrát určité hry na procvičení paměti. Je dobré dát seniorům možnost, aby se mohli kulturně vzdělávat, nebo si jen tak s nimi posedět u kávy nebo čaje. Možností je široké spektrum, jen je důležité je umět správně využít.

Kdybychom měli být v roli seniora, co budeme od dobrovolníka požadovat? Můžeme si položit pár otázek:

- O čem bychom si nejraději povídali a hlavně s kým?
- Nepotřebujeme něco pomoci udělat, nakoupit nebo chtít po druhém, aby nás něčím překvapil?
- Vyhovuje nám způsob života, kterým žijeme?
- Netrápí nás něco, s čím si sami nevíme rady?
- Jsme vůbec sami k sobě upřímní, vlídní a stručně řečeno: Máme se rádi? (Benedíková, 2012, s. 24)

4 ZÁKON O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) nabyl účinnosti k 1. lednu 2003 (Jiránek, 2010 s. 12).

Tento zákon upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu. Z § 2 vyplývá, že dobrovolník poskytuje pomoc nezaměstnaným, sociálně slabým jedincům, zdravotně postiženým, seniorům atd. Pomáhá při přírodních, ekologických katastrofách a pomáhá udržovat životní prostředí. Dobrovolnická činnost může být krátkodobá nebo dlouhodobá, která je delší než tři měsíce (Zákon č. 198/2002 Sb.).

Z § 5 vyplývá, že dlouhodobá dobrovolnická služba může být za určitých podmínek započítána do doby důchodového pojištění, pokud dobrovolník pracuje průměrně 20 a více hodin týdně a vysílací organizace se zaváže hradit za dobrovolníka důchodové pojištění. Ze strany neziskových organizací jde tedy o projev svobodné vůle, ne povinnost. (Kabelková a Königová, 2011, s. 179)

4.1 Úpravy zákonů o dobrovolnické službě

V červnu v roce 2007 proběhlo dotazníkové šetření mezi nestátními neziskovými organizacemi, které bylo zaměřeno na pozitiva a negativa v zákoně o dobrovolnické službě.

V červenci v roce 2008 se uskutečnila diskuze s více než 40 nestátními organizacemi, kde se zvažovala změna zákona.

V listopadu v roce 2009 začalo Ministerstvo vnitra pracovat na novelizaci zákona o dobrovolnické službě. Mezi hlavní body, na kterých se začalo pracovat, patří:

- *zrušení diskriminace pro členy – možnost členů organizací vykonávat dobrovolnickou službu ve prospěch přijímacích organizací, které jsou členy,*
- *možnost pro žáky a studenty vykonávat dobrovolnickou službu u přijímací organizace, ke kterým je váží jejich studijní povinnosti, avšak mimo plnění povinností žáků a studentů,*
- *možnost vystavení Osvědčení o výkonu dobrovolnické služby definované v zákoně, které bude sloužit jako potvrzení o neformálním vzdělání a možnost potvrzení pro potencionálního zaměstnavatele,*
- *prodloužení délky trvání platnosti akreditace ze 3 na 4 roky,*

- *možnost vysílání dobrovolníků do zahraničí od 15 let věku,*
- *zjednodušení uzavírání smluv o výkonu dobrovolnické služby s osobami mladšími 18 let,*
- *možnost participace finančního i nefinančního charakteru přijímajícími organizacemi na realizaci dobrovolné služby,*
- *podrobnější a realitě odpovídající úprava pojištění za škodu = kvalitnější pojistná ochrana dobrovolníků, zajištění bezproblémového pojistného plnění v případě pojistné události,*
- *oprávnění pro Ministerstvo vnitra kontrolovat dodržování podmínek daných zákonem také v přijímacích organizacích (Jiránek, 2010, s. 12-14)*

Zákon, který už byl zaveden před více než deseti lety, má určité rezervy, a tudíž rok 2011, který byl Evropským rokem dobrovolnictví, mohl být tou správnou příležitostí ke změně včetně úpravy zákona. Bylo rozhodnuto, že novelizaci zákona o dobrovolnické službě od Ministerstva vnitra přebírá Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, které bude předkladatelem a Ministerstvo vnitra a Rady vlády pro neziskové organizace budou spolupředkladateli. (MŠMT, © 2006-2012)

4.2 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. se nevztahuje na roli dobrovolníků, jelikož nevykonávají odbornou činnost v sociálních službách. Sociální službu mohou poskytovat jen ty osoby, které získají oprávnění k poskytnutí. Dobrovolník pomáhá sociálním službám ve zlepšování jejich kvality a snižuje zátěž personálu. (Hestia, © 2013)

V roce 2009 došlo k novelizaci zákona o sociálních službách, ke změně znění pozdějších předpisů a některých dalších zákonů. Veškeré změny jsou uvedeny ve sbírce zákonů o sociálních službách. (Česko, 2009 s. 2902-2913)

5 NEZISKOVÉ ORGANIZACE

Rektořík uvádí, že: *základní charakteristika neziskových organizací vychází z definice uvedené v zákoně č. 586/92 Sb., o daních z příjmu. Jde o organizace charakteru právnické osoby, které nebyly zřízeny nebo založeny za účelem podnikání.* (Šimková, 2006, s. 10 cit. podle Rektořík, 2001, s. 39)

Mezi společné charakteristiky neziskových organizací patří:

- Jsou do jisté míry institucionalizovány.
- Jsou dobrovolné.
- Jsou právnickými osobami.
- Nejsou součástí státní správy.
- Svůj zisk nerozdělují mezi vlastníky nebo vedení organizace, nejsou založeny za účelem zisku.
- Nejsou založeny za účelem podnikání.
- Jsou schopné řídit svou vlastní činnost a nejsou ovlivňovány zvenku.
- Svým klientům uspokojují konkrétní potřeby.
- Mohou být financovány z veřejných rozpočtů, ale také nemusí.

V České republice do neziskových organizací spadají především občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, nadace, nadační fondy a církevní zařízení. (Frič, 2001, s. 31-32; Šimková, 2008, s. 10)

Z jednotlivých druhů neziskových organizací jsou nejčastější občanská sdružení, a to 90 % ze všech organizací. V roce 2010 Český statistický úřad zaznamenal 71 164 občanských sdružení. Na druhém místě se umístila sdružení právnických osob, dále obecně prospěšné společnosti, nadační fondy a nadace. (Bachman, 2011, s. 28)

5.1 Členění neziskových organizací

1) Podle zakladatele právní normy

- a) Veřejnoprávní organizace (příspěvkové organizace, kraje, obce, ústavní soud, vězeňská služba atd.).
- b) Veřejnoprávní instituce (Český rozhlas, Česká televize, Všeobecná zdravotní pojišťovna, veřejná vysoká škola, státní fondy atd.).

- c) Soukromoprávní organizace (akciová společnost, společnost s ručením omezeným, družstvo, společenství vlastníků jednotek).

2) Podle charakteru poslání

- a) Organizace veřejně prospěšné (nadace a nadační fondy, politické strany a politická hnutí, církve, náboženské společnosti atd.).
- b) Organizace vzájemně prospěšné (občanská sdružení).

3) Podle způsobu financování

- a) Z veřejných rozpočtů buď zcela, nebo částečně.
- b) Ze soukromých zdrojů (dary, členské příspěvky, sponzorské atd.).
- c) Z vlastní činnosti.
- d) Vícezdrojově: kombinací z veřejných a soukromých zdrojů, ale také i z vlastní činnosti. Organizace si musí požádat o dotaci. (Bačuvčík, 2006, s. 37; Šimková, 2008 s. 12-13 cit. podle Rektořík, 2001, s. 39-43)

5.2 Vize neziskových organizací

Vize jsou určité cíle, kterých chce daná organizace ve svém působení dosáhnout, v čem chce být prospěšná a zároveň přínosná. Obvykle jde o představy manažerů, kteří se na neziskových organizacích podílejí. Při sestavování vizí k základním charakteristikám patří, že: vidí do daleké budoucnosti, mají jasnou, krátkou definici, která je pro každého srozumitelná, na sdílení se může podílet dalších několik organizací. (Šimková, 2008, s. 10-11)

Několik příkladů určitých vizí pro neziskové organizace:

- *Chceme zvyšovat vzdělanost společnosti.*
- *Chceme pomáhat starým a nemocným lidem.*
- *Chceme ochraňovat a udržovat kulturní dědictví.* (Šimková, 2008, s. 10-11)

Neziskové organizace jsou součástí naší společnosti, jsou založené na svobodě a solidaritě občanů. Mají nezastupitelnou roli ve společnosti, hlavně při poskytování sociálních služeb. Jsou to organizace, které vyplňují prostor mezi trhem, státem a občanem. (Varvažovská, 2008, s. 85-87)

V současné době je v ČR evidováno přibližně 80 000 nestátních neziskových organizací (Krátká a Pernicová, 2011, s. 12)

6 DOBROVOLNICKÉ ORGANIZACE NA ZLÍNSKU

Dobrovolnické organizace jsou založeny na principu zprostředkování informační a kontaktní základny mezi dobrovolníky a přijímacími organizacemi. Cílem dobrovolnických organizací je vyhledávat spoluobčany, kteří potřebují jejich pomoc, poskytují jim takové služby, aby se cítili co nejlépe. Pořádají různé akce, semináře, poradenství, vydávají odborné publikace, zajišťují propagaci dobrovolnictví, vedou databázi dobrovolníků a organizací, se kterými spolupracují a mnoho dalších činností. Začátkem roku 1999 vzniklo v České republice pracoviště přímo zaměřené na oblast dobrovolnictví, a to Národní dobrovolnické centrum. Toto centrum patří do občanského sdružení HESTIA. Důležitou součástí dobrovolnických organizací je spolupráce s mezinárodními dobrovolnickými organizacemi v zemích, kde tuto činnost pokládají za samozřejmou. Dobrovolnické organizace chtějí lidem hlavně pomáhat, ale také motivovat mladé občany, aby se dobrovolnictví stalo jejich přirozenou součástí života. (ADRA, © 2013; Tošner a Sozanská, 2006, s. 100; Krátká a Pernicová, 2011, s. 18-19)

V této kapitole se budu zabývat třemi organizacemi, které leží na území Zlína a Otrokovic. Jedná se o Maltézskou pomoc, která sídlí v Otrokovicích, ADRU a Samari, které mají sídlo ve Zlíně. Budu psát o historii těchto organizací, o tom, jaké mají cíle, jaká je jejich hlavní náplň při poskytování služeb a kolik dobrovolníků daná organizace vysílá do terénu.

6.1 Maltézská pomoc

Maltézská pomoc, o.p.s. (dále jen Maltézská pomoc) má v České republice celkem deset center: Otrokovice, Olomouc, Brno, Uherské Hradiště, Hradec Králové, Praha, Mělník, Česká Lípa, Karlovy Vary, Kralupy nad Vltavou. Pomáhá potřebným lidem, poskytuje a realizuje řadu sociálních a zdravotních služeb, kromě toho se také podílí na charitativních a humanitárních projektech. (Kubíček, 2011, s. 30)

6.1.1 Historie Maltézské pomoci

Řád Maltézské pomoci vznikl začátkem 12. století. Založili jej rytíři, kněží, služební bratři a možná také ženy. Asi v roce 1150 přišli také první řádoví kněží do Prahy. Všichni tito mladí lidé se rozhodli sloužit Kristu tím, že budou pomáhat svým bližním nezávisle na světské moci. Kristus řekl: *Amen, říkám vám, že cokoli jste udělali pro nejmenšího z těchto mých bratrů, to jste udělali pro mě* (Mt 25, 40). Tato část evangelia je základním pilířem maltézského řádu. Patronem maltézského řádu je svatý Jan Křtitel. Maltézský řád není

žádným sdružením, bohatých a urozených lidí, ale umožňuje vstup všem lidem. Rytíři a kněží plnili různé úkoly na základě dělby práce a tato činnost je provází doposud. (Wartenberg, 1995, s. 3-12)

Maltézská pomoc, o.p.s., byla založena 9. 5. 2002 Suverénním řádem Maltézských rytířů – Českým velkopřevorstvím jako jediným zakladatelem. Maltézská pomoc je nedílnou součástí nejstarší charitativní organizace na světě a v rámci moderních humanitárních aktivit Řádu, realizovaných ve více než 110 zemích celého světa – od Severní Ameriky přes Střední východ po Austrálii. (Maltézská pomoc, © 2009)

V roce 2006 byla činnost Maltézské pomoci také zahájena v Kvítkovicích a od září roku 2008 má sídlo v Otrokovicích na faře (Maltézská pomoc, © 2011).

6.1.2 Cíle Maltézské pomoci

Hlavním cílem Maltézské pomoci je pomáhat trpícím, nemocným lidem v duchu křesťanské lásky. Konkrétního jedince se snaží začleňovat do běžného života s ohledem na fyzické i psychické schopnosti. V rámci jejich možností nabízejí také asistenční službu. (Maltézská pomoc, © 2009)

Cílovými skupinami této organizace jsou: děti z dětských domovů, lidé na vozíku, opuštění staří lidé, osoby se zdravotním postižením, rodiny ohrožené sociálním vyloučením, osoby ve výkonu trestu, poutníci s postižením, chudé rodiny, nemocní, lidé postižení přírodními katastrofami a mnoho dalších. **Cílovou skupinou pro Maltézskou pomoc v Otrokovicích jsou:** senioři, děti ze sociálně slabých rodin, lidé se zdravotním postižením. (Kubiček, 2011, s. 30; Maltézská pomoc, © 2009)

Maltézská pomoc se podílí na mnoha sociálních a humanitárních projektech. **Mezi sociální projekty patří:** sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené, osobní asistence, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, průvodcovské a předčitatelské služby, terénní programy. **Mezi humanitární projekty patří:** zapůjčení vysoušecích agregátů v případě povodní. (Maltézská pomoc, © 2012)

6.1.3 Hlavní náplň činností Maltézské pomoci v Otrokovicích

Hlavní náplní této organizace je:

- Pomáhat opuštěným seniorům a jedincům se zdravotním postižením (snahou je, aby si dobrovolník ke svému klientovi vybudoval vztah, který se bude podobat pra-

vému přátelství. Dobrovolník tak těmto lidem pomůže se opět začlenit do společnosti a rozvíjet klientův sociální potenciál).

- Pomáhat zdravotně postiženým jedincům při jednorázových akcích např. pomoc vozičkářům při Mezinárodním setkání na Velehradě. Dobrovolníkům je umožněn půlroční zdravotnický kurz, aby na těchto akcích mohli pomáhat a měli oprávnění k určitým výkonům.
- Sociálně aktivizační programy pro děti, mládež a podporu jejich rodiny v rámci programu Pět P. Pět P je preventivní program pro děti od 6 do 15 let zaměřené na volný čas. Celý tento program je postavený na kamarádském vztahu mezi dítětem a dobrovolníkem. Pět P znamená: Přátelství, Prevence, Pomoc, Podpora a Péče.
- Nyní se pracuje na rozvoji osobní asistence. (Maltéžská pomoc, © 2011; Tošner a Sozanská, 2006, s. 121)

V rámci organizace v Otrokovicích se dobrovolníci podílejí na vzdělávání seniorů v oblasti počítačů a internetu. Je mnoho seniorů, kteří se chtějí vzdělávat a svou paměť si zlepšovat díky moderním technologiím, ale ne vždy mají tuto možnost. Je velmi chvályhodné, že se na tomto programu Maltéžská pomoc podílí, a může tak seniorům pomáhat rozvíjet jejich osobní růst. Ne každý člověk si chce s dobrovolníkem jen povídat, ale také má chuť se učit novým věcem.

6.1.4 Spolupráce s centry

Maltéžská pomoc v Otrokovicích dlouhodobě spolupracuje s těmito centry:

- Charita sv. Anežky v Otrokovicích.
Do domova pro seniory dochází šest dobrovolníků a navštěvují cca deset klientů.
- Domovinka v Otrokovicích (dvě dobrovolnice z Maltéžské pomoci připravují sociálně aktivizační činnosti pro osoby se zdravotním postižením a seniory pro celkem sedm klientů).
- Charitní pečovatelská služba.
- Terénní služba rodinám s dětmi, ve spolupráci s městem Otrokovice.
- Program Pět P (podílejí se čtyři dobrovolnice, které doučují šest dětí ze základní školy).

Maltéžská pomoc vysílá dobrovolníky také do **domácího prostředí**. Celkem je vysílaných dobrovolníků osm a navštěvují sedm klientů. Mezi klienty patří senioři

a osoby se zdravotním postižením. Aktuální počet aktivních dobrovolníků je k 4. 12. 2012 celkem 14 a cca 33 klientů, kterým pomáhají dobrovolníci z Maltéžské pomoci města Otrokovic. Převzato od koordinátorky dobrovolníků Maltéžské pomoci Moniky Matějčkové. (Maltéžská pomoc, © 2009)

6.2 ADRA

ADRA je humanitární nevládní nezisková organizace, která se zaměřuje na poskytování sociální a humanitární pomoci v České republice, ale i v zahraničí. Hlavní sídlo, kde se ADRA nachází, je Praha. V ostatních městech, jako je Zlín, Frýdek-Místek, Česká Lípa, Havířov, Hradec Králové, Ostrava Valašské Meziříčí, Prostějov, České Budějovice, Plzeň a Znojmo jsou pouze pobočky. (ADRA, © 2013)

6.2.1 Historie ADRY

ADRA realizuje mnoho činností, které jsou založeny na pomoci druhým. ADRA byla založena v roce 1992. Už tehdy byly vidět pokroky v jejím vývoji. ADRA působí hlavně v zahraničí. Pomáhala v Albánii, na Ukrajině, v Sarajevu, Bosně a Hercegovině, Maďarsku, Polsku, Mongolsku, Moldavsku a v mnoha dalších zemích. Její působení funguje doposud. ADRA se spíše zaměřuje na oblasti postižené válkou a přírodními katastrofami, takto postiženým lidem zabezpečuje stravu, pití, hygienické prostředky, šatstvo, léky a další potřebné věci k přežití. V roce 2004 otevřela ADRA ve Frýdku-Místku Dobrovolnické centrum, které se zaměřuje na zdravotně postižené, nemocné, seniory, sociálně chudé děti atd. V roce 2005 byla v Hradci Králové založena Poradna pro oběti násilí a trestné činnosti a v roce 2009 bylo otevřeno Dětské krizové centrum. V roce 2012 zahájila dvouletý projekt na ochranu obětí domácího násilí v Gruzii. (ADRA, © 2012)

Nyní se zaměříme na historii ADRY ve Zlíně. Zlínská pobočka vznikla v roce 1993. Organizovala finanční a materiální sbírky, jejichž výnosy byly posílány do bývalé Jugoslávie v době války. V průběhu let pořádala ADRA pro město Zlín mnoho akcí, na kterých se mohla naše veřejnost s činnostmi seznámit. V roce 1996 dostala ADRA své první sídlo. Byla umístěna na adrese Zlín - Malenovice. ADRA také pomáhala při povodních v Otrokovicích, kde dostala nápad vytvořit projekt ADRA ÚL. Je to fond, který je založen na poskytování různých darů. V roce 1999 vznikl další projekt BangBaBy – pomoc chudým bangladéšským dětem. Nyní má tento projekt sídlo v Praze. V roce 2008 došlo k založení Dobrovolnického centra přímo ve Zlíně. (ADRA, © 2009)

6.2.2 Cíle ADRY

Za obecné cíle ADRY lze považovat:

- Zajištění pomoci obyvatelům České republiky a v zahraničí.
- Pomoc všem obětem při přírodních katastrofách, válkách, terorizmu a jiných neštěstích, které zasáhly lidské životy.
- Snižování následků hladu, bídy a chudoby.
- Vypracování projektů, které jsou soustředěny na tělesně postižené, bezdomovce, sociálně ohrožené v rámci České republiky a zahraničí.
- Organizace odborných školení, kurzů a vzdělávacích akcí. (ADRA, © 2010)

Hlavním cílem ADRY pro Zlínský kraj je nabírat a vychovávat takové dobrovolníky, aby byli schopni poskytovat sociální služby pro daná zařízení. **Cílovou skupinou této organizace jsou** senioři, zdravotně postižení, děti a mládež (ADRA, © 2010).

ADRA má své projekty, které realizuje v České republice a v zahraničí, podílí se také na vzdělávacích programech. Na území České republiky organizuje tyto projekty: Dobrovolnická centra, KIP týmy (Komunitní Intervenční Psychosociální tým), dobrovolnictví kamerou, poradna Hradec Králové, velikonoční sbírka, výtvarná soutěž, pomoc při mimořádných událostech. V zahraničí se jedná hlavně o humanitární projekty (ADRA, © 2010)

6.2.3 Hlavní náplň činností ADRY ve Zlíně

Hlavní náplň této organizace je:

- Pomáhání osamoceným seniorům a realizování jejich představ. Např. doprovod na procházku, předčítání různých knih, povídání si o tématech, která seniora zajímají atd.
- Podporování jedince s postižením a jeho začleňování do společnosti.
- Doučování dětí ze základní školy.
- Pomáhání při společenských akcích v rámci organizace. Např. při pořádání vánočních besídek, Tří králové sbírce atd.
- Vytváření společných skupin pro seniory a děti. Tzv. skupinová práce (modelování, kreslení, zpívání, tančení atd.) (ADRA, © 2012)

ADRA má na Zlínsku celkem 17 přijímacích organizací, mezi které patří: Domov pro seniory Burešov, Dům služeb seniorům Hvězda o.s, Gerontologické centrum Krajské ne-

mocnice T. Bati, a. s., Domov pro seniory EFATA a mnoho dalších. V minulém roce 2012 do těchto organizací ADRA vyslala celkem 125 dobrovolníků. (Převzato od koordinátorky dobrovolníků ADRA paní Pejlové.) (ADRA, © 2012)

6.3 Samari

Samari, o. s. (dále jen Samari) je dobročinná, charitativní organizace, která pomáhá lidem, kteří nejsou schopni si pomoci sami. Dobrovolnické centrum Samari nabízí zprostředkování bezplatné pomoci poskytované klientům dobrovolníky v sociálně zaměřených organizacích. Podílí se na rozvoji a vzdělávání dobrovolníků. Snaží se také lidem pomáhat při různých životních katastrofách. Hlavní a jediné sídlo Samari je v České republice a nachází se ve Zlíně (převzato od koordinátorky dobrovolníků Johany Ajglové). (Samari, © 2007)

6.3.1 Historie Samari

Samari bylo založeno 5. října 2007 za pomoci dobrovolníků, správců města Zlína, sponzorů, dárců atd. Toto sdružení uskutečňuje pět projektů. Zakládajícím členem Samari byl František Tomanec, který v roce 2010 svou funkci předal Ing. Petře Novákové, vedoucí projektu Paprsky Naděje. Dobrovolnické centrum Samari bylo založeno 9. ledna 2008. Náplní tohoto centra je poskytovat bezplatnou dobrovolnickou pomoc sociálním neziskovým a zdravotnickým zařízením Zlínského kraje. Celkem má Dobrovolnické centrum tři akreditované programy schválené Ministerstvem vnitra, mezi ně patří: Senior, Handicapovaní, Děti a mládež. Od doby svého založení pomohla Samari mnoha lidem nejen u nás, ale i na Ukrajině, v Rumunsku a asijské Bangladéši. (Samari, © 2010)

6.3.2 Cíle Samari

Cílem této organizace jsou:

- Zvyšovat kvalitu života občanům České republiky a v zahraničí.
- Realizovat projekty, které pomohou k rozvoji školní výuky a vzdělání hlavně v rozvojových zemích.
- Realizovat sociální a humanitární projekty v České republice a v zahraničí se zaměřením na práci s dětmi, postiženými, bezdomovci, sociálně ohroženými, uprchlíky a příslušníky jiných etnických skupin
- Pomáhat poskytovat služby všem lidem, kteří jsou zasaženi válkou, terorizmem, přírodními katastrofami atd.

- Pořádat besedy, přednášky, poradenství.
- Nabízet dětem a mládeži volnočasové aktivity, aby vyplnily svůj čas a byly tak pozitivně naladěny.
- Propagovat a realizovat dobrovolnictví v naší společnosti. (Život není zebra, 2007)

Cílovou skupinou pro organizaci Samari jsou: senioři, zdravotně postižení, děti a mládež. (Výroční zpráva, 2009)

6.3.3 Hlavní náplň činnosti Samari ve Zlíně

Hlavní náplní Samari je zprostředkování adopce na dálku v Bangladéši u tří stovek dětí. Na práci v Bangladéši se podílela původně organizace ADRA v projektu BangBaby, nyní tuto funkci převzala organizace Samari. Projekt nese název Paprsek naděje a zaměřuje se na vzdělávání dětí. K 31. 12. 2011 u tohoto projektu nalezlo 322 bengálských dětí svého sponzora. Sponzoři na jednoho školáka v Bangladéši přispívají měsíčně 460 Kč. Mezi další projekty patří: Klub zdraví Samari, Samari Sýpka a projekt PPP - Pospolitost Potrhých Poutníků. Samari chce také pomáhat Keni, Rumunsku, Moldavsku a Ukrajině. (Samari, © 2007)

Veškeré následující informace mi byly poskytnuty od Johany Ajglové, koordinátorky dobrovolníků Samari ve Zlíně. Organizace Samari má mnoho přijímacích organizací, které se zaměřují na seniory, handicapované, děti a mládež. V současnosti dochází 32 dobrovolníků do čtyř zařízení pro seniory, patří sem: Centrum pro seniory Holešov p. o., Domov pro seniory Lukov, p.o., Hvězda, o.s., Domov pro seniory Burešov, p.o. V těchto zařízeních je celkem 650 klientů. Do zařízení pro zdravotně postižené dochází osm dobrovolníků. Zařízení jsou čtyři, IZAP – sdružení pro integraci zdravých postižených dětí a mládeže, Centrum služeb postiženým Zlín, o.p.s., Hrádek, domov pro osoby se zdravotním postižením, p. o. a Horizont Zlín. Dobrovolníci ze Samari také navštěvují dětská centra. Děti v zařízeních se cítí být samy a opuštěné. Řada dětí, především ty z dětského domova, vyžaduje větší pozornost od jednoho člověka, a proto je důležité, aby jim byla poskytnuta pomoc skrze dobrovolníky. Mezi dětské přijímací organizace patří: Dětské centrum Zlín, p.o., Unie Kompas Zlín, Ostrov radosti – středisko volného času, Plavecký klub Zlín. Nyní za těmito dětmi dochází 17 dobrovolníků. Dobrovolnické centrum Samari v roce 2012 vyslalo celkem 48 dobrovolníků, kteří navštěvovali klienty v jedenácti sociálních zařízeních. Organizace momentálně své dobrovolníky vysílá jen v České republice.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 METODOLOGIE VÝZKUMU

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na spokojenost uživatelů (seniorů), kteří jsou navštěvováni dobrovolníky z ADRY, Samari a Maltézké pomoci. Z každé neziskové organizace jsem si vybrala tři seniory, kteří pod tyto organizace spadají. Výzkum probíhal v zařízeních, kde se senioři nacházejí a kde je také zároveň navštěvují jejich dobrovolníci. Výsledky výzkumu budou sloužit organizacím ke zjištění, jak jsou senioři s prací jejich dobrovolníků spokojeni, a co mohou vylepšit.

7.1 Cíle výzkumu

Stanovila jsem si dva cíle bakalářské práce. Jedním z cílů je: analyzovat spokojenost seniorů s návštěvami dobrovolníků z neziskových organizací na Zlínsku (ADRA, Samari a Maltézká pomoc).

Mým druhým cílem je: zjistit, jaké jsou rozdíly mezi těmito zlínskými organizacemi.

7.2 Metodika a techniky sběru dat

Dříve než jsem začala provádět výzkumné šetření, zaměřila jsem se na studium odborné literatury, časopisů, internetových zdrojů a stanovení svých cílů. V této bakalářské práci jsem zvolila výzkum kvalitativní.

Jedná se o výzkum, který má analytický postup a není matematický. Tento výzkum se může týkat životů lidí, různých příběhů, fungování organizací, společenských hnutí atd. Umožňuje poznání širšího kontextu jevů, které tazatele zajímají. (Kutnohorská, 2009, s. 22)

7.3 Charakteristika vzorku respondentů

Výběr respondentů tvořili senioři z šesti různých zařízení, kteří spadají pod organizaci ADRA, Samari a Maltézká pomoc. Pracovala jsem s devíti seniory. Průměrný věk těchto respondentů je 82 let. Z devíti respondentů je celkem pět žen a dva muži. Pro svůj průzkum jsem požadovala, aby tito senioři měli zachovány kognitivní funkce, dokázali odpovídat na mnou položené otázky, souhlasili s rozhovorem a s nahrávkou jejich odpovědí pro účely zpracování této práce.

Tabulka 1: Charakteristika respondentů

	Věk	Pohlaví	Organizace	Zařízení
R 1	85 let	Žena	ADRA	Domov pro seniory Burešov, p.o.
R 2	81 let	Žena	ADRA	Domov pro seniory Burešov, p.o.
R 3	80 let	Žena	ADRA	Dům Naděje Zlín
R 4	89 let	Žena	Samari	Domov pro seniory Lukov
R 5	87 let	Muž	Samari	p.o., Hvězda
R 6	92 let	Muž	Samari	Domov pro seniory Lukov
R 7	68 let	Žena	Maltéžská pomoc	Charita sv. Anežky v Otrokovicích
R 8	88 let	Žena	Maltéžská pomoc	Charita sv. Anežky v Otrokovicích
R 9	69 let	Žena	Maltéžská pomoc	Pečovatelský dům v Otrokovicích

(zdroj: vlastní)

7.4 Metody šetření a charakteristika

V rámci kvalitativního průzkumu jsem použila techniku polostandardizovaného (semistrukturovaného) rozhovoru a metodu dotazování.

U polostandardizovaného (semistrukturovaného) rozhovoru se vytváří schéma, podle kterého tazatel postupuje. Na daném schématu jsou otázky a podle nich tazatel průzkum provádí. Otázky se mohou zaměřovat. Je důležité mít od tázaného zpětnou vazbu, zda je od-

pověď správně pochopena k určeným cílům a průzkumným otázkám. (Kutnohorská, 2009, s. 40)

Rozhovor, který jsem prováděla, obsahuje údaje o pohlaví a věku respondentů. Je sestaven z jedenácti otázek, které jsou k nahlédnutí v příloze (viz příloha P I.).

Setkání se seniory jsem domlouvala s koordinátory dobrovolnických center a následně se sociálními pracovníci daných zařízení. Jeden z devíti rozhovorů byl proveden v pečovatelském domě, rozhovor jsem si tedy domlouvala přímo s respondentem, na kterého mi dala kontakt koordinátorka Maltéžské pomoci. Všechny rozhovory, které jsem uskutečnila, jsem nahrávala přímo do počítače, na kameru nebo na diktafon. Jeden rozhovor trval cca 10-15 min bez ohledu na další povídání mimo nahrávání. Dříve než jsem rozhovor začala vést, informovala jsem seniory o jejich anonymitě a důvodu, proč daný rozhovor provádím. Všechny přepsané rozhovory jsou uvedeny v příloze (viz příloha P 2 - 10.).

7.5 Organizace zpracování práce

Téma své bakalářské práce jsem si vybrala již v minulém roce 2012 v letním semestru, kdy mi má vedoucí práce Mgr. Anna Krátká, Ph.D. toto téma schválila. O prázdninách 2012 jsem se věnovala studiu odborné literatury a shromažďovala veškeré informace. V září jsem se spojila s koordinátory ADRY, Samari a Maltéžské pomoci, abych mohla svůj průzkum uskutečnit a zároveň měla jejich souhlas k vzájemné spolupráci. Z každé organizace mi koordinátoři pomohli vybrat tři klienty na základě ustanovených podmínek a otázek pro jejich uživatele. Rozhovory jsem uskutečnila ve třech měsících (listopad, prosinec a leden).

7.6 Zpracování získaných dat

Data potřebná ke stanovenému cíli jsem získala za pomoci rozhovorů. Odpovědi daných respondentů jsem uvedla do níže vytvořených tabulek. Autentický přepis respondentů je v tabulkách uveden kurzívou. Celkem mám stanoveno sedm položek, které vedou k dosažení prvního cíle. Pod každou tabulkou je uveden můj písemný komentář.

Při dosažení druhého cíle jsem vycházela z teoretických východisek na základě využitých internetových zdrojů a poskytnutí informací od koordinátorů z neziskových organizací.

7.6.1 Zpracování prvního cíle

Tabulka 2: Počet dobrovolníků

Kolik dobrovolníků za Vámi z vysílajících organizací dochází?	
R 1	<i>Moc asi čtyři. Vzhledem k věku bylo na paní x vidět, že si odpovědí nebyla moc jistá.</i>
R 2	<i>No, tak jeden chlapec ke mně chodí a pak ještě nějaké dvě paní.</i>
R 3	<i>Za paní x dochází jedna dobrovolnice.</i>
R 4	<i>Jenom pan H.</i>
R 5	<i>Za panem y docházejí dvě dobrovolnice, které se vzájemně střídají.</i>
R 6	<i>Tož jenom ten pan C.</i>
R 7	<i>Za paní x dochází jedna dobrovolnice.</i>
R 8	<i>Za paní x dochází jedna dobrovolnice a jeden dobrovolník. Častěji paní navštěvuje dobrovolnice.</i>
R 9	<i>Paní x navštěvuje jeden dobrovolník. No je to vůbec první dobrovolník, kterého jsem kdy měla a nemám žádnou jinou zkušenost.</i>

(Zdroj: vlastní)

Pět respondentů z devíti má pouze jednoho dobrovolníka. Za čtyřmi respondenty dochází dobrovolníků více. Podle mého názoru je lepší, když za seniory dochází větší počet dobrovolníků, jelikož se nemusí na jednoho tolik fixovat a dobrovolníci mají větší pocit volnosti.

Tabulka 3: Čas strávený se seniorem

Jak dlouho za Vámi dobrovolníci dochází?	
R 1	<i>Už delší dobu. Přesně to paní x nedokázala určit.</i>
R 2	<i>Od té doby, co jsem tady. Jsem tady od konce května. Za paní x dochází dobrovolníci necelý rok.</i>
R 3	<i>Já myslím, že asi 3 roky.</i>
R 4	<i>To přesně nevím, ale myslím, že asi cca 2 roky.</i>
R 5	<i>No, myslím, že je to půl roku.</i>
R 6	<i>No, tož já nevím. Asi 5 let za mnou chodí.</i>
R 7	<i>Za paní x dochází dobrovolnice cca 1 rok.</i>
R 8	<i>Paní x sdělila, že její dobrovolníci za ní docházejí od té doby, co nastoupila do charitního domu a už si nepamatuje, kdy to bylo.</i>
R 9	<i>Paní x měla smlouvu s dobrovolníkem na 3 měsíce (prosinec 2012, leden a únor 2013). Ještě neví, zda si smlouvu bude prodlužovat, jelikož dobrovolník za paní x dochází, aby ji učil novým věcem na počítači.</i>

(Zdroj: vlastní)

Čas strávený u seniorů je ze strany dobrovolníků individuální. Nelze přesně určit, jak dlouho každý dobrovolník za seniorem dochází. Nejkratší docházející doba dobrovolníka je u respondentky 9, a to pouze tři měsíce. Naopak nejdelší je u respondenta 6, a to pět let.

Tabulka 4: Pravidelnost dobrovolníků

Jak často za Vámi dobrovolníci dochází?	
R 1	Paní x nejdřív dlouze přemýšlela a poté mi sdělila, že za ní dobrovolníci docházejí 1x týdně (jednotlivě).
R 2	<i>No, tak velmi často. Ten chlapec chodí jednou za týden.</i>
R 3	Za paní x dobrovolníci dochází jednou za týden. Většinou uprostřed týdne.
R 4	<i>Skoro každý týden, když něco nepředvídaného nemá. Jinak se každý týden u mě objeví.</i>
R 5	Za panem y chodí dvě dobrovolnice, které se navzájem střídají. Každá z nich chodí jednou za 14 dní.
R 6	<i>Tak dvakrát za rok. Pan y neodpovídal zcela přesně z důvodu vysokého věku.</i>
R 7	<i>Tak jednou za týden. Někdy jednou za 14 dní. Jak jí to vyjde.</i>
R 8	Dobrovolnice za paní x dochází pravidelně každé úterý a dobrovolník jen tehdy, když má zrovna čas.
R 9	Za paní x dochází dobrovolník jednou týdně na 1-2 hodiny.

(Zdroj: vlastní)

Všichni respondenti, kromě R 6 uvádějí, že jsou dobrovolníky navštěvováni jednou týdně.

Tabulka 5: Náplň činností

Jaká je Vaše hlavní náplň činností při setkání s dobrovolníky?	
R 1	<i>Vyprávíme si.</i>
R 2	<i>Modlíme se nebo mi čtou z Písma svatého a já poslouchám. Paní x si velmi ráda povídá. Další činnosti s dobrovolníky nedělá, jelikož je nevidomá.</i>
R 3	<i>Tož povídáme si a něco mi podá, co já potřebuji. V létě chodí paní x s dobrovolnicí na zahrádku a na procházky.</i>
R 4	<i>Povídáme si. Probereme všechno, co je nového, co je starého. Co je tady dobré, co je tady špatné. Takže všechno to tak nějak probereme. Paní x je na invalidním vozíku, tudíž svou dobrovolnici také využívá při zařizování různých činností, které sama nezvládne. Často jí dobrovolnice chodí nakupovat.</i>
R 5	<i>Většinou si povídáme. Když je pěkně, tak pan y s dobrovolníky vyráží do ulic, podívat se, co je nového. Velmi rád hraje šachy a dobrovolníci mu tuto činnost umožňují.</i>
R 6	<i>Pan y se s dobrovolníkem zaměřuje spíše na duchovní stránku. Nejčastěji si povídají na téma: náboženství a katolická církev. Společně také sledují televizi NOE a modlí se.</i>
R 7	<i>Když jsou Vánoce a Velikonoce, tak mně uklízí a umývá skleničky, kdybych měla návštěvu, aby to bylo ok, a tak si povídáme anebo mě doveze ven. Kino, zábava, muzika a ples to je moje. Dobrovolnice paní x občas do společnosti vezme, ale nestává se to často, jelikož časově je to pro ni velmi náročné.</i>
R 8	<i>Spíše si jen povídáme. Když paní x něco potřebuje, dobrovolník jí pomáhá. Např. jí dělá nákup.</i>
R 9	<i>Paní x svého dobrovolníka využívá hlavně na práci s počítačem. Požádala si o něj za účelem naučit se něco nového. No hlavně mě šlo o fotky, když už tady ten počítač mám a mám ráda ty fotky i z rodiny atd., že by mě to prostě bavilo a chtěla bych se dále v tom rozvíjet. Udělala bych si prostě nějaký soubory. Já mám takové ideály, třeba si tu fotku někam upravit, jak ji využít, jak ji posílat, no a vždy to pro mě bylo takové dost obtížné. Dobrovolník paní x pomáhá se vzdělávat.</i>

(Zdroj: vlastní)

Hlavní náplň činností se seniory je vyprávění si nebo povídání. Dobrovolníci chodí se svými seniory na procházky a na zahrádku. Jen jedna respondentka uvádí, že ji její dobrovolnice bere do společnosti. Dva respondenti uvádějí, že se s dobrovolníky také modlí a zaměřují se na duchovní stránku. Jedna z devíti respondentů má svého dobrovolníka za účelem sebevzdělávání se, což je velmi obdivuhodné, protože málokdo se v takovém věku rád vzdělává.

Tabulka 6: Změna ve způsobu života

Vnímáte, že od doby kdy Vás začali dobrovolníci navštěvovat, došlo k nějaké změně Vašeho způsobu života?	
R 1	Paní x nedokázala na tuto otázku odpovědět.
R 2	Paní x je v zařízení velmi krátkou dobu a nedokázala určit, zda se v jejím životě něco změnilo.
R 3	Řekla, že se její stav po psychické stránce zlepšil.
R 4	<i>No je to takový spojený s mým domovem, poněvadž jsem celou dobu bydlela ve Zlíně a teď mám aspoň nějaký kontakt. Paní x se necítí tak sama. Dobrovolnice, která za paní x dochází, je ze stejné lokality, jak paní x, tudíž je šťastná, že mají nějaké společné přátele a může si s ní o mnohém popovídat.</i>
R 5	<i>Tak, já nevím, jak to říct. Když přijde dcera nebo vnoučata, tak to беру, jako samozřejmost, ale když přijde J nebo A, tak je to v podstatě krásnější. Když přijde rodinný příslušník tak je to takové přirozené.</i>
R 6	<i>No dává, vždycky v určitou dobu, já si vždycky promítám, jako kdyby to byla současnost. Pan y byl trochu zmatený a rád od tématu utíkal. Odpověď nemusí být adekvátní.</i>
R 7	<i>Ano, je to lepší, protože tady ta charita, jako když jsem se tady nastěhovala, tak nedělá takové zázraky, které já potřebuji. Paní x je společenský typ a její dobrovolnice ji pomáhá tím, že jí občas vezme do společnosti.</i>
R 8	<i>Tak jistěže, když za Vámi někdo přijde. Já nikoho nemám, tak su ráda, když přijde M nebo V. (povzdych) Já su ráda, když za mnou někdo přijde. To je málokdy a málokdo, akorát ta M a ten pan V.</i>
R 9	Paní x konečně našla někoho, kdo ji pomáhá realizovat její koníček (práci na PC), aniž by za to čekal nějakou odměnu a může za ní pravidelně docházet až domů.

(Zdroj: vlastní)

Dva respondenti nedokázali na danou otázku odpovědět a přesně určit, zda je návštěva dobrovolníka nějak obohacuje. Ostatním respondentům se život trochu změnil. Hlavně po stránce psychické. Necítí se být tolik sami a vnímají, že dobrovolník je pro ně dobrý společník a zároveň kamarád.

Tabulka 7: Nenaplnění představ

Chybí Vám něco při setkání s dobrovolníky?	
R 1	<i>Ne.</i>
R 2	<i>Ani ne. Mně to vyhovuje.</i>
R 3	Odpověď je neadekvátní.
R 4	<i>No, tak velice nic. Já nejsu vůbec náročná.</i>
R 5	<i>Ne, respektuji to, co mi řeknou.</i>
R 6	Panu y nic nechybí a vše mu vyhovuje.
R 7	<i>Já jsem spokojená.</i>
R 8	<i>Když mi něco chybí, tak mi jde M něco koupit, jinak si tu sedne a povídáme si.</i>
R 9	Paní x při setkání s dobrovolníkem nic nechybí. Je ráda, že se ji dobrovolník 1,5-2 hodiny věnuje a učí ji novým věcem na PC. Jediné, co by si přála, tak aby věděla o počítačích, co nejvíc.

(Zdroj: vlastní)

Z daných tvrzení vyplývá, že respondentům při setkání s dobrovolníky nic nechybí a nic by změnit nechtěli. Jsou vděční za každou návštěvu a ani jeden z nich si na svého dobrovolníka žádným způsobem nestěžoval.

Tabulka 8: Negativní zkušenost

Máte s dobrovolníky nějakou negativní zkušenost?	
R 1	<i>Nemám a nikdy jsem neměla.</i>
R 2	<i>Ne, ne nemám. Jsou velice příjemní.</i>
R 3	<i>Paní x se svou dobrovolnicí žádnou negativní zkušenost nemá.</i>
R 4	<i>Nemám, opravdu nemám. Někdy mi řekne všechno narovinu a hotovo. Ona mě řekne: nekřičte na mě, protože já tak křičím, třeba tak trošku někdy, ale je to narovinu. Paní x si se svou dobrovolnicí umí vše vyjasnit a vyříkat vše, co se jí nelíbí.</i>
R 5	<i>Ne, nemám. Já mám jediný přání, aby mě vždy přišli navštívit, jak budou mít čas, protože mi je s nimi moc dobře.</i>
R 6	<i>Ne. Já jsem s ním úplně spokojený.</i>
R 7	<i>Ne. Prozatím ne. To teprve trvá rok. Nadále uvidíme.</i>
R 8	<i>Nikdy jsem žádný problém neměla. Nikdy.</i>
R 9	<i>Ne, ne, já jsem s ním maximálně spokojená.</i>

(Zdroj: vlastní)

Všichni respondenti uvedli, že se svým dobrovolníkem nemají žádnou negativní zkušenost. Domnívám se, a zároveň z uskutečněných rozhovorů usuzuji, že někteří respondenti nějakou negativní zkušenost s dobrovolníkem zažili, ale měli strach mi tuto informaci sdělit.

7.6.2 Zpracování druhého cíle

Ke zpracování druhého cíle jsem vycházela z teoretických východisek, která jsem zjistila a uvedla v teoretické části této bakalářské práce. Zajímalo mě, jaké jsou rozdíly mezi neziskovými organizacemi na Zlínsku, pro lepší vyobrazení jsem veškerá data shrnula a znamenala do níže uvedené tabulky.

Tabulka 9: Srovnání tří neziskových organizací na Zlínsku

Nezisková organizace	Maltézká pomoc	ADRA	Samari
Začátek působnosti	Od roku 2006	Od roku 1993	Od roku 2007
Cílová skupina	Senioři, děti ze sociálně slabých rodin, lidi se zdravotním postižením.	Senioři, zdravotně postižení, děti a mládež.	Senioři, zdravotně postižení, děti a mládež.
Celkem přijímacích organizací	4	17	12
Počet vyslaných dobrovolníků do domácího prostředí	8 dobrovolníků	0 nevysílají žádné	0 nevysílají žádné
Celkový počet vyslaných dobrovolníků za rok 2012	Za rok 2012 vysláno celkem 14 dobrovolníků.	Za rok 2012 vysláno celkem 125 dobrovolníků.	Za rok 2012 vysláno celkem 48 dobrovolníků.
V rámci celé České republiky			
Celkový počet sídel	10	11	1
Začátek působnosti	Od roku 1150 a jako o. p. s od roku 2002	Od roku 1992	Od roku 2007

(Zdroj: vlastní)

Z daného srovnání vyplývá, že všechny tři organizace mají stejnou cílovou skupinu. Nejvíce poboček v rámci České republiky má ADRA a nejméně Samari. Maltézká pomoc je nejstarší organizací v České republice, ale do oblasti Otrokovic se dostala o hodně později. ADRA má v České republice své nejdelsí působení, vysílá nejvíce svých dobrovolníků a zároveň má nejvíce přijímacích organizací, co se týče ve srovnání na Zlínsku. Jen jedna z těchto tří neziskových organizací, vysílá dobrovolníky do domácího prostředí, a tou je Maltézká pomoc.

8 DISKUZE

Na základě mého průzkumného šetření, které jsem prováděla pomocí polostrukturovaného rozhovoru, jsem dospěla k dosažení mého prvního cíle, a to: analyzovat spokojenost seniorů s návštěvami dobrovolníků z neziskových organizací. Spokojenost seniorů jsem zkoumala na devíti respondentech, kteří spadají pod ADRU, Samari a Maltézskou pomoc. Věková kategorie respondentů je od 68 let do 92 let. Průzkum probíhal v šesti zařízeních. Domov pro seniory Burešov, Dům naděje Zlín, Domov pro seniory Lukov, p. o. Hvězda, Charita svaté Anežky v Otrokovicích a Pečovatelství dům v Otrokovicích. Výroky daných respondentů jsou zaznamenány v tabulkách, které obsahují sedm základních položek - kolik dobrovolníků za seniory z neziskových organizací dochází, jak dlouho za seniory dobrovolníci dochází, kolik času dobrovolníci se seniory tráví, jaká je hlavní náplň činností seniorů při setkání s dobrovolníky, zda něco seniorům při setkání s dobrovolníky chybí, jestli došlo k nějaké změně ve způsobu života od doby, kdy dobrovolníci začali seniory navštěvovat, a v neposlední řadě, zda mají senioři s dobrovolníky nějakou negativní zkušenost. Průzkum ukázal, že pět respondentů má pouze jednoho dobrovolníka, který za seniorem dochází. Ostatní respondenti uvedli, že dobrovolníků mají více. Dobrovolníci za seniory pravidelně dochází jednou týdně a v průměru svého seniora navštěvují dva roky. Nejčastějšími činnostmi seniorů při setkání s dobrovolníky je povídání si, vyprávění a procházky po čerstvém vzduchu. Sedm respondentů uvedlo, že od doby, kdy je dobrovolníci, začali navštěvovat, se jejich život změnil. Ani jeden respondent nemá se svým dobrovolníkem žádnou negativní zkušenost. Všichni respondenti, u kterých výzkum probíhal, se shodli, že se na své dobrovolníky moc těší a mají z nich velkou radost. R 1 uvádí: *Jsem šťastná, když za mnou přijdou.* Pro R 1 jsou dobrovolníci stoprocentní lidé, radostní a plní energie. Pro R 4 jsou dobrovolníci určitou oporou a necítí se být tak sama. Pro R 6 je návštěva dobrovolníků v podstatě krásnější, než návštěva jeho vlastní rodiny. R 8 je moc ráda, když za ní dobrovolníci přijdou, jelikož je sama a nikoho z blízkých už nemá. R 9 je se svým dobrovolníkem maximálně spokojená, protože díky němu může rozvíjet svůj zájem o počítače a každý týden se dozvídá nové věci, ze kterých je velmi nadšená. Mně osobně se moc líbí, že organizace Maltézské pomoci vysílá dobrovolníky i k těm lidem, kteří jeví o něco zájem, ale nemají možnost jej uskutečnit jinak, než přes druhou osobu.

S jistotou mohu říct, že všichni respondenti (senioři), se kterými jsem se setkala, jsou se svými dobrovolníky velmi spokojeni. Toto tvrzení mě ujistilo v tom, že je potřeba stále hledat nové dobrovolníky, kteří budou druhým dělat radost a budou součástí jejich životů.

V druhém cíli, jsem zjišťovala, jaké jsou rozdíly mezi zlínskými organizacemi (ADROU, Samari a Maltézskou pomocí). Zaměřila jsem se na jejich cílovou skupinu, od kdy působí tyto organizace na Zlínsku, ale také v České republice. Dále jsem se zabývala tím, kolik mají přijímacích organizací, kolik dobrovolníků na Zlínsku vysílají a kde všude mají tyto organizace sídlo. K zjištění tohoto cíle mi dopomohli koordinátoři těchto tří neziskových organizací a informace z internetových zdrojů. Snažila jsem se veškeré tyto informace najít v odborné literatuře, ale setkala jsem se s neúspěchem, tím pádem jsem se musela spokojit i s těmito zdroji. Výsledky těchto údajů mě velmi mile překvapily. Mám radost z toho, že máme kolem sebe tolik dobrovolníků, kteří jsou pro druhé lidi velkým přínosem. Jelikož jsem prozatím dobrovolník pasivní, mám teď po napsání této práce větší rozsah znalostí v dané problematice a mohu se tak lépe rozhodnout, do jaké organizace se mohu začlenit a mít dobrovolnickou činnost také jako součást svého života.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo zjistit, jaká je spokojenost seniorů, kteří jsou navštěvováni dobrovolníky z neziskových organizací. Nejdřív jsem se zaměřila na teoretickou část, ve které jsem uvedla pojmy související s dobrovolnickou činností, jak se každý z nás může stát dobrovolníkem a co je pro dobrovolníka důležité. Zabývala jsem se motivací dobrovolníků, problematikou stáří, legislativou a fungováním neziskové organizace. V poslední kapitole jsem se zaměřila na charakteristiku tří neziskových organizací na Zlínsku, o nichž je celá tato bakalářská práce. Pro splnění praktické části jsem si zvolila dva cíle. Prvním cílem bylo analyzovat spokojenost seniorů, kteří jsou navštěvováni dobrovolníky z vysílajících neziskových organizací (ADRA, Samari a Maltéžská pomoc). Druhým cílem bylo zjistit, jaké jsou rozdíly mezi zlínskými organizacemi, což se mi podařilo splnit. Ke splnění prvního cíle jsem použila kvalitativní průzkum a data jsem posbírala pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Z průzkumu vyplynulo, že u všech devíti respondentů hrají dobrovolníci důležitou roli a senioři jsou s nimi velice spokojeni.

Každý respondent, se kterým jsem se setkala, byl něčím originální. Byla to pro mě výborná zkušenost. Načerpala jsem spoustu nových informací a zážitků, které se staly přínosem mé budoucí profese. Má práce bude poskytnuta neziskovým organizacím, ve kterých jsem celý průzkum prováděla, aby se seznámily s výsledky průzkumného šetření, a mohly si rozšířit poznatky o spokojenosti svých uživatelů. Při práci dobrovolníka hraje velmi důležitou roli motivace, která představuje hnací motor celé činnosti. Myslím si, že nejlepší cílovou skupinou pro práci dobrovolníka jsou studenti, kteří jsou plní energie, nápadů a také fyzicky zdatní lidé. Motivace může vyplývat z několika zdrojů, tyto zdroje se pak mohou projevit v samotné aktivitě dobrovolníka. Jestliže je dobrovolník motivován vidinou sebezdokonalení, je možné, že jeho práce bude méně zaměřená na nejvyšší dobro klienta, než by tomu mohlo být u člověka, který v dobrovolnictví hledá možnost, jak někomu pomoci. V roli dobrovolníka, můžeme obohatit životy mnoha lidí a zároveň se stát součástí jejich životů. Je důležité dobrovolnickou činnost plně podporovat a zlepšovat kvalitu života u lidí, kteří to nejvíce potřebují.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAČUVČÍK, Radim, 2011. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM. ISBN 978-80-87500-01-9.
- [2] BACHMANN, Pavel, 2011. *Management neziskové organizace*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-130-3.
- [3] BENEDÍKOVÁ, Lusía, 2012. Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora. In: *DCUL* [online-dokument PDF]. [cit. 2013-2-14]. Dostupné z: http://www.dcul.cz/pdf/Rukovet_dobrovolnika_pro_seniory.pdf
- [4] BIBLE, 2009. *Překlad 21. století*. Praha: Biblion. ISBN 978-80-87282-00-7.
- [5] ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDOVÁ, 2012. *Sociální gerontologie: Úvod do problematiky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3901-4.
- [6] DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2012. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4138-3.
- [7] FRÍČ, Pavol a kol., 2001. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: AGNES. ISBN 80-902633-7-2.
- [8] FRÍČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ, 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: AGNES. ISBN 978-80-903696-8-9.
- [9] HOZOVÁ, Leona, 2009. Dobrovolníci v pobytových službách pro seniory ve Zlínském kraji. In: *Sborník z konference Senioři jako dobrovolníci – dobrovolníci seniorům*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 11. – 12. května 2009, s. 58-64.
- [10] JIRÁNEK, Radek, 2010. Novela zákona o dobrovolnické službě. In: *Sborník z konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*.

Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 24. – 25. května 2010, s. 12-14.

- [11] KABELKOVÁ, Michaela a Petra KÖNIGOVÁ, 2011. Dobrovolnictví jako možný nástroj při řešení nezaměstnanosti. *Kontakt*. roč. 13, č. 2, s. 177-186. ISSN: 1212-4117.
- [12] KALVACH, Zdeněk a Alice ONDERKOVÁ, 2006. *Stáří: pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén. ISBN 80-7262-455-5.
- [13] KALVACH, Zdeněk et al., 2011. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4026-3.
- [14] KOŘÍNKOVÁ, Ivana, 2010. Dobrovolnictví v oblasti zdravotně sociální péče. Diagnóza v ošetrovatelství [online]. roč. 6, č. 4 [cit. 2013-03-10]. ISSN: 1801-1349. Dostupné z: http://www.promediamotion.cz/wp-content/uploads/2011/05/DG_04_10_3-46.pdf
- [15] KRÁTKÁ, Anna, 2004. Má etická výchova budoucnost i v českých školách? *Pedagogická orientace*. č. 2, s. 39 – 44. ISSN 1211-4669.
- [16] KRÁTKÁ, Karolína a Helena PERNICOVÁ, 2011. Historie a současnost dobrovolnictví v České republice. In: *Sebevědomé Tišnovsko* [online-dokument PDF], listopad 2010 [cit. 2013-2-28]. Dostupné z: http://sebevedome.tisnovsko.eu/download/dobrovolnictvi_CR_final.pdf
- [17] KUBÍČEK, Radek, 2011. Dobrovolnictví jako důležitá součást výkonu sociální služby. In: *Sborník z konference Dobrovolnictví - opora občanské společnosti*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha, 9. – 10. května 2011, s. 30-31.

- [18] KUTNOHORSKÁ, Jana, 2008. *Výzkum ve zdravotnictví: metodika a metodologie výzkumu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-1877-3.
- [19] NAKLADALOVÁ, Lenka, 2010. *Materiál ke školení dobrovolníků*. Ostrava: Agentura API s.r.o.
- [20] NOVOTNÝ, Michal a Ivana STARÁ, 2002. *Dobrovolníci v nemocnicích*. Praha: Národní dobrovolnické centrum Hestia. ISBN 80-238-8697-5.
- [21] POSPÍŠILOVÁ, Tereza a Pavol FRÍČ, 2010. První výsledky z výzkumu The Patterns and Values of Volunteering: Role dobrovolníků. In: *Sborník z konference Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž a HESTIA – Národní dobrovolnické centrum Praha. 24. - 25. května 2010, s. 19-28.
- [22] ŠAMÁNKOVÁ, Marie, 2011. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci: aplikované v ošetrovatelském procesu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3223-7.
- [23] ŠIMKOVÁ, Eva, 2006. *Management a marketing v praxi neziskových organizací*. 2. rozš. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-7041-859-1.
- [24] ŠIMKOVÁ, Eva, 2008. *Management a marketing v praxi neziskových organizací*. 2. upr. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-083-7.
- [25] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ, 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.
- [26] VARVAŽOVSKÁ, Pavla, 2008. Význam neziskových organizací v oblasti sociálních služeb. *Kontakt: vědecký časopis Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity* [online]. roč. X, s. 107 [cit. 2013-02-20]. ISSN 1212-4117. Dostupný z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20120506170243637842.pdf>

- [27] WARTENGERG-WALDSTEIN, Berthold, 1995. *Maltézský řád dnes*. Praha: CIVITAS, Janov nad Nisou, s. 16.
- [28] ŽIVOT NENÍ ZEBRA (PROJEKT), 2007. Projekty neziskových organizací. In: *Samari* [online-dokument PDF]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta multimediálních komunikací. [cit. 2013-03-05]. Dostupné z: <http://www.samari.cz/samari/data/samari-propagace-zebra-2009.pdf>

Legislativa

- [1] ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002. Dostupný také z: <http://www.mvcr.cz/soubor/zakon-o-ds-platny-do-31-12-2014-pdf.aspx>
- [2] ČESKO. Zákon č. 206 ze dne 17. Června 2009 o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony (zákon o sociálních službách). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 61, s. 2902-2913. Dostupný také z: <http://www.mvcr.cz/soubor/sb061-09-pdf.aspx>. ISSN 1211-1244.

Internetové zdroje:

- [1] ADRA. Dobrovolnická centra. *Adra.cz* [online]. © 2013 [cit. 2013-03-4]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra>
- [2] ADRA. Historie. *Adra.cz* [online]. © 2012 [cit. 2013-03-4] Dostupné z: <http://www.adra.cz/adra/kdo-jsme/historie>
- [3] ADRA. Kontakt pobočky v ČR. *Adra.cz* [online]. © 2010 [cit. 2013-03-4]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/adra/kontakt-pobocky-v-cr>

- [4] ADRA. Projekty v ČR. *Adra.cz* [online]. © 2010 [cit. 2013-03-5] Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr>
- [5] ADRA. Přijímací organizace. *Adra.cz* [online]. © 2012 [cit. 2013-03-4] Dostupné z: <http://www.adra.cz/projekty/projekty-v-cr/dobrovolnicka-centra/zlin/dobrovolnicke-centrum/prijimajici-organizace>
- [6] ADRA. *Stanovy občanského sdružení*. *Adra.cz* [online-dokument PDF]. © 2010 [cit. 2013-0-04]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/file/50>
- [7] HESTIA. *Legislativa dobrovolnictví*. *Hest.cz* [online]. © 2013 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/legislativa-dobrovolnictvi/>
- [8] MALTÉZSKÁ POMOC. Kdo jsme my. *Maltezskapomoc.cz* [online]. © 2009 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/info/kdo-jsme-my>
- [9] MALTÉZSKÁ POMOC. Maltéžská pomoc - Centrum Otrokovice. *Maltezskapomoc.cz* [online]. © 2011 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-otrokovice/onas/maltezska-pomoc-centrum-otrokovice>
- [10] MALTÉZSKÁ POMOC. Pomoc osamoceným seniorům a osobám se zdravotním postižením. *Maltezskapomoc.cz* [online]. © 2011 [cit. 2013-02-28]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/centrum-otrokovice/jak-pomahame/pomoc-osamocenym-seniorum-a-osobam-se-zdravotnim-postizenim>
- [11] MALTÉZSKÁ POMOC. Pomoc zdravotně postiženým osobám při jednorázových akcích. *Maltezskapomoc.cz* [online]. © 2011 [cit. 2013-02-28]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-otrokovice/jak-pomahame/pomoc-zdravotne-postizenym-osobam-pri-jednorazovych-akcich>

- [12] MALTÉZSKÁ POMOC. Projekty. *Maltezskkapomoc.cz* [online]. © 2012 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/info/co-delame/projekty>
- [13] MALTÉZSKÁ POMOC. Závěrečná zpráva 2011. *Maltezskapomoc.cz* [online-dokument PDF]. © 2011 [cit. 2013-02-28]. Dostupné z: <http://www.maltezskapomoc.cz/Maltezskapomoc/centrum-otrokovice/onas/zaverecna-zprava-2011/view>
- [14] MŠMT. Novelizace zákona o dobrovolnické službě. *Msmc.cz* [online]. © 2006-2012 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.msmc.cz/mladez/novelizace-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe>
- [15] SAMARI. O sdružení Samari. *Samari.cz* [online]. © 2007 [cit. 2013-03-5] Dostupné z: <http://www.samari.cz/samari/?page=o-nas>
- [16] SAMARI. Tisková konference – vznik občanského sdružení. *Samari.cz* [online]. © 2010 [cit. 2013-03-5] Dostupné z: <http://www.samari.cz/samari/?page=vznik-obcanskeho-sdruzeni-samari>
- [17] SAMARI. Výroční zpráva Samari o. s. 2009. *Samari.cz* [online-dokument PDF]. © 2009 [cit. 2013-01-12]. Dostupné z: <http://www.samari.cz/samari/data/vzsamari2009.pdf>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

§	paragraf
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
BOZP	Bezpečnost a ochrana při práci
č.	číslo
ČR	Česká republika
Mt	Matouš
o. p. s.	obecně prospěšná společnost
o. s.	občanské sdružení
P.	příloha
R.	respondent
s.	strana
Sb.	sbírky
T	tazatel
tzv.	takzvaný

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Charakteristika respondentů	37
Tabulka 2: Počet dobrovolníků.....	39
Tabulka 3: Čas strávený se seniorem.....	40
Tabulka 4: Pravidelnost dobrovolníků.....	41
Tabulka 5: Náplň činností.....	42
Tabulka 6: Změna ve způsobu života	43
Tabulka 7: Nenaplnění představ	44
Tabulka 8: Negativní zkušenost.....	45
Tabulka 9: Srovnání tří neziskových organizací na Zlínsku.....	46

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – Otázky k rozhovoru

Příloha 2 – Rozhovor s respondentem číslo 1

Příloha 3 – Rozhovor s respondentem číslo 2

Příloha 4 – Rozhovor s respondentem číslo 3

Příloha 5 – Rozhovor s respondentem číslo 4

Příloha 6 – Rozhovor s respondentem číslo 5

Příloha 7 – Rozhovor s respondentem číslo 6

Příloha 8 – Rozhovor s respondentem číslo 7

Příloha 9 – Rozhovor s respondentem číslo 8

Příloha 10 – Rozhovor s respondentem číslo 9

PŘÍLOHA 1 – OTÁZKY K ROZHOVORU

Žena

Muž

Věk

- 1) Paní xy, kolik dobrovolníků za Vámi dochází?
- 2) Víte, pod jakou organizaci dobrovolníci spadají? (Máte na výběr ADRA, Samari a nebo Maltézská pomoc)
- 3) Jak dlouho Vás už dobrovolník/ci navštěvují?
- 4) Jak často se s Vaším/i dobrovolníkem/y scházíte?
- 5) Co Vám přináší největší radost, když jste se svým/i dobrovolníkem/y.
- 6) Můžete mi říct, co je Vaší hlavní náplní při setkání s dobrovolníkem/y?
- 7) Máte ke svým dobrovolníkům důvěru?
- 8) Vnímáte, že od doby kdy Vás začali dobrovolníci navštěvovat, došlo k nějaké změně Vašeho způsobu života?
- 9) Co Vám při setkání s dobrovolníky nejvíce chybí? Chtěl/a byste něco změnit?
- 10) Máte nějakou negativní zkušenost s některým/i dobrovolníkem/y, kteří Vás navštěvují?
- 11) Víte, na koho se můžete obrátit, pokud nebudete se svým/i dobrovolníkem/y spokojený/á?

PŘÍLOHA 2 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 1

Paní F má 85 let, bydlí v domově pro seniory na Burešově a docházejí za ní tři dobrovolníci z organizace ADRA. Na otázky, které jsem paní F pokládala, odpovídala velmi rozvážně a pomalu.

- T: Paní F, mohu se Vás zeptat, kolik dobrovolníků za Vámi dochází?
- T: Víte to?
- R1: Moc, asi čtyři.
- T: Víte, jak se jmenují?
- R1: Nevím
- T: Máte tušení, pod jakou organizaci ti Vaši dobrovolníci spadají?
- T: Dám Vám na výběr. Buď je to ADRA, Samari a nebo Maltéžská pomoc.
- T: Nevíte? (dlouhá pauza)
- R1: Z těch tří žádný.
- T: Víte, jak dlouho už Vás ti čtyři dobrovolníci navštěvují? (pauza)
- R1: Už delší dobu.
- T: Přesně nevíte?
- R1: Ne.
- T: Dobře, a víte, jak často za Vámi docházejí?
- R1: nic neodpovídá
- T: Třeba jednou za týden nebo 2x týdně.
- R1: 1x za týden.
- T: Všichni čtyři chodí dohromady nebo chodí jednotlivě?
- R1: Po jednom.
- T: Můžete mi říct, co nejčastěji děláte, když Vás dobrovolník přijde navštívit?
- Delší pauza.
- T: Povídá si s Vámi nebo Vám čte knížku?
- R1: Vyprávíme si.
- T: Se všemi dobrovolníky si jen vyprávíte?
- R1: Ano.
- T: Takže činnost, kterou máte nejraději je vyprávění? Rozumím tomu dobře?
- R1: Ano.
- T: Máte k těm svým dobrovolníkům důvěru? Můžete se na ně spolehnout?

- R1: Ano, jsou to 100 % lidi.
- T: Vnímáte, že by se u Vás něco změnilo, když Vás dobrovolníci začali navštěvovat?
(delší pauza)
- T: Máte větší chuť do života, když za Vámi přijde dobrovolník?
(žádná odpověď)
- R1: Jsou radostní a plní energie.
- T: Ano?
- T: Chybí Vám něco, když jste s dobrovolníkem? Chtěla byste něco změnit?
- R1. Ne.
- T: Takže jste spokojená?
- R1: Jsem šťastná, když za mnou přijdou.
- T: Máte nějakou negativní zkušenost s těmi dobrovolníky?
- R1: Nemám a nikdy jsem neměla.
- T: To jsem ráda. To je ode mě všechno. Moc Vám děkuji, že jste mi věnovala svůj čas. Zvládla jste to moc pěkně.

Rozhovor probíhal na pokoji paní F. Doba rozhovoru trvala cca devět minut. Paní F odpovídala na otázky v polosedě na posteli a velmi rozvážně. Celý rozhovor jsem nahrávala do počítače a poté jsem prováděla autentický přepis. Během rozhovoru nás nikdo nerušil. Rozhovor probíhal klidně a bez napětí. Místy paní F dlouho přemýšlela a nedostávala jsem odpovědi, ale byla velmi milá a hodná.

PŘÍLOHA 3 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 2

Paní K bydlí v Domově pro seniory na Burešově. Je jí 81 let a v květnu 2012 oslepla. Za paní K dochází dobrovolnice z organizace ADRA. Paní K má moc ráda cestování a část svého života bydlela v Paříži a pak v Praze. Do Zlínského kraje ji to vždy moc táhlo, a tak se rozhodla, že konec svého života stráví ve Zlíně v domově pro seniory.

- T: Paní K, kolik dobrovolníků za Vámi dochází?
- R2: No tak jeden chlapec ke mně chodí a pak ještě nějaké dvě paní.
- T: Super:
- R2: A to se modlíme nebo mi čtou z Písma svatého.
- T: Tak je moc dobře, že se s Vámi také modlí.
- T: Dále se Vás chci zeptat: Víte, pod jakou organizaci tito dobrovolníci spadají? Já Vám dám na výběr ano?
- R2: Ano
- T: Buď to jsou dobrovolníci z ADRY, Samari, anebo z Maltézske pomoci.
- R2: Tak to já nevím.
- T: Nevíte?
- R2: Nemám ponětí.
- T: Dobře a jak dlouho už za Vámi chodí?
- R2: No od té doby, co jsem tady. Jsem tady od konce května.
- T: Tohoto roku?
- R2: Ano.
- T: Jak často za Vámi dobrovolníci docházejí?
- R2: No, tak velmi často. Já nevím, jak Vám to mám říct.
- T: Jednou za týden nebo 2x týdně.
- R2: Ten chlapec chodí jednou za týden. On dojíždí z Olomouce. On někde studuje v Čechách. Když přijede do Zlína, tak přijde za mnou.
- T: Dobře, tak to je šikovný chlapec, že?
- R2: Ano, moc.
- T: Můžete mi říct, jaké činnosti děláte, když se s dobrovolníkem setkáte?
- R2: Oni mi čtou a já poslouchám.
- T: Jenom Vám čtou nebo ještě děláte jiné činnosti?
- R2: Ano, oni mi čtou a já poslouchám, protože nevidím.

- T: A povídáte si třeba?
- R2: Ano povídáme si. (úsměv)
- T: Je to vše? Nebo ještě něco jiného děláte kromě čtení a povídání si?
- R2: Ne už nic. Jen čtou a já poslouchám. Jsou hrozně roztomilí.
- T: Máte k těm dobrovolníkům důvěru?
- R2: Ano, to jsou milí a příjemní lidé.
- T: Vnímáte, že by se něco změnilo od té doby, kdy Vás dobrovolníci začali navštěvovat?
- R2: No já jsem před tím byla doma a tak nevím, jak to bylo předtím. Já jsem tady teprve od konce května.
- T: Chybí Vám něco, když za Vámi dobrovolníci docházejí? Zlepšila byste něco?
- R2: Ani ne. Mně to vyhovuje.
- T: Máte nějakou negativní zkušenost s těmi dobrovolníky?
- R2: Ne, ne. Nemám. Jsou velice příjemní.
- T: Neměnila byste je?
- R2: Ne.
- T: V případě, že byste měla nějakou špatnou zkušenost, víte, na koho se máte obrátit?
- R2: No to nevím, ale to já bych si někoho našla. Paní Ema by mi poradila.
- T: Paní Ema je kdo?
- R2: To je sestřička, která se stará o všechno.
- T: Takže jste s dobrovolníky úplně spokojená?
- R2: Ano, jsem spokojená.
- T: To jsem moc ráda. Děkuji Vám, že jste mi na všechny otázky pěkně odpověděla.
- R2: To je všechno?
- T: Ano, to je všechno. Děkuji Vám za Váš čas, že jste byla ochotna se se mnou sejít a obětovat svůj čas pro mě.

Rozvor probíhal ve společenské místnosti v Domově pro seniory na Burešově. Rozhovor trval cca pět minut a nahrávala jsem jej přímo do počítače a poté jsem prováděla autentický přepis. Paní K byla moc milá a ochotná se mnou spolupracovat. Po dobu naší konverzace nás nikdo nerušil a vše probíhalo hladce.

PŘÍLOHA 4 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 3

Paní J má 80 let a bydlí v Domově pokojného stáří Naděje ve Zlíně.

Za paní dochází jedna dobrovolnice, která spadá pod organizaci ADRA. Od roku 2009 je paní J na vozíku, jelikož prodělala cévní mozkovou příhodu. Paní J je bez dětí a je moc ráda, když ji někdo přijde navštívit. Mezi její záliby patří četba knížek a ruční práce.

T: Paní J, už jsme se spolu bavili, že za Vámi dochází jedna dobrovolnice. Můžete mi říct, jak se jmenuje?

R3: Paní B.

T: Dobře. A dochází za Vámi jen ona nebo ještě více dobrovolníků?

R3: Jen jedna.

T: Jedna? A víte, pod jakou organizaci paní B spadá?

R3: Já nevím.

T: Já Vám ještě zkusím dát na výběr ano? Je to buď ADRA, Samari, nebo Maltéžská pomoc.

R3: Nevím.

T: To vůbec nevadí. A jak dlouho už vás paní B navštěvuje?

R3: Já myslím, že asi tři roky. Ona chodila ze začátku ještě za jednou paní, která už zemřela. A potom viděla mne, že ležím na vedlejším pokoji, tak začala chodit za mnou.

T: Aha (úsměv) a jak často za Vámi dochází? Pravidelně?

R3: Tak pravidelně ani ne. Myslím, že tak uprostřed týdne někdy.

T: A každý týden za Vámi dochází?

R3: Jedenkrát.

T: Jedenkrát za týden?

R3: Ano jedenkrát.

T: A co s paní B nejraději děláte?

R3: Tož povídáme si a něco mi podá, co já potřebuji. Ona mi přinese třeba něco ze skříňky a tak.

T: Chodí také s vámi na procházku ven?

R3: Chodíme na zahradu v létě. A někdy tady mívá aji malého psíčka.

T: No teda. A chodíte taky třeba někam společně nakupovat? Nebo pomáhá Vám tady aji uklízet?

R3: To ne. Tady jsou na to uklízečky.

T: Dobře. Takže si spíše jen povídáte. A bere Vás někdy také do společnosti? Třeba do kina a tak?

R3: To ne.

T: A co s paní B nejraději děláte? Co Vás nejvíce těší?

R3: Tak mi řekne různé novinky tam od nás, protože já se nedostanu teď dom.

T: A vy pocházíte odkud?

R3: Z Vizovic.

T: A paní B je taky z Vizovic?

R3: Ona je ze Zlína, ale její manžel je ze Želechovic. Ona to tam zná.

T: Aha. Takže Vám vždy povypráví, co se ve Vizovicích děje nového?

R3: Ano, třeba když tam jsou ty slavnosti, tak ona mi povykládá, kolik tam bylo lidí a jak to probíhalo trochu.

T: Takže můžete říct, že paní B plně důvěřujete?

R3: Ano.

T: A vnímáte, že by se něco změnilo od té doby, jak Vás paní B začala navštěvovat?

R3: Tak zdravotně to lepší není.

T: Ale po té psychické stránce je to asi lepší, že?

R3: Ano po té druhé to je lepší.

T: Chodí Vás ještě někdo jiný navštěvovat kromě paní B?

R3: Ano. Bratr tu ještě chodívá. Každý týden. A včil chodí aji švagrová, protože on je nemocný.

T: Aha.

R3: Měl operovanou páteř, tak musí ležet. Švagrová ho zastupuje.

T: Jo. A chybí Vám něco, když je tady paní B? Chtěla byste něco změnit?

R3: pauza

T: Třeba, že byste více aktivit s ní dělala a tak různě.

R3: Však my chodíme do tělocvičny cvičit. Máme tady cvičitelku. A tak já nemohu fotbal hrát a nic takového dělat. (velký smích).

T: Takže jinak s paní B jste spokojená, pokud tomu dobře rozumím. Nemáte žádný s ní problém?

R3: Ne, nemám.

T: A kdybyste měla nějaký problém, víte, na koho se můžete obrátit?

- R3: Nevím, zda tady je nějaká osobářka nebo (pauza).
- T: Komu byste to řekla, kdyby se Vám něco nelíbilo?
- R3: Někomu v kanceláři.
- T: Tak vidíte, to je ode mě všechno. Víc otázek pro Vás nemám. Můžeme si popovídat ještě na jiné téma, které Vás zajímá?
- R3: To je všechno?
- T: Ano. To bylo rychlé, že? Moc Vám děkuji, že jste si na mě udělala čas.

Rozhovor probíhal v místní kapli v Domově pokojného stáří ve Zlíně, jelikož v době, kdy jsem prováděla rozhovor, byl zákaz návštěv z důvodu chřipkové epidemie. Celý rozhovor trval cca šest min a nahrávala jsem jej na diktafon. Poté jsem prováděla autentický přepis. Paní J byla na mě moc milá a snažila se mi co nejlépe odpovědět, i když místy působila hodně uzavřeně. Paní J potřebuje více času na seznámení, aby dokázala mluvit otevřeněji. Jinak je to velmi příjemná a hodná paní.

PŘÍLOHA 5 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 4

Paní M bydlí v zařízení pro seniory na Lukově, kam za ní dochází dobrovolnice z organizace Samari. Paní M má 89 let a do zařízení se dostala před třemi roky. Měla čtyři děti, nyní má už jen dva syny, kteří ji pravidelně navštěvují. Ve svém volném čase paní M ráda dělá ruční výrobky, které vytváří spolu s dalšími seniory v daném zařízení. Je velmi milá a plná chuti do života.

T: Paní M, kolik celkem dobrovolníků za Vámi dochází? Je to jen paní H nebo ještě někdo další?

R4: Jako z dobrovolníků? Jenom paní H.

T: Víte pod jakou organizaci paní H spadá? Já vám dám tři možnosti na výběr ano? Buď je to organizace ADRA, Samari, anebo Maltézská pomoc.

R4: No, je to Samari.

T: Výborně, a jak dlouhou už Vás navštěvuje paní H?

R4: To přesně nevím, ale přibližně dva roky.

T: Ano? A jak často za Vámi dochází?

R4: Skoro každý týden, když něco nepředvídaného nemá. Jinak se každý týden tady u mě objeví.

T: Takže pravidelně za Vámi dochází?

R4: Ano, pravidelně za mnou dochází.

T: Můžete mi říct, co je Vaší náplní, když za Vámi paní H přijde? Jaké činnosti děláte nebo v čem Vám pomáhá?

R4: No, tak všechno, co potřebuji. Co potřebuji koupit. Třeba do lékárny nebo, když něco mimořádně potřebuji koupit. Jinak mně bere syn léky nebo ona ve Zlíně. No a všechno, co je potřeba mi koupit ve Zlíně. Když syn nemůže přijít a donést mi to, tak mně to donese ona.

T: Takže Vám paní H pomáhá jen s nakupováním nebo si také čtete, povídáte?

R4: Povídáme si. Probereme všechno, co je nového, co je starého. Co je tady dobré, co je tady špatné. Takže všechno to tak nějak probereme.

T: Dobře. A co s paní H nejraději děláte? Z čeho máte největší radost?

R4: Za prvé, když něco potřebuji. Říct jí o svých starostech, co potřebuji vyřešit. Říct jí, co potřebuji koupit, prostě takové věci, které já sama nezvládnou. Sama si to dovolit nemůžu, když chodím s tím vozíčkem, že? Takže v létě jsem se snad ještě pustila

třeba do drogerie nebo tak, ale teď se absolutně nikam nedostanu. Já nemůžu ani nesmím bez dovození odejít.

T: Rozumím tomu dobře, že se na paní H můžete plně spolehnout a můžete jí důvěřovat?

R4: Ano, ano. Opravdu. Když potřebuji něco vyřešit, tak mně to všechno zorganizuje. Zajde tam a tam. Domluví mě to, co potřebuji.

T: Dobře. Chci se Vás zeptat. Změnilo se u Vás něco od té doby, co Vás paní H začala navštěvovat?

R4: No je to takový spojený s mým domovem, poněvadž jsem celou dobu bydlela ve Zlíně a teď mám aspoň nějaký kontakt.

T: Necítíte se tak sama, že? Chápu to dobře?

R4: Ano, necítím se tak sama. Když už něco potřebuji tak mám jakousi tu oporu, na koho se možu obrátit.

T: Ano. A chtěla byste něco změnit? Chybí Vám něco u paní H?

R4: No, tak velice nic. Já nejsem vůbec náročná.

T: Nemáte s paní H žádnou negativní zkušenost?

R4: Nemám. Opravdu nemám. Někdy mi řekne všechno narovinu a hotovo (velký smích). Ona mně řekne: nekřičte na mě, protože já tak křičím, třeba tak trochu někdy. Ale je to na rovinu.

T: Takže si navzájem umíte vše vyjasnit a vyříkat?

R4: Ano, umíme.

T: Kdybyste v budoucnu měla s paní H nějaký problém, tak víte, na koho se můžete obrátit?

R4: No, tak já opravdu žádný problém nemám, víte? Je tady teď nějaká paní Š, myslím, že je to nějaká klíčová pracovníce a k té je přidělen každý pacient. Ona přijde, když něco není v pořádku a řešíme to spolu.

T: Takže, když byste měla nějaký problém, tak to budete řešit s tou klíčovou pracovníci?

R4: Ano. Teď právě mám problém, ale to je něco jiného.

T: Netýká se to paní H?

R4: Ne, netýká. To je moje osobní.

T: Dobře. Tak to je všechno, na co jsem se Vás chtěla zeptat.

R4: Ano? To je všechno (úsměv)?

T: Je to všechno. Jsem moc ráda, že jste si na mě udělala čas. Byl to s Vámi velmi příjemný rozhovor.

Rozhovor trval necelých sedm minut a probíhal na pokoji paní M. Paní M na pokoji bydlí sama, tudíž nás nikdo nerušil. Bylo to velmi příjemné posezení. Po skončení rozhovoru mi šla paní M ukázat všechny své výrobky, které vytvořila, a provedla mě po domově. Byla moc ráda, že si opět může s někým popovídat. Celý rozhovor jsem nahrávala do počítače a poté prováděla autentický přepis rozhovoru.

PŘÍLOHA 6 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 5

Pan H má 87 let a bydlí v zařízení Hvězda ve Zlíně. Pan H je na invalidním vozíku, ale jinak je soběstačný. Za panem H dochází jedna dobrovolnice z organizace Samari. Do zařízení pro seniory se pan H dostal před šesti lety. Je to velice příjemný pán, který má rád život. V mládí vystudoval stavební školu a moc ho toto povolání naplňovalo. Nyní je smutný, že takhle skončil v domově pro seniory, ale jinak je celkově se vším spokojený. Má rád společnost a vždy si rád s někým popovídá.

T: Pane H, můžu se Vás zeptat, kolik dobrovolníků za Vámi tady dochází? Jenom paní A?

R5: No, ještě paní J. Každá chodí jednou za 14 dní. Čili každý týden tady někdo chodí.

T: Takže každý týden za Vámi vždy někdo přijde?

R5: Ano, jak to vyjde, ale každý týden je tady jedna.

T: Víte pod jakou organizaci paní A s paní J spadají? Máte přehled nebo chcete na výběr?

(nic neodpovídá)

T: Je to Samari, ADRA nebo Maltéžská pomoc?

R5: No to nevím. Oni jsou zaměstnankyně, a kde patří tak to vůbec netuším.

T: To nevadí.

R5: No nevím. Já je chápu jako dobrovolníky.

T: Dobře. Jinak, abyste měl trošku přehled, tak paní A s paní J spadají do organizace Samari. Přes tuto organizaci se k Vám tyto dobrovolnice dostaly. Vůbec, ale nevadí, že to nevíte. Můžeme pokročit dál. Jak dlouho už Vás paní A s paní J navštěvují?

R5: No, myslím, že je to půl roku.

T: Aha. Takže půl roku jo? Před tím Vás nikdo nenavštěvoval?

R5: Předtím ne, ale byly tady pracovnice. Nějaká paní Z, která měla počítače. Dopoledne měla počítač a odpoledne za mnou chodila. Potom, jako zaměstnankyně odešla.

T: Ano a můžete mi prosím říct, jaká je Vaše hlavní náplň, kdy přijde paní A nebo paní J? Jaké děláte činnosti?

R5: No, to je otázka počasí. Když je pěkně, jak je třeba dnes, tak vyrazíme do ulic. Jedeme třeba na náměstí si prohlédnout, co je nového a tak různě. Nebo jedeme do parku. Někdy se zastavíme v pekárně.

T: Takže si jenom vyprávíte a projíždíte se nebo děláte ještě nějaké jiné činnosti?

R5: Ne ne. Většinou si povídáme.

T: Čtou Vám také?

R5: Povídáme si. Hlavně s paní J. Rád si ale s něma zahraju šachy.

T: Ano? Hrajete šachy? To je paráda.

R5: Ono se vždycky nějaká zábava najde. Nebo hrajeme žolíka (úsměv).

T: Teda. To mám radost, že se aji takhle zapojujete do her.

R5: Baví mě to.

T: Jak Vás teď, tak poslouchám, tak paní J a paní A určitě důvěřujete, že ano?

R5: Jistě. Kdybych jim nevěřil, tak bych se na ně ani netěšil.

T: A vnímáte, že se něco změnilo od doby, kdy Vás paní J a A začaly navštěvovat?

R5: Tak, já nevím, jak to říct. Když přijde dcera nebo vnučata, tak to беру jako samozřejmost, ale když přijde J nebo A, tak je to v podstatě krásnější. Když přijde rodinný příslušník, tak je to takové přirozené.

T: Jasně. A chybí Vám něco, když se sejdete s J nebo A? Chtěl byste něco změnit?

R5: Ne. Respektuji to, co si řeknou.

T: Takže byste nic neměnil? Jste spokojený?

R5: Ne, neměnil.

T: A máte s nima nějakou negativní zkušenost? Nebojte se mi to říct, pokud ano. Já jim to říkat nebudu.

R5: Ne, taky nemám. Já mám jediný přání, aby mě vždy navštívily, jak budou mít čas, protože mi je s něma moc dobře.

T: Kdyby náhodou došlo k nějaké nepříjemné záležitosti, tak víte, na koho se můžete obrátit?

R5: No to nevím, ale kdyby k něčemu došlo, tak v první řadě, bych si to vyříkal s něma. Řekl bych, co se mi nelíbí.

T: A tady v domově, kdo se o Vás nejčastěji stará?

R5: Pečovatelky.

T: A na ně se můžete spolehnout?

R5: Ano, to jsou zaměstnankyně, takže to je jejich práce.

T: Dobře, pane H. Co se týče otázek, na které jsem se Vás chtěla zeptat, tak to je ode mě vše.

R5: Ano?

T: Ano. Jsem moc ráda, že jste si na mě udělal čas.

R5: Já jsem moc rád, že jste za mnou přišla a mohli jsme si popovídat.

T: Nyní si ještě můžeme popovídat o něčem jiném než o dobrovolnících. Jinak Vám moc děkuji.

R5: Nemáte zač. Jsem rád, že jsem mohl posloužit.

Rozhovor trval cca sedm minut a probíhal na pokoji pana H. Svůj pokoj sdílí ještě s jedním pánem, který je upoutaný na lůžko. Celý rozhovor probíhal hladce, aniž by nás někdo rušil. Rozhovor jsem nahrávala do počítače a poté jsem ho celý autenticky přepsala. Pan H se zveřejňováním jeho odpovědí souhlasil. Je to velice příjemný pán, který si rád povídá a má rád přítomnost druhých lidí. Nechal mi také ochutnat vánoční cukroví, které sám napekl. Bylo vynikající. Celková spolupráce s panem H byla velmi příjemná.

PŘÍLOHA 7 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 6

Pan y bydlí v zařízení pro seniory na Lukově, kde za ním dochází jeden dobrovolník ze Samari. Pan y má 92 let a rád si vykládá s lidmi o duchovní tematice. Pan y je vzdělaný člověk, který mluví velmi rozvážně a na to, kolik má let, je stále plný energie a na nic si nestěžuje.

- T: Pane y, mám pro vás nachystaných cca 10 otázek. První otázka zní, kolik dobrovolníků za Vámi dochází?
- R6: Tož jenom ten pan C.
- T: Jenom pan C?
- R6: Chodil za mnou z Otrokovic.
- T: Ano.
- R6: Jako on už moc nechodí on má asi pomocnicu, tak už za mnou dlouho nebyl.
- T: Já jsem ale s ním mluvila a říkal mi, že Vás mám moc pozdravovat a už se na Vás moc těší.
- R6: Aha, tak dobře. (úsměv)
- T: A máte tušení, pod jakou organizaci pan C spadá? Buď je to ADRA, Samari, nebo Maltéžská pomoc.
- R6: (pauza)
- T: Nevíte asi že?
- R6: Jak že?
- T: Myslím tím neziskovou organizaci.
- R6: Tak to velice dobře vypadá, jenomže tady každý velice sám pro sebe. Víte?
- T: Ano.
- R6: Taková ta duchovní spolupráce, ta chybí, víte?
- T: Jasně, a jak dlouho už vás pan C navštěvuje? Od kdy?
- R6: Nooo, tož já nevím. Asi pět let už za mnou chodí.
- T: pět let?
- R6: pět let jo.
- T: Dobře. A jak často za Vámi dochází?
- R6: Tak 2x za rok.
- T: Ano? Jen 2x za rok? Častěji ne? Třeba jednou za měsíc?
- R6: Ne, ne, ne. 2x za rok. On mi vždycky donese nějaký materiál na čtení, jo?

T: Ano. A, co s ním nejraději děláte, když za Vámi přijde. Jaká je vaše hlavní náplň při setkání?

R6: No, tak on je také náboženského založení a já su také. A my jsme se setkali, tak s ním, že on tady přišel a že ho tady za ním někdo poslal, víte?

T: Ano, takže se spíše zaměřujete na tu duchovní stránku.

R6: Jo.

T: Takže si spolu třeba čtete?

R6: Ano, mám tam spoustu knih, jako na katolickou tematiku.

T: Ano.

R6: Jo. Protože aji tu televizi NOE. Víte, co je televize NOE?

T: Ano, vím.

R6: Tak tam jsou takové pořady, které mi vyhovují.

T: Ano.

R6: Nedívám se na to, co je na ostatních stanicích, protože tam je samé násilí, vraždy atd.

T: Jasně. Takže se nejraději zaměřujete na duchovní stránku, čtete si a povídáte si o tom. Rozumím tomu dobře?

R6: Jo.

T: A změnilo se něco od té doby, co Vás začal pan C navštěvovat? Dává Vám to něco, že tady za Vámi chodí?

R6: No dává, vždycky v určitou dobu, já si vždycky tak promítám, jako kdyby to byla současnost. Víte?

T: Takže jste rád, když tady pan C je.

R6: Jo. (Vyprávění o svém vnukovi, jak mu pan y hledal práci cca 3 min)

T: Můžu Vás prosím ještě přerušit?

R6: No.

T: Ještě se Vás zeptám na tři otázky a poté si popovídáme mimo nahrávání. Souhlasíte?

R6: Jo.

T: Chci se Váš ještě zeptat, zda Vám něco chybí, když za Vámi dochází pan C. Změnil byste něco?

R6: Ne.

T: Vše Vám vyhovuje?

- R6: Vyhovuje.
- T: Co byste s panem C ještě rád dělal?
- R6: No vypravovali bychom si ještě. On vykládá co jako.
- T: Chtěl byste třeba s ním chodit ven?
- R6: Jo. On šel se mnou. On byl velice ochotný, jako. Tak jsme šli a tady je jako Panenka Maria. A tak jsme šli k té Panence Marii a tady jsou takoví klíčoví pracovníci, víte, kteří, jako třeba teď, mě tady dovezla.
- T: Ano. A máte s panem C nějakou negativní zkušenost? Např. že by se Vám s ním něco nelíbilo?
- R6: Ne. Já su s ním úplně spokojený. My si vypravujeme. On vypravuje. On třeba jezdívá tam a tam a to. A on také má peníze, jo? A také podporuje ty instituce. Totiž já su Salesián.
- T: Ano? Vy jste Salesián?
- R6: Jo. Víte?
- T: Ano, Salesiáni působí na Jižních Svazích.
- R6: Jo. Aji ve Fryštáku byli. No já už su Salesiánem od roku 1927. Když oni přijeli poprvé do Fryštáku. A mně se to s něma líbilo, jo? Jestli znáte kardinála Trochtu, on je v Litoměřicích.
- T: Aha.
- R6: No, tak on mě učil šachy. No a já su diplomovaný ekonom. Víte? Tak já jsem měl možnosti v těch Litoměřicích navštívit. Já jsem dělal s těma zaměstnancama zájezd do Litoměřic. Do toho Terezína, a když tam byla polední přestávka, tak povídám ve dvě hodiny odjedeme a já jsem byl tam u něho. Tak jsme si vypravovali, jak byl v koncentráku a všecko.
- T: Aha, tak to je velmi zajímavé. Ale, pane y, mám na Vás poslední otázku. Kdybyste byl se svým dobrovolníkem nespokojený. Víte, na koho se můžete obrátit?
- R6: No jo víte, tady už je poslední štáce. Tady se už nemožete nikde obrátit.
- T: Ani na personál?
- R6: Na personál si nestěžuji.
- T: Ale v případě, kdyby se Vám něco nelíbilo, že byste poprosil personál, aby Vám pomohl.
- R6: A s kým?
- T: No s tím dobrovolníkem, kdyby se Vám něco nelíbilo.

R6: No to nemožu říct.

T: Takže super. To byla poslední otázka a ode mě je to vše.

R6: Ano?

T: Teď ukončím nahrávání a ještě si spolu můžeme popovídat.

Rozhovor trval cca. deset minut a probíhal ve společenské místnosti, jelikož v době, kdy jsem prováděla rozhovor, byl v domově pro seniory zákaz návštěv z důvodů chřipkové epidemie. Pan y rád od stanoveného tématu odbočoval. Velmi rád se vracel do minulosti. Celý rozhovor jsem nahrávala na kameru a poté jsem prováděla autentický přepis. V místnosti, kde jsem rozhovor nahrávala, bylo celkem rušno, což mi trochu vadilo, ale společně jsme to s panem y zvládli. Byl velmi příjemný a snažil se vyhovět všem mým požadavkům. Na pánovi se mi velmi líbil jeho optimismus a chuť do života, i přesto, že už má tolik let.

PŘÍLOHA 8 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 7

Paní J má 68 let a již sedmým rokem bydlí v Charitním domě, který se nachází v Otrokovicích. Za paní J dochází dobrovolnice, která spadá pod organizaci Maltézská pomoc. Paní J má od narození obrnu a celý život se pohybuje na invalidním vozíku. Má jednoho syna, kterého má moc ráda. Paní J je velmi příjemná paní, má ráda společnost a ráda vyšívá.

T: Paní J, jste připravena, mi odpovědět na pár otázek, na které se Vás teď budu ptát, jak jsme se domlouvaly?

R7: Ano, jsem.

T: Pod jakou organizaci paní L s panem P spadají?

R7: L je učitelka a dobrovolnice, a když se mně pokazí elektrický vozík, tak mě někde doveze, a P mně pomáhá umývat vozík a já jsu...jak bych to řekla. Chtěla jsem být aranžérka, ale moje postižení to nedovolilo. Tak mně je ten P k dispozici. Na Vánoce a Velikonoce mně ten byt okrášlí.

T: Dobře, tak to je od nich moc pěkné, ale chci se Vás ještě zeptat, zda máte tušení, jestli paní L patří do organizace ADRA, Samari, a nebo Maltézská pomoc. Říká Vám to něco?

R7: Neříká

T: To nevadí. A jak dlouho už za Vámi paní L a P docházejí?

R7: L rok a P asi tři roky.

T: Takže P za Vámi dochází déle?

R7: Ano, ale on tady pracuje.

T: On je tady jako zaměstnanec?

R7: Ano, jako uklízeč.

T: Aha.

R7: A mezitím mi pomáhá.

T: Takže tak to je. Ale Paní L není zdejší zaměstnankyně, rozumím tomu dobře?

R7: Ano a je to učitelka ze Zlína.

T: A jak často za Vámi paní L dochází?

R7: Tak jedenkrát za týden, někdy jedenkrát za 14 dní. Jak jí to vyjde.

T: Takže pravidelně nedochází?

R7: Předevčírem mi volala, že je nemocná a že nemůže přijít.

T: Ehm. A můžete mi říct, jaké děláte činnosti, když Vás paní L přijde navštívit?

R7: Když jsou Vánoce a Velikonoce, tak mně uklízí a umývá skleničky, kdybych měla návštěvu, aby to bylo ok, a tak si povídáme anebo mě doveze ven.

T: Ano. Takže na procházky spolu chodíte a různě si vykládáte, jo?

R7: Ano.

T: A jak dlouho se většinou tady paní L zdrží?

R7: Podle potřeby. Třeba hodinku, půl hodinky nebo $\frac{3}{4}$ hodiny. Jak ji to vyjde. Je moc obětavá.

T: A co s ní nejraději děláte? Co Vás nejvíce těší, když jste s paní L?

R7: No těší mě, že ji vidím a že se mnou promluví.

T: Takže je pro Vás důležité hlavně to povídání. Rozumím tomu dobře?

R7: Ano.

T: Určitě jí také plně důvěřujete, že ano?

R7: Ano.

T: Dobře. A vnímáte, že se něco u vás změnilo od té doby, co za Vámi začala paní L docházet? Je to lepší?

R7: Ano, je to lepší, protože tady ta charita jako, když jsem se tady nastěhovala, tak nedělá takové zázraky, co já potřebuji. Oni mají svoje systémy a já trochu žiju vedle. Ano?

T: Ano.

R7: A já potřebuju tu dobrovolnici, protože ona mně pomože. Třeba jsem. (pauza) Jak bych to rychle řekla: Jsem společenský typ.

T: Ano?

R7: Já chodím na muziky, chodím do zoologické zahrady Lešná a jsem šťastná, protože jede autobus přímo do Zlína a já tam nasednu. Řidiči mě už znají a vůbec aji ty maminky mi vždycky pomůžou dát tu plošinu dolů a já jedu. A tam jsem celý den.

T: No teda.

R7: A kino, zábava, muzika a ples, to je moje.

T: A paní L Vás taky bere někdy do kina, divadla a na různé společenské akce?

R7: Ano, taky někdy. Ale málo, protože nemá tolik času. Ale když má čas, tak jsem ráda.

T: A cítíte, že Vám něco chybí, když tady za Vámi paní L přijde? Změnila byste něco?

R7: Já jsem spokojena.

- T: Takže Vám nic nechybí.
- R7: Ne. Je to ok.
- T: A máte nějakou negativní zkušenost s paní L?
- R7: Co to je?
- T: No, jestli jste byla s něčím někdy nespokojená.
- R7: Ne, prozatím ne. To teprve trvá rok. Nadále uvidíme. (smích)
- T: Ano. Dobře. A víte, na koho se pak můžete obrátit, kdyby vznikl problém?
- R7: Já nevím, ale kdybych byla nespokojena, tak to bude asi moja chyba.
- T: Vaše chyba? (smích)
- R7: Ano. Bude to moje chyba a budu s tím operovat.
- T: Takže nevíte, koho byste kontaktovala.
- R7: Ne.
- T: Nevadí. A to je ode mě vše.
- R7: Vše? To už je konec? „tý vogo“. (smích)
- T: Ano, moc Vám děkuji, že jste si na mě udělala čas, ale ještě si můžeme popovídat o něčem jiném, než o dobrovolnících.
- R7: To budu ráda.

Rozhovor probíhal na pokoji paní J v Charitním domě v Otrokovicích. Celý rozhovor, který trval cca osm minut, jsem nahrávala na diktafon a poté jsem prováděla přesný přepis.

Po dobu rozhovoru nás nikdo nerušil a paní J měla celou dobu úsměv na tváři, i přesto, že svůj život neměla vůbec lehký. Při rozhovoru se občas zasekla, jelikož někdy nevěděla, jak se má správně vyjádřit. S paní J se mi moc pěkně povídalo a musím říct, že je to velmi statečná žena plná elánu do života. Je vděčná za každou laskavost, která se jí prokáže.

PŘÍLOHA 9 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 8

Paní M má 88 let a bydlí v Charitním domě v Otrokovicích. Je bez dětí a před 30 lety přišla také o svého manžela. Do Charitního domu za paní M chodí dva dobrovolníci, kteří spadají pod organizaci Maltéžská pomoc. Paní M je ležící a moc ráda by se opět postavila na nohy. Cítí se velmi nepotřebná a opuštěná.

T: Paní M? Kdo všechno z dobrovolníků Vás navštěvuje?

R8: M a pan V.

T: Hlavně teda paní M nebo pan V?

R8: M.

T: A víte, pod jakou organizaci oni spadají? Dám Vám na výběr: (ADRA, Samari nebo Maltéžská pomoc?)

R8: pauza

T: Nemáte tušení?

R8: Já jsem kdysi, cosi zaslechla, ale já nevím.

T: Nevíte? To vůbec nevádí. Dobře, a jak dlouho už za Vámi chodí paní M a pan V?

R8: M chodí od začátku, protože ona sem na charitu už docházela aji za paní vedoucí a tak M chodí od začátku a pan V.

T: Myslíte tím od začátku, co jste do charity nastoupila jo?

R8: Ano, ano. A pan V. To není dlouho, co sem chodí.

T: Ehm. A jak často za Vámi chodí?

R8: M chodí každý úterý.

T: Takže pravidelně za Vámi dochází?

R8: Ano.

T: A ten pan V?

R8: Ten, jak má čas.

T: Ale spíše za Vámi chodí paní M? Rozumím tomu dobře?

R8: Ano.

T: Můžete mi říct, co s M děláte, když přijde? Co je takovou hlavní činností?

R8: pauza

T: Třeba Vám něco čte.

R8: Ano, když něco nevidím, tak mi předčítá. Já ji to vždycky nechám, aby mě to přečetla.

T: A pomáhá Vám třeba s úklidem nebo si spíše povídáte?

R8: Spíše si jen povídáme.

T: Povídáte si, ano. Také aj s panem V?

R8: No taky, pan V povídá víc jak já. (úsměv)

T: Takže vy mu spíše nasloucháte, zda tomu dobře rozumím.

R8: Ano.

T: A vezmou Vás někdy také na procházku ven?

R8: No to si musím vždycky zařídit, když chci jít na hřbitov, tak se mnou jde ten, kdo má čas a sílu. (úsměv)

T: Takže sami od sebe Vám to nenabídnou? Musíte jim říct?

R8: No.

T: Takže, když tady přijdou, tak si s Vámi jen jdou popovídat?

R8: Ano, ano.

T: A co byste nejraději s nimi chtěla dělat? Napadá Vás něco?

R8: pauza

T: Chybí Vám něco?

R8: Když mi něco chybí, tak mi jde M něco koupit, jinak si tu potom sedne a povídáme si. Jak jí jede vlak, tak už utíká na vlak.

T: A co byste s nimi ráda chtěla dělat? Např. chtěla byste s nimi také chodit více do společnosti?

R8: Ale kdepak. Já nepotřebuji do společnosti. Co bych v té společnosti dělala? Seděla a čuměla nebo. Sedět dlouho nevydržím, bolí mě nohy.

T: Chápu to dobře, že vše co s Vámi paní M pan V dělají, tak je pro Vás dobré a nechtěla byste nic změnit?

R8: Dobré je to.

T: Takže v nich máte také plnou důvěru, ano?

R8: Ano.

T: A vnímáte, že se něco změnilo od doby, kdy Vás začala paní M navštěvovat?

R8: pauza

T: Je to pro Vás přínosnější?

R8: Tak jistěže je, když za Vámi někdo přijde. Já nikoho nemám, tak su ráda, když přijde M nebo V. (povzdych) Já su ráda, když za mnou někdo přijde. To je málokdy a málokdy, akorát ta M a ten pan V.

- T: A zažila jste také s nimi nějakou negativní zkušenost nebo vše bylo zatím dobré?
- R8: Nikdy jsem žádný problém neměla. Nikdy.
- T: Kdyby nějaký problém nastal, víte, na koho se můžete obrátit?
- R8: No, tak na paní vedoucí nebo na sestřičku a sestřička by mi to zařídila.
- T: Ano.
- R8: Ale na problém není ani nápad. To jsou dobří lidi.
- T: Tak to mám radost. A ode mě to je vše, co jsem se Vás chtěla zeptat. Moc Vám děkuji za Vaši spolupráci. Ještě se na chvíli u Vás zdržím, ano?
- R8: Ano.

Rozhovor probíhal v Charitním domě v Otrokovicích na pokoji paní M. Rozhovor trval cca šest minut a nahrávala jsem jej na diktafon. Poté jsem prováděla přesný přepis. Paní M ležela na posteli ve zvýšené poloze a snažila se plně se mnou spolupracovat, i když to nebylo pro ni moc snadné. Šlo vidět, že paní M se cítí hodně opuštěná. Nemá vůbec chuť do života. Pro paní M jsou dobrovolníci opravdu velkým přínosem.

PŘÍLOHA 10 – ROZHOVOR S RESPONDENTEM ČÍSLO 9

Paní x bydlí v Pečovatelském domě v Otrokovicích. Dochází za ní dobrovolník z Maltéžské pomoci a přímo se zaměřuje na výuku ohledně počítačů. Paní x je velmi chytrá a ráda se vzdělává. Má vystudovanou filozofickou fakultu a jejím novým koníčkem je práce na počítači, která ji moc baví.

T: Paní x, dovolíte mi, abych celý tento náš rozhovor si nahrála do mobilu pro svou kontrolu? Nebude Vám to vadit?

R9: Ne, určitě nebude. Však je to všechno anonymní. A do jakých otázek půjdeme? Na co se mě budete ptát?

T: Bude to zaměřené hlavně na spokojenost s vaším dobrovolníkem. Co přesně s tím dobrovolníkem děláte atd. Takže v první řadě bych se vás chtěla zeptat, zda za Vámi dochází jen jeden dobrovolník nebo jich více, kteří Vás navštěvují?

R9: No je to vůbec první dobrovolník, kterého jsem kdy měla, a nemám žádnou jinou zkušenost. Je to poprvé, co jsem se takhle obrátila o tento zájem na tuto službu chodí sem jednou týdně a mám vyhraněný program. Je to člověk, kterého mi vybrali a který odpovídá tomu mému koníčku, zájmu, protože já bych ho bez toho vedení nemohla tak provádět, protože já se těžko dostávám k těm informacím o počítačích, protože tu rodinu blízko nemám, která ve věkovém rozmezí, kteří by znali tu techniku. Protože ta moje věková kategorie a mí známí jsou ve vyšším věku, kteří ty počítače neovládají.

T: Ano.

R9: Takže já jsem neměla možnost nebo ten svůj zájem nebo toho svého koníčka o těch počítačích dále rozvíjet. Já jsem ještě ze zaměstnání prodělala ty základní kurzy. Já jsem uměla ten základní program, zvládala jsem internet a tak, ale jen tak obecně. Jenže v tomto období jsem se dostala do důchodu a teď co, že?

T: Už jste „zakořeněná“ a chtěla jste se dál ještě rozvíjet, že?

R9: Ano, ale bála jsem se ten počítač nějakým způsobem do něho pustit a experimentovat, protože když se mi to třeba zaseklo, tak jsem nevěděla, co a jak a už jsem přeci jen starší člověk, že jo? Tak, co když se mi to nějak zasekne a kdo mě to přijde a kde ho seženu atd. No hlavně mě šlo o fotky, když už tady ten počítač mám a mám ráda ty fotky i z rodiny atd., že by mě to prostě bavilo a chtěla bych se dále v tom rozvíjet. Udělala bych si prostě nějaký soubory. Já mám takové ideály, třeba

si tu fotku někam upravit, jak ji využít, jak ji posílat, no a vždy to pro mě bylo takové dost obtížné. Přišel prostě člověk nebo pracovnice mi nabídla člověka, který věděl, že když sem přijde, tak aby věděl, že mám zájem o počítače.

T: Ano.

R9: Takže to nebylo o tom, že nemám, co dělat, ale ..

T: Takže cíleně máme dobrovolníka jen na počítače?

R9: Tak.

T: Takže určitě taky víte, pod jakou organizací spadá, že ano?

R9: No tak ten kontakt jsem Vám už řekla, že jo? Ten impulz jsem měla v prostředí, kde jsem se pohybovala a ty informace, které mi nabídla pracovnice Maltéžské pomoci, jsem chtěla, aby mi řekla, co, kde, jak. Ona mě hned řekla: já bych to možná mohla zprostředkovat. Tak já jsem trochu zalapala po dechu a říkám: Já zas nejsem tak osamělý člověk, který by něco potřeboval no, ale zase by to pro mě bylo velké lákadlo, že prostě naráz budu mít někoho.

T: Ano.

R9: Jsem spíš myslela, že budu mít toho mladšího člověka, protože já jsem věděla, že třeba tady v těch Otrokovicích ta ADRA chodí.

T: Ano.

R9: Tam se o tom mluvilo na těch schůzích, že ADRA přichází do seniorů a nevím kde ještě, ale konkrétně tam ten senior padl. Jak pracují atd. A jaké jsou možnosti. Ona tam několikrát na tom sezení, jak jsme měli schůzku takovou, tak tam vykládají o tom, co dělají.

T: Ano a jak dlouho už za Vámi dochází?

R9: No, to bylo loni na podzim a je to listopad, prosinec, leden a únor. Mám to tak, že to byly tři měsíce. Ano v listopadu jsme to začali organizovat a potom ten celý měsíc. To je prosinec, leden únor. Takže teď to mám nasmlouvané do konce února.

T: Ano a budete chtít tu smlouvu dále prodlužovat?

R9: To ještě nevím, protože to je ještě měsíc. O tom jsem vůbec nemluvila. Já jsem s tím odborníkem. No jako odborníkem, (smích) prostě je to člověk, který je, no však víte. Pro mě je to zaměření důležité, tak s ním jsem o tom vůbec sama nemluvila, jako v budoucnosti. To je jen na základně jen s Monikou. Ona mě prostě řekla, že to takhle bude a potom, že se domluvíme dál.

T: Ehm.

- R9: Protože ty možnosti tam jsou. Ty tři měsíce, jako splní ten můj prvotní požadavek.
- T: Ano.
- R9: Prostě do toho trochu proniknout, protože já bych ráda tenkrát získala třeba nějaký kontakt na někoho, kde třeba nějaká organizace pořádá nějaký kurzy nebo něco, kam bych mohla třeba docházet.
- T: Ano.
- R9: Jsem si říkala, že někde třeba. Vy chodíte na zdravotku?
- T: Ne.
- R9: To vy už děláte na Univerzitě ve Zlíně, že?
- T: Ano.
- R9: Takže myslím, že jediný kontakt, který jsem na Zlínsku, že pořádá takové kurzy, byla Střední zdravotnická škola ve Zlíně. Jenže tenkrát jsem měla v září tam jít, ale začátek toho kurzu jsem jakby zaspala, byla jsem v lázních atd., a pro mě je velice těžké, když je zima, jako třeba teď a prostě třeba tři dny nevyjdu ven.
- T: Ano, a jak často za vámi ten dobrovolník dochází?
- R9: Takže já to mám nasmlouvané, takže to je každý týden na základě dohody s tím člověkem a je to jednu až dvě hodiny. To je to maximum. Takže my jsme si to tak dali, že asi hodinu a půl, protože u toho počítače se tam zauzlujeme, zvláště ten pán, co sem chodí, tak pro něho je to cizí počítač a není to tak jednoduché.
- T: Jasně.
- R9: Programy mám jiné, než má on. Takže, než se do toho dostaneme, takže spíše jdem k těm dvou hodinám. (smích)
- T: Ano.
- R9: Takže teď to je tak, že prostě je to na těch dvou hodinách.
- T: A jenom se zabýváte těmi počítači nebo se dokáže pobavit také o něčem jiném? Máte v něm nějakou bližší důvěru?
- R9: Ne, ne nedá se to říct, že bychom vůbec nezabrousili někde jinde, ale vždycky se to nějakým způsobem týká těch počítačů. Ta struktura je asi taková, že když on přijde, tak si taky dáme čaj popřípadě kafe, posadí se tak, jako třeba vy a tak se zeptáme, co bylo, jak bylo.
- T: Ano.

- R9: Takže to je takový neutrální, ale vůbec do nějak obecné roviny se ho nikdy neptám. On pracuje. Víím o něm, kde pracuje, kde bydlí, že má rodinu, ale žádné bližší informace vůbec nevím.
- T: Ale určitě Vám to pomáhá, že tady dochází vás učit ohledně těch počítačů.
- R9: Jistě, protože začneme sice tím počasně, ale když byly třeba Vánoce, tak jsme samozřejmě, když byly ty Vánoce tak i ty fotky, byly k těm Vánocům, protože já jsem chtěla, abych se naučila do těch Vánoc poslat nějaký ten pozdrav přes ten internet, nějak to prostě vyzdobit a kde ty informace a ty fotky získám, jak je získám, jestli mám možnost třeba přes internet. Jak to stahovat a co si můžu dovolit.
- T: Ehm.
- R9: No a od toho se prostě dostaneme, že on má koníčka, když už se přihlásil, jaké on má zkušenosti. On i učil, takže je v tom zkušenější, ale není odborník nějaký. Je to spíš na úrovni toho zájmu. On nemá žádný, že by byl z toho oboru. Je to člověk, který se přihlásil a nabídl to, jako laik.
- T: Ano.
- R9: On potom byl zaskočený tím, že já jsem ty základy už měla. On sem přišel. Věděli, že nejsem úplný začátečník, ale já jsem to spíš dost teoreticky uměla a pro něho to vůbec nebylo jednoduché, když ty počítač ovládáte a teď to takové mu člověkovi nalejete do hlavy, protože já moc nechci vědět o teorii a zase tu teorii musím trochu znát, abych trochu pronikla, takže je to pro něho. On vždycky říká: musíte si to zkusit, ale já vždycky říkám, já se na to podívám do příště a udělám si, co se nám pak osvědčilo, teda aspoň mně, ale jeho to trochu vyvádí z míry, že to pro něho rozhodně není jednoduché, že nemusí zareagovat na ty moje dotazy a že začneme tím. A co jste pro mě připravila. Že on třeba teď jsme zůstali na malování. Ten program.
- T: Ano.
- R9: Abych mohla s těmi programy nějak pracovat.
- T: A nějakou negativní zkušenost s tím dobrovolníkem taky máte?
- R9: Ne, ne já jsem s ním maximálně spokojená. Jak říkám. Člověk vstřícný a říkám, že to není vůbec na žádné té osobní, že bych jako. A já jsem to ani nechtěla, protože já jsem tak lačná po tom, se za tu hodinku a půl něco dovědět.
- T: Ano.
- R9: Asi bych řekla, že ta hodinka a půl je skutečně věnovaná tomu počítači.

T: A kdybyste měla nějakou negativní zkušenost s tím svým dobrovolníkem, víte, na koho se můžete obrátit?

R9: Ano, jistě. Na Moniku, která mi to všechno zprostředkovala.

T: Super. Tak, co se týče mých otázek, tak jsou již vyčerpány a může si popovídat ještě mimo nahrávání.

R9: No, tak to nebylo vůbec dlouhý.

Rozhovor probíhal v Domově pro seniory v Otrokovicích přímo v bytě respondentky. Celý rozhovor trval cca třináct minut a nahrávala jsem jej na diktafon. Poté jsem prováděla přesný přepis. Respondentka byla velice milá a sympatická, je to velmi akční paní. Ráda by chodila na vysokou školu, ale z důvodů zdravotních potíží je to přes zimní období nemyslitelné. Po celou dobu rozhovoru nás nikdo nerušil a povídání s ní bylo velmi příjemné. Po rozhovoru jsem u paní strávila ještě další hodinu. Byla moc upovídaná, mnohdy mi ani nedala šanci na položení další otázky. Celkově to ale hodnotím velmi kladně a mám radost, že jsem se s takovým člověkem mohla setkat a seznámit.