

# Rozvoj dobrovolnictví v domovech pro osoby se zdravotním postižením

Bc. Hasíková Veronika

---

Diplomová práce  
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2010/2011

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Veronika HASÍKOVÁ**  
Osobní číslo: **H090134**  
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Dobrovolnictví v domově pro osoby se zdravotním postižením**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**  
**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví, tělesně postižených, sociální péče.**  
**Příprava metodiky výzkumné části.**  
**Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů.**  
**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**  
**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**BRUMOVSKÁ, T. SEIDLOVÁ, G. Mentoring ? výchova k profesionálnímu poradenství. Praha, Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5.**

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

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

**UZLOVÁ, I. Asistence lidem s postižením a znevýhodněným. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-764-0.**

Vedoucí diplomové práce:

**PhDr. Mgr. Ivana Marášková**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**29. ledna 2011**

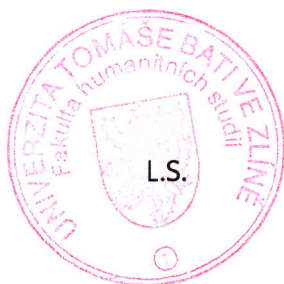
Termín odevzdání diplomové práce:

**29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 29. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

# PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> 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 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... 29.4.2011

..... Karolína Hasíková

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

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



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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim 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 přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá tématem dobrovolnictví v pobytových sociálních službách. Cílem práce je zjistit možnosti realizace a předpokládaný přínos dobrovolnické činnosti v domovech pro osoby se zdravotním postižením na Kociánce, z pohledu klientů a pracovníků.

Teoretická část vychází z odborné literatury a legislativy. Věnuje se tématu dobrovolnictví, jeho vývoji, pojmům, způsobům realizace a poukazuje na skutečnosti, na které je třeba při zřizování myslet. Dále pojednává o sociálních službách pro zdravotně postižené a podrobněji o službách Kociánky. Poslední část se dotýká života lidí se zdravotním postižením, jejich okolí a sociální integraci.

Praktická část vymezuje problém a cíle výzkumu, spolu s výzkumnými otázkami. Tato část je věnována metodologii výzkumu, získávání dat a analýze získaných informací.

Závěr práce shrnuje získané informace a zaměřuje se na zodpovězení výzkumných otázek.

**Klíčová slova:** dobrovolná činnost, zdravotně postižení, domovy pro zdravotně postižené, sociální péče, standardy sociální péče, sociální integrace.

## ABSTRACT

This thesis deals with volunteering in residential social service facilities. The objective is to find out the possibilities for volunteering and its anticipated benefits in the Kociánka home for disabled, from the perspective of clients and staff.

The theoretical part is based on literature and legislation. It discusses the subject of volunteering, its development, concepts and methods of implementation and highlights the facts that need to be addressed with its establishment. It also deals with the social services for disabled people, detailing the services in Kociánka. The last part touches on the lives of disabled people, their environment and social integration.

The practical part defines the problem and research objectives, along with research questions. This section is dedicated to research methodology, data collection and analysis of the collected information.

The conclusion summarizes the information collected and focuses on answering the research questions.

Keywords: volunteering, disabled people, homes for disabled people, social care, social care standards and social integration.

Touto cestou bych ráda poděkovala PhDr. Mgr. Ivaně Maráškové, za odborné rady, konzultace a podporu při vedení mé diplomové práce, mým respondentům, kteří mi poskytli rozhovor a dovolili vzniknout této práci, taky velké díky mým blízkým, kteří mi poskytli cenné rady, projevíli pochopení, trpělivost a podporu.



*„Pouze život, který žijeme pro ostatní, stojí za to.“*

Albert Einstein

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>12</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>14</b>
<b>1 DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>15</b>
1.1 Vývoj dobrovolnictví.....	15
1.2 Vymezení dobrovolnictví .....	16
1.2.1 Terminologie .....	16
1.2.2 Legislativa .....	18
1.3 Možnosti zřízení dobrovolné činnosti v institucích sociální péče .....	19
1.3.1 Modely dobrovolnictví.....	19
1.3.2 Oblasti dobrovolnictví.....	21
1.3.3 Než se začne s dobrovolnictvím.....	22
1.4 Ocenění dobrovolníka.....	24
1.4.1 Hodnocení .....	25
1.4.2 Supervize.....	26
1.5 Bariéry rozvoje dobrovolnictví.....	26
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM</b> .....	<b>28</b>
2.1 Osoby se zdravotním postižením.....	28
2.2 Historie sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením.....	29
2.3 Charakteristika zařízení sociálních služeb dle z. 108/2006 Sb.....	30
2.4 Kociánka – Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež .....	32
2.4.1 Tělesně a mentálně postižení jako klienti sociálních služeb .....	33
2.4.2 Poskytování péče.....	36
2.4.3 Současná nabídka volnočasových aktivit.....	38
2.4.4 Personální zabezpečení .....	39
2.5 Standardy sociálních služeb.....	40
<b>3 ŽIVOT LIDÍ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM</b> .....	<b>43</b>
3.1 Rodina.....	43
3.2 Institucionalizovaná pomoc .....	43
3.3 Společnost a postižení .....	44
3.4 Sociální integrace .....	44
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>47</b>
<b>4 METODOLOGIE</b> .....	<b>48</b>
4.1 Výzkumný problém a cíl výzkumu .....	48
4.2 Metody výzkumu .....	48

---

4.2.1	Metody sběru dat.....	49
4.3	Metody výběru výzkumného souboru .....	50
4.3.1	Výzkumný vzorek – klienti:.....	51
4.3.2	Výzkumný vzorek – pracovníci: .....	54
4.4	Průběh a místo výzkumu .....	56
4.5	Metody analyzování dat.....	56
<b>5</b>	<b>Analytická část.....</b>	<b>58</b>
5.1	Prezentace výsledků výzkumu.....	58
5.1.1	Kategorizované získané data – Klienti.....	58
5.1.2	Kategorizovaná získaná data - Pracovníci .....	65
5.2	Shrnutí výzkumu.....	76
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>.....</b>	<b>81</b>
<b>SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>.....</b>	<b>83</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>.....</b>	<b>84</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ.....</b>	<b>.....</b>	<b>85</b>
<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>.....</b>	<b>86</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>.....</b>	<b>87</b>

## ÚVOD

Tato diplomová práce se zabývá pojmy dobrovolnictví, pobytové sociální služby a sociální integrace. Vzájemné propojení těchto pojmů může znamenat užitečnou práci s rozvojem pro všechny zúčastněné.

Práce pojednává o možném využití dobrovolníků v pobytových službách - domovech, které slouží pro osoby zdravotně postižené. Tyto domovy spadají pod obecný název Kociánka – Ústav pro tělesně postiženou mládež. V počátku této práce vymezím možné nedorozumění s názvem – „ústav“. Tento název zůstal Kociánce i přes reformy, které se týkaly opouštění od pojmu „ústav“. Proto v diplomové práci tento název používám.

V práci vymezím pojem dobrovolnictví, formy práce s dobrovolníky a spolupráci s nimi. Také se budu zabývat sociálními službami pro zdravotně postižené, podrobněji pak službami Kociánky. Zmíním také život lidí se zdravotním postižením a nutnou sociální integraci.

Cílem práce je zjistit možnosti a způsoby realizace dobrovolnické činnosti na Kociánce z pohledu klientů a pracovníků a předpokládaný přínos této činnosti.

Klienti, kteří tráví velkou část svého života v domovech, při každodenní přípravě na svůj budoucí život, mají svou představu o trávení volného času. Ta se ale někdy neshoduje s tím, co jim jejich zdravotní stav umožňuje. Vychovatelé a pečovatelé, kteří v domovech vykonávají svou práci, by měli být nápomocní těmto klientům, kteří by chtěli něco dokázat i při svém postižení a plnit si své cíle. Avšak někdy je obtížné a někdy až nemožné vyjít všem klientům vstříc, zejména díky personálnímu zastoupení vzhledem k velkému počtu postižených klientů.

Kociánka nepatří mezi organizace, kde by hojně využívali dobrovolnictví. Je zde jen několik dobrovolníků, kteří klienty navštěvují, ale troufám si tvrdit, že organizace s tak velkým počtem klientů, by mohla pomoc dobrovolníků nabízet klientům mnohem více.

Při mé povinné školní praxi, vykonávané před dvěma lety zde na Kociánce, jsem byla překvapena, že zde tato aktivita není rozvíjena, či vůbec započata. Proto jsem se rozhodla zmapovat, jak by byli dobrovolníci přijati a poukázat vedení Kociánky, na možnou alternativu zkvalitňování péče svým klientům, pomocí dobrovolníků.

Je samozřejmé, že k získání dobrovolníků a k nastartování dobrovolnických aktivit, bude třeba vynaložit úsilí a energii, ale pokusím se v této práci předložit možný přínos a pozitivní důsledky vynaložené aktivity. Věřím, že úsilí vynaložené jedním koordinátorem, či

spoluprací více pracovníků, přinese mnohem „šťavnatější ovoce“, než si nyní jak pracovníci, tak klienti dokážou představit.

„Dobrovolnictví je přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacím v mezilidských vztazích“ (Tošner in Horecký, 2010).

Dejme šanci rozvinout se mnoha zralým a šlechetným lidem, kteří chtějí pomáhat, a obohat'me tak spoustu klientů, kteří by pomoc rádi přijali.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

# 1 DOBROVOLNICTVÍ

## 1.1 Vývoj dobrovolnictví

Organizované dobrovolnictví se v českých zemích vyvíjelo zejména od 19. stol. V této době vznikala řada soukromých, obecných, náboženských, národnostních spolků a organizací. Mezi ty nejznámější patří Sokol, Český červený kříž, Masarykova liga proti TBC, a jiné. (Kambala.cz [online])

Za Československé republiky bylo cílem sociální politiky zlepšit sociální poměry širokých vrstev. Práce byla vykonávána jak veřejnoprávně tak soukromoprávně. Mezi soukromoprávní patřila také církev, ta byla závislá na vůli a hranicích právních norem. Viditelná hmotná nouze chudých a handicapovaných působila především na zajištění, majetnější vrstvy obyvatel. Byly zakládány početné dobrovolnické spolky zaměřené na sociální pomoc. Stát spolu s dobrovolnými spolky, které nebyly téměř vůbec podporovány z veřejných fondů, vytvářeli doplňující se síť sociální pomoci. Případně bohatší města zřizovala například chudobince. Státní orgány na základě zákona přenášely na dobrovolné organizace nemalou část svých úkolů jako bylo veřejné poručení, ochranu dětí v cizí péči a sociálně-zdravotní péči prováděnou v poradnách. Rychlý vznik mnoha dobrovolných spolků s sebou však nesl mnoho komplikací, které vycházely z nedokonalých organizačních a koordinačních pravidel (Matoušek a kol., 2001).

„Od roku 1921 se začala sociální práce podpírat vzdělanými pracovníky. V letech 1935-1940 byla sociální péče, i zakotvenou činností státu“ (Mertl in Matoušek a kol., 2001).

Zásadní vliv na zastavení rozvoje dobrovolnictví měla okupace ve čtyřicátých letech a také později vznik samostatného státu s nastolením socialistického režimu. Činnost všech neziskových organizací i ta dobrovolná, byla v tomto těžkém období buď ukončena, násilně přerušena, nebo přešla pod vedení státu a komunistické strany. (Matoušek a kol., 2001).

Dobrovolná práce měla podobu práce tisíců jednotlivců, kteří zakládali tělovýchovné jednoty, pořádali veřejné sbírky a zakládání nadací. Tyto projekty byly velmi významné a díky těmto sbírkám vzniklo například Národní divadlo, Národní Muzeum v Praze a jiné (Hladká [online], 2009).

V sedmdesátých letech byl ve světě největší rozvoj dobrovolnických organizací a nejen církevních. Taktéž v těchto letech docházelo ke vzniku svépomocných skupin – vzájemně si pomáhajících lidí se stejným problémem. Ovšem profesionální sociální práce



měla stále své důležité místo a dobrovolnické a svépomocné skupiny k ní vytvářely pouze inspirativní alternativu (Matoušek a kol., 2001).

Nová kapitola rozvoje dobrovolnictví se píše až od roku 1989, kdy došlo k politickému převratu, obnově občanských aktivit a rozvoji demokratického myšlení společnosti. Po roce 1989 měly možnost organizace neziskového sektoru navázat na tradici již započatých dobrovolných spolků. Avšak tato práce pravděpodobně nebyla tak lehká, protože i výsledky průzkumu z roku 2001 (Frič, s. 56) ukazují, že následky komunistického režimu byly silně zakořeněny „více než polovina naší populace nerozumí roli dobrovolnictví a až třetině je člověk pracující bez finanční odměny k smíchu.“ I přes společenské koncepty byly vyvíjeny aktivity v tomto směru a pomalu se opět rozvíjelo solidární myšlení společnosti.

Dobrovolnictví se rozmáhalo nejen u nás, ale i ve světě a na konci 20. století se v roce 1997 na Valném shromáždění OSN prohlásil rok 2001 za Mezinárodní rok dobrovolnictví. Mezi hlavní cíle patřila snaha dosáhnout právní úpravy dobrovolné služby v ČR a zvýšit informovanost a osvětu veřejnosti. Rok 2001 výrazně ovlivnil vývoj dobrovolnictví na celém světě. Po roce 2001 došlo k velkému rozvoji dobrovolnictví i při České katolické charitě. (Kambala.cz [online])

Výsledkem těchto snah je zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolné službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), který nabyl účinnosti dne 1. ledna 2003. O tomto zákoně se blíže vyjádřím později. Dobrovolnictví se i nadále rozvíjí, zákon usnadňuje organizacím zavádění dobrovolnictví a schvalují se nové akreditované organizace, které slouží jako vysílací.

## 1.2 Vymezení dobrovolnictví

### 1.2.1 Terminologie

Nelze říci, že by existovala jediná definice, která by určovala pojem dobrovolnictví. Z literatury a ze získaných informací jsem nabyла dojmu, že definovat podstatu dobrovolnictví není velmi obtížné, avšak není jednoduché definovat hranice, kde dobrovolnictví začíná a kde končí.

Nadřazený termín je *dobročinnost*, cizím slovem filantropie neboli „lidumilnost, dobročinnost, pomoc sociálně slabým“ (Kol. autorů, 1996).

Můžeme ji dělit na dva pojmy, a to *dárcovství* a *dobrovolnictví* (Tošner, Sozanská, 2006).

- *Dárcovství* je pojem, týkající se peněžitých, či nepeněžitých darů.
- *Dobrovolnictví* můžeme dále dělit na:
  1. Občanskou výpomoc
  2. Dobrovolnictví vzájemně prospěšné
  3. Dobrovolnictví veřejně prospěšné

Dobrovolnictví může chápat každý jedinec jinak. Spektrum práce dobrovolníka je velmi rozmanitá a různorodá. U nás se často používá definice dobrovolníka, kterou používá sdružení HESTIA (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35), dobrovolník tedy je „člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“. Zákon č.198/2002 Sb. dodává, že dobrovolníkem, není ten, který bezplatně pracuje pro organizaci, jejímž je členem. Také Český statistický úřad doplňuje definici o tvrzení, že dobrovolná práce je poskytována osobám žijícím mimo dobrovolníkovu vlastní domácnost (Hladká, 2009).

Práce v naší domácnosti, je sice vykonávána ve prospěch ostatních a také bez nároku na finanční odměnu, ale jako dobrovolnou činnost ji řadit nelze. Mnohé definice ukazují, že dobrovolnictví je součástí každé vyspělé občanské společnosti. Tato činnost dobrovolníka zvyšuje kvalitu života nejen spoluobčanů, ale i života svého a potažmo i celé společnosti.

Dobrovolník se musí vypořádat s velkou odpovědností, protože jeho role může být vymezena tak, aby se v dohodnutém rámci na ni mohl příjemce spolehnout, a je možné na něj mít podobné nároky jako na placeného zaměstnance (Tošner, Sozanská, 2006). Avšak je třeba, aby organizace nenabyla dojmu, že pomoc dobrovolníka může sloužit jako levná pracovní síla a využívat tak dobrovolníky místo pracovníků, na kterých stojí chod organizace.

S tímto bych chtěla zmínit čtyři mýty o dobrovolnictví vymezené dle Tošnera (2003).

1. Dobrovolnictví není obět' - dobrovolníky práce také obohacuje a učí.
2. Dobrovolnictví není zcela zadarmo – aby vše co nejefektivněji fungovalo, je třeba koordinátora, který bude práci dobrovolníků účelně směřovat.
3. Dobrovolnictví není amatérismus – management dobrovolnictví může zvýšit nejen výkonnost, ale i profesionalitu organizace. Jedná se o akreditované organizace.

4. Dobrovolníci nejsou levná pracovní síla – práce dobrovolníků může být široká a hlavně by měla vyvěrat z potřeb a motivace dobrovolníků, zaměstnanců a respektovat potřeby klientů. Mezi omezení práce dobrovolníků patří zásada, že dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů a také dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce.

Dobrovolnictví se nejčastěji vyskytuje v oblastech:

- Ekologie a ochrana životního prostředí.
- Humanitární organizace a ochrana lidských práv.
- Sociální a zdravotní oblast.
- Kultura, ochrana památek a činnost v rámci církevního společenství.
- Zahraniční dobrovolná služba (Hladká, 2009).

Dobrovolník je někdo, kdo má nadbytek, cit a vnitřní potřebu být užitečný ve prospěch někoho jiného. Protože se v této práci zabývám hlavně dobrovolnictvím v sociálních službách, je účelem pomoci dobrovolníků taky předat něco dobrého ze sebe někomu jinému. Rozesmát, obohatit, povzbudit a pomoci někomu, kdo o to stojí. Být kamarádem bez ohledu na jeho nedostatky a postižení. Protože takoví by kamarádi měli být. Samozřejmě to, že dobrovolníka tato práce obohacuje, neustále učí a pomáhá překonat své bariéry a koncepty, má z toho dobrý pocit, není sobecké. Přesně tak by to mělo být. Spolupráce dobrovolníka a jeho kamaráda, by měla být obohacující pro oba. Dle slov dobrovolníků, si někdy připadají, že od svých kamarádů dostávají více, než jim dávají oni sami.

### 1.2.2 Legislativa

V legislativě, konkrétně v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, bylo novelou doplněno vymezení dobrovolníka v sociálních službách, a odkazem na zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Tento zákon je výsledkem snažení, které proběhlo během Mezinárodního roku dobrovolníků v roce 2001. Jedná se o první úpravu nové oblasti, která neměla v právním řádu ČR žádnou historickou oporu. Zákon vymezuje funkci a požadavky na dobrovolníka, ošetřuje smluvní vztahy mezi dobrovolníkem a vysílací organizací i přijímací organizací. Dále definuje organizace, které se mohou stát vysílacími, přijímacími a vymezuje jejich práva. To je ale pouze jeden vybraný druh dobrovolnictví, a to manažerský. Jedná se o dobrovolnictví soustavně vedené (akreditované) ve prospěch potřebných lidí nebo činnosti.

Zákon 198/2002 Sb. poskytuje informace ohledně akreditovaných dobrovolníků, ale také bere v potaz neakreditované dobrovolnictví, které ošetřuje personální standard kvality č. 9d. Ten praví: „Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Neakreditované organizace, které s dobrovolníky pracují, by měli mít zpracované vnitřní dohody, pravidla, povinnosti, které vymezují hranice jejich činnosti. S každým nově přichozím dobrovolníkem by se měla sepsat dohoda a vymezit jeho práce. Tyto dohody samozřejmě mohou provádět a provádějí také organizace, které pracují s akreditovanými dobrovolníky, ale s nimi již sepisují podobné dokumenty a závazky také organizace vysílající.

V praxi, by tento rozdíl v dobrovolnicích neměl být nijak zásadně rozpoznatelný. Ale významnou výhodou a rozdílem je v podpoře od státu, kdy je možnost získat pro vysílací organizace státní dotaci na zajištění částečných výloh spojených s vedením dobrovolníků. Dotace se využívají na pojištění dobrovolníků za způsobenou škodu, na výdaje spojené s evidencí, vyškolením, a uplatněním dobrovolníků. Také pokud dobrovolník přesáhne dvacet hodin činnosti týdně, vysílací organizace mu platí důchodové pojistné (Tošner, Sozanská 2006).

### 1.3 Možnosti zřízení dobrovolné činnosti v institucích sociální péče

#### 1.3.1 Modely dobrovolnictví

Modely dobrovolnictví, z hlediska historického vývoje rozeznáváme dva.

Jeden, starší, nese název **evropský model dobrovolnictví – komunitní**. Dobrovolníci se setkávají na základě společných zájmů v jejich přirozeném prostředí a to je například církve, sportovní nebo dětská organizace. Společnou a nosnou silou jejich činnosti jsou přátelské vztahy. Z některých komunit se stávají profesionální dobrovolnická centra, která se specializují na určitou sociální či věkovou skupinu.

Druhý, mladší, **americký model, tzv. manažerský** s dobrovolníky pracuje na profesionální bázi. Dobrovolnická centra, která jsou akreditovaná, vyhledávají občany, kteří mají k dobročinnosti blízko a slouží jako vysílací organizace dobrovolníků. Tento model je také obvyklejší pro větší města, kde lépe propojuje poptávku a nabídku (Tošner, Sozanská, 2006).

Již z minulé kapitoly je zřejmé, že v ČR se vyskytují oba modely dobrovolnictví. Jeden je ošetřený zákonem 198/2002 Sb., druhý je závislý na dobrém přesvědčení, společném cíli a mezilidských vztazích.

Při myšlence, že by organizace ráda využívala nějakým způsobem dobrovolníky, je důležité, aby si organizace vytyčila požadavky v jakém režimu a jakou funkci, bude dobrovolník v organizaci vykonávat. K dalším existujícím a zásadním dělením dobrovolnictví, patří dvě, která vymezují dobrovolnou činnost:

- *dle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci:*
  1. Chod organizace je přímo závislý na dobrovolnících: tyto organizace zejména zaměřené na humanitární pomoc, ekologické iniciativy a kampaně. Dobrovolník naplňuje základní cíle organizace a je její základní silou. Jedná se o činnost nepravidelnou a spíše příležitostnou.
  2. Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci: dobrovolná činnost zastává i běžnou práci zaměstnaných pracovníků. Tento typ se nejčastěji objevuje v sociálních a zdravotnických zařízeních. Dobrovolnická práce výrazně přispívá ke snížení finančních nákladů organizace.
  3. Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelný: dobrovolníci napomáhají lépe nebo snáze naplňovat cíle každé organizace a hlavně napomáhají zkvalitňovat poskytované služby. Týká se hlavně volnočasových aktivit – procházky, zájmové kroužky, doučování, a podobně (Frič, 2001).

Ve skutečnosti je činnost dobrovolníků někdy mnohem složitější a nelze je jednoduše dle těchto typů vymezit. Často se vyskytují paralelně.

Další zásadní vliv na funkci dobrovolníka má to, kolik svého času věnuje ostatním a jak často dobrovolnou činnost vykonává. Toto závisí hodně na statusu dobrovolníka, jakou funkci mimo dobrovolnictví vykonává. Je rozdíl, pokud je dobrovolníkem matka, která se stará o rodinu, či zda je dobrovolník student, který nemá závazky a se svým časem si může nakládat mnohem svobodněji než jiní. Následujícím dělením vysvětlují možnosti.

- *dle časového vymezení:*
  1. Dobrovolné zapojení při jednorázových akcích: jedná se o sbírky, benefice, kampaně, které se pořádají jednou, či několikrát do roka. Dohoda o dobrovolné činnosti nemusí být velmi formální, bývá často pouze ústní.

2. Dlouhodobá dobrovolnická pomoc: činnost se vyznačuje pravidelností - pár hodin, každý týden po dobu celého roku. Jedná se o formu dobrovolného závazku. Pro dobrovolníka může být lehce splnitelný a pro organizaci je velmi užitečný. Při takovéto dlouhodobé spolupráci, je již vhodné mít sepsanou dohodu s dobrovolníkem, která vymezuje práva, povinnosti a závazky obou stran.
3. Dobrovolná služba: činnost se vyznačuje dlouhodobým závazkem, věnovat se dobrovolné práci obvykle mimo svoji zemi. Důležitou roli hraje příprava dobrovolníka a neposlední řadě také finanční podpora pro jeho misi (Tošner, Sozanská, 2006).

### 1.3.2 Oblasti dobrovolnictví

V sociálních službách působí jedna z nejpočetnějších skupin dobrovolníků. Lidský soucit a snaha pomoci lidem postiženým, seniorům, či nějakým způsobem vyloučeným ze společnosti, je znát a v rámci dlouhodobého výhledu je tendence zájmu o dobrovolnictví lehce vzrůstající (viz tab.1). Také z důvodu, že se možnosti jak využít činnosti dobrovolníků rozšiřují, organizace jsou otevřenější ke spolupráci s nimi a vzniká širší osvěta. Také možná proto, že existují zřízené dobrovolnické organizace, které dobrovolníky profesionálně vedou, supervidují, zaštiťují a jsou jim jakousi oporou a pevným bodem, na který se mohou spolehnout.

V sociálních službách je třeba profesionálního přístupu k dobrovolníkům, protože dobrovolník vstupuje do instituce, jež funguje samostatně jako uzavřený systém, kde by mohl dobrovolník působit jako cizí prvek, který bude nabourávat jejich zavedený systém, či narušovat práci pracovníkům. Jedním z velmi důležitých úkolů, před zavedením dobrovolné činnosti, je připravit zaměstnance na příchod dobrovolníků, vysvětlit jejich funkci, vymezit a seznámit zaměstnance s kompetencemi dobrovolníka a vysvětlit, že nejde o ohrožování jejich práce, ale prakticky o ulehčení práce zaměstnanců a zkvalitnění poskytovaných služeb (Horecký, 2010).

#### **Funkce dobrovolnictví**

1. Sociálně integrační – dobrovolník se zařazuje, cítí se součástí nové sociální skupiny.
2. Psychologická - uspokojení potřeby pocitu vlastní užitečnosti, dobrovolník sbírá morální body za dobro, které nezištně vykonal, popřípadě odvádí pomyslnou daň komunitě.
3. Edukační – činnost směřuje k získání životních nebo profesionálních zkušeností, které dobrovolník obvykle, nikoli však nutně vnímá jako užitečné pro jeho budoucí uplatnění

4. Iniciativní – vliv na veřejné dění, dobrovolník uspokojuje svůj pocit důležitosti pro komunitu a její život.
5. Inovační – prostor pro nová řešení, dobrovolník má možnost a příležitost uplatnit svou kreativitu.
6. Ekonomická – tvorba hodnot pro organizaci a její klienty a cílové skupiny (KRUTINA, [online], 2002).

### 1.3.3 Než se začne s dobrovolnictvím

Instituce by si měla zřídit koordinátora dobrovolníků, který bude mít na starosti mnoho úkolů spojených s hladkým chodem dobrovolné činnosti. Avšak, prvním krokem k získání dobrovolníků a nastartování dobrovolnických aktivit v zařízení, je shrnout si pro a proti a zbořit předsudky, které o dobrovolnictví kolují. „Jedním z problémů může být také tvrzení, že zařízení dobrovolníky nepotřebuje. Zařízení možná ne, ale lidé v tomto zařízení zcela určitě“ (Horecký, 2010, s. 20).

„Dobrovolnictví vede ke zvyšování kvality poskytovaných služeb, k naplnění některých standardů, posiluje prestiž organizace a způsobuje efektivní reklamu, dobrovolnictví přináší organizaci zpětnou vazbu, cenné podněty, nápady, apod.“ (Horecký, 2010, s. 20).

Zpětná vazba od dobrovolníků je jednou z velmi cenných informací, při zkvalitňování poskytovaných služeb. Pokud je organizace dostatečně otevřená názorům a postřehům dobrovolníků, může velmi účinně pracovat na nedostacích poskytovaných služeb. Dobrovolník může přinášet nové nápady, otevírat dveře novým možnostem a ukazovat varianty k zavedenému systému.

Předtím, než organizace začne zajišťovat dobrovolníky, měla by předejít nepříjemnostem a zajistit si propracovaný manuál, který koordinátorovi slouží jako návod k vykonání plnohodnotné práce. K vytvoření manuálu je nutné si vytyčit odpovědi na základní otázky:

1. PROČ? - proč chce organizace dobrovolníky? Je o tom přesvědčena a připravena k naplnění tohoto cíle obětovat svůj čas a energii?
2. KDE? – kde budou dobrovolníci pracovat? V jakých typech služeb, v jakých provozech, v jakých prostorách?
3. CO? – co budou dobrovolníci dělat? Jaká bude náplň jejich činnosti, co jim může organizace nabídnout?



4. KDY? - kdy a jak často by mohli dobrovolníci do zařízení docházet?
5. JAK? – jak bude jejich aktivita vypadat, jak budeme dobrovolnictví v rámci organizace realizovat, jak připravíme uživatele, ale i zaměstnance, na vstup dobrovolníků, apod.?
6. KDO? – kdo bude zodpovědnou osobou za dobrovolnictví v organizaci, ale také kdo je vlastně potencionálním dobrovolníkem pro potřebnou činnost? Jaký je profil dobrovolníka?
7. U KOHO? – koho bude dobrovolník navštěvovat? Kdo je vhodnou osobou, uživatelem, který se sám rozhodne, že se chce setkávat a vídat s dobrovolníkem (Horecký, 2010, s. 21)?

Dalšími otázkami by mohli být také, kde budeme dobrovolníky získávat, jak budou dobrovolníci vedeni, zdali dobrovolníkovi sdělíme uživatelskou anamnézu kompletně, zdali budeme provádět supervizi pro dobrovolníky, jak dlouhá spolupráce by byla optimální, vytvořit dohodu, smlouvu s dobrovolníkem a organizací, jaké benefity jsme schopni dobrovolníkovi nabídnout, a podobně.

#### **Smlouva o dobrovolnické činnosti**

„V závislosti na míře a charakteru dobrovolné činnosti můžeme zvažovat, jakým způsobem uzavírat s dobrovolníky ústní nebo písemné smlouvy“ (Tošner, Sozanská, 2006).

V mnoha případech existují dobrovolníci, kteří jsou spolehliví a mnoho let vykonávají dobrovolnou činnost bez jakékoli písemné smlouvy. Je ale mnoho případů, kdy je smlouva s dobrovolníky nutnou součástí. Důvodů je několik: evidence dobrovolníků pracujících s dětmi dle §48 a násl. zákona č. 359/1999Sb., o sociálně právní ochraně dětí, evidence počtu hodin dobrovolné činnosti pro potřebu vykazování nepeněžních příjmů, dále evidence, a tedy i kontrakty s dobrovolníky jsou potřebné pro pojištění jejich zodpovědnosti za případné škody jimi způsobené (Tošner, Sozanská, 2006).

Pokud by byla provedena smlouva pouze ústní, je třeba písemně definovat podmínky dobrovolnické činnosti v tomto zařízení. Je třeba zmínit, že pokud organizace vede databázi jmen, adres, případně dalších osobních údajů o dobrovolnících, je povinna tuto databázi zaregistrovat podle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů a navíc mít souhlas dobrovolníka s uvedením jeho údajů, a vymezení rozsahu nakládání s těmito daty. Pokud ovšem slouží databáze pouze pro interní chod organizace, není třeba registrace. Smlouva by měla obsahovat hlavně popis činností, kterou bude dobrovolník vykonávat. Také přibližné časové a místní vymezení, tzn. např. jednou týdně. Dále do smlouvy můžeme zmínit, že se

jedná o bezplatnou činnost, vymezit mlčenlivost o údajích klientů a organizace, stanovit dobu trvání (Tošner, Sozanská, 2006).

### **Pojištění dobrovolníků**

Pojištění dobrovolníků může být úrazové, zejména v případě, kdy dobrovolná činnost bude riziková, například v zahraničí.

Druhý typ vhodného pojištění je odpovědnost za škodu. Toto pojištění kryje dobrovolníkem způsobené škody osobám a organizacím, jež patří k výkonu dobrovolné činnosti (Tošner, Sozanská, 2006).

Organizace HESTIA, která je národním dobrovolnickým centrem, poskytuje zprostředkování pojištění s Hasičskou vzájemnou pojišťovnou, a.s. Organizace, která má zájem o pojištění dobrovolníka, však musí mít s dobrovolnickým centrem HESTIA uzavřenou dohodu o spolupráci. Předpokladem je uzavření smluv s dobrovolníkem a vymezení obsahu a formy dobrovolné činnosti (Hest.cz [online]).

## **1.4 Ocenění dobrovolníka**

Dobrovolník vstupuje do procesu dobrovolnictví s tím, že si je vědom skutečnosti, že nemůže být finančně odměněn. Je ale důležité, aby instituce dala dobrovolníkovi najevo, že jeho práce bude oceněna jinými, nefinančními způsoby, že si jí váží a je jim užitečná.

Je důležité si uvědomit, že je těžké dobrovolníka získat a udržet a naopak velmi lehké dobrovolníka ztratit. Proto by organizace měla dobrovolníka ocenit. Dávat mu najevo jeho potřebnost, důležitost a podporovat ho. Zajímat se o něj, o jeho názor a případně jeho postřehy realizovat v praxi.

V prvé řadě by mělo jít o „poděkování“, které k mezilidským vztahům patří a je automatickou odezvou na pomoc. Dalšími možnými oceněními mohou být například pořádaná přátelská setkání dobrovolníků a organizace, spojená s výměnou zkušeností a zážitků a ocenění jejich činnosti. Pozvání dobrovolníků na interní akce organizace povzbudí nejen je, ale i jejich klienty a prohloubí jejich vztahy. Je vhodné uspořádat toto společné posezení před koncem školního roku, kdy někteří dobrovolníci přerušují svoji činnost na dobu letních prázdnin a organizace má zájem o jejich navrácení v novém období (Tošner, Sozanská, 2006).

Také bývá časté poděkování formou osvědčení o dobrovolné činnosti. Pro dobrovolníka mohou být velmi užitečné a obohacující pořádané přednášky, semináře k aktuálním tématům,

jak od zaměstnanců organizace, či od pozvaných specialistů jiných institucí. Některé instituce si mohou dovolit nabídnout dobrovolníkům majetek v jejich vlastnictví k zapůjčení, či využít jejich zařízení v instituci, např. bazén.

### 1.4.1 Hodnocení

Je vhodné vést činnost dobrovolníků a evidovat počet hodin, které věnovali organizaci. Pro organizaci je sice často důležitější zpětná vazba od dobrovolníků, osobní dojmy, atd., ale když má organizace zájem požádat o grant, jímž žádá o podporu její činnosti, tyto informace nejsou bohužel stěžejní a směrodatné. Díky provádění této evidence a hodnocení práce dobrovolníků je možné prokázat ohodnocení vykonané práce jako argument pro to, aby dobrovolnictví bylo uznáno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti. V zahraničí je běžné, že se hodiny odpracované dobrovolníky přepočítávají na peníze a jsou to každoročně mnohamilionové částky (Tošner, Sozanská, 2006).

Je několik možných způsobů, jak stát přepočítává odpracované hodiny na finanční odměnu. Tošner a Sozanská in Hladká (2009) uvádí, že dobrovolná práce se stanovuje na 1,5 násobek zákonné minimální mzdy. MPSV řadí tuto práci mezi 6. třídu a 6. stupeň v platové tabulce. ČSÚ uveřejňuje imputovanou hodnotu dobrovolnické práce. Na stránkách ČSÚ byla zveřejněna data ke dni 29. 10. 2010 ohledně ocenění dobrovolné práce a počty dobrovolníků za roky 2005, 2006, 2007.

Institucionální sektor	Počet dobrovolníků			Počet hodin odpracovaných dobrovolníky			Oceněná dobrovolnická práce (mil.Kč)		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
S.11	1 071	901	2 778	168 872	233 680	288 483	19	28	37
S.12	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.13	49	0	84	300	0	867	0	0	0
S.15	838 947	871 020	1 212 501	62 819 667	48 650 387	82 937 006	7 126	5 846	10 521
<b>CELKEM</b>	840 067	871 921	1 215 363	62 988 839	48 884 067	83 226 356	7 145	5 874	10 558

Tab. 1: Ocenění dobrovolnické práce, ČSÚ, [online], 2010.

S.11: Nefinanční podniky obecně prospěšné, občanská sdružení, komory (s výjimkou profesních) a zájmová sdružení právnických osob., S.12: Finanční instituce, S.13: Vládní instituce, S.15: Neziskové instituce sloužící domácnostem

Pro rok 2006 hodnota mediánu podle ISPV dosahovala 120,19 Kč/hod, oproti roku 2005 se zvýšila o necelých 7 Kč/hod.

### 1.4.2 Supervize

Mimo jiné je velmi důležité, aby dobrovolník mohl s jakýmkoli problémem přijít za koordinátorem či jinou zodpovědnou osobou, která ho vyslechne, poradí a situaci se snaží vyřešit. K tomuto by také měla sloužit supervize.

Jak uvádí Hanáková (In Michková, 2008) supervize je metoda práce cíleně zaměřená na podporu a rozvoj kvality práce a profesionality pracovníka, týmu či celé organizace. Spolu s dalšími mechanismy se podílí na zvyšování kvality práce a poskytovaných služeb a chrání zájmy klienta.

Dle Tošnera a Sozanské (2002) je supervize dobrovolníků nejbližší supervizi v pomáhajících profesích. Supervize se liší dle toho, v jaké organizaci je dobrovolná činnost vykonávána. Dobrovolníci, či skupina dobrovolníků využívají supervizi ke společné komunikaci se supervizorem v prostředí, které je bezpečné a umožňuje konzultovat své postoje a pocity, případně problémy a situace se kterými si neví rady a mají potřebu se poradit. Supervize je také ochranou pro klienta, snahou preventivně působit proti syndromu vyhoření. Dobrovolníkům, díky své ne každodenní práci s klientem, pravděpodobně nehrozí syndrom vyhoření, ale spíše ztráta motivace. Proto promluva o problémech, zmínění náročnosti práce a sdílení svých postřehů s ostatními dobrovolníky a supervizorem, je velmi potřebná. U jednodušších činností může roli zastat koordinátor dobrovolníků, avšak při složitějších problémech, které se vyskytují ve vztahu dobrovolník x klient, navíc klient handicapovaný, odbornost supervizora je nezastupitelná.

## 1.5 Bariéry rozvoje dobrovolnictví

Když zmíníme bariéry, které vycházejí z organizace, která by mohla dobrovolníky využívat, může být dle Niklové (in Tošner, Sozanská, 2006) jednou z hlavních překážek rozvoje dobrovolnictví neochota organizace vyvíjet jakoukoli aktivitu, k získávání a zapojení dobrovolníků do organizace. Strach ze společné spolupráce, rivality, či názor, že organizace dobrovolníky nepotřebuje, může být problémem stávajícím, ale při správné osvětě a pochopení dobrovolné činnosti, se tyto předsudky mohou v nastávající době pomalu rušit a organizace začne vycházet z cíle zlepšovat poskytované služby klientům a odlehčovat práci zaměstnancům. Stát se i díky své legislativě snaží tuto práci co nejvíce zjednodušovat, zlegalizovat a podpořit ji zákony i finančními prostředky. Ovšem to se jedná pouze o využívání dobrovolníků z akreditovaných/vysílacích organizací. Dobrovolníci získaní jinak,

než zprostředkovaně od vysílací organizace, mohou být podpořeni například získaným grantem, pokud by organizace o něj požádala a vyhrála jej. Další z bariér v některých organizacích je také nedostatečné finanční zázemí pro přijetí koordinátora dobrovolníků. Většinou tuto práci dostane na starosti již stávající pracovník, který nemá dostatečné zkušenosti a vědomosti pro získávání, vedení a koordinaci spolupráce dobrovolníka s klientem.

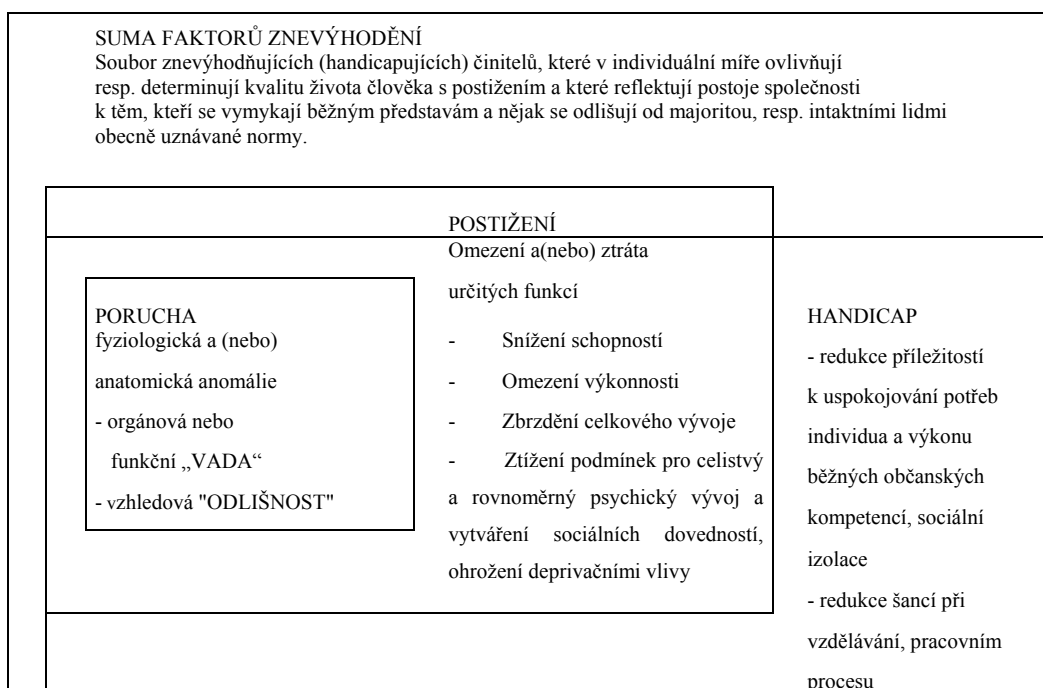
Také proto mohou dobrovolníci rychle ztratit motivaci při nefungování spolupráce organizace s dobrovolníkem. Odcházejí či nevykonávají dobrovolnou činnost naplno (Tošner, 2010).

## 2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

### 2.1 Osoby se zdravotním postižením

Vymezení osob zdravotně postižených, není jednoduché, protože se v dostupných zdrojích vyskytují různorodé definice, které tento pojem vysvětlují. Také názvosloví, kterým termín vymezujeme, není sjednocené. Uchopit pojem můžeme například dle zdravotního modelu Světové zdravotnické organizace (WHO): „částečné nebo úplné omezení schopnosti vykonávat některou činnost či více činností, které je způsobeno poruchou nebo dysfunkcí orgánu“. Další vymezení je v České republice ukotveno v zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v §3 písm. g) jako „tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby“. Závislost na druhé osobě se dělí do čtyř stupňů a dle těchto stupňů se poskytují příspěvky na péči o postiženou osobu.

Laická veřejnost často používá ve spojení se zdravotně postiženými různé názvosloví. V tisku, literatuře můžeme najít termín handicapovaní, postižení, znevýhodnění, osoby s poruchami, vadami, atd. V odborné praxi však má každý termín svůj specifický význam. Pro tuto práci vymezím názvosloví, dle Novosada (2009), který čerpá z dokumentu WHO - *Mezinárodní klasifikace poruch, postižení a handicapů* z roku 1980.



Obr. 1. Vymezení pojmů, Novosad, 2009.

Pro vysvětlení, toto schéma znázorňuje, že porucha je pojem nejužší a od té, se vše odvíjí. Porucha postihuje určité funkce, tímto vzniká postižení a to následně jedince

handicapuje v určitých výkonech, čímž se zakládá jeho znevýhodnění v určitých oblastech jeho života. A handicap jak uvádí Novosad (2009) vzniká až jako následek absentujících sociálně-kompenzačních opatření.

## 2.2 Historie sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením

Už od pradávna byla pomoc znevýhodněnému bližnímu základní lidskou ctností a vycházela z Listiny základních práv a svobod. Dva základní motivy poskytování péče s pohledem do historie Evropy se víceméně nemění. Pomoc slabému a solidarita osob, kteří mají zájem na udržování společenské rovnováhy, byla dříve motivací pro pomoc a i nyní se dá obrazně říci, že jsou dvěma důvody, proč znevýhodněným spoluobčanům pomáháme. Každý z těch, kteří mají nadbytek, pomáhá tak, jak mu možnosti dovolují (Matoušek a kol. 2001).

Jako první začaly poskytovat sociální služby kláštery a později farnosti. Církevní spolky ve středověku však často neměly za cíl plnit potřeby cílových skupin, ale prohlubovat křesťanskou víru. Později farnost a církev byla první organizací, která měla svěřenou péči o chudé dle právních norem. Ač byla sociální péče na dobré cestě, v pozdějších letech - novověku se opět společnost obrátila proti chudým, nemocným, žebrákům a začala je vylučovat ze svých řad a někdy krutě trestat (Matoušek a kol. 2001).

Po vzniku Československé republiky v roce 1918 došlo k převzetí velké části rakousko-uherských předpisů do právního řádu ČSR. V této době měla chudého primárně zabezpečit jeho rodina, či případně soukromoprávní subjekty. Až v poslední řadě se ujal péče stát (obce, okresy). Péče vytvářená státem byla vyhraněna chudinským zákonem. Ten vedle finanční podpory, poskytoval také sociální služby, především ústavní. V obcích vznikaly zvláštní komise, které vykonávaly práci dle chudinského zákona a jejich členy bychom mohli z dnešního hlediska nazvat obecními sociálními pracovníky (Matoušek a kol., 2007).

Za první republiky se tedy nejvíce rozvinula ústavní péče. Představovala velký pokrok především proto, že v ústavu byla klientům poskytována komplexní péče. Rozvoj byl také znát ve specializovaných poradenských službách, původně nestátních, později je přebíral stát. Dnešní probační a mediační služby vykonávaly úřadovny pro péči o mládež, které byly zřizované na tehdejších soudech (Matoušek a kol., 2007).

Po druhé světové válce, byl obrácen princip sociální pomoci. Přestala se přijímat pomoc jako dar, ale občan měl právo a nárok na poskytovanou pomoc (Tomeš, 2001). Později



se však začaly ústavy zmenšovat a rozvíjely se terapeutické komunity, stacionáře a komunitní centra. Již v této době si odborníci uvědomovali, že klienti žijící v ústavách mají těžký přechod do obyčejného života do společnosti a pro řešení otázky socializace zejména tělesně a mentálně handicapovaných klientů se začalo vytvářet chráněné bydlení, a další služby jako osobní asistence či podporované zaměstnání. Rozvoj byl velký a probíhal celkem v rovnováze společně s ostatními evropskými státy. Ke změně však došlo při nastolení komunistického režimu. V podstatě veškerá sociální péče byla od roku 1948 přesunuta z obcí na stát. Stát zajišťoval téměř veškerou péči ať přímo, či nepřímo vyvíjeným tlakem. Zaměstnavatelé byli tlačeni k zaměstnání všech, a v tomto případě i ve prospěch občanů se změněnou pracovní schopností. Kritika počátkem 60. let sílila, ale i přes návrh na změny v roce 1968 se výraznější změny neuskutečnily.

Zásadní obrat nastal po roce 1989 a to nejen politický, ekonomický, ale i sociální. Velkou práci dalo právní přenastavení systému sociální péče jako celku. To se povedlo, od roku 1994, kdy se na změnách začalo pracovat, až v roce 2006. Od ztráty komunismu byl velmi znatelný nárůst nestátních neziskových organizací. Výrazný rozvoj zaznamenala církev v poskytování sociálních služeb a využívala jak metodickou ale i materiální podporu od zahraničních církevních partnerů. Ač byl velký rozvoj organizací, které se pro sociální péči zřizovaly, stále a dlouho přetrvával byrokratický způsob řízení a zažitá obava a systémy v hierarchii pracujících (Matoušek a kol., 2007).

### 2.3 Charakteristika zařízení sociálních služeb dle z. 108/2006 Sb.

„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost ochránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli“ (Matoušek a kol., 2007, s. 9). Zákon č. 108/2006 Sb. vymezuje, „že sociální službou je činnost nebo soubor činností, zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ Tyto definice vymezují služby, které jsou určeny nejen pro zdravotně postižené, ale například také pro seniory, osoby bez domova, osoby se závislostí, osamělé matky s dětmi, atd.

Zákon vymezuje, komu je možné poskytnout **příspěvek na péči** a kdo může využít **sociální služby**.

Příspěvek na péči se vyplácí dle stupně závislosti na jiné fyzické osobě. Zákon rozděluje závislost do čtyř skupin, které jsou rozčleněny dle míry závislosti na další osobě.

Sociální služby a sociální práce jsou jedním z důležitých nástrojů realizace sociální politiky. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách vymezuje, komu a jak jsou sociální služby poskytovány a za jakých podmínek. Právní předpisy v České republice označují službami, pouze činnosti, nikoli dávky a regulaci. Přijetím tohoto zákona stát provedl podstatný krok ke zkvalitňování sociálních služeb. Významný pokrok je znát v přehlednosti a jednotnosti informací o sociálních službách, moderním systému kontroly a inspekce kvality služeb, které jsou realizovány pomocí standardů kvality, které se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007.

Základní formy sociálních služeb pro osoby v nepříznivé sociální situaci jsou:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče
- služby sociální prevence

Některé služby jsou poskytovány zdarma, některé za částečnou nebo plnou úhradu, dle dohody s poskytovatelem a §91 zákona č. 108/2006 Sb. Služby mohou být pobytové, ambulantní, či terénní. Tento zákon také vymezuje cíle a základní činnosti, které mají zařízení poskytovat.

Zařízeními pro poskytování sociálních služeb tělesně postiženým jsou například: denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, apod. Tyto a mnohé další mohou být zřizovány samostatně, či ve vyhovujících složeních i několika zařízení.

Protože se budu v této práci věnovat hlavně domovům pro osoby se zdravotním postižením, zmíním zde §48 zákona č. 108/2006 Sb., ve kterém jsou vymezeny služby, které se v domovech poskytují osobám, jež vyžadují pravidelnou pomoc druhé osoby. Služby zde poskytované nahrazují péči v domácím prostředí. Jedná se o zajištění základních hygienických, stravovacích, ubytovacích potřeb, doplněných o výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, rehabilitační a terapeutické aktivity, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a zajištění pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarání osobních záležitostí.

Mezi vymezení služeb taky patří u nezaopatřených dětí zajištění osobního vybavení pro běžnou potřebu, tzn. ošacení, obuv, hygienické potřeby a služby, kterých se využívá

v blízkém okolí městských institucí.

## 2.4 Kociánka – Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež

Kociánka – Ústav sociální péče pro tělesně postiženou mládež je otevřené zařízení pro týdenní a celoroční pobyt dětí a mládeže. Zřizovatel je Ministerstvo práce a sociálních věcí, a ponechalo Kociánce označení „ústav“. Kociánka poskytuje služby sociální péče a podporu dětem a mládeži s tělesným a druhotným mentálním postižením, které podstatně snižuje normální způsob jejich výchovy, vzdělání a přípravy na povolání. Příprava na sociální začleňování a povolání je realizována ve spolupráci se speciálními školami, brněnskými středními a vysokými školami. Kociánka pro své klienty zajišťuje taktéž další odbornou přípravu pro život spočívající v rekvalifikaci, práci v sociálně terapeutických dílnách, denním stacionáři a v jejich začlenění do sociálně-vzdělávacích programů.

Kociánka nabízí sociální služby:

- Domov pro osoby se zdravotním postižením
- Denní stacionář
- Odlehčovací služby
- Sociálně terapeutické dílny
- Chráněné bydlení
- Léčebná rehabilitace a zdravotnictví
- Kariérní poradenské centrum

Historické kořeny využívání toho místa pro postižené, sahají až k počátkům 20. století. Zámeček a park, který se v zařízení nachází již od roku 1919, poprvé začal sloužit účelům postižených, díky zájmu a popudu Dr. Alice Masarykové. Až do této doby nebylo na Moravě a Slezsku žádné ústavní zařízení, poskytující soustavnou péči o tělesně postižené. Tehdejší veřejnost, podpořena nezájmem zemských orgánů nahlížela na postižené jako na ty, kteří jsou předurčeni pouze k žebráctví. Program prvního ředitele Jana Chlupa, který načerpal informace z pražského Jedličkova ústavu, bylo usilovat o bourání hradeb mezi lidmi a najít vhodné uspořádání pro ústavní děti, aby získaly dostatek intimní a ozdravující atmosféry rodiny, s veškerou zdravotní, školní a sociální péčí (Kocianka.cz [online]).

Účelem spolku bylo poskytovat osobám přiměřené léčení jejich tělesných vad zároveň s individuálním, všeobecným i odborným vzděláním a výchovou, jakož i praktickým výcvikem pro vhodné povolání, které by jim zajistilo samostatnost v životě. Prostor se začal

v průběhu několika let rozvíjet a obohacovat o nové budovy, oddělení, školské zařízení, sportovní prostory. Nyní je obsáhlou směsicí a komplexním využitím pro děti a mládež v jejich rozvoji a vzdělávání. Zřizovatel speciální mateřské a základní školy na Kociánce je Jihomoravský kraj (Kocianka.cz, [online]).

#### 2.4.1 Tělesně a mentálně postižení jako klienti sociálních služeb

Kociánka přijímá klienty k ambulantnímu pobytu, či ubytovává klienty v domovech pro zdravotně postižené dlouhodobě. Věková hranice přijímaných klientů je od 3 do 40 let. Zdravotně postižení zájemci o sociální služby mohou být přijati s následujícími handicapy:

1. osoby s tělesným postižením,
2. osoby s mentálním postižením (s lehkou, případně středně těžkou mentální retardací bez poruch chování),
3. osoby s kombinovaným postižením (primární tělesné postižení s přidruženou lehkou, případně středně těžkou mentální retardací bez poruch chování) (Kocianka.cz, [online]).

Člověk s handicapem je jedinec, u něhož se objevila vada či porucha. Definovat vady a poruchy můžeme dle WHO, 1980 v Mezinárodní klasifikaci vad, postižení a handicapů: „Vada, porucha, defekt je narušení psychické, anatomické či fyziologické struktury nebo funkce“ (Slowík, 2007, s. 26).

„Znevýhodnění se následně projevuje jako omezení vyplývající pro jedince z jeho vady nebo postižení, které stěžuje nebo znemožňuje, aby naplnili roli která je pro něj (s přihlédnutím k jeho věku, pohlaví a sociálním či kulturním činitelům) normální“ (Slowík, 2007, s. 27). Dle WHO klasifikujeme vady a poruchy následujícím způsobem:

Podle typu:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orgánové</li> <li>• funkční</li> </ul>
Podle intenzity:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lehké</li> <li>• střední</li> <li>• těžké</li> </ul>
Podle příčin:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vrozené</li> <li>• získané</li> </ul>

Tab. 2.: Klasifikace vad a poruch dle WHO in Slowík, 2007, s. 26.

### **Tělesné postižení**

Tělesné postižení lze také dle Vágnerové (2008) definovat jako pohybový defekt (funkční handicap), či jako tělesnou deformaci (estetický handicap).

Pro mnoho jedinců tělesně postižených, je jejich handicap spojen s mnoha omezeními, která mohou představovat dlouhodobý stres. „Pohybové postižení je příčinou omezení samostatnosti, posiluje závislost na jiných lidech, je zábranou pro získání mnoha zkušeností a s tím souvisejícím omezením socializace, adaptace“ (Vágnerová, 2008, s. 251).

Míra soběstačnosti a s tím spojené fungování ve společnosti je závislá na míře postižení. Často bývá postižení spojeno také s estetickým handicapem. O to náročnější může být zvládnutí začlenění jedince do společnosti.

Pohybová postižení mohou mít různé příčiny a díky nim je závislý charakter omezení: Poruchy v oblasti mozku a míchy – odchylka od norem prenatálního či perinatálního vývoje (DMO, rozštěp páteře, atd.), následek infekce, či úrazu.

Poruchy kostí a kloubů – jedná se o vrozené poruchy, zejména poruchy růstu kostí nebo poškození kostní tkáně.

Poruchy svalstva – projevuje se zhoršením funkcí svalové tkáně, či jejím úbytkem (Vágnerová, 2008, s. 252).

A v neposlední řadě, také tělesné postižení následkem úrazu, či nádoru a zánětu. Klienti jsou přijímáni s poruchami hybnosti vzniklými díky poruše CNS (centrální nervové soustavy), stavů po úraze, s vrozenými ortopedickými vadami, a dalšími.

### **Mentální postižení**

„Mentální retardace je souhrnné označení vrozeného postižení rozumových schopností, které se projevují neschopností porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit“ (Vágnerová, 2008, s. 289).

Lidé s mentálním postižením nedokážou dosáhnout na odpovídající stupeň intelektového vývoje, mají nedostatečný vývoj myšlení, řeči, malou schopnost učit se novým věcem a s tím je spojená špatná adaptace na okolní prostředí a společnost.

Jedním ze základních faktů je, že mentální retardace je vrozená a také je bohužel trvalá. Vhodným způsobem a stimulací, terapeutickými vlivy a podnětným prostředím se dají zásadně ovlivnit schopnosti jedince, ale pouze omezeně. Hranice je dána závažností a příčinou retardace (Vágnerová, 2008).

Příčinou vzniku mentální retardace je postižení CNS. Narušení může vzniknout buď na základě genetické podmíněnosti, nebo exogenních vlivů. Mezi exogenní vlivy řadíme

v prenatalním vývoji faktory fyzikální, chemické a biologické, které přecházejí prostřednictvím matky na plod. V postnatálním období se jedná o příčiny formou zánětů, úrazů či otravou (Vágnerová, 2008).

Zařízení sociálních služeb Kociánka přijímá klienty s lehkou, či středně těžkou mentální retardací, bez poruch chování. Tato postižení bývají právě často kombinovaná s postižením tělesným a charakter práce s klienty díky mentální retardaci je jiná, než práce s klienty, kteří jsou pouze tělesně postiženi.

Lehká mentální retardace – pásmo IQ se pohybuje od 50-70. Lidé i v dospělosti uvažují na úrovni dětí středního školního věku. V jejich slovníku i v myšlení chybí pojmy abstrakce, užívají kratších vět a výslovnost nebývá bezchybná. Důležité pro práci s nimi je vědět, že dokážou dosáhnout určité samostatnosti s potřebným dohledem a oporou, při správném a podnětném vedení v době rozvoje.

Středně těžká mentální retardace – pásmo IQ 35-49. Jedinci s tímto handicapem dosahují intelektu předškolního dítěte. Nedokážou respektovat pravidla logiky. Projev bývá strohý a špatně srozumitelný. Učení novým dovednostem je založeno na mnoha opakováních, jednoduchých úkonů. Jedinci jsou schopni osvojit si základní návyky a dovednosti zejména v oblasti sebeobsluhy, které vykonávají svým tempem, ale vyžadují trpělivost a trvalý dohled.

Jedním z požadavků na zájemce o služby na Kociánce, je absence problémů chování. Protože Kociánka přijímá klienty od 3-40 let, právě v období adolescence se někdy vyskytuje u mentálně postižených zvýšený výskyt agresivního chování. Často nedokáží odhadnout svou fyzickou sílu a v kombinaci s nedostatečným sebeovládáním, ač nemají špatný úmysl, mohou okolí způsobovat nepříjemné ohrožení, či poškození (Kociánka.cz, [online]).

### **Kombinovaná postižení**

Nejsložitější skupina zdravotně postižených je právě kategorie osob s kombinovanými vadami. Kociánka umožňuje i těmto klientům využívat své služby. Do poloviny devadesátých let navštěvovali tehdejší ústav pouze klienti s tělesnými postiženími. Zejména od rozvoje integrace, která od devadesátých let úspěšně probíhá a řada dětí je běžně integrovaná do základních škol, již nebyla taková potřeba jako v minulosti, aby Kociánka sloužila pouze pro tělesně postižené. Také skutečnost, že tělesně postižení jsou stále více postižení přidruženými vadami, přivedla Kociánku k přizpůsobení se a nyní je téměř většina klientů s vadami kombinovanými.

Dle Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (1997), se za osobu s kombinovaným postižením považuje dítě, které je postižené dvěma nebo více na sobě

nezávislými druhy postižení. S takovýmto postižením je dítě oprávněno navštěvovat speciální školu příslušného typu. Mezi kombinované druhy postižení patří: zrakové postižení, poruchy chování, sluchové postižení, mentální postižení, tělesné postižení a chronické postižení. (MSMT, [online])

Kociánka ovšem přijímá pouze osoby s primárním tělesným postižením s přidruženou lehkou, případně středně těžkou mentální retardací bez poruch chování (Kocianka.cz, [online]).

Z provedených výzkumů v evropských zemích je patrné, že výskyt jedné vady u postižených osob, doplňuje i vada další a s vzrůstajícím stupněm mentální retardace se i zvyšuje pravděpodobnost k dalším přidruženým vadám a jejím četnostem (Vítková, 2004).

Těžké postižení vymezuje kombinované vady vážnějšího charakteru. Pokud je člověk takto postižen, je omezena postižením celá jeho osobnost. Znepříjemňuje mu navazování kontaktů, komunikaci s ostatními, jsou omezeny jeho kognitivní, emocionální i sociální a tělesné schopnosti. Příčinou je kombinace a kumulace několika nevhodných vlivů, nelze říci, že příčina je pouze jedna. Ovšem faktor u většiny případů bývá společný. Jedná se o poškození centrálních funkcí, které zpracovávají vnímání a pohyb. Toto postižení samozřejmě těžce ovlivňuje život každého jedince, avšak také zasahuje do života jeho blízkých a okolí, ve kterém se vyskytuje (Vítková, 2004).

Dle Vítkové je práce s klienty s kombinovanými vadami, nejnáročnější. Je obtížná, díky zaměření rozvoje na všechny stránky osobnosti. Je třeba rozvíjet komunikační nadání, kognitivní, emocionální i tělesné a sociální schopnosti jedince. Tito klienti obvykle potřebují více pozornosti, než jedinci s jedním druhem postižení a kompetence pracovníka musí být obsáhlejší.

Jedinců s kombinovaným postižením stále více přibývá. Tuto skutečnost také zaznamenávají pracovníci na Kociánce každým rokem. V domovech pro postižené na Kociánce, procento klientů s kombinovaným postižením tvoří již převážnou většinu klientely. Od vzniku Kociánky, kdy zde byli umístěni zejména klienti s tělesným postižením, je dnes více než polovina klientů postižena více poruchami.

#### **2.4.2 Poskytování péče**

Kociánka a zejména její služby poskytované pro ubytované klienty v domovech, se snaží mít status ucelených rehabilitací pro děti a mládež. Poskytované služby jsou zaměřené na podporu při začleňování postižených jedinců do společnosti. Důležitou součástí

rehabilitačního procesu je spolupráce se vzdělávacími organizacemi – speciálními školami v blízkosti Kociánky i jiných škol v centru města.

Posláním celého zařízení je v první řadě klientům dopomáhat k samostatnosti, v rámci jejich možností vycházejících ze zdravotního stavu. Učí své klienty základním dovednostem v oblasti sebeobsluhy, soběstačnosti, návyku sociální komunikace a začleňování do společnosti. V domovech je mimo sociálního a pedagogického personálu také nutný zdravotnický personál, který zabezpečuje každodenní zdravotnickou péči nutnou dle postižení. Zařízení se snaží pomocí několik desítek let propracovávaného a zdokonalovaného systému postupně začleňovat klienty do společnosti a pracovního procesu, rodinnou a přátelskou formou. (Kocianka.cz [online])

Klientů ubytovaných v domovech je nyní 195. Přes den navštěvují buď vzdělávací zařízení předškolní, či základní školní docházku na Kociánce, nebo pokud jim postižení dovoluje i jiné školy ve městě Brně. Po ukončení základní školní docházky mohou klienti navštěvovat sociálně terapeutické dílny provozované v areálu Kociánky, nebo se přihlásit na střední školu. Kociánka spolupracuje se střední školou F. D. Roosevelta pro tělesně postižené, kde zajišťuje sociální služby a která sídlí v sousedství Kociánky. Další možnou odbornou přípravou pro život je rekvalifikace a další začlenění do sociálně-vzdělávacích programů.

Z nabízených služeb Kociánky zmiňují:

- Bezbariérové ubytování v rekonstruovaných pavilonech v programu celoročním či týdenním.
- Program tréninkového bydlení – kde klienti dorostu nacvičují samostatné bydlení, vaření, samostatné cestování, jednání na úřadech.
- Stravování.
- Materiální vybavení.
- Hipoterapii, jelikož je významnou složkou fyzioterapie a psychoterapie handicapovaných.
- Rehabilitaci, která je fyzioterapeutická, ergoterapeutická, ošetrovatelská a lékařská péče, včetně přístrojového vybavení jednotlivých pracovišť, rekreační rehabilitační pobyty.



### 2.4.3 Současná nabídka volnočasových aktivit

Volnočasové aktivity slouží k rozvoji aktivního odpočinku, dle svých představ. Pro handicapované je třeba být vhodným citlivým vedoucím a přiměřeně motivovat. Aktivně prožitý volný čas pro zdravotně handicapované znamená možnost celkového rozvoje osobnosti.

#### *Kulturní*

- Návštěvy divadel, kin, muzikálů, výstav, vernisáží.

#### *Výtvarné*

- Dívčí klub – ruční práce, pořádání výstav, zajištění výzdoby na akcích a prostor budovy
- Keramický klub – práce s hlínou, pořádání výstav, výzdoba pavilonů, upomínkové dárky, nácvik jemné motoriky
- Výtvarný klub – kresba, malba, grafika, kombinované techniky, malování na sklo, drátkování, batika, výroba svíček, koláže s textilem. Prezentace výtvarných prací dětí na výstavách a v galeriích.

#### *Terapeutické*

- Terapeutická metoda arteterapie.
- Terapeutická metoda muzikoterapie.

#### *Tělovýchovné*

Tělovýchovná jednota Kociánky (TJ ÚSP Brno) byla založena v roce 1983. Je to občanské sdružení sdružující zájemce o sportovní, turistickou a tělovýchovnou činnost zdravotně postižených. TJ ÚSP Brno je členem sportovního svazu Spastic Handicap – české federace sportovců s centrálními poruchami hybnosti. Za podpory tohoto svazu se tělovýchovná jednota účastní různých sportovních soutěží, jenž se konají na území celé České republiky.

#### Nabídka tělovýchovné jednoty:

- Dráhové kuželky, stolní tenis, elektronické šipky, rehabilitační plavání, šachový oddíl, tréninky a účast v Městské soutěži, kondiční cvičení dívek, lukostřelba, posilovna, florbal, závěsný kuželník, Boccia – nové sportovní paraolympijské odvětví, jako jeden

z mála sportů je určen jedincům postiženým nejtěžší formou dětské mozkové obrny,  
turistický klub, atletika klub

#### *Sociálně výchovné*

- Knihovna Kociánky
- Internet klub
- Videoklub

#### *Centrum tvořivé činnosti (CTČ)*

Jádrem tohoto centra je nová koncepce speciální výtvarné, hudební částečně dramatické výchovy pro skupiny a jednotlivce z řad tělesně handicapovaných dětí a mládeže.

Centrum motivuje a aktivizuje děti různého věku k tvořivým činnostem, rozvíjí a pomáhá tak napravovat poškozený psychomotorický vývoj současně pozitivním utvářením sebevědomí postiženého jedince (Pintoflová, 2004).

#### **2.4.4 Personální zabezpečení**

Pracovníci v přímé péči, kteří jsou v dennodenním kontaktu s klienty, jsou pracovníky v sociálních službách. Tito asistenti zajišťují veškerou osobní péči, hygienickou péči, zajišťují čisté prádlo, koupání, případnou asistenci při jídle a jednoduše každodenní základní potřeby klientům. Asistenti jsou k dispozici klientům při doprovodu do školy, ze školy, v případě potřeby jsou přítomni ve vyučování a asistují klientům s potřebnými aktivitami, hygienou. Pracovníci jsou k dispozici 24 hodin, každý den, v třísměnném provozu.

Pracovníci speciálního pedagogického vzdělání – vychovatelé, zajišťují vyplnění volného času klientům na všech pavilonech. Každý z vychovatelů, má na starosti určitý počet klientů, a zajišťují jim odpolední potřeby jako případné doučování, zajištění návštěvy požadovaného zařízení (kadeřnictví, nákup oblečení, atd.) dále také uschování peněz, či řešení nutných osobních situací. Vychovatelé se snaží zajišťovat klientům, kteří mají zájem, aktivní vyplnění volného času. Někteří klienti tráví svůj čas volným způsobem, dle jejich přání a zájmů.

Sociální pracovníci – mají na starosti všeobecné informace jako sepisování smluv s novými zájemci o poskytované služby, zajišťují právní úkony, zajišťují jednání s úřady např. ohledně příspěvku na péči klientům, kteří jsou na Kociánce dlouhodobě.

Také jsou zde vedoucí domovů, kteří mají převážně vysokoškolské vzdělání, ve většině případů speciálně pedagogické. Pod tyto pracovníky spadá veškerá organizace, chodu pavilonu, organizační záležitosti, řešení vzniklých problémů, atd.

## 2.5 Standardy sociálních služeb

Standardy péče by měly sloužit ke zkvalitňování poskytovaných služeb. Protože, se v diplomové práci zabývám možností využívání dobrovolné činnosti a jeho přínosu, níže zmiňuji několik standardů, kterým by dobrovolná činnost mohla napomoci lépe naplňovat jejich znění. Znění standardů jsem čerpala z interních materiálů Kociánky.

### Vznik standardů sociální péče

Standardy péče sociálních služeb byly vytvořeny proto, aby zajistily zvyšování kvality sociálních služeb a zároveň proto, aby byly poskytované služby měřitelné a dle jejich plnění mohla probíhat kontrola.

Zprvu, tzn. od roku 2002, kdy MPSV vydalo první verzi, která pojednávala o standardech kvality sociálních služeb, byla používána pouze jako doporučená pomůcka. Byl vydán také průvodce standardů (2002), který měl poskytovatelům pomoci zavádět standardy do praxe.

Standardy v té době měly sedmáct částí. V průběhu následujících let vznikaly připomínky odborné veřejnosti a pracovníků, které poukazyvaly na to, že standardy nebyly dobře srozumitelné a v některých případech pracovníci nevěděli jak je použít. Chyběly základní informace jako formulace cílů, příliš obecné definice cílových skupin, nerealistické formulace cílů (Matoušek a kol., 2007).

Od 1. ledna 2007 vstoupil v platnost zákon o sociálních službách a upravené standardy - nyní s patnácti částmi, jsou pro poskytovatele nástrojem povinným, již ne pouze doporučeným.

Standardy kvality sociálních služeb jsou v § 99 popsány jako „soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“ (zák. 108/2006 Sb.). Jsou však formulovány na velmi obecné úrovni. Všichni poskytovatelé si stanovují ve své interní dokumentaci vlastní kritéria podrobněji. S touto dokumentací jsou seznamováni žadatelé o péči při objednávání svých

služeb. Mezi používané dokumenty patří např. Etický kodex, Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele služeb, Závazek mlčenlivosti a mnohé další.

Kociánka má interně zpracovaných dvanáct standardů.

### **Standard č. 6 - Cíle a způsoby poskytování služeb**

Tato pravidla upravují poslání, cíle, cílovou skupinu klientů a principy, kterými se řídí poskytování služeb na Kociánce. Současně upravuje i provázanost služeb poskytovaných Kociánkou s možností využívání služeb institucí vně zařízení.

Cílem tohoto standardu je: Dosáhnout u klientů schopnosti běžné sociální funkce. Rozvíjet schopnosti klientů existovat v různých společenských situacích tak, aby byly uspokojeny jejich potřeby a práva i maximální účast na společenském životě s cílem jejich sociálního začlenění.

Utvářet a upevňovat mravní vědomí klientů, rozvoj dovedností a návyků v oblasti společenského chování, rozvíjení sociálních vztahů.

Vytvářet podmínky pro realistický náhled a aktivní přístup klientů k životu, vychovávat je k touze po sebezdokonalování, společenskému a pracovnímu uplatnění.

Rozvíjet estetické cítění klientů ve všech oblastech života, podporovat potřebný vztah ke kultuře, umění, upevňovat zdraví a hygienické návyky klientů.

Dále upravuje, podle kterých vnitřních pravidel, směrnic a nařízení ředitele probíhá poskytování služeb. Tato pravidla jsou přístupná všem zaměstnancům a klientům. Dokumenty, týkající se přímé péče o klienty byly vypracovány ve spolupráci všech zaměstnanců Kociánky.

### **Standard č. 8 – Návaznost na další zdroje**

Tento standard se podrobněji zabývá tím, jak podporovat uživatele sociálních služeb k jejich sociálnímu začleňování do běžného života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Není účelem kvalitní sociální služby posilovat závislost uživatele na poskytované službě, důležitější je podporovat uživatele v jeho schopnostech a kompetencích být součástí přirozených vztahů a využívat běžné instituce a služby. Je důležité si uvědomit, že nevytváříme další služby, abychom pomohli uživateli naplnit jeho cíl, naopak ve spolupráci s ním mapujeme, jaké služby či instituce mu pomohou naplnit jeho osobní cíle.

S ohledem na pobytové zařízení na Kociánce, se snaží pracovníci vytvářet podmínky klientům pro využívání služeb veřejnosti. Ve standardu č. 8., v obecných ustanoveních, Kociánka zmiňuje instituce a zařízení ve městě Brně, které pracovníci s klienty navštěvují, či jim zprostředkovávají návštěvu. Jedná se zejména o služby zdravotnických zařízení, sportovních areálů, služby sociálních odborů ÚMČ a magistrátu, poštovní služby, služby úřadů, kadeřnictví, kosmetika, restaurace, rekreační zařízení, účast na společenských a kulturních akcích, spolupráce se základními, středními a vysokými školami a studium na těchto školách.

### **Standard č. 12 – Zvyšování kvality poskytované sociální služby**

Způsob poskytování sociální služby pracovníky sociálních služeb a zdravotním personálem je pravidelně zjišťován rozhovory s klienty a na společných zasedáních vedoucích pracovníků a ředitele s domovní radou klientů. Společně jsou pak přijímána opatření ke zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb. Využívána je i forma ankety.

Hodnocení veřejného závazku probíhá nejméně 1x ročně (zpravidla koncem roku) a o tomto hodnocení je zpracován písemný záznam.

Průběžné hodnocení služby probíhá na pravidelných poradách oddělení.

Stížnosti klientů, je nutné brát ne jako „shazování“ práce pracovníků, ale jako možnost zjištění a vodítka, jak zvýšit kvalitu poskytované péče. Protože každý ústav by měl mít mimo jiné za cíl, naplňovat potřeby klientů. Standardy Kociánky na toto myslí a vymezují takto: Analýza stížností slouží k zjišťování kvality poskytovaných sociálních služeb. Vyhodnocuje se počet registrovaných stížností a jejich způsob vyřízení. S výsledky stížností jsou následně seznámeni pracovníci na pravidelných poradách a slouží pro další zkvalitňování sociálních služeb poskytovaných klientům (Kociánka, 2010).

### 3 ŽIVOT LIDÍ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Každý člověk se vyvíjí vlivem prostředí. Mnoho činitelů vyskytujících se v prostředí neustále formuje a ovlivňuje vývoj každého z nás. Když žije jedinec se zdravotním postižením, je dost pravděpodobné, že vnější prostředí bude působit na vývoj jedince jinak, než na zdravého spoluobčana. Ne všechny informace jsou zdravotně postiženým přístupné, či je nemohou přijímat standardním způsobem (Vágnerová, 2008).

Neznamená to, že je to špatně, pouze se jedinci někdy neotevřou všechny možnosti a jeho představa je méně přesná, či se svět také může zdát méně srozumitelný. Vše je ale také velmi ovlivněno, podnětným prostředím, ve kterém jedinec vyrůstá, emocionální spokojeností, laskavou a milující rodinou, která se snaží být jedinci užitečná tak, že se snaží své dítě osamostatňovat.

#### 3.1 Rodina

Pro postiženého jedince, je samozřejmě neoptimálnější výchovou prostředí rodinné. Ovšem, rodinné prostředí, které je pokud možno harmonické, laskavé a rozvíjející. Pro rodiny bývá tento nový úkol, velmi nelehký a ne vždy se ho zhostí dostatečně. Pro rodiny s postiženým dítětem je velmi těžké se s tímto stavem smířit a celý život překonávat vyskytující se překážky. Rodina bohužel ve většině případů musí svůj život mnohem víc podrobit svému postiženému dítěti, než dětem zdravým.

Rodiny s postiženým dítětem nemají velké, ba žádné výhody, pracovní úlevy a rodina bývá ekonomicky více oslabená. Kariérní růst rodičů, může být taky omezen, díky potřebné péči, poskytované dítěti. V mnoha případech, je pro rodinu narození dítěte s postižením, natolik závažný problém, který má vysoké nároky na osobnost rodičů, že toto břímě někdy neunesou a tyto rodiny jsou velmi často ohroženy rozvodovostí. Často pak dítě zůstává v péči jednoho z rodičů, většinou matky, nebo je umístěno do trvalé pobytové péče, či týdenního internátního pobytu při školských zařízeních. Péče pro zdravotně postižené se od roku 1989 intenzivně zlepšuje a působí ve velké míře na jejich osamostatňování a integraci do společnosti (Novosad, 2009).

#### 3.2 Institucionalizovaná pomoc

Rodina může využívat několik zařízení pro péči o své děti. Když pomineme domovy pro osoby s tělesným postižením, existují také služby denní péče ve stacionáři, přidružené chráněné dílny a vzdělávací zařízení. Pro podporu života v domácích podmínkách, jsou

registrovány pečovatelské služby, domácí péče - ta má velkou historii ve Spojených státech, osobní asistence, která je využitelná při každodenním životě, či při vzdělávání. Dalšími je například respitní péče, neboli úlevová, odlehčovací služba - ta je určena rodičům, kteří se starají o své postižené dítě, ale potřebují taky čas sami pro sebe. Podporované chráněné bydlení zase napomáhá samostatnosti člověka, aby mohl vést běžný způsob života ve svém bytě. Jedním z posledních, je péče raná, respektive se jedná o prevenci působící na celou rodinu, pomáhající zabránit sociálnímu vyloučení (Novosad, 2009).

### 3.3 Společnost a postižení

Společnost často znepríjemňuje již tak těžkou situaci rodičů a dítěte, svými předsudky, neinformovaností. Handicapující důsledky zdravotního postižení však bývají zesilovány nejen těmito mezilidskými vztahy, ale také nevhodnými architektonickými i dopravními bariérami.

„Zkušenosti našťastí ukazují, že získá-li společenské okolí potřebné informace i realistický náhled a podaří – li se navodit co možná přirozený mezilidský kontakt, obvykle se stane fakt, že existují spoluobčané, spolužáci či spolupracovníci s postižením, běžnou realitou a okolí i jednotlivci je hodnotí podle jejich lidských vlastností a sociální i pracovní adaptability a úspěšnosti“ (Novosad, 2009, s. 31).

### 3.4 Sociální integrace

Integrace je v souvislosti s postiženými lidmi pojem dnes už obecně velmi známý. Novosad (2009, s. 20) zmiňuje „Zejména sociální integrace, nověji inkluze, označuje proces rovnoprávného společenského začleňování specifických minoritních skupin (jako jsou např. etnické a národnostní skupiny, lidé se zdravotním postižením, staří občané, sociálně nepřizpůsobiví lidé) do vzdělávacího i pracovního procesu a života společnosti“.

Dle Novosada (2009) rozlišujeme čtyři základní stupně socializačního procesu, které jsou Integrace = plné začlenění osoby s postižením do společnosti, Adaptace = schopnost handicapovaného jedince přizpůsobovat se sociálnímu prostředí, Utilita = sociální „upotřebitelnost“ jedince s postižením, jehož vývoj a funkční schopnosti jsou značně omezené, Inferiorita = nejnižší stupeň socializace, vyčlenění z hlavního proudu života společnosti.

Pohybové postižení je příčinou omezení samostatnosti, posiluje závislost na jiných lidech, je zábranou pro získání mnoha zkušeností a s tím související omezení socializace, respektive sociální adaptace. Protože tělesné postižení bývá často spojeno s estetickým handicapem,

s tělesnou deformací, i tímto se zhoršuje adaptace a integrace do společnosti, a bývá velkou psychosociální zátěží pro postižené (Vágnerová, 2008).

Zájem integrovat chudé a jinak slabé, byl již v minulosti, a v poslední době tento zájem stále roste. Důležité je, že se o integraci pouze nehovoří, ale její proces začíná být uplatňován i v praxi. Velkým mezníkem bylo období socialistického státu, kdy postižení byli na jedné straně velkým tabu, a na straně druhé měli mnohem větší jistotu, že budou zaměstnáni, než dnes. Stát těmto spoluobčanům se změněnou pracovní schopností, zajišťoval pracovní místa i pracovní rehabilitaci, ale zařazení zdravotně postižených do společenského dění nebyl obvyklý.

Je důležité si uvědomovat, že tělesné postižení nemusí znamenat snížení kvality života jedince. Jestliže jedinec přesto žije v osamělosti, je odkázán na pomoc druhých, citově a podnětně strádá, je to proto, že nebyly využity mechanismy podporující vyrovnávání příležitostí a kompenzující překážky, což jej znevýhodňuje oproti jiným lidem ve společenství, v němž žije (Novosad, 2009).

Pro integraci osob s postižením je důležitá nejen jejich příprava pro život ve společnosti, ale také příprava společnosti, která se musí naučit komunikovat a žít s těmito jedinci. Je proto nutné, aby společnost tyto občany neodmítala, ale naopak vytvářela optimální podmínky pro jejich začlenění do společenského života (Renotierová, Ludíková, 2003).

To znamená připravit společnost, změnou myšlení a postavení k postiženým tím, že se zbaví svých konceptů a tabuizování témat o postižení, ale také materiálně a funkčně připravit okolní svět na volný pohyb zdravotně postižených.

Ovšem jak zmiňuje i Novosad (2009), dá se předpokládat, že i když mentálně a kombinovaně postižení budou mít všestranně přichystanou půdu pro socializaci, díky svému intelektu i přes to všechno asi nelze dosáhnout rovnocenné integrace. Můžeme dosáhnout alespoň nižších stupňů socializačního procesu. A velkým pokrokem bude, pokud volný pohyb zdravotně postižených ve všech prostorách společnosti nebude neobvyklý, nemožný, či pro občany překvapující.

Protože se v práci zabývám domovy pro zdravotně postižené na Kociánce, chtěla bych také okrajově zmínit aktivity Kociánky v tomto směru. Jednou z hlavních otázek a cílů domovů je také integrace do světa zdravých lidí. Kociánka má plán aktivit, které jsou klienty velmi vítány, jako společenské akce mimo Kociánku. Také se snaží ve volném čase umožňovat klientům kontakt s okolím. Nově je zapojena Kociánka do programu „Brno a Jižní Morava bez hranic“, při kterých děti a dospělí s různým postižením společně s dětmi



z pozvaných dětských domovů (DD), diagnostických ústavů (DÚ) a žáky pozvaných základních, středních a vysokých škol akci společně připravují, při akci potom spolupracují a pomáhají druhým při konkrétních činnostech (Kocianka.cz, [online]).

Také dobrovolníci působící jako „asistent“, kamarád, by jako nová složka v domovech, mohli přinášet pro klienty nové možnosti a poznání okolního světa a zprostředkovávat častěji kontakt s veřejností a sociálním prostředím.

Autorky Brumovská, Seidlová Málková (2010) se zabývají mentoringem a jeho užitečností. Mentor – dobrovolník není odborníkem mentoringu, je to „amatér“, jehož přirozeného potenciálu a pozitivní motivace se využívá pro klienty. K této vazbě mezi dvěma osobami, může docházet mezi dobrovolníkem a jeho klientem, pokud mají mezi sebou otevřený a blízký vztah. Přispívá ke kanalizaci problémů, které ho trápí a protože v domovech, je stále s těmi lidmi, kteří mohou problémy způsobovat, nedokáže často o svých osobních věcech s těmito lidmi hovořit. Dobrovolník, může zprostředkovávat cenné postřehy a informace, tzn. i kontakt s okolním světem mimo domov a nabízí klientovi možnosti nejen opory sociální, ale podporu informační, hodnotící - povzbuzování, emocionální - důvěra svěřit se, i sociální integraci - při souhře dobrovolníka a klienta je snaha trávit spolu čas společnými aktivitami, rozvoj nápadů.

Pojem „Sociální opora“ autorky chápou ve spojitosti s mentorem - dobrovolníkem jako jeden z nejdůležitějších pozitivních faktorů modifikujících nepříznivý vliv různých negativních životních situací na psychický i fyzický stav člověka. Sociální opora napomáhá posílení odolnosti vůči stresu a rizikovým faktorům prostředí, prevenci sociálně patologického chování, podporovat duševní zdraví a pozitivní vývoj.

## II PRAKTICKÁ ČÁST

## 4 METODOLOGIE

### 4.1 Výzkumný problém a cíl výzkumu

„Výzkumný problém má gramaticky podobu oznamovací věty nebo slovního spojení, neobecnější a blíží se tomu, co bývá někdy označováno jako „téma“ výzkumu.“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 65). V mé práci tedy vymezím problém výzkumu jako: *Pohled na rozvoj dobrovolnické činnosti v domovech pro zdravotně postižené klienty na Kociánce.*

Cílem výzkumu je *zjistit možnosti a způsoby realizace dobrovolné činnosti na Kociánce z pohledu klientů a pracovníků. Dále zjistit předpokládané přínosy dobrovolné činnosti ke zkvalitnění poskytovaných služeb.*

**Na základě cíle jsem zvolila následující výzkumné otázky:**

- Jaký je zájem klientů a pracovníků o zavedení dobrovolné činnosti na Kociánce?
- Jakou mají představu pracovníci a klienti o fungování dobrovolnictví na Kociánce?
- Jakým způsobem by dobrovolnická činnost mohla přispět ke zkvalitňování poskytované péče a naplňování vybraných standardů?
- Jaké bariéry očekávají pracovníci a klienti při rozvoji dobrovolnictví - jak formální, tak s ohledem na lidské zdroje?
- Jaké benefity dobrovolníkům je schopna Kociánka nabídnout?

### 4.2 Metody výzkumu

K definovaným výzkumným cílům, jsem zvolila odpovídající výzkumné metody, které mi pomohou získat dostatečně obsáhlé odpovědi, a to jsou metody kvalitativní. Jednou z hlavních priorit kvalitativního výzkumu je široce zaměřený sběr dat. Kvalitativní výzkum by měl být zaměřen na prozkoumání zeširoka definovaného jevu a být přínosem specifických a bohatých informací. Ve skutečnosti, je zde kvalitativní přístup také proto, aby osvětlil a do hloubky prověřil výsledky kvantitativního zkoumání. Aby kvalitativní výzkum splňoval své cíle, nabízí se několik pružných metod pro sběr dat, které jsou zaměřeny na objevování a popisování nového jevu. V zásadě se nepoužívají standardizované metody získávání dat, ale otevřené metody, s možností flexibility a neohrazenosti. Při analýze dat také hraje roli

popsání sledovaných jevů a prostředí, ve kterém výzkum probíhal a přesná transkripce rozhovorů (Hendl, 2005).

Možná se může jevit jako nevýhoda kvalitativního výzkumu, že výsledná data, jsou nepoužitelná pro celou populaci, protože se pracuje pouze s malým počtem respondentů, ve specifickém prostředí (Hendl, 2005). Ale tento typ výzkumu, jak jsem již zmiňovala výše, může sloužit pro ověření kvantitativního šetření, a také právě proto jsou tyto metody navzájem kombinovány a doplňovány. Jedinou nevýhodou zpracovávání kvalitativních metod může být subjektivní ovlivnění výsledných závěrů.

#### 4.2.1 Metody sběru dat

Vhodná technika sběru dat se stanoví po vytvoření si výzkumného tématu, vytyčení si cíle výzkumu a definování výzkumných otázek (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Za nejvhodnější metodu sběru dat pro můj výzkum považuji **hloubkový rozhovor**. Švaříček, Šed'ová (2007) hloubkový rozhovor rozlišuje na polostrukturovaný a nestrukturovaný. Protože mým cílem bylo odpovědět si na výzkumné otázky a jasně definovaný problém výzkumu, zvolila jsem metodu polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami, kde bylo menší riziko odklonění od tématu. Jeden rozhovor jsem provedla se dvěma pracovníky zároveň.

Další metodu pro získání potřebných dat, jsem použila **ohniskovou skupinu**. Ohniskový rozhovor jsem použila také na základě doporučení vychovatelky v domovech, která mi sdělila, že klienti budou sdílnější a otevřenější, když se zúčastní spolu s ostatními. Klienti byli vybráni na základě zvážení vychovatelky, jejich souhlasu a volného času, který měli pro poskytnutí rozhovoru.

Dle Miovského (2006) patří ohnisková skupina mezi jedny z neprogresivnějších kvalitativních metod pro získávání dat. Použila jsem tzv. polostrukturovanou ohniskovou skupinu, která má pevnější strukturu a kromě základních tematických okruhů se u ní tvoří i okruhy modelových otázek. Pořadí ani přesné znění otázek není pro moderátora závazné a záleží na moderátorovi, které otázky vynechá či zařadí dle situace.

Normy pro velikost ohniskové skupiny neexistují. Velikost ohniskové skupiny je do značné míry závislá na našich zkušenostech, charakteru tématu a technicko-organizačních možnostech (Miovský, 2006).

Z těchto důvodů jsem zvolila nejmenší možný počet respondentů, tj. čtyři, protože toto byla má první zkušenost s moderováním ohniskové skupiny a také z důvodu různě závažného postižení jednotlivých respondentů.

### **Operacionalizace**

Aby byly v mém výzkumu zodpovězeny všechny výzkumné otázky, bylo nutné vytvořit si obsahovou osnovu rozhovoru. Osnova rozhovoru vychází z hlavních výzkumných otázek a ty se doplňují o konkrétnější otázky nutné pro získání relevantních odpovědí nezbytných pro výzkum. V průběhu rozhovoru jsem byla připravena klást další doplňující otázky.

Tematické okruhy, které jsem si zvolila, vycházely z teorie a byly doplněny podrobnějšími výzkumnými otázkami a sloužily jako základ pro vytvoření tazatelských otázek. Při vytváření tazatelských otázek jsem používala slovník blízký respondentům. Dopomohl mi i předvýzkum, který jsem provedla v létě roku 2010.

Otázky byly upravovány dle závažnosti postižení respondentů. Otázky musely být často pokládány jinak a dovysvětlovány. Pořadí otázek jsem libovolně měnila.

Při přípravě otázek jsem se snažila dbát na to, abych nepokládala sugestivní otázky. Vytvářela jsem otázky všech zmíněných typů dle Berkova (In Miovský, 2007): otázky rozhodovací, alternativní, doplňovací i naváděcí. Naváděcí otázky mají zavádějící název, ale ve skutečnosti jejich význam je doplňující a vysvětlující.

## **4.3 Metody výběru výzkumného souboru**

Je mnoho autorů, kteří se zabývají výběrem výzkumného vzorku. Charvát, 2004 (In Miovský, 2006) sepsal základní požadavky, které vyplývají ze všech zkoumaných autorů.

- Při aplikaci kvalitativního výzkumu se většinou metody výběru během výzkumu mění a kombinuje se několik metod výzkumu
- Je třeba, aby bylo dosaženo ve vztahu ke zkoumanému jevu saturace, a výběr souboru byl podřízen cílům výzkumu
- Metody výběru výzkumného souboru by měly být popsány a odůvodněny

Do výzkumu byly zahrnuty dva výzkumné soubory. Jedním souborem byli klienti Kociánky a druhým souborem byli pracovníci a vedení Kociánky.

Při výběru výzkumného vzorku jsem využívala metod dvou. Dělení a popis výběru respondentů mi nejvíce vyhovovalo dle Miovského (2006). Využívala jsem metod nepravděpodobnostních, přesněji **metod záměrného výběru a metod příležitostného výběru výzkumného souboru**.

#### 4.3.1 Výzkumný vzorek – klienti:

Jednalo se mi o klienty, kteří byli na dlouhodobém či týdenním pobytu na Kociánce. Nejednalo se mi o klienty, kteří navštěvovali denní stacionář, ani o klienty, kteří navštěvují pouze školu na Kociánce a nejsou zde ubytovaní. Prováděla jsem výzkum na pavilonech B a D, které slouží zvláště pro muže a ženy.

Protože na pavilonu se prolínají klienti tělesně i kombinovaně postižení, měla jsem při návštěvě tyto požadavky: požádala jsem vychovatelku o doporučení klientů, kteří by dovedli odpovídat na otázky, a i já abych jim byla schopná porozumět, díky jejich postižení. Také vše záviselo na ochotě a volném čase respondentů pro vykonání rozhovoru.

Výzkumný vzorek čítal celkem devět klientů. S pěti jsem hovořila individuálně, se čtyřmi jsem prováděla ohniskový rozhovor.

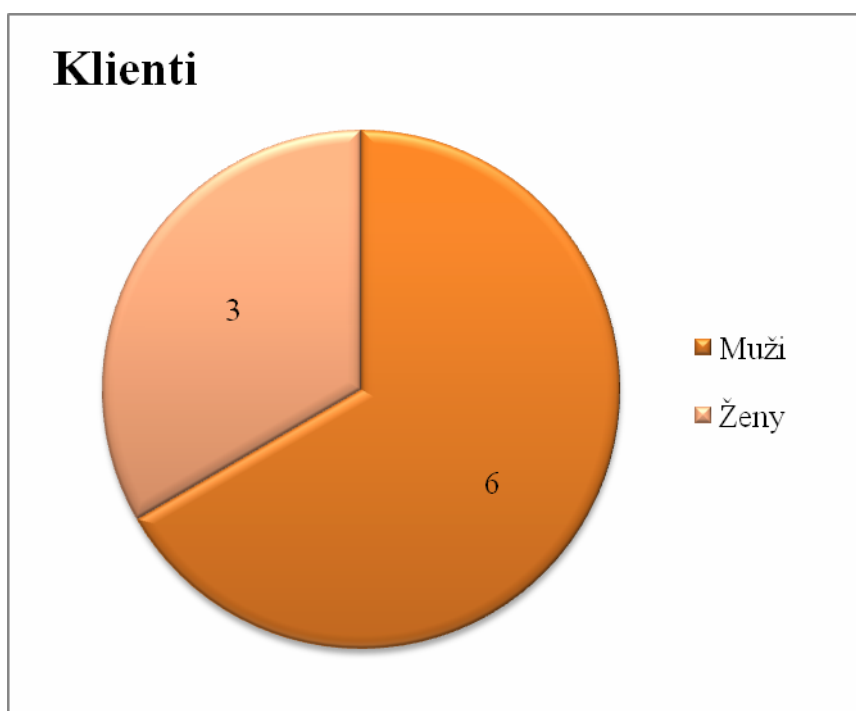
Popis respondentů je pouze informativní, protože nahlédnout do osobních dat mi nebylo umožněno. Z důvodu zachování anonymity, uvádím změněná jména a krátký popis.

#### Popis respondentů

Adam (21 let)	Je ubytován na Kociánce v domově v týdenním režimu, když má volno ve škole, jezdí k rodičům. Navštěvuje vysokou školu. Rodiče ho od malička vedli k samostatnosti.  Pohybuje se pomocí vozíku.
Pavla (20 let)	Navštěvuje školu, je ubytována na Kociánce v týdenním režimu. Jezdí na víkendy k prarodičům.  Nepotřebuje k pohybu vozík.

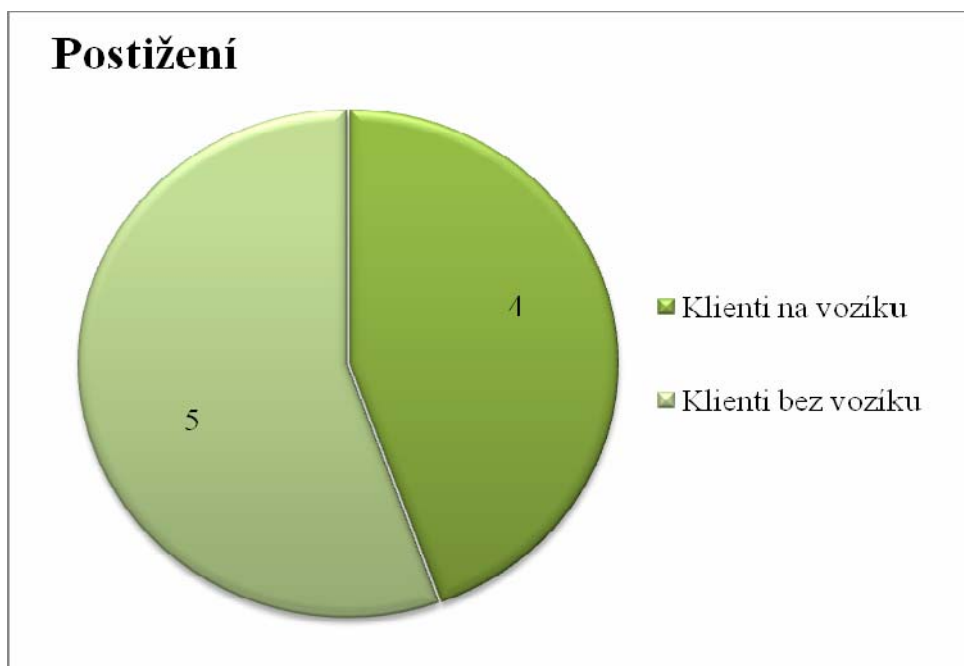
Kája (20 let)	Navštěvuje dvouletou školu, je ubytovaný v dlouhodobém pobytu na Kociánce. Domov téměř nenavštěvuje. Pohybuje se pomocí vozíku, ale potřebuje asistenci. Sám manipulaci s vozíkem neovládá.
Marcela (23 let)	Navštěvuje na Kociánce chráněné dílny. Je ubytována v týdenním režimu, jezdí na víkendy k rodičům. Pohybuje se pomocí vozíku, ale potřebuje asistenci. Sama manipulaci s vozíkem neovládá.
Klára (20 let)	Navštěvuje střední školu F.D.Roosevelta. Je ubytována v týdenním režimu, na víkendy jezdí k rodičům. Pohybuje se pomocí vozíku. Sama manipulaci s vozíkem ovládá, ale omezeně, obává se vyrazit sama někam dál, či do města.
Petr (20 let)	Navštěvuje školu odborného zaměření, je ubytován na Kociánce v týdenním režimu. Na víkend jezdí k rodičům. Nepohybuje se na vozíku.
Robin (21 let)	Navštěvuje školu odborného zaměření, je ubytován na Kociánce v týdenním režimu. Na víkend jezdí k rodičům. Nepohybuje se na vozíku.
Michal (23 let)	Navštěvuje střední školu F.D.Roosevelta. Je ubytován v týdenním režimu, na víkendy jezdí k rodičům. Nepohybuje se na vozíku, ale pro bezpečnou chůzi používá zdravotní hůl.
Honza (24 let)	Navštěvuje střední školu F.D.Roosevelta. Je ubytován v týdenním režimu, na víkendy jezdí k rodičům. Nepohybuje se na vozíku.

Graf 1. Pohlaví respondentů, výzkumný soubor – klienti



Tento graf znázorňuje zastoupení mužů a žen ve výběrovém souboru klientů. Díky ohniskové skupině, která se skládala pouze z mužů, je převaha mužského pohlaví v tomto souboru.

Graf 2. Postižení respondentů, výzkumný soubor – klienti



Graf 2. znázorňuje jaké je zastoupení ve výzkumném souboru klientů, kteří potřebují k pohybu vozík a těch kteří se pohybují bez vozíku.



#### 4.3.2 Výzkumný vzorek – pracovníci:

Měla jsem zájem provádět výzkum s těmi, kteří jsou v každodenním kontaktu s klienty, kteří jim poskytují osobní péči a kteří s nimi tráví a naplňují volný čas. Prováděla jsem rozhovory s vychovateli, s pracovníky v sociálních službách (PSS) a s ředitelem Kociánky - kvůli doplňujícímu rozhovoru mimo jiné ohledně možných benefitů pro dobrovolníky.

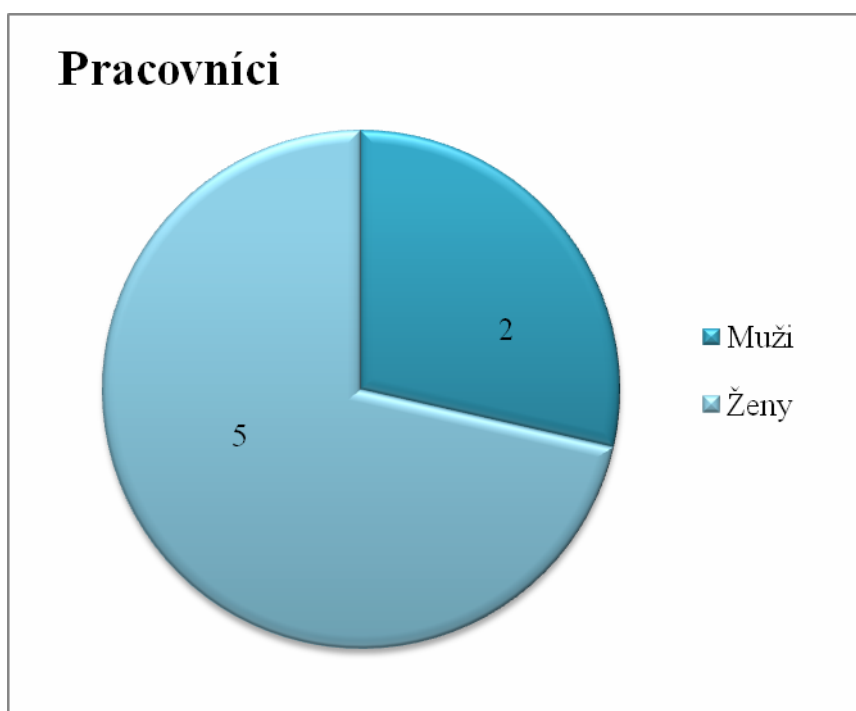
Využívala jsem stejných metod jako pro výběr klientů, tzn. **metod záměrného výběru**, kterým jsem si specifikovala vychovatele a PSS, ředitele a **metod příležitostného výběru výzkumného souboru**, kdy jsem využila volné chvíle pracovníků pro poskytnutí rozhovoru.

Výzkumný soubor tvořili čtyři rozhovory s vychovateli, jeden rozhovor s pracovnící v sociálních službách (PSS) neboli pečovatelkou a doplňující rozhovor s ředitelem Kociánky. Označení vychovatel/pečovatel/ředitel jsem užila ve shrnutí analýzy pro přehlednost pohledu na problematiku, z té funkce kterou jednotlivci vykonávají. Jména jsem samozřejmě zaměnila.

#### Popis respondentů

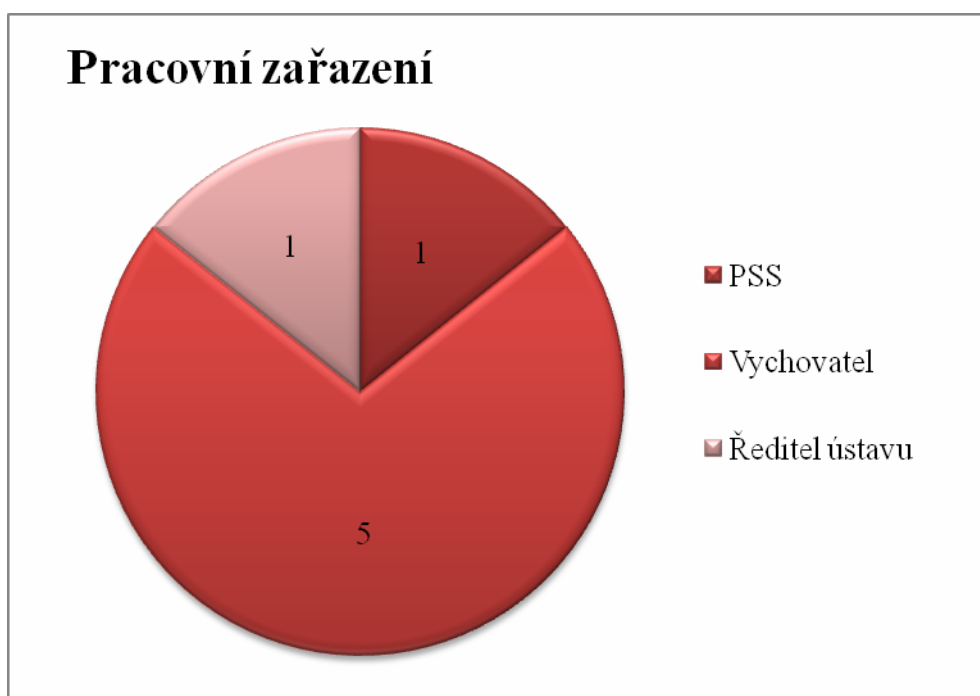
Vychovatelka Agáta	Pracuje jako vychovatel na jednom z pavilonů. Má na starosti dorost.
Vychovatelka Barbora Vychovatel Dalibor (rozhovor s dvěma pracovníky zároveň)	Pracují jako vychovatelé na jednom z pavilonů pro muže.
Vychovatelka Eliška	Pracuje jako vychovatel na jednom z oddělení pro ženy.
Vychovatelka Gábina	Pracuje jako vychovatelka na oddělení pro ženy.
Pečovatelka (PSS) Hana	Pracuje jako pracovníce v sociálních službách v oddělení pro ženy.
Pan ředitel	Má na starosti chod a fungování Kociánky.

Graf 3. Pohlaví respondentů, výzkumný soubor – pracovníci



Zastoupení mužů a žen ve výzkumném souboru pracovníků je vidět v grafu č. 3. Celkově vyšší procento pracovníků na Kociánce, ve funkci vychovatele, tvoří ženy než muži.

Graf 4. Pracovní zařazení respondentů, výzkumný soubor – pracovníci



Graf č. 4 zaznamenává, v jakém pracovním zařazení byli respondenti výzkumného souboru – pracovníci.

#### 4.4 Průběh a místo výzkumu

Výzkum jsem prováděla v ústavu sociální péče na Kociánce, v domovech pro osoby se zdravotním postižením na pavilonech B, G. Na pavilonu B jsou umístění muži, na pavilonu G jsou umístěny ženy. S respondenty jsem prováděla rozhovory od 16:00 – 19:00 hod, kdy se vrátili ze škol a než měli večerní klid na pavilonech. Rozhovory jsem prováděla na pokojích, vyjma pilotního výzkumu, který proběhl již o letních prázdninách ve venkovním areálu Kociánky. Samotný rozhovor proběhl bez přítomnosti dalších osob. Nerušené prostředí napomáhalo bezproblémovému nahrávání dat, avšak někdy ztížilo srozumitelnost respondentovo postižení.

S pracovníky jsem prováděla rozhovor v omezeném časovém rozmezí, protože byli v pracovním režimu, a měli dostatek svých povinností. Rozhovory probíhali na pavilonech B, C, G, DEF v rozmezí od 12:45 – 21:00 hod. Většina rozhovorů byla prováděna v soukromých kancelářích, jeden rozhovor byl proveden ve společenské místnosti a byl párkrát přerušen.

Výzkum probíhal v rozmezí dvou měsíců.

#### Etika výzkumu

Tvorba diplomové práce a následný výzkum jsem mohla zahájit až po souhlasu ředitele ústavu. Následně jsem požádala o spolupráci několika pracovníků, kteří byli ochotni mi pomoci s výběrem klientů, či sdělili potřebné informace.

Všichni respondenti dobrovolně souhlasili s nahráváním společného rozhovoru. Všechny osobní informace, jako mohou být jména, místa, atd. byly v textu nahrazeny, nebo nepoužity. Jména respondentů jsou nahrazena přiřazeným jménem.

#### 4.5 Metody analyzování dat

Prvním krokem zpracovávání kvalitativně získaných dat, je použití metody otevřeného kódování. „Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Při kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 210).

Dle Švaříčka a Šed'ové (2007) může být jednotkou textu – slovo, sekvence slov, věta či odstavec.

---

U všech rozhovorů jsem provedla transkripci z audiozáznamu. Všechny rozhovory jsem přepsala, včetně neverbálních projevů. Osobní informace, (jména, místa, atd.), které by mohly porušit anonymitu, jsem do přepisu neuváděla, či změnila. Při jejich pročitání jsem přidělovala kódy každé myšlence a informaci, která se vztahovala k tématu výzkumu, ať už to byla věta, odstavec, či slovní spojení.

Abych získala plnohodnotné odpovědi na výzkumné otázky, zvolila jsem metodu analýzy dat „vyložení karet“. Kódovaný materiál obou výzkumných vzorků, jsem každý zvlášť kategorizovala v kontextu celku. Kódy z obou vzorků jsem vyhodnocovala zvlášť, kvůli nestejným informacím a vytvoření různorodých kategorií. Také s ohledem na cíle výzkumu.

Vzniklo mi několik kategorií, které jsem seskupila do pomyslné linky navazující na sebe. Poté jsem převyprávěla tento zpracovaný text, doplněný citacemi respondentů. Některé kategorie, které nesouvisely s tématem, jsem nepoužila, jak mi dovoluje odborná literatura.

## 5 ANALYTICKÁ ČÁST

### 5.1 Prezentace výsledků výzkumu

Pracovala jsem se dvěma výzkumnými soubory, abych obdržela data co nejvíce odpovídající pohledu všech zúčastněných na Kociánce. Kategorizovala jsem získané kódy každé zvlášť, protože otázky, které jsem pokládala, nebyly totožné a získaná data byla odlišná.

#### 5.1.1 Kategorizované získané data – Klienti

**:: Spokojenost na Kociánce**

**:: Volný čas**

**:: Reakce na dobrovolníka**

**:: Forma pomoci**

**:: Aktivity s dobrovolníkem**

**:: Četnost a domluva**

**:: Jaký by měl dobrovolník být?**

**:: Problémy**

**:: Vztah dobrovolník x pracovník**

**:: A proč být dobrovolníkem?**

**:: Spokojenost na Kociánce**

Kategorii vymezují tyto kódy: *těžké zvykání, dobré vztahy, pracovníci pohodáři, krátké povzbuzení, oblíbenci/neoblíbenci, preference domova, nespokojenost s programem, bariéry v životě, spokojenost s vychovatelem, dobré přátelství, aj.*

Žádný z respondentů nezmínil, že by byl na Kociánce nerad, či vyloženě nespokojený. Někteří přímo řekli, že jsou raději doma, či od některých to nejasně vyplynulo, díky výtce skromného programu a nemožnosti vyrazit mimo Kociánku.

Adam vzpomíná, že dříve mu na Kociánce nebylo dobře, „...*zprvu jsem byl na internátu a to jsem těžce snášel zpočátku...*“ Důvod byl ten, že se po dlouhé době začal osamostatňovat. Nyní vychází se všemi i méně oblíbenými a je spokojený, „...*vycházím zde s pracovníky v sociálních službách velmi dobře. Jsou to v drtivé většině lidi na svém místě.*“

*„... každý máme své favority i lidi, se kterými tak dobře nevycházíme“*. Adam si zakládá na dobrých vztazích *„...stačí pozdravit a prohodit pár vlídných slov...“*. Kamarádů má prý dostatek pravděpodobně i díky tomu, že je na Kociánce už dlouho.

Respondentka Klára je na Kociánce spokojená jen trochu. Chybí jí kulturní život a možnost vyrazit ven, mimo Kociánku, či nějaká zábava. *„... je tady málo zábavy a kultury a tak, ... nemůžeme zajít ven, nebo nakoupit nebo na pohár...“*. *„...nelíbí se mi tu, že my jsme furt zavření na Kociánce...“*, *„...raději to mám doma...“* Sama ale bohužel díky postižení vyrazit nemůže. Takto hodnotila respondentka „nudu“ na Kociánce, avšak poté mne trochu překvapilo, že i přes to, jaké Kociánka nabízí aktivity různého charakteru, klientka nenavštěvuje téměř žádný z těchto kroužků. *„Kroužky nemám, teď na to nemám moc času, učím se“*. S učením se může spolehnout na pomoc své vychovatelky v potřebných případech a je s ní spokojená. *„...mám tady vychovatelku Pavlínu, a občas za ní zajdu pomoci s úkoly ze školy.“*

Respondentka Pavla je na Kociánce spokojená. Je spokojená jak doma, tak tady na domově. *„...Tady je to taky dobrý.“* S vychovatelkou vychází dobře, *„...někdy chodívám s ní do města.“* Na Kociánce je dle jejích slov již dlouho a kamarády tady má, *„...jo, hodně. Pak spolužáky.“* Možná její spokojenost, číší z toho, že není na vozíku a má volný pohyb, tam kam by ráda *„...chodím málokdy s vychovatelem...“*

Respondent Adam s vychovatelem vychází dobře, *„...vyhovuje mi jaký je, ... vycházíme spolu dobře...“* Pomáhá mu s učením, ale každý den ne, nemá čas, má ještě další klienty. *„Má ještě další klienty. Asi celkem 11...“*, *„Myslím, že nestíhá se všem klientům věnovat...“*

## **:: Volný čas**

V této kategorii se vyskytují kódy, které vyplývají z volného času klientů: *záliby, aktivity s vychovatelem, nedostatek času, izolovanost, nepřijetí kamarády, zážitek, aktivity mimo Kociánku, pomoc při studiu, náročnost školy, oblíbenost kroužků, návštěva kamarádů, aj.*

Klára, ač přes zmíněnou nudu, kterou na Kociánce pociťuje, nenavštěvuje žádné zájmové kroužky. Jedním z důvodů je škola, které když je třeba věnuje dost svého času, a únava z toho plynoucí. *„...já jsem tady hodně unavená úterky a čtvrtky, máme dlouhou školu...“* Avšak na pomoc vychovatelky s učením se může spolehnout: *„...když máme úlohu, tak mi pomůže, ... pomáhá mi vychovatelka, třeba s matematikou, ekonomikou, dělám to s ní...“* Pak také zmiňuje, že nabízené aktivity by ji nebavili, *„nemám tady (kroužky), třeba keramika by mě moc nebavila...“* Navštěvuje pouze rehabilitační aktivity – vířivka, cvičení a bazén.

Ráda by někam do města, po obchodech, mrknout co je nového, ale postižení jí neumožňuje, potřebuje k sobě asistenta.

V ohniskovém rozhovoru zmínili respondenti své skromné zájmy. Rádi by chodili více ven, tedy mimo Kociánku. Petr jezdí na zpěv, ale zmiňuje, že se jedná pouze o jeden den v týdnu, že by rád něco víc, „... *já jezdím na zpěv, a to je jenom v pondělí, pouze jednou a to je málo, já bych chtěl něco víc...*“ Z dotázaných klientů mužského pohlaví se připravuje ve volném čase do školy jen menšina.

Pavla, protože není na vozíku, tráví volný čas procházkami, „...*chodím se jen tak projít, jen když je hezky...*“, zmiňuje taky doprovod vychovatelky, která s ní někdy chodí do města. Vzpomíná výlet k velkému akváriu, ráda by častěji podobné akce. Jinak kamarádů má na Kociánce dost.

Kája má docela naplněný volný čas. Zmiňuje, že na Kociánce sice moc přátel nemá, „...*ne, tady nemám, ... asi si myslí, že jsem nějaký divný...*“, ale mimo Kociánku má přátel více, „...*a můj den vypadá tak, že mimo toho chodím ještě mimo areál pryč, za kamarády a někdy jedu i na víkend pryč...*“ Připravuje se ve volném čase do školy, a škola mu dává docela zabrat. Může se, ale obrátit na vychovatele. S vychovatelem je spokojený, a když něco potřebuje, udělá si na něj čas, většinou hned druhý den. Uvádí, že si myslí, že nestíhá vychovatel všechny své klienty, „...*má ještě další klienty. Asi celkem jedenáct. Myslím, že nestíhá se všem klientům věnovat...*“

Další z dotázaných byla Marcela, která tráví volný čas takto: „... *třeba koukám na telku, nebo jsem ve společenské místnosti, pokud nemám zrovna koupání, bocciu, keramiku, taky dělám šperky...*“

### **:: Reakce na dobrovolníka**

Kategorie se vymezuje kódy: *zájem, obava, pozitivní zkušenost, důležitost porozumění, vytvoření názoru, radost z nových seznámení, podmínka, velká změna, dobrá zkušenost, špatná zkušenost, aj.*

Respondenti si ve většině případů, moc nedokázali představit, jaký má slovo dobrovolník význam. Pojem jsem se pokusila vysvětlit a pak už byli s odpověďmi vstřícnější.

Ve skupinovém rozhovoru se rozvinula horlivá debata o tom, zda by dobrovolníka chtěli či ne. Jak by s ním využívali čas a co jim na Kociánce chybí a mohli by k tomu využít dobrovolníka. „...*my jsme tady samí chlapi, a jsou tady ti vychovatelé, ale co to je?*“, „... *mě*

*osobně velmi těší, když je to někdo jinej, s kým se mohu seznámit...“*, „...mám vzpomínku, že byl člověk takovej, takovej, takovej...“ Michal vzpomíná, že již měl někoho takového: „...já jsem měl asistenta, a on mě právě brával hodně často k nim dom a on mě rozuměl...“ Další z respondentů zmiňuje, že je důležité, aby si rozuměli, „... *abychom si seděli, ... jako si padli do noty...“*

„... *takových lidí není nikdy dost...“* uvádí Adam, ale také dodává, „... *ne s každým se dá navázat takový vztah...“* Také již má s dobrovolníkem zkušenost a docela pozitivní. Dodnes i po odstěhování dobrovolníka mimo Brno, je s kamarádem v kontaktu.

Další respondentky by taky měly zájem, „...*ale pouze pokud by to byl dobrý člověk...“* uvádí Marcela.

Jediná Pavla o někoho takového nejeví zájem, „...*mám špatnou zkušenost s cizími lidmi...“* Má dost aktivit a kamarádů na Kociánce a celkem volný pohyb - není na vozíku, tak nemá potřebu potkávat se s pro ni cizím člověkem.

### **:: Forma pomoci**

Tuto kategorii vymezili kódy: *stálost vztahu, pomoc s učením, lidi z venku, one to one, možnost schůzek, něco víc, společně s kamarády, zájem o novou tvář, stálost, doprovod, aj.*

Vyskytly se dvě kategorie, které si byli dost podobné, a i přes to jsem se rozhodla je vymezit každou zvlášť. Jedna kategorie pojednává zejména o formě pomoci, která vymezuje, v jakém režimu by klienti rádi viděli dobrovolníka. A druhá kategorie již podrobně popisuje aktivity, které by s dobrovolníkem rádi vykonávali.

Adam popisuje, že je celkem samostatný, že se pohybuje již sám ve městě, ale když se vydá někam dál, například kde to nezná a neví, kde ho čekají nástrahy, byl by rád za doprovod. „...*dojed můžu ledaskam, ale další věc je co tam. A to už je lepší s něčí pomocí.“*

Ve skupině se vyskytl názor, který otevřel téma, zda dobrovolníka jen pro sebe, nebo společně s kamarády. Přání byla různá. Petr je zásadně proti společně trávenému času s kamarády, „...*neeee, to neee. To můžeme jít i teď společně. Sám jenom s ním bych chtěl.“* Honza by vyšel klidně i s ostatními kamarády.

„...*ano, raději jen s tím jedním...“* zmiňuje Marcela. Pavla, která by o dobrovolníka zájem neměla, tak ani o případné hry, či zábavné odpoledne, které by mohli dobrovolníci připravovat, zájem neprojevila.



Kláře by nevadilo, kdyby byla s dobrovolníkem sama, ani kdyby se k nim přidali další kamarádi, „...*klidně i více kamarádů...*“ Ale zato preferuje stálost jednoho dobrovolníka. Ráda by se s dobrovolníkem potkávala tak, když by se nudila, tak se mu ozvala. Pravidelně každý týden v nějakou hodinu by nechtěla.

### **:: Aktivita s dobrovolníkem**

Kódy přiřazené pod tuto kategorii jsou: *komunikace, společný čas, doprovod, otevřenost novým věcem, sportovní utkání, divadlo, památky, Bistro, kino, na výlet, aj.*

Ve skupině s klienty se uvedlo několik způsobů trávení volného času s dobrovolníkem. „...*no třeba na hokej, nebo na jiný sport. Jo do kina taky...*“ napadá Michala. Robin vícekrát zmínil zájem si s dobrovolníkem povídat, „...*bud' tady na Kociánce třeba, nebo ve městě...*“

Další možné aktivitami s dobrovolníkem uvádí Klára „...*zajít do cukrárny, do města co nového, co mají v obchodech a tak...*“ Mimo jiné si povídat a jít ven. Sama jít nemůže, pohybuje se na vozíku. „...*já se sama bojím, z kopce, do autobusu. Že spadnu...*“

Marcela podotkla, že by možná i v kroužcích, které navštěvuje (např. keramiku) jí mohl nějaký kamarád pomáhat. Adam je otevřený všemu, „...*nebráním se i jiným aktivitám, rád bych se inspiroval i jeho nápady na trávení času...*“, „...*rád navštěvuji památky, rád chodím na Petrov nebo na jiná různá sportovní utkání...*“

Také při hromadných větších akcích byla poznamenána užitečnost pomoci. „*Nárazové akce občas probíhají, to byli by vítáni.*“

V rozhovorech se však nejvíce vyskytovala odpověď, že by chtěli vyjít s někým „ven“. Označení ven, rozumějme mimo areál Kociánky.

### **:: Četnost a domluva**

Kódy: *telefon, facebook, nemožnost kontaktu, domluva/respektování, nepravdělnost, zájem a příležitost, aj.*

Většina z dotázaných byla pro každotýdenní návštěvu dobrovolníka. „...*prostě třeba každý týden...*“. Někteří si již plánovali den, kdy by měli volno a dobrovolníci by se mohl dostavit.

Adam naopak zvažuje, „...*nelze říci přesnou hodinu například středa od 16 do 18 hod. Já osobně bych to tedy nevázal na pevný termín*“.

Petr bere v úvahu i život dobrovolníka „...*jako záleží na čase mém a taky na čase dobrovolníka...*“. Klára by nechtěla schůzky pravidelně každý týden. „...*asi dle toho, jak bych chtěla a měla čas, tak bych jí zavolala...*“

Pomalou se dostáváme k odpovědím, které vymezovaly formu domluvy. Klienti zmínili všechny druhy možné k domluvě - telefonicky i po internetové síti. „...*přes telefon, nebo přes facebook, emailem taky třeba.*“ Volání či smska pro některé není problém. Někteří však své číslo někomu cizímu dávat nechtějí. „...*přes telefon by to nešlo, protože já své číslo nikomu koho neznám dávat nemůžu.*“

### **:: Jaký by měl dobrovolník být?**

Kódy: *blízký věk, pohlaví, nezáleží na věku, požadavek, vymezení věku, přesná představa, aj.*

Kódy vznikly, když jsme mluvili blíže o vlastnostech dobrovolníka a možnosti si ho vybrat sám.

Věkový rozdíl mezi dobrovolníky a klienty vyhrál ... téměř žádný. Klienti by k sobě chtěli vrstevníka, kamaráda s podobným věkem. „...*mě je třeba dvacet jedna let a chtěl bych třeba někoho komu je dva a dvacet, tři a dvacet nebo tak. Jako podobný mému věku*“, Klára zmiňuje, že kdyby měl kolem třiceti, tak to by ještě šlo, ale čtyřicet by mít už neměl. „*Vadilo by mi, kdyby byl o moc starší...*“ zmínila Marcela.

Oříškem bylo pro některé, zdali by dobrovolník měl být stejného nebo opačného pohlaví. Klára by určitě chtěla mít za dobrovolníka holku, protože „...*asi bych si s ní líp popovídala...*“, zato Marcela by uvítala kluka. A její hlavní požadavek je: „...*musel by to být hlavně dobrý člověk.*“ Trochu se obává, že by dobrovolník mohl být nějaký pedofil. Ze strachu by nedávala nikomu své číslo, dokud by se lépe nepoznali. Kluci ve společném rozhovoru nejprve byli pro kluka, později se rozhovořili někteří, „...*kdyby to byla holka, tak bych to asi nezvládl...na to bych asi neměl.*“ Z jakého důvodu? „...*že bych možná, možná .... nedokázal rozlišit, zda by to byl dobrovolník, či přítelkyně. (smích) Asi tak nějak. Protože teď žádnou nemám...*“ Tato situace nemusí být pro klienty v tomto ohledu lehká.

Kája by k sobě chtěl někoho: „...*slušně vychovaného, trochu staršího, ne o hodně, mladého, spíše muže...*“

Chtěli by si s dobrovolníkem sednout hlavně pocitově. Tak aby si rozuměli a měli si co říct.

**:: Problémy**

Vymežující kódy: *nepříjemná zkušenost, obavy, nebojácnost, rušivé vlastnosti, hrozba závislosti, aj.*

Právě klientka Marcela měla obavy z toho, že by nepoznala, zda to bude dobrý člověk. Má nepříjemnou zkušenost s nesympatickými asistentkami (mimo Kociánku), a proto se více obává.

Také byla otevřena problematika závislosti: „...*mohl by se objevit problém alkoholismu, nebo pokud by se choval nezodpovědně a byl nespolehlivý...*“ Naopak klientka Klára si problém nedokáže představit: „...*nebála bych se...*“

**:: Vztah dobrovolník pracovník**

Zajímalo mě názor klientů, na vztah dobrovolníka a pracovníka.

Kódy: *co je zač, pozitivní přístup, pozdní příchod, prověření, není třeba pomoci, pozitivní přístup, aj.*

Pouze menšina měla ten názor, že by pracovníci byli proti dobrovolníkům. Kája přemýšlela, „...*myslím, že by jim to vadilo.*“ Na otázku proč si to myslí, odpověděl, že nikoho takového nepotřebují. Nebo také zmínili, „...*možná by byli naštvaní, je mnoho možností, jak by to mohlo vypadat...*“. Na můj dotaz, proč by měli být naštvaní, Michal odpověděl, „...*já nevím, třeba, že bychom přišli pozdě...*“ Avšak ve většině dalších případů, převládal názor, že by byli rádi a mohlo by jim to pomoci, „...*myslím, že by to vnímali kladně, nebo by jim to přinejmenším bylo jedno...*“ Také Adam poznamenal, že by je spíše zajímalo, kdo ten dobrovolník je zač.

**:: A proč být dobrovolníkem?**

Kódy: *rozšíření obzorů, zkušenost s Kociánkou, získání vědomostí, zvědavost, nálepka „Kociánka“, materiální odměny, aj.*

Respondenti se zamysleli, proč by obyčejní lidé, měli zájem chodit na Kociánku a trávit čas s klienty a zároveň čím jim tato práce může být užitečná a co Kociánka nabídnout.

Adam zmiňuje: „...*hlubší náhled do problému...*“. Další z dotázaných napadlo třeba „...*aby se sem dobrovolník podíval, jak to tady funguje, vypadá...*“, „...*může to být i člověk, co si rozšiřuje obzory...*“, „...*mohli by se něco naučit od schopných zaměstnanců, kteří tu jsou...*“

V rozhovorech taky padl názor, že materiálně toho Kociánka mnoho nabídnout asi nemůže. Kociánka nemá nadbytek financí, kterými by se mohla dobrovolníkům odvděčit. S tímto by ale dobrovolníci, však měli být seznámeni, již když se chtějí zapojit v tomto procesu. Slovo dobrovolník určuje jeho práci dobrovolnou a bez nároku na finanční odměnu.

### 5.1.2 Kategorizovaná získaná data - Pracovníci

Pomocí kódování rozhovorů, jsem data skládala tematicky k sobě a nadřazovala jim kategorie. Vzniklých kategorií je deset.

**:: Počet pracovníků/poskytovaná péče**

**:: Volný čas na Kociánce/Co nabízí Kociánka**

**:: Někdo teď a někdo potom**

**:: Někoho pro sebe**

**:: Reakce na dobrovolníka**

**:: Forma pomoci / Kam s dobrovolníkem?**

**:: Požadavky na dobrovolníka**

**:: Spolupráce s dobrovolníkem**

**:: Možné problémy s dobrovolníky**

**:: Zkušenost s dobrovolníky a benefity**

**:: Počet pracovníků/poskytovaná péče**

Kategorie je nadřazená těmto kódům, které vplynuly z kódovaného materiálu:

*málo pracovníků pro individuální péči, roční období, důvod – finance, zapojení PSS, základní aktivity, nedostatek pracovníků, změna klientely, práce zvládána – PSS, individuální přístup, aj.*

Pracovníci téměř bez rozmyšlení, na otázky ohledně počtu pracovníků na potřeby stávajících klientů odpovídali, že nynější stav není optimální a pro podání kvalitnější a individuálnější práce by bylo třeba zásadně zvýšit počet pracovníků.

Vychovatelka Gábina zmiňuje, „...myslím si, že by bylo třeba více personálu pro klienty“, „...aby měli kvalitnější péči, tak by nás tu mělo být víc“. Také možný důvod nedostatku pracovníků vidí v nedostatku financí.

Vychovatel Dalibor poukazuje na náročnost tělesného postižení, „...je zde mnoho klientů na vozíku, a není možné jim dát takovou péči, kterou vyžadují.“

Pečovatelka Hana tento problém vidí také: „Dříve bylo méně vozíčků, podstatně. Tady byly třeba tři vozíky na pavilon, teď je jich tu jedenáct. Klientela je postiženější a náročnější na obsluhu i individuální péči“. „... i ta nejzákladnější aktivita je brzděna tím, že fakt nejsou lidi...neexistuje výlet“, míní pečovatelka. Počet pracovníků v sociálních službách, ale je podle ní dostatečný: „My jsme tady pečovatelky. Poskytujeme služby jako koupání, toaleta, prádlo a tady toho charakteru a ono je to jako náročné, ale za daného stavu to zvládáme.“

Vychovatelka Agáta sděluje, „...v rámci změn na Kociánce se zapojují i PSS“. Také poukázala na zajímavý postřeh - když není vhodné počasí, i dlouhodobě (např. roční období zima), tak s klienty víceméně nepořádají výlety a akce a zůstávají na pavilonech. „...záleží od situace, když je zima, jsme tady, myslím, že počet pracovníků bych řekla je dostačující, pokud ale je hezky teplo, jsou akce a má se jet ven, tak ne.“

Pan ředitel se také vyjadřuje a je si vědom nedostatečného počtu pracovníků „my narážíme na limit pracovníků, ... máme zřizovatelem stanovený limit mzdových prostředků a to je to nejhorší co může v našem případě být, protože bychom potřebovali třeba více pracovníků v sociálních službách, a taky bychom je chtěli lépe zaplatit, protože by si to rozhodně zasloužili, je to velmi podceněné ze strany úřadů.“

### **:: Volný čas na Kociánce / Co nabízí Kociánka?**

Vymežující kódy: zájem mladších, interní nabídka, malý zájem, domluva, kulturní akce, pořádané výlety, aj.

Kategorie ukazuje, některé aktivity nabízené Kociánkou k trávení volného času a jak ho mohou klienti využívat a jak využívají. Téměř všichni z dotázaných zmínili, že Kociánka pořádá různé aktivity, kterých je možno využívat. Záleží ale také na pavilonu, jak si který aktivity navrhne. Když klient potřebuje něco zařídit, a využít služeb města, není problém udělat si na něj čas a vyjet do města. Vychovatelka Eliška popisuje „...není problém. Vždycky se nějak domluvíme. Vybereme si den, kdy se to hodí, a jdeme.“ Vychovatelka Gábina vyjmenovává aktivity, „...jezdí se do divadla, na výlety, také tady bývá velká akce den

*otevřených dveří i pro veřejnost – to je pak celodenní maraton.“ „ ... když jsou pořádány výlety, jezdíme autobusy“.*

Umožnění jednoduššího vstupu díky finanční dotaci zmínila také vychovatelka Eliška: „... klienti chodí do kin, divadel, mají sponzory na vstup.“

I přes to někdy nebývá zájem. Aspoň s takovými situacemi se setkává často vychovatelka Agáta: „...ti starší klienti dle mé zkušenosti zatím, nemají takový zájem, mají svoje problémy a nemají moc zájem o podobné nabízené akce“. Zmínila jako možný důvod finance „...i finance, protože dnes nemají všechno zadarmo, tak jak to bylo kdysi, takže to můžou být i finance“, „... zájem jsem viděla pouze u těch malých klientů. To byl zájem.“

Pečovatelka Hana si pouze posteskla, že dříve to bylo mnohem častější. „Dříve jsme jezdili často.“

Pan ředitel uvádí, že Kociánka nabízí široké spektrum aktivit, zejména těch sportovních, a také kulturní akce v rámci možností mimo Kociánku.

#### **:: Někdo teď a někdo potom**

Kódy: *dle nálady, motivace, bariéry mimo Kociánku, zájem klientů, výlet v areálu, omezení autem, pouze dva, omezení, střídání stráží, nezájem, aj.*

Volně přechází informace do podobné kategorie, kde byla zachycena problematika omezené možnosti výjezdu se všemi klienty.

Vychovatelka Gábina vysvětluje, že mají domluvu: „Na výlet nejedou všichni, jen někteří. Jednou jede ten, a ten co nejede má příslibeno jet příště.“ Důvod? Nedostatečný počet rukou na klienty, „... no nezvládla bych tolik klientů, mám tady hodně dětí na vozíku“. Ale také poukazuje na skutečnost, že ne všichni mají zájem o plánovaný výlet, akci. „...někdy se jim chce, někdy se jim nechce“, „...někdy je to spíš o mém motivování, je to podle akce“.

Jediná akce, kdy mohou jít všichni klienti, respektive, všichni ti, kteří mají zájem, je výlet na hřiště, výlet v areálu Kociánky. Jak? Jedou pro klienty vícekrát. „...pokud jdeme ven, jako třeba tady na hřiště, nebo ke koním, tak jdeme všichni to jo“.

Vychovatelka Agáta se i často potýká s tím, že klienti nemají zájem kamkoli vyrazit. „... dva vozíky co mám, tak ty mám pořád s sebou. Jsou takoví, že jsou rádi, když někam jdeme.“ Ale jedná se o víceméně stále stejné klienty. „ ... do kina jsem za půl roku ještě nikoho nevytáhla. A přestože je tady velké projekční plátno a dostatečné množství i nových filmů, tak není zájem.“ Když se vydají s klienty na výlet, mohou jet autem nebo MHD. Když

se vydají autem, „... *do auta dám jeden vozík, a vlastně třeba tři chodící. Já mám ve skupině dva chodící a jednoho těžkého epileptika a zbytek vozíky* (má deset klientů).

Vychovatelka Eliška vysvětluje, že se může přihlásit kdo má zájem na předem oznámené a plánované akce, výlety, ale pokud „... *přihlásí se pět vozíků, je problém*“, „*že si někdy platí třeba kino, to pro ně není problém, ale je problém jak tam všechny klienty dostat*“.

Pan ředitel zmiňuje, že aktivit na Kociánce je dostatek a personálně uvnitř areálu si vystačí s pracovníky. „*Co se týká našeho areálu, našich aktivit, tak na to si vystačíme. My máme největší problémy, když jedeme na výlet nebo když jedeme k moři každoročně...*“

### **:: Někoho pro sebe**

Kategorii vymezují kódy: *pozornost, potřeba blízkosti, hledání někoho k sobě, radost z nového člověka, rivalita mezi klienty, nejsou zase tak sami, s kamarádkami ven, do města, apod.*

Pečovatelka Hana, která je klientům nejbližší, v tom smyslu, že se stará o jejich osobní a hygienické potřeby a je s nimi v každodenním kontaktu, popisuje, že klientkám velmi chybí někdo blízký, pohlázení a naslouchání. „... *usmějete se, povykládáte si a oni už k Vám natahují ruce a chce třeba jen pohladit a už Vás chce pro sebe...*“, „... *Ale chce, prostě tu pozornost. Jako někdy to jde, třeba o víkend, to se jim člověk může věnovat trochu víc...*“. Také popisuje postřeh, že kvůli větší pozornosti jednomu klientovi, občas vzniká žárlivost a drobné nepokoje z toho pramenící. „...*povykládáte si a druhému je to líto, je méně průbojný a vznikají tady takový difference mezi nimi...*“, „... *zábavu tady má, aktivity tady jsou, ale někoho pro sebe, to je něco jiného.*“

Dle vychovatelek klienti, kteří jsou chodící a jsou schopni najít si kamarády, chodí s nimi do města a pravděpodobně nemají potřebu seznamovat se s dalšími cizími lidmi, protože jsou schopni seznámit se sami „... *za některými chodívají kamarádky, a pak jdou spolu do města...*“, „... *jedna klientka chodí do divadla, sama si to zařídila...*“, „... *ale hlavními klienty, kteří by potřebovali někoho k sobě, jsou s kombinovaným postižením*“. Vychovatelka Eliška k tématu zmiňuje „...*naši klienti jsou spíš takoví, že jsou rádi, když někoho poznají...*“



**:: Reakce na dobrovolníka**

Díky situaci, která již vyplývá ze zmíněných předcházejících kategorií, a nastiňuje potřebu dalších „pomocných rukou“, vznikla kategorie z těchto kódů: *zájem, pozitivní změna, radost, více času, dobrovolník s dozorem, třešnička na dortu, pro více klientů, kamarád, nezbytná pomoc menším, vděk klienta, individuální péče, příjemná změna, pozitivní zkušenost, zájem o kamarády, pozitivní přínos, těch je tady třeba, půda nezoraná.*

Vychovatelka Gábina popisuje, že je to velmi individuální, že nemůže mluvit za klientky, ale dle její úvahy, by některé dobrovolníka přijaly rády. „... *záleží na každém, ale někomu by se možná líbilo, kdyby za ní přišla nějaká kamarádka, jen za ní.*“. Také zmiňuje nedávnou návštěvu první dobrovolnice, která navštívila klientky v odpoledním volném programu a trávila s nimi čas pohromadě. „... *bylo to super, je to prostě změna...*“, „ *přišla na tři hodiny, bylo to fajn...*“.

Vychovatelka Barbora určitě je pro možnost využití dobrovolníka, oceňuje a zmiňuje několik možností jeho využití, ale také zmiňuje, že by stačili pro klienty dva dobrovolníci. Její kolega však doplňuje, že kdyby byla možnost, tak určitě čím více tím lépe. „*určitě ano, bylo by to pro ně užitečné...*“, „... *změna by to byla, rozvedli by rozhovor na různá témata ...*“, zmiňuje, také přínos pro pracovníky „... *pro nás to je pouze úleva, tak bychom je určitě uvítali...*“ vychovatelka zmiňuje „... *zpestření pro klienty.*“ Vychovatel Dalibor doplňuje „...*možná by bylo i fajn, kdyby jich bylo více...*“

Vychovatelka Eliška poukazuje na ušetření času, kdyby s nimi byl dobrovolník: „...*abychom měli více času na ty klienty individuálně...*“, „... *klient je rád, když za ním někdo přijde...*“ A co by to znamenalo přímo pro pracovníky? „... *pomoc, no to určitě...*“

Vychovatelka Agáta zmiňuje její pohled, a pomoc pro ni by přijala vřele. Ale zmiňuje nejistotu v přijetí od klientů, pokud by byli dobrovolníci zvoláni jí, v případě nějaké akce – nárazově. Vidí spíše užitečnost, kdyby ke klientům chodili individuálně. „... *z mé strany ano, že bych mohla vzít ještě někoho, kdo by zájem měl...*“, „...*hlavně u těch menších klientů, tam je pomoc fakt nezbytná...*“

Pečovatelka Hana je určitě pro možné návštěvy dobrovolníků: „...*takových tady je spousta. Každý by chtěl mít někoho pro sebe*“. Při otázce, jaký by měli přínos pro ně, tak věcně podotkla, že pro pečovatelky asi velký ne, protože jejich práci by nevykonávali, ale neopomněla zmínit, že by z toho měla hlavně radost. „... *no jako přínosem pro pečovatele asi ani ne, ale my bychom z toho měli hlavně radost...*“ Zmínila, že je zde „půda nezoraná“, a



že by zde byli určitě vítáni a velmi hezky přirovnala, že klienti „... *když budou čekat na tu třešničku na dortu, že má někde toho přítele, kamaráda, tady takového typu, tak bude čekat...*“

### **:: Forma pomoci / Kam s dobrovolníkem?**

Tato kategorie je jednou z nejvíce probíraných. Vzniklo mnoho informací týkajících se možností zapojení dobrovolníků, názorů jak zapojit dobrovolníka, v jakých časových intervalech, jak by naopak nebylo užitečné spolupracovat. Kategorie je vymezena kódy: *boj o dobrovolníka, četnost, víkend, stálost, dlouhodobý, umění čekat, společný pro všechny, největší pomoc, společenské akce, společné vycházky, one to one, střídání, kamarád, společný výlet, pozitivní přínos, obohacení klientů, motivace, náhrada rodinného příslušníka, nutnost asistence, normální život, sport, kulturní akce, babička, povídky, místo pro setkávání aj.*

Vychovatelka Gábina uvádí, že by jí určitě pomohlo, kdyby se mohla obrátit na dobrovolníka a jeho pomoc „... *mohli bychom se domluvit, aby přišli, když bychom někam šli na výlet*“. Také uvádí, že individuální čas trávený klienta s dobrovolníkem mimo Kociánku by měli zájem spíše starší klienti. „... *spíše ti starší, kteří by více chtěli chodit do města, ale protože potřebují tu asistenci, tak nemohou, tak by určitě rádi šli ven*“. „*Mohli by spolu někam vyrazit ti starší*“. Vychovatelka si taky uvědomuje, že za klienty mladší 18 let mají zodpovědnost, tak si nebyla jista, zda by je s dobrovolníkem mohla pouštět mimo Kociánku. Proto raději debatu zakončila, že neplnoletí by se mohli pohybovat pouze po areálu Kociánky.

Vychovatelka Eliška mne v rozhovoru vícekrát ujistila, že by dobrovolníky využili jakkoli. „...*obě možnosti jsou dobré – jak pomoc individuální, pravidelně, tak pomoc při nárazových akcích...*“ Taky nechává výběr na klientech „...*někdo preferuje stálost a četnost, a někomu je to jedno...*“ Také jsme při rozhovoru zmínili, že je možné případně využít i prostory na Kociánce: „...*určitě, klubovny, kuchyňky a velká společenská místnost. I na pokojích, po souhlasu spolubydlicího*“

Z aktivit, které by mohli praktikovat s dobrovolníkem, řadili: „...*veškeré kulturní akce, veškeré sportovní akce, to co by klienta zajímalo...*“, „*společný výlet*“, tzn. při bližším ohledání kina, restaurace, někam do města. Také bylo poprvé zmíněno doučování: „... *někteří klienti by potřebovali třeba při učení pomoci. Ne vždycky to od nás jde.*“

Nové návrhy vznikly také od vychovatelky Barbory, která zmínila, že víkend by byl na využití dobrovolníků nejužitečnější. „... *pochybuju, že by někdo chtěl i v sobotu a neděli (z dobrovolníků), i když by to bylo úplně nejlepší. To bychom uvítali úplně nejvíc. My tady máme*

*například jednoho vychovatele a třeba 10 vozíků. Pro nás je nejlepší sobota nebo neděle pro ty dobrovolníky.*“ Vychovatelku napadá, že by dva dobrovolníci mohli přijít přes týden třeba dvakrát a přidělili by je k některým klientům. *„... nemuseli by být jen ke dvěma klientům, ti klienti tady zrovna být nemusí, prostě by přišli a k někomu by se přidělili“* Na otázku, zda si myslí, že je to dostatečný počet a zdali by neměli i ostatní zájem, mi odpověděla, že *„...ostatní se připojí tady k těm...“*.

Při aktivitách, by mohli být využiti dobrovolníci na akce: *„... Hry handicapovaných talentů, Plavecký den, Dobrý den Kociánko, to bývá hodně potřeba dalších lidí...“*. Vychovatelé nejvíce ocení to, že dobrovolníci mohou vzít vozík a šli by, vychovatelé pak mají ruce pro další klienty. Nejen na přání klienta by s dobrovolníkem trávili čas, ale také dobrovolník by klienta mohl motivovat, rozšiřovat obzory. *„... dobrovolník by je mohl obohacovat, motivovat svými koníčky, zájmy.“*

Vychovatelka Agáta zmiňuje taky, že klienti nemají mnoho volného času přes týden, který by mohli s dobrovolníkem strávit. *„... hlavně o víkendu. Oni mají přes týden školu....a schází se kolem té třetí hodiny dejme tomu a ono těch akcí se nedá moc stíhat, když má ještě školu, přípravu na ni....máme akce i v týdnu, nějaké soutěže...“* Formu dobrovolnictví vidí nejlépe jako individuální péči. *„... bylo by lepší, kdyby dobrovolníka měli jen pro sebe...“*, *„Pro ty menší klienty by třeba starší dobrovolník mohl být jako taková babička. Kterou tady spousta z nich vůbec nemá.“* Mezi další aktivity řadí například *„... povídali by si, četli, dívali se na televizi, šli do hospody s těmi plnoletými, do parku, prostě mimo areál, povídali by si...“*. Dostali jsme se také do debaty, zda by bylo možné využít nějakých místností na Kociánce pro občasná setkávání: *„...můžou být na pokojích, když spolubydlící svolí, pak je tam relaxační místnost, je tady těch prostor myslím, že dost.“*

Pečovatelka Hana měla několik postřehů a taky celkem jasnou představu o tom, jak by mohla spolupráce vyhovovat a být potřebná. *„...Bylo by fajn, aby jeden měl maximálně dva klienty. Protože pokud přijde jeden za všema, tak se o něj opravdu porvou.“* Pečovatelka Hana taky uvedla pomoc o víkendu. *„... je tu jeden vychovatel a třeba kdyby přišli dva dobrovolníci, tak jsou to tři lidi, můžou vzít tři vozíky a ještě nějakýho chodáka, a můžou jet na přehradu třeba.“* *„No jako přínosem, předpokládám, že ten dobrovolník by s tím klientem šel ven. Že to je pro ně nejpodstatnější...“* Ohledně intenzity návštěv, jasně vyplynulo, že ze zkušenosti je osvědčeno, že klienti jsou velmi rádi za návštěvu a jsou ochotni čekat. *„jednou za týden by to bylo dobrý, ale kdyby to bylo jednou za čtrnáct dní, tak oni by počkali. Oni by se uměli těšit.“*

Pan ředitel uvádí pomoc dobrovolníků při nárazových akcích, výletech, a také pro starší klienty – studenty. *„Ale samozřejmě i při těch různých aktivitách tady na Kociánce by bylo taky velice dobré. Hlavně u těch starších klientů u studentů, kteří mají hodně cest do města, do knihoven a podobně, takže tam by bylo ideální, aby tam měli třeba svého dobrovolníka.“*

### **:: Požadavky na dobrovolníka**

Kategorii vymezují kódy: *věková hranice, vzdělání, vrstevník, souhra s dobrovolníkem, kamarádství bez titulu, žádný upejpálek, pohlaví, oba jsou vítáni, výběr dobrovolníka, překvapení, doporučení, výběr sami, aj.*

Tato kategorie se mi také otevřela díky prvnímu rozhovoru, kde padlo, při otázce sdělování diagnosy *„...když to budou lidi, kteří mají nějaký přehled, tak musí poznat sami co a jak“*. Takže o jakémsi odborném povědomí o postižených, by bylo dle vychovatelky Barbory třeba. Ohledně věkové hranice dobrovolníka téměř všichni zmínili, že by to měli být hlavně lidi podobného věku, *„... no, měli by to být mladí, aby spolu měli o čem mluvit. Tady jsme staří my, oni potřebují mladé. Živou mladou krev.“* *„...no kdyby to měl být někdo starší, tak bych asi nechtěla, aby sem chodil.“* Ohledně pohlaví byla odpověď taková, že automaticky zmínili *„...ke klukům, kluky...“*, avšak v zápětí si uvědomili, že druhé pohlaví by je mohlo více rozjasnit: *„nebo taky holky, no jistě. To by byli rádi.“* Poznámám, že kolega Dalibor pouze okomentoval, že by mohl být problém, u vozíčkářů a holek - dobrovolnic, v manipulaci s vozíkem – její náročnost. Závěrem k této problematice vychovatelka Barbora zmiňuje, že velmi záleží na daném dobrovolníkovi: *„Musí se smát, musí být veselý, žádný upejpálek, musí mít smysl pro humor. To musí mít šmrnc, jiní ať sem raději ani nechodí. Musí být takový herec.) Smutné lidi nebereme.“*

Kolegyně vychovatelka Agáta má zase zkušenosti s různou věkovou klientelou na Kociánce a vyprávěla, že *„... mladých lidí by to asi měli být vrstevníci, ale u mladších klientů klidně i starší věk.“*, *„Pak záleží taky na tom, jak je ten člověk zdatný. Protože práce s vozíkem není jednoduchá. ... u mladších klidně i starší paní, protože by to mohl být taková babička. Kterou tady spousta z nich vůbec nemá.“* Na otázku vzdělání byla zajímavá, a dle mě velmi trefná odpověď, že pro kamarádství není vzdělání třeba. *„...já bych ve vzdělání zádrhel neviděla. Kdyby nějaký povědomí bylo, bylo by to lepší asi, ale pro kamarádství není třeba.“* Ohledně pohlaví dobrovolníků, nechává na klientech. Avšak zmiňuje jistou negativní zkušenost, kdy nebyl vhodně vybrán dobrovolník *„...řekněme, že tam nebyl vybrán vhodný dobrovolník v té věkové skupině...“*

Pan ředitel zmínil, že zaučení probíhá při přijímání dobrovolníka a také, že je Kociánka schopná proškolit dobrovolníka i více. *„Není pro nás provést problém školení pro dobrovolníky. Bývá předávána ta základní informace o tom, jak manipulovat s vozíkem, jak dávat klienta na WC a tak dále. ...většinou jsou to osoby ze zdravotní školy, nebo ze sociálně právní, takže tu průpravu mají.“*

Vychovatelka Eliška by ráda nechala výběr dobrovolníka na klientech, *„...zda by to měl být kluk, či holka, to záleží na klientech, co by si přáli oni, kdo by jim vyhovoval. I věk by záležel na nich, ...“*. Zajímavou otázkou by ale bylo vzdělání *„...aspoň nějaké malé částečné znalosti v této oblasti by měl mít.“* Případné zaškolení od Kociánky, brala jako dostačující, pouze zpochybnula, že by Kociánka měla kapacitně na tuto aktivitu zaměstnance.

Ohledně otázky na výběr dobrovolníka ke klientovi převládal názor, že by samozřejmě záleželo hlavně na klientech, a porozumění si s dobrovolníkem. Vychovatelka Barbora byla udivena tím, že by zájem dobrovolníků byl velký: *„... to si myslíte, že by jich bylo tolik?“*

Vychovatelka Agáta cítí, že by byla možná nápomocná u výběru pro mladší klienty. *„... u dospělých bych to nechala na jejich výběru...“*, a dodává, *„...u těch malých by se už dalo doporučit, jaký by měl být dobrovolník ke komu, přece je tam ta práce jiná a jsou malí, takže by bylo možné jim doporučit někoho“*.

### **:: Spolupráce s dobrovolníkem**

Kódy, které kategorii vymezují: *telefonická domluva, spolehlivost dobrovolníka, forma kontaktu, na základě zkušenosti, informovanost, sdělení diagnózy, neinformovanost, upozornění o zdravotním stavu.*

Odpovědi na otázky zaměřené na možnou spolupráci s dobrovolníky ukázaly, že by jistě měli mít společný kontakt a naznačovali důležitost informovanosti o dobrovolníkovi.

*„...no určitě by bylo potřeba mít aspoň telefon, abychom se mohli na něčem domluvat, zavolat kdy přijde, kdy s kým kdo jde... nebo aspoň předtím, než sem přijde, abych jim řekla, jak to tady chodí.“* Mluví o potřebě být hlavně v kontaktu s dobrovolníky, kteří by přišli za nejmenšími klienty, *„...hlavně u těch mladších bych to měla určitě asi domluvat já..., my za ně máme zodpovědnost...“*.

Vychovatelka Agáta již má i nějaké zkušenosti s dobrovolníky a také by chtěla být s dobrovolníkem v telefonickém kontaktu. *„...někdy bychom se museli domluvat i spolu, protože ne všichni klienti jsou na tom tak, že si to můžou domluvit.“*, *„taky by měl klient*

*s dobrovolníkem se mi ohlásit, kam jdou a tak“* Ohledně otázek na případné narušení vztahů v týmu, byla odpověď negativní, „...nemám ten pocit, že by je mohl nějak narušit...“

Pečovatelka Hana taky uvádí, že by bylo třeba minimálně vědět, když někdo odchází, dává se na vědomí v každém případě, i když je návštěva rodinného charakteru. „*No určitě, kdyby s ním šel ven, tak by to někomu musel říct. Nikdo klienta nevydá bez vědomí. To se tady neponechává náhodě. To by asi museli být dobrovolníci taky někde vedení, aby se vědělo, kdo je kdo.*“

Ohledně informovanosti o zdravotním stavu klientů, mi byla od všech dotázaných dána odpověď, že do zdravotní dokumentace a do diagnózy nemá skoro nikdo přístup a dobrovolníkům by ji určitě nikdo nesdělil.

„... my ji taky neznáme. To by asi nešlo.“ Na dotaz, zda by se neobávali, možných problémů, či nebezpečí, které by mohla způsobit nevědomost o zdravotním stavu klienta, by předávali pouze zásadní informace, ohledně epilepsie atd...

Pečovatelka Hana říká: „*No, pokud by to byl silný epileptik, tak ho nikomu ven nedají, anebo vám řeknou, že je epileptik a co s ním máte dělat. To by vám řekla sestřička. To by se asi řešilo touto formou, že by vás upozornila*“. Vychovatelka Barbora má podobný názor, diagnózu nesdělovat, a pouze by se informovalo: „...*maximálně epileptici, to by se asi informovalo, ale jinak ne. Nebo těžká alergie*“.

### **:: Možné problémy s dobrovolníky**

Tuto kategorii vymezují kódy typu: *z přátelství stesk, nevědomost, existenční problém, problém pro holku, porouchaný vozík, potřeba registrace, žádné bariéry,*

Při otázkách podobného typu, byli respondenti přesvědčeni, že problémy od klientů, nebo od pracovníků vzniknout snad ani nemůžou. „*tady určitě ne, ti by byli tak natěšení, že někoho mají*“. Vychovatel Dalibor zmiňuje: „*nevím, já nevidím (problém). Maximálně co mě napadá, že by klienti neměli zájem, ale to mi přijde, že se nenastane.*“ Vychovatelka Eliška přemýšlí: „*možná by se jim mohl porouchat vozík*“, „...*a možná by byl problém, že jsou těžší pro holku...(kluci s vozíkem)*“. Podobného problému se dotýká také Agáta, „...*práce s vozíkem není jednoduchá, záleží na tom, jak je člověk zdatný.*“

Pak byl také uveden možný citový problém. Citová připoutanost k dobrovolníkovi, k někomu, koho si oblíbí a vědomí, že ho má pro sebe, by mohla způsobit případný stesk po skončení práce dobrovolníka. „*pokud by byl člověku opravdu sympatickejší, tak si zvykne a pak*

*ahoj, odejde a nemá nic, a pak je tam stesk, protože to mentální postižení, tam se to nedá vysvětlit, vysvětlíte, on to jakože pochopí a stejně bude smutnej, stejně čeká.“*

Vychovatelka Agáta má také negativní zkušenost, kdy nebyl vhodně přiřazen dobrovolník ke klientovi – věkově. Více problém nechtěla rozebírat.

### **:: Zkušenost s dobrovolníky a benefity**

Tato kategorie vznikla i díky mé úvaze, že i přes skromný výskyt kódů, které se týkali zkušenosti s dobrovolníky, by mohla být pro případný nový rozvoj dobrovolníků, kategorie užitečná jako motivace pro nové kroky.

*Kódy: krátká výpomoc, časté téma, civilkáři, spokojenost rodičů, existenční problém, nevědomost, aj.*

Pečovatelka Hana mluvila nejvíce o práci dobrovolníků, jakou znala z minulosti na Kociánce a jakou mají zkušenost nyní s občasným výskytem dobrovolníků. Nahlas přemýšlela, proč již dobrovolníci nechodí, a jaké to může mít důvody. *„Dříve pomáhali civilky, vojnu ale zrušili, takže nic, pak nám chodili místo výkonu trestu, s téma byla hrozná sranda. Ale to všechno odpadlo. Pak nějaké křesťanské gymnázium...“*, na otázku proč si myslí, že zájem slábne, odpověděla, *„možná lidi neví, že sem můžou přijít...“*, *„máme tady studenty v rámci praxe. Jo, ale to je vždycky jenom na chvíli, před ukončením školního roku, že chtějí splnit potřebné hodiny.“* Pečovatelka také uvádí, že dobrovolnictví, bylo rozebíráno již několikrát.

Stávající dobrovolníci působí na Kociánce velmi poskrovnu. Zmiňují je ních téměř všichni vychovatelé, ale pouze v počtu jednoho dvou na pavilonu. Vychovatelka Eliška uvádí, že za jednou slečnou někdo chodí a že jsou všichni spokojení. Tím všichni myslela i rodiče, kteří si dobrovolníka našli sami, pro svoji dceru. *„Jedna klientka to tu tak má a myslím, že je spokojená. I jako ze strany rodičů.“*

Vychovatelka Agáta věděla o dvou dobrovolnicích u ní na pavilonu a také, že za malými klienty chodí bývalá pracovnice. *„Jedna tady má někoho, jedou si nakoupit, jedou do Tesca, no za půl roku jsem ji tady viděla dvakrát.“*

Ohledně benefitů pracovníci nedokázali odpovídat. Zmínili pouze zkušenost pro ně a nahlédnutí do problému. Pan ředitel se vyjadřuje více. *„Pokud by doprovázel skupinku klientů do divadla, tak mu samozřejmě zajistíme vstupné. Mohli bychom pořádat přednášky, od lektorského sboru, který tady přednáší od psychologa až po neurologa.“*



## 5.2 Shrnutí výzkumu

### **Jaký je zájem klientů a pracovníků o zavedení dobrovolné činnosti na Kociánce a jakou mají představu pracovníci a klienti o fungování dobrovolnictví na Kociánce?**

V první řadě, jednoznačně z rozhovorů vyplynulo, že zájem o pomoc dobrovolníků je. Protože není dostatečné množství pracovníků, nemohou klientům předávat péči a zájem, který by chtěli. Protože i klientela se v posledních letech změnila, a je ubytováno více klientů s těžším, tedy s kombinovaným postižením, tak i práce vychovatelů je náročnější jak na čas, na fyzické schopnosti, tak i na psychiku. Práce vychovatelů je velmi omezena díky potřebě asistence klientům při jakýchkoli výletech, výjezdech či návštěvách zařízení mimo Kociánku. To má samozřejmě dopad na klienty, kteří se méně často dostanou mimo Kociánku a vnímají to jako jakousi izolaci. I když Kociánka svým klientům nabízí velké množství volnočasových aktivit, zejména sportovních, také výtvarného zaměření a kulturního vyžití, dle zjištěných informací klientům nejvíce chybí kontakt s okolím mimo Kociánku. Kulturní akce pořádané Kociánkou mimo areál, může z důvodu komplikované dopravy a nedostatečných kapacit vychovatelů, navštívit pouze omezený počet klientů. Výrazně by někteří pracovníci ocenili pomoc o víkendech, kdy je počet vychovatelů ještě více omezen, a každá „volná ruka“, by mohla otevřít nové možnosti trávení volného času.

Zájem klientů i pracovníků o dobrovolnou činnost, jak jsem již zmínila výše, je. Avšak představa o formě činnosti dobrovolníků je mezi pracovníky a klienty různá. Zejména vedení Kociánky a někteří pracovníci by měli zájem o nárazovou pomoc při chystání akcí, při výjezdu mimo Kociánku na výlet, do divadla, do kina, na výstavu, při sportovních aktivitách, kterých pořádají přes rok několik. Dále by někteří vychovatelé uvítali pomoc párkrát do týdne, kdy by se třeba dva dobrovolníci přidali s ostatními na výlet, a pomohli tak umožnit dalším klientům, opustit pavilon. Avšak pozor na vymezení mýtů, co dle Tošnera dobrovolnictví není! Je třeba se na spolupráci vždy domluvit tak, aby souhlasili obě strany.

Naopak u klientů převládala varianta, že by měli dobrovolníka pouze pro sebe. Dobrovolník by měl funkci kamaráda, se kterým by klient mohl vyrazit do města, tam, kam ho to láká, bez ostatních spolubydlících a vychovatelů na Kociánce. Klienti by si chtěli povídat, chtěli by někomu důvěřovat a také se obohacovat se o zájmy dobrovolníka. Měli by zájem se potkávat každý týden, nebo prostě když by se nudili, zavolali by svému dobrovolníkovi a vyrazili by ven. Dle výzkumu vyplývá, že klienti se těžce seznamují, nemají moc příležitostí a z jakékoli návštěvy, rozhovoru s někým „jiným“ mají velkou radost. Někteří

nemají také problém vzít s sebou i další kamarády. Tato práce by právě odpovídala náplni dobrovolníka.

Na věk dobrovolníka měli klienti i pracovníci podobný názor. Měli by to být převážně vrstevníci. Měli by to být kamarádi, se kterými by si klienti rozuměli a mohli si s ním popovídat o všem možném. Jedna z vychovatelek zmínila, že by bylo možná příjemné pro malé děti, mít dobrovolníka naopak staršího, působícího jako babička, kterou někteří ani nemají. Pohlaví dobrovolníků by si klienti přáli spíše stejné, jako jsou oni sami. Někteří však projevíli zájem i o opačné pohlaví, ale zároveň zmínili obavu, že by možná časem mohli mít problém rozpoznat, zda se jedná o dobrovolníka, či o přítelkyni. Nezájem o dobrovolníka vyjádřila klientka, která má hodně kamarádů na Kociánce i ve škole, a také negativní zkušenost s cizími lidmi.

Někteří pracovníci zmínili, že by bylo třeba, aby měli dobrovolníci alespoň minimální speciální vzdělání.

### **Jaké bariéry očekávají pracovníci a klienti při rozvoji dobrovolnictví - jak formální, tak s ohledem na lidské zdroje?**

Problematické situace, které by se mohly vyskytnout, nenapadají pracovníky, ani klienty. Pouze byla zmíněna případná nespolehlivost, či nezodpovědnost dobrovolníka. Pracovníky byla uvedena situace, kdy by se pokazil vozík. Také jedním ze zmíněných problémů, by mohla být zdatnost dobrovolníka. Pokud by byla dobrovolníkem slečna a měla k sobě silného muže na vozíku, i obyčejný výlet do města by mohl být náročný a demotivující. Proto je také potřeba při výběru dobrovolníka tyto okolnosti zvážit.

Zkušenosti s dobrovolníky již někteří pracovníci mají. Je jich ale na Kociánce poskrovnu. Byla zmíněna doba, kdy choďovalo mnoho lidí, kteří jim pomáhali. A také byla vyslovena otázka, z jakého důvodu již takovíto lidi nechodí, a možná bylo velmi trefně podotknuto, že možná lidé neví, že mohou jako dobrovolníci Kociánku navštěvovat. Praktikanti na praxi jsou zde každým rokem, ale je to velmi krátká doba.

### **Jakým způsobem by dobrovolnická činnost mohla přispět k naplňování vybraných standardů?**

Zkrácené znění těch standardů, kterých by se dobrovolná činnost mohla týkat, je zmíněno v teoretické části v kapitole **1.5 Standardy sociálních služeb**. Nyní se budu zabývat tím, zdaly výsledky výzkumu ukazují, že by mohla pomoc dobrovolníků napomáhat plnění těchto standardů.



Standard č. 6 – Dle výsledků výzkumu by dobrovolníci díky svému působení mohli rozvíjet a upevňovat klientovo mravní vědomí, rozvíjet dovednosti a návyky v oblasti společenského chování a také rozvíjení společenských vztahů. Díky zprostředkování kontaktu se společností, se klient může učit a trénovat jak zvládat různé situace a reakce okolí, tak i jeho potřeby korigovat v kontextu společnosti. Dobrovolník by také mohl klientovi napomáhat, uvědomění si jeho práv a snahy naplnění jeho potřeb.

Motivací k rozvoji realistického pohledu na život a aktivního přístupu k možnostem, které život nabízí, by klientovi mohl být život dobrovolníka nebo aktivit, které spolu prožívají.

Standard č. 8 – Tento standard se týká využívání běžných institucí, které klientovi zprostředkovávají obvyklé potřeby každodenního života. Společně s dobrovolníkem, může v případě potřeby tato zařízení navštívit a společně se učit jak tyto služby využívat a říct si o ně. Zároveň by mohli dobrovolníci umožnit více klientům navštívit kulturní, společenské, a sportovní akce mimo Kociánku.

Standard č. 12 – Standard se týká zvyšování kvality sociální služby. Dle výzkumu by mohli dobrovolníci zvyšovat kvalitu služeb hned dvakrát. Tím, že by sloužili jako další asistenti, péče klientům by mohla být více individuální a tak by mohla být zajišťována vyšší spokojenost a rozvoj klientů. Také by mohli působit na sebevědomí klientů a odbourávat obavu z nových a nevyzkoušených věcí, a pomoci tak klientům stát se zkušenějšími.

Druhým přínosem by díky přítomnosti dobrovolníků mohly být postřehy a zpětné vazby na fungování a práci na Kociánce. Dobrovolníci, potažmo i stážisti, kteří se pohybují mezi klienty a pracovníky v organizaci, přicházejí do nového prostředí, nezatíženi stereotypy a mohou mít velké množství věcných postřehů a připomínek.

### **Jaké benefity dobrovolníkům je schopna Kociánka nabídnout?**

Na tuto otázku pracovníci nevěděli jak odpovídat. Odvolávali se na vedení Kociánky, které by mohlo vymezit formu poděkování. Pan ředitel, navrhoval možnosti, jako zaučení dobrovolníků svými profesionálními odborníky, dále občasné pořádání speciálních tematických přednášek, či samozřejmě volné vstupy při všech doprovodných akcích. Klienti zase zmínili, že by si dobrovolník mohl rozšířit obzory, získat hlubší náhled do problému a případně se něco naučit od schopných vychovatelů.

## ZÁVĚR

Předmětem a cílem této diplomové práce bylo *zjistit možnosti a způsoby realizace dobrovolné činnosti na Kociánce z pohledu klientů a pracovníků*. Dále *zjistit předpokládané přínosy dobrovolné činnosti ke zkvalitnění poskytovaných služeb*. Úkolem bylo také zjistit jakými benefity by mohla dobrovolníky ocenit a zda si dokážou pracovníci a klienti představit nějaké bariéry, který by v rozvoji a činnosti dobrovolníků mohly nastat.

V teoretické části se věnuji tématu dobrovolnictví, vysvětluji terminologii a legislativu v České Republice. Předkládám způsoby realizace dobrovolné činnosti a také skutečnosti, na které je třeba při využívání dobrovolné činnosti myslet.

Věnuji se také sociálním službám pro osoby se zdravotním postižením, kde ukazuji pohled do historie, vývoj a dnešní situaci. Podrobněji popisuji Ústav pro tělesně postižené s názvem Kociánka a jejich služby. V poslední řadě se zabývám standardy sociální péče, které slouží ke zkvalitňování poskytování sociálních služeb a vymezuji ty, které by mohly být v kontextu s dobrovolnictvím zkvalitňovány.

V neposlední řadě se zaměřuji na život lidí se zdravotním postižením a na jeho blízké okolí a nezbytnou sociální integraci.

Praktická část zahrnuje vymezení problému a cílů výzkumu spolu s výzkumnými otázkami. Věnuji se popisu průběhu výzkumu, předkládám použité metody pro výběrový soubor, použité metody k získání potřebných dat a zmiňuji, jakým způsobem analyzuji získaná data. Taktéž popisuji dva výzkumné vzorky, se kterými jsem pracovala při získávání dat pro analýzu.

V analytické části předkládám získaná data, která jsem zpracovala pomocí kódování a dále řadila do kategorií, dle významu. Prezentuji data pomocí metody vyložení karet a následně data shrnuji a odpovídám na dané výzkumné otázky a cíle.

Výzkumné soubory mi poskytly bohaté informace a zajímavé postřehy ze života Kociánky.

Výzkumná část nám sdělila, že díky omezeným finančním prostředkům je pracovní složka na Kociánce hodně omezena, ale zároveň jsou jak pracovníci, tak klienti otevření možné pomoci dobrovolníků.

Dobrovolníci by tak mohli tvořit pomyslný živý most mezi klientem na Kociánce a okolním světem v rámci integrace. Pracovníci se jistě o sociální integraci snaží a do jisté míry

se jim i daří, ale dobrovolník má mnohem větší možnosti a mnohem menší hranice k této spolupráci. Taktéž pokud jde o pomoc při organizování kulturních, společných a jiných akcí, byla by větší možnost zapojit více klientů. Avšak jak bylo zmíněno výše, bude záležet také na klientech, aby oni sami našli motivaci a chuť se do aktivit zapojovat. Nabídka je na Kociánce celkem různorodá a široká.

Pro dobrovolníky má tato práce samozřejmě také velký přínos. Komunikace s postiženými, učit se porozumět, naslouchat a poznat svět postižených, je také velkým dárkem a učením pro ně samotné.

Ke konci této práce bych chtěla zmínit, úryvek z ohniskového rozhovoru, který byl velmi zajímavou zpětnou vazbou na náš rozhovor. Jeden z respondentů se mne zeptal: „...*no sice...otázky jsou to moc hezké jako...a mě by zajímalo, zda ti dobrovolníci někdy opravdu budou? My bychom opravdu měli zájem o někoho takového...*“. „Toto však nechávám na Kociánce“, odpověděla jsem, „s organizací je trocha práce, ale Vaše názory a přání vedení Kociánky předám a bude na jejich rozhodnutí, jak se k této věci postaví, a zda budou mít zájem obohatit Váš život tímto alternativním způsobem“.

Tuto práci, zejména i teorii, jsem vytvářela tak, aby byla užitečná k praktickému využití a byla návodem, jak může Kociánka zapojit dobrovolníky do svého programu a napomoci poskytovat své služby klientům v rámci svých možností, které se dají i nadále rozvíjet a současně ulehčovat práci profesionálům. Dobrovolníci sice netvoří peníze, ale zvyšují hodnotu organizace, taky její prestiž a vytváří efektivní reklamu.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

1. BRUMOVSKÁ, T., SEIDLOVÁ, G. *Mentoring. Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-772-5
2. FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: Agens, 2001. ISBN 80-902633-7-2
3. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2
4. HORECKÝ, J. Dobrovolnictví v sociálních službách. In *Sociální služby*. Tábor: APSS ČR, 2010, s. 20-21.
5. KOCIÁNKA. *Standardy kvality sociálních služeb – průvodce poskytovatele*. Brno: Kociánka, 2010.
6. KOLEKTIV AUTORŮ A KONZULTANTŮ. *Slovník cizích slov*. Praha: Encyklopedický dům, spol. s r.o., 2002. ISBN 80-90-1647-8-1
7. MATOUŠEK, O. A KOL. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9
8. MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7
9. MICHKOVÁ, A. *Supervize*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7394-145-1
10. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: GRADA, 2006. ISBN 80-247-1362-4
11. NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7
12. PINTOFLOVÁ, V. *Nabídka volnočasových aktivit pro klienty s tělesným postižením v Ústavu sociální péče pro tělesně postiženou mládež: diplomová práce*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta speciální pedagogiky, 2004, Vedoucí práce Prof. PhDr. Marie Vítková, CSc.
13. PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2003. ISBN 80-86395-69-3
14. RENOTIÉROVÁ, M. LUDÍKOVÁ, L. *Speciální pedagogika*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2003. ISBN 80-244-0646-2.

15. SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9
16. ŠVARŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0
17. TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6
18. TOŠNER, J., Rozhovor o obyčejných lidech, kteří dělají neobyčejné věci. In *Sociální služby*. Tábor: APSS ČR, 2010, s. 20-21.
19. TOMEŠ, I., *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost*. Praha: SOCIOKLUB, 2001. ISBN 80-86484-00-9.
20. UZLOVÁ, I. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-764-0
21. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2005. ISBN 80-86429-36-9
22. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4
23. VÍTKOVÁ, M. *Integrativní speciální pedagogika. Integrace školní a sociální*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-071-9. ákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)
24. Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě)
25. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách

---

**SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ**

1. ČSÚ – Satelitní účet neziskových institucí [online]; [cit.2011 – 03 –15]. Dostupné z [http://apl.czso.cz/nufile/SUNI\\_2008.htm](http://apl.czso.cz/nufile/SUNI_2008.htm)
2. HLADKÁ, M. *Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje* [online]; MU, 2009, [cit. 2011-02-27]. Dostupné z <[http://www.e-cvns.cz/soubory/konference\\_Pardubice\\_Hladka.cz](http://www.e-cvns.cz/soubory/konference_Pardubice_Hladka.cz)>
3. KAMBALA – dobrovolnické centrum. *Střípky z historie dobrovolnictví v naší zemi od 19. století*. [online]; [cit. 2011-02-27]. Dostupné z <http://www.kambala.zdarsko.cz/historie.htm>
4. KRUTINA, M. *Řízení lidských zdrojů – dobrovolnictví* [online]. 2002, [cit. 2011-03-21]. Dostupné z <<http://www.helcom.cz/download/sborniky/dobrovolnici.doc>>.
5. KOCIÁNKÁ - Ústav pro tělesně postiženou mládež [online]; [cit.2011 – 03 – 27]. Dostupné z <<http://www.kociánka.cz>>
6. MSMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy [online]; [cit.2011 – 03 – 11]. Dostupné z <<http://www.msmt.cz>>
7. TOŠNER, J. *Dobrovolníci v neziskových organizacích – příležitosti a bariéry* [online]; Praha: Hestia, 2003, [cit. 2011 – 03 – 12 ]. Dostupné z <<http://www.hest.cz>>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČSÚ – Český statistický úřad

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OSN - Organizace spojených národů

PSS – Pracovník v sociálních službách

WHO - World Health Organization (Světová zdravotnická organizace)

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Vymezení pojmů, Novosad, 2009, s.83.



## SEZNAM TABULEK

Tab. 1: Ocenění dobrovolnické práce, ČSÚ, 2010.

Tab. 2.: Klasifikace vad a poruch dle WHO in Slowík, 2007, s. 26.

## SEZNAM PŘÍLOH

1. Příloha P 1: Otázky pro klienty
2. Příloha P 2: Otázky pro pracovníky
3. Příloha P 3: Rozhovor – Klára

**PŘÍLOHA P 1: OTÁZKY PRO KLIENTY**

Jak vypadá tvůj týden tady na Kociánce?

Jak trávíš tvůj volný čas?

Kolik času denně trávíš s tvým asistentem? Tato doba, Ti vyhovuje?

V čem Ti asistent pomáhá?

Vyhovovalo by ti trávit čas ještě s někým jiným?

Jak bys využil tento čas?

Můžeš mi zkusit říct, co si představuješ pod označením dobrovolník?

V čem by ti dobrovolník mohl pomoci?

Jak často by ses s ním chtěl vidět?

Máš nějakou představu, jaký by měl být?

Chtěl by ses nějak podílet na výběru dobrovolníka pro tebe?

Jakým způsobem by ti vyhovovalo se domlouvat na schůzkách?

Jak myslíš, že by dobrovolníka přijali Tví asistenti a pracovníci?

Jaké vidíš pozitiva a negativa zavedení dobrovolné činnosti, zde v domově pro klienty?

---

## PŘÍLOHA P 2: OTÁZKY PRO PRACOVNÍKY

Myslíte, že individuální péče ke klientům je dostatečná?

Jakou byste viděl nápravu tohoto stavu?

Jak trávíte s klienty volný čas?

Můžete mi zkusit říct, co si představujete pod označením dobrovolník?

Jaký myslíte, že by byl zájem o někoho, kdo by trávil více času s jednotlivými klienty - ze strany klientů?

Jaký myslíte, že by byl zájem o někoho, kdo by trávil více času s jednotlivými klienty - ze strany pracovníků?

Při jakých příležitostech, by byli dobrovolníci užiteční?

Jaký přínos předpokládáte pro klienty?

Jak si představujete spolupráci dobrovolníka s Vámi?

Jaký by měl dobrovolník být?

Jaké zde jsou prostory pro trávení volného času s dobrovolníkem?

Je zde již zajištěna dobrovolná služba?

Co by mohla Kociánka dobrovolníkům nabídnout?

**PŘÍLOHA P 3: ROZHOVOR – KLÁRA**

*Můžeš mi říct něco o sobě?*

Jmenuju se Klára.

*Jak dlouho jsi tady na Kociánce?*

Od září tohoto roku.

*Studuješ tady na Kociánce?*

Jo studuju obchodní školu, tady na Kociánce.

*Jak se ti tady líbí?*

Trošku se mi tady líbí. Raději to mám doma.

*A co se ti tady teda trochu líbí?*

No, kamarádi, ve škole někdy.

*A co se ti naopak nelíbí?*

Nelíbí se mi tu, že my jsme furt zavření na Kociánce, nemůžeme zajít ven, nebo nakoupit nebo na pohár.

*Kdyby si chtěla jít sama, to nemůžeš?*

Ne, já musím jít s někým.

*Proč myslíš, že to tak je tady?*

No je tady asi málo vychovatelů.

A je tady málo zábavy a kultury a tak.

*Vyrazíte do města někdy?*

Ne, nechodíme.

*Máš tady nějakého kamaráda v Brně, který by za tebou chodil?*

Ne, to ne, ale mám tady spolubydlící. Bydlí tady na Kociánce, a chodí se mnou i do školy.

*Jak vypadá tvůj den na kociánce?*

Občas se mi nechce vstávat do školy, a pak vždycky končím 14,30, nebo 13,30.

*A škola Tě baví?*

Hmm, občas jo, občas nee. Podle učitele co mají v plánu. Záleží na učitelovi a na tom co děláme.

*Když jdeš ze školy, tak jdeš s kým?*

S vychovatelem.

*A když přijdeš ze školy, co vše děláš?*

Kroužky nemám, teď na to nemám moc čas, učím se, ale občas mám vířivku, cvičím, a bazén.

*A kroužky, které jsou na Kociánce, tě nelákají? Je tu třeba keramika, a....?*

To nemám tady, keramika by mě moc nebavila...

*A co by Tě bavilo?*

Vytvářet, stříhat papír a lepit,

*Nějaké koláže?*

Jo, jo.

*Můžeš tohle dělat s vychovatelkami?*

Jo, tady dole jsou papíry barevné tak, to občas děláme.

*Takže tě nelákají nějaké kroužky tady?*

No já jsem taky někdy hodně unavená úterky a čtvrtky máme dlouho školu.

*A co ještě třeba děláváš odpoledne?*

Ven moc nemůžu sama. A někdy koukám na televizi.

*Jak často trávíš čas se svým vychovatelem?*

Mám tady paní Helenu a občas za ní zajdu pomoci s úkoly ze školy.

*A má na tebe čas, když potřebuješ?*

Jenom málo.

*Jako každý týden chvilku, nebo jednou za týden?*

Když máme úlohu, tak mi pomůže.

*A když potřebuješ zajít do města, může s tebou zajít?*

Asi nemá čas.

*Potřebovala jsi někdy něco takhle v týdnu?*

Ne, nepotřebovala.

*V čem ti pomáhají ještě vychovatelé?*

S vykoupáním asi a tak.

*A do kina, divadla máš chuť někdy zajít?*

Jo to jo.

*A s Kociánkou někdy vyrazíte?*

To podle plánu.

*Jak často chodíváte?*

Málo často. Tady jsem v Brně ještě nebyla.

*A myslíš, že bys uvítala někoho jako kamaráda, který by nebyl z Kociánky, budeme mu říkat třeba dobrovolník?*

Ano, to jo.

*A co by si s ním chtěla všechno dělat?*

Zajet třeba do cukrárny, do města co nového.

*A co bys tam chtěla vidět všechno?*

Asi, co mají nového a tak v obchodech.

*Jaký bys chtěla, aby dobrovolník byl? Jako věk, pohlaví, a tak?*

Asi tak 20 roků, tak nějak jako já.

*Vadilo by ti, kdyby byl starší? Třeba kolem 30let?*

To by ještě šlo.

*Kdyby měl 40?*

Ne to už ne ☺

*Raději holku nebo kluka?*

Asi holku.

*Proč zrovna holku?*

Asi bych si s ní líp popovídala.

*Jak často bys chtěla, aby za tebou chodila?*

Podle hodin co máme ve škole.

*Takže každé odpoledne?*

Ano odpoledne. A když nemám práci a nudím se, a chtěla bych si povídat a jít ven.

*Takže bys chtěla, aby to bylo nějak pravidelně?*

Asi dle toho jak bych chtěla a měla čas, takže bych jí zavolala.

*Kdyby to bylo každý týden ve středu bys nechtěla?*

Ne, asi ne.

*A kdyby třeba nemohl na zavolání zrovna?*

Tak bych zůstala na Kociánce.

*A chtěla bys, aby ti třeba pomáhal i s učením?*

To mi pomáhá tady vychovatelka, třeba s matematikou, ekonomiku, dělám s ní.

*A učíš se každý den?*

Ne to ne, podle toho co máme zrovna dělat.

*Chtěla by sis někoho vybrat sama?*

Možná bych si ho vybrala z nějaké skupiny, nebo podle toho jak si budeme rozumět.

*A chtěla bys, aby to byl jeden člověk, nebo aby se střídali?*

Asi stejného.

*V čem myslíš, že by ti byl užitečný?*

Na procházku bychom mohli jít, do města, a hlavně bych si s ním mohla povídat.

*Myslíš, že bys s ním mohla mít nějaký problém?*

Nevím, nebála bych se. Prostě bych řekla vychovatelce, že mi tady kamarádi s něčím pomůžou.

*Důvěřovala by si mu?*

Asi ano, nebála bych se.

*Jak myslíš, že by reagovali Vaši asistenti, vychovatelé?*

Myslím, že by byli rádi. Jsou rádi, když za mnou někdo přijde.

Ale někdy když jsem doma v pátek, tak jsem unavená po celém týdnu a když si doma se všemi povídám. Ale nevádí mi to.

*Myslíš, že by tady bylo více klientů, kteří by chtěli nějakého dobrovolníka?*

Asi.....nevím.

*Myslíš, že bys chtěla trávit čas s dobrovolníkem a i s dalšími kamarády?*

Jo, klidně více kamarádů.

*Raději?*

Jo.

*Kamarádky myslíš, že by šly taky?*

Jo.

*Ty ale potřebuješ přímo asistenta, kvůli vozíku?*

Jo, já se sama bojím. Z kopce, do autobusu. Že spadnu.

*Takže by mohli jít už jen kamarádky bez vozíku?*

Ano, to asi jo.

Děkuji Ti za rozhovor!