

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti**

Bakalářská práce

Vedoucí práce:  
Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D.

Autor práce:  
Iveta Rodková

6. 5. 2011

## **ABSTRACT**

### **Barriers to volunteering in the health and social area**

The thesis deals with a theme of a professionally guided volunteering which is at present a highly developed, professional, modern and fast growing activity. It is focused particularly on barriers to volunteering in the health and social area.

In a theoretical part the author gives attention to information important for a comprehensive view on volunteering, she specifies its legislative embodiment. Next, for example, she introduces a division of voluntary activities from different points of view. Subsequently, she gradually moves in thoughts to characteristics of barriers which the volunteering fumbles with and which make impossible to implement it successfully. She clarifies their manifestations and tries to seek possible solutions. The emphasis is put on the barriers which occur on the side of social and healthcare facilities.

The aim of the practical research is to refer to the barriers to volunteering in the health and social area and to offer possibilities of their elimination. Therefore the first objective is to chart the most frequent barriers to volunteering from the side of social and healthcare institutions in the Czech Republic. The second objective, partial, connected with the first one, is to chart opportunities how to overcome the barriers at the organizations which use the volunteers. The thesis offers two views of the issue. It analyses its findings at organizations which does not have any volunteers but also at those ones which already use their services.

The research was realised by a quantitative form. The data were collected by means of an interviewing method and a technique of a semi-structured interview. They were analysed graphically and statistically. The results show that there are really a lot of barriers which facilities face in the context of the volunteering. Therefore thanks to particular examples from practice the results are bringing some possible ways how to solve the situation in facilities interested in the volunteering.

## **ABSTRAKT**

### **Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti**

Práce se věnuje problematice profesionálně řízeného dobrovolnictví, což je v současné době vysoce rozvinutá, profesionalizovaná, moderní a rychle se rozvíjející činnost. Konkrétně se zaměřuje na bariéry dobrovolnictví, a to v okruhu zdravotně sociální oblasti.

V teoretické části nejprve autorka věnuje pozornost informacím důležitým pro ucelený pohled na dobrovolnictví, uvádí jeho legislativní zakotvení. Dále např. uvádí rozdělení dobrovolných činností z různých hledisek. Postupně v myšlenkách přechází k charakteristikám bariér, se kterými se dobrovolnictví potýká a které mu tím znemožňují úspěšně se realizovat. Osvětluje jejich projevy a snaží se hledat možná řešení. Důraz je kladen na bariéry vyskytující se na straně sociálních a zdravotnických zařízení.

Smyslem praktického výzkumu je poukázat na bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti a nabídnout možnosti jejich odstranění. Prvním cílem práce je tedy zmapovat nejčastější bariéry dobrovolnictví ze strany zdravotnických a sociálních zařízení v České republice. Na to navazuje i druhý, dílčí cíl, zmapovat možnosti překonání bariér u organizací, které dobrovolníky využívají. Na problematiku je pohlíženo dvojím pohledem. Poznatky jsou ve výzkumu zpracovány u organizací, které dobrovolníky nemají, ale i u těch, které jejich služeb již využívají.

Výzkum byl zrealizován kvantitativní formou. Data jsou sesbírána pomocí metody dotazování, techniky polostrukturovaného dotazníku, vyhodnocena graficky a statisticky. Výsledky pojmenovávají nejčastější bariéry a také dokazují, že bariér, se kterými se zařízení v kontextu s dobrovolnictvím potýkají, je skutečně mnoho. Proto díky konkrétním příkladům z praxe přinášejí organizacím, které budou mít o dobrovolníky zájem, několik možných cest, jak situaci řešit.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne .....

.....

podpis

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat především vedoucí mé práce, Mgr. Bohdaně Břízové, Ph.D., za její cenné rady, poskytnuté podklady, připomínky a za čas, který mi věnovala. Veliký dík patří všem respondentům dotazníku, pracovníkům v zařízeních sociálních služeb a v nemocnicích, kteří zareagovali na prosbu o pomoc při vyplňování dotazníku. Také chci poděkovat mému příteli, Martinu Klubalovi, za velkou pomoc při realizaci dotazníkového šetření v elektronické podobě. Nakonec děkuji i mé rodině za trpělivost a pochopení při psaní bakalářské práce.

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>1. SOUČASNÝ STAV.....</b>	<b>9</b>
1.1 Dobrovolnictví .....	9
1.2 Dobrovolník .....	11
1.2.1 Kdo je dobrovolník .....	11
1.2.2 Lidé, kteří se nejčastěji stávají dobrovolníky .....	12
1.3 Oblasti uplatnění dobrovolníků .....	13
1.3.1 Charakteristické oblasti dobrovolnictví .....	13
1.3.2 Zdravotně sociální oblast a dobrovolnictví.....	14
1.4 Různé druhy dobrovolnictví v organizacích .....	16
1.4.1 Rozdělení dobrovolnictví podle role, kterou hraje v organizaci.....	16
1.4.2 Rozdělení dobrovolnictví z hlediska časového vymezení .....	17
1.5 Dobrovolnictví a legislativa.....	17
1.5.1 Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.....	17
1.5.2 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.....	19
1.5.3 Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích .....	19
1.6 Mýty o dobrovolnictví .....	20
1.7 Bariéry dobrovolnictví .....	23
1.7.1 Nejčastější bariéry nacházející se na straně zařízení .....	23
1.7.2 Nejčastější bariéry k dobrovolnictví ze strany společnosti.....	30
1.7.3 Nejčastější bariéry v činnosti dobrovolníků, kteří již dobrovolnickou činnost vykonávají.....	31
<b>2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY .....</b>	<b>33</b>
2.1 Cíl práce .....	33
2.2 Hypotézy .....	33
<b>3. METODIKA.....</b>	<b>34</b>
3.1 Použité metody a realizace výzkumu.....	34

3.2 Charakter zkoumaného souboru .....	35
<b>4. VÝSLEDKY .....</b>	<b>36</b>
4.1 Výsledky dotazníku .....	36
4.2 Ověření hypotéz .....	53
<b>5. DISKUSE .....</b>	<b>55</b>
<b>6. ZÁVĚR .....</b>	<b>61</b>
<b>7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>62</b>
<b>8. KLÍČOVÁ SLOVA .....</b>	<b>67</b>
<b>9. PŘÍLOHY .....</b>	<b>68</b>

## ÚVOD

Dobrovolnictví není fenoménem jen dnešní doby. Téměř s jistotou lze říci, že tu bylo mnohem dříve. I když ne v takové podobě jako nyní. Dnes smíme konstatovat, že je vysoce rozvinutou a profesionalizovanou činností. Existuje např. spousta dobrovolnických center, a různých organizací, které mají s dobrovolnictvím něco společného. Na druhou stranu ale existuje i spousta organizací, které s dobrovolnictvím nic společného nemají. Alespoň zatím. Vědí vůbec o možnosti využívání činnosti dobrovolníků? Nebo v jejich povědomí panuje neustále celá řada mýtů, se kterými se dobrovolnictví potýká?

Téma bakalářské práce „Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti“ jsem si vybrala, abych se dostala k názorům různých zařízení na tuto situaci. Cílem a vlastně celým smyslem mé bakalářské práce je zmapování nejčastějších bariér dobrovolnictví, široká osvěta a povzbuzení těch zařízení, která o spolupráci s dobrovolníky přemýšlí, ale mají z něčeho strach, nebo jen neví, jak začít.

Často jsem prožívala chvíle, kdy jsem si uvědomila, jak moc by na některých místech byla činnost dobrovolníků potřebná. Stalo se mi to např. při praxích v domovech pro seniory, kde byla moje funkce podobná funkci dobrovolníka. Mnoho hodin jsem s klienty jen tak propovídala. A oni mě vybízeli, ať za nimi zase přijdu. Žádného dobrovolníka jsem tu nepotkala... Přesto, že by tam dle mého názoru byl užitečný. Dobrovolník, na rozdíl od ostatních zaměstnanců, má na klienta vždycky čas.

Proč se ale na cestě k rozvoji dobrovolných činností neustále objevují překážky, kvůli kterým jejich myšlenka nemůže být naplněna? Proč není o dobrovolníky ze strany zdravotních a sociálních zařízení zájem? Na své otázky jsem si chtěla odpovědět. Třeba nakonec dojdeme k závěru, že spousta bariér objevujících se na cestě k rozvoji dobrovolné činnosti, je naprosto neopodstatněná.

Budu se snažit svojí prací nahlédnout hlouběji do překážek, které ztěžují dobrovolnictví rozvoj. Pokud podním v některých zařízeních alespoň myšlenku či diskuzi o rozvoji dobrovolných aktivit, doufám a věřím, že moje práce nebude marná.



„Těm, kteří se dali získat dobrovolně,  
můžeme důvěřovat, ale nikdy těm,  
kteří byli mocí donuceni nebo lstí získáni.“

(J. A. Komenský)

## 1. SOUČASNÝ STAV

### 1.1 Dobrovolnictví

Jak uvádí J. Tošner (2006), statutární zástupce Národního dobrovolnického centra Hestia v Praze, svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti. O dobrovolnictví také uvádí, že jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tvrdí, že tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací.

Je třeba říci, že dobrovolnictví můžeme rozdělit do dvou skupin. První z nich je dobrovolnictví v obecném slova smyslu. To znamená, že dobrovolník je jakýkoli člověk, který pro někoho učinil něco dobrovolně. Může se jednat o dobrovolné hasiče, ochotnické divadlo atd. Vedle tohoto typu stojí druhá skupina, kterou tvoří profesionálně řízení dobrovolníci. Převážně o profesionálně řízených dobrovolnících pojednává moje bakalářská práce. Pravdivá je myšlenka J. Tošnera, Sozanské (2006), že dobrovolnictví je často profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu.

L. Somrová a A. Klégrová (2006) popisují hlavní znaky profesionální dobrovolné činnosti – je to neplacená, vědomá a svobodně zvolená činnost, v kterékoliv oblasti společenského života.

Přesto, že je v dnešní době dobrovolnictví vysoce rozvinutou činností, dodnes hledá své místo ve společnosti. To by mu jistě mělo náležet, protože se v mnoha případech podílí na řešení různých společenských problémů. Navíc nepřináší užitek jen společnosti jako celku, ale má velký význam při formování a ovlivňování osobností mladých lidí (Bundzelová, 2007).

Jak uvádí ve svém díle Seneca (1991), člověk, který chce druhému nějak pomoci, měl by to dělat rád, rychle, bez sebemenšího zaváhání. To je jistě pravdivé tvrzení, neboť profesionálně řízeného dobrovolníka by měl skutečně dělat takový člověk, který tyto charakteristiky má.

Postoje lidí k dobrovolnictví ovlivňuje nemalé množství faktorů. Dle výzkumu Taniguchi a Thomase (2011) můžeme říci, že postoje k dobrovolnictví podporuje mimo jiné také religiozita.

Další zajímavé poznatky přináší také Brien a kol. (2011), a to z Velké Británie. Brien a kol (2011) tedy píše, že v Británii, kde má dobrovolnictví silnou tradici, zahrnuje širokou škálu činností. Dále autor uvádí, že dobrovolnictví tu lze vidět jako způsob, jak využít zdraví a budování udržitelných společenství.

K dobrovolnictví existuje spousta postojů. Každý má na ně jiný názor. Někomu vyhovuje dělat dobrovolníka, jiný se nachází v situaci, kdy jeho pomoc potřebuje nebo jen chce přijímat, další si myslí, že dobrovolnictví je nesmysl a věc jen pro naivní lidi, jiný odpoví, že to není nic pro něj (Bundzelová, 2007).

Jedno perské přísloví říká, že dobrota se vrací za vrata dobrých (Dobrovolníci, obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci, 2001).

## 1.2 Dobrovolník

### 1.2.1 Kdo je dobrovolník

Slovo dobrovolník není jen jakýmsi trendem nové doby. Nutno říci, že samotné dobrovolnictví nás doprovází od nepaměti. I když ne každý si pod pojmem představí totéž. Naše názory jsou rozdílné (Tošner, Sozanská 2006).

Člověk je dobrovolníkem za podmínky, že plní své úkoly z vlastní, svobodné vůle, nezískává za ně žádnou odměnu a pomáhá ve prospěch jiných (Handy a kol., 2000).

Pro dobrovolníka dnes ale existuje celá řada definic. Setkáváme se se spoustou z nich. Jistě dobrovolníka můžeme chápat jako člověka, který vykonává pro druhé nějakou prospěšnou činnost bez nároku na finanční odměnu. Je ale také třeba odlišit obecně vnímané dobrovolnictví od toho, které je řízeno profesionálně. V práci se dál budu zabývat **profesionálně řízeným dobrovolnictvím**.

Dříve, než převezmeme kteroukoli z definic, je nutné konstatovat, že nejdůležitější z nich pochází z úst Jiřího Tošnera, zakladatele a odborníka z Národního dobrovolnického centra Hestia.

Dobrovolník je tedy člověk, který vykonává nějakou činnost (v různých oblastech, zařízeních...) ve prospěch někoho jiného a bez nároku na finanční odměnu. Nabízí ostatním svůj čas, nápady, dovednosti, vědomosti či energii. Jeho role je vymezena tak, aby se na ni příjemce pomoci mohl v dohodnutém rámci spolehnout. (Tošner, Sozanská 2006).

Jak uvádí Duben (1996), jádro koncepce voluntarismu spočívá v tom, že jednotlivci participují na spontánních, soukromých a svobodně zvolených aktivitách, které přinášejí nějaký efekt pro veřejné společné blaho, které je pocíťováno participanty.

Dobrovolník je člověk, který pomáhá v různých oblastech. Může se uplatnit téměř kdekoli. Jednou z mnoha možností je např. uplatnění v sociálních službách. Matoušek (2003) konkrétně píše, že do nich vnáší nadšení, vysokou angažovanost,

pružnost, neformálnost a osobní přístup k uživatelům služeb. Zajímavou myšlenku mají také ve své knize Dvořáková a Horská (2008), které píší, že dobrovolník je člověk, který necítí odpovědnost pouze sám za sebe, ale i za společnost, ve které žije.

Dobrovolníci jsou velmi rozliční lidé. Nezáleží na věku. Spíše jde o konkrétní zájmy člověka, v čem by on sám rád svoji činnost vykonával. Samozřejmě u dobrovolníka záleží mnohdy na fyzickém stavu. Ne každý se hodí na všechno. Každá činnost je atraktivní pro někoho jiného (Frič, 2001).

Pro shrnutí myšlenek nad tím, kdo je vlastně dobrovolník, mě zaujalo tvrzení z brožurky Národního dobrovolnického centra Hestia, kde se píše, že být dobrovolníkem znamená nezištně a ve svém volném čase věnovat své znalosti, schopnosti a energii ve prospěch ostatních lidí (Dobrovolníci, obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci, 2001).

### **1.2.2 Lidé, kteří se nejčastěji stávají dobrovolníky**

Dle Matouška (2003) se nejčastěji dobrovolníky stávají:

- studenti, zejména ti, kteří se připravují na pomáhající profese a pro něž dobrovolnická práce představuje možnost poprvé pracovat s vlastním případem,
- nezaměstnaní lidé, kteří chtějí být nějak užiteční,
- ženy pečující o rodinu a děti, které ještě nechtějí nastoupit do práce a chtějí se společensky uplatnit i mimo domov,
- lidé, kteří jsou v důchodu a cítí se málo využití,
- lidé, kteří vnímají svou práci jako jednostrannou a nejsou při ní v kontaktu s jinými lidmi, což jim chybí.

Dobrovolník může působit téměř kdekoli. Z toho, kde působí, vycházejí i jeho specifické charakteristiky. Lidmi, kteří se často stávají dobrovolníky, se mimo jiné zabýval v roce 2001 P. Frič, který vysvětluje, kdo všechno a v jaké oblasti se často stává dobrovolníkem. Na základě svého výzkumu mimo další poznatky zjistil, že dobrovolníky se stávají lidé všech věkových skupin, zaměření i zájmů. Frič (2001)

také říká, že různé programy, organizované různými lidmi, kteří jsou součástí širší sítě neformálních vztahů, přitahují a získávají různé dobrovolníky.

Přesto, že profesionálně řízení dobrovolníci jsou spíše mladší lidé, je třeba doplnit, že dobrovolnictví může být pro všechny. Nejen pro mladé studenty, jak se někteří lidé domnívají. Tuto činnost může vykonávat každý, bez ohledu na věk či povolání. Dobrovolnictví potom může být přínosem nejen pro oblast, které se bude věnovat, ale i pro samotného dobrovolníka.

Nakonec, abychom ještě upřesnili věkovou hranici dobrovolníka, je dobré udat jeho definici ze zákona. Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v platném znění, konkrétně §3 říká, že dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky.

Tošner a Křížová (2011) uvádějí, že ze zahraničních údajů vyplývá, že kromě studentů velkou skupinu dobrovolníků tvoří ženy, kterým odrostly děti a také lidé, kteří jsou v penzi.

Závěrem můžeme obecně říci, že u nás, v České republice se dobrovolníky stávají muži i ženy vyrovnaně, a to bez rozdílu věku. Zúžíme-li však oblast působení dobrovolníků a zaměříme se konkrétně na zdravotně sociální oblast, je nutné říci, že v tomto případě jednoznačně vítězí ženy a studující osoby (Frič, 2010).

## **1.3 Oblasti uplatnění dobrovolníků**

### **1.3.1 Charakteristické oblasti dobrovolnictví**

V předchozí kapitole jsem upozornila na to, že dobrovolník může svoji činnost vykonávat kdekoli. Záleží na něm samotném, co ho baví, jaké má zájmy, čemu by se rád věnoval. Ne všichni jsme stejní. Někdo pracuje rád s lidmi, někoho zajímá ochrana životního prostředí, jiný se nejraději věnuje práci se zvířaty. Všechny tyto záliby můžeme uskutečňovat i jako dobrovolníci. Každý si vybere činnost, ke které bude mít

vztah. Nemělo by cenu vykonávat dobrovolnictví v takové oblasti, která dobrovolníka nebude zajímat. Z činností si přeci můžeme vybrat.

Jiří Tošner, (2006) vymezuje některé oblasti uplatnění dobrovolníků:

- ochránci životního prostředí,
- humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv,
- sociální a zdravotní oblast,
- kulturní oblast,
- sportovní a vzdělávací činnost,
- zahraniční dobrovolná služba.

### **1.3.2 Zdravotně sociální oblast a dobrovolnictví**

#### ***Zdravotně sociální oblast***

Mluvím-li o zdravotně sociální oblasti, mám tím na mysli propojenost mezi sociálními službami a zdravotnictvím. Péče o klienty v zdravotnických a sociálních zařízeních by měla být komplexní. Jde o jakousi propojenost, soustavné působení a prolínání obou prvků. Cílem by mělo být poskytovat ve všech směrech pomoc lidem, kteří ji potřebují. Domnívám se, že aby o klienty, kteří jsou zařazeni v nějakém zařízení sociálních služeb, bylo dobře a komplexně pečováno, musí jim být nabídnuta nejen zdravotní péče, ale především i ta psychosociální.

#### ***Dobrovolníci ve zdravotně sociální oblasti***

Dobrovolníci mají ve zdravotně sociální oblasti poměrně velké pole působnosti. Tato oblast totiž zahrnuje široké spektrum služeb. Tošner, Sozanská (2006) ale upozorňují na to, že v této oblasti využití dobrovolníků vyžaduje profesionální přístup, protože dobrovolníci zde vstupují do institucí, jež fungují jako uzavřené systémy, ve kterých může dobrovolník působit zdánlivě jako cizorodý prvek.

V této oblasti dobrovolníci pomáhají buď v přímém kontaktu s klientem, nebo mohou docházet vykonávat i jiné činnosti. Matoušek (2003) i Tošner, Sozanská (2006)

se shodují, že pokud práce dobrovolníků zahrnuje přímý kontakt s klienty, měla by být průběžně supervidována.

Kořínková (2010) hovoří o dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti jako o záležitosti, která je velikým přínosem a měla by se rozvíjet. Říká, že nesystémově řízená laická pomoc dobrovolníků například v odborně vedeném a strukturovaném prostředí nemocnic byla ještě před 10 lety u nás prakticky nepředstavitelná, přitom dobrovolnické programy ve zdravotně sociální oblasti jsou v zahraničí běžným jevem. Dobrovolníci se tu zapojují jako laikové. Nezáleží tedy na jejich profesi, funkci, náboženském vyznání ani sociálním postavení.

Zaujalo mě motto jedné prestižní nemocnice v USA, které uvádí taktéž Kořínková (2010): „Dobrovolník nepřináší peníze, ale zvyšuje hodnotu nemocnice.“

Kořínková (2010) také ve svých úvahách dochází k názoru, že dobrovolník je specialistou na lidský kontakt. V tom s ní souhlasím. Domnívám se, že dobrovolník může naplnit spoustu potřeb, které klient má. Pohlíží na klienta komplexně, dozvídá se o jeho trápeních, podporuje ho, tráví s ním čas. A proto si myslím, že dobrovolník může klienta znát lépe, než zaměstnanec některého zařízení, který má spoustu jiných povinností.

Mým názorem je, že dobrovolník má mít své místo mezi profesionály, ale jeho činnost by se s činností profesionálů neměla mísit. Dobrovolník přeci nenahrazuje práci zaměstnance, ale má jasně stanovenou, co je náplní jeho činnosti. Aktivity dobrovolníka mohou být rozličné, např. dobrovolník v nemocnici si může hrát s dětmi, povídat si s nimi, číst jim pohádky atd. Mezi další činnosti patří společenské hry u lůžka, doprovod na procházky, hudba, zájmové kroužky, malování, předcvičování, předčítání atd. (Novotný, 2002).

K budoucnosti dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti se s obavou vyjadřuje Kořínková (2010) tak, že bude na nás, abychom dokázali dosavadní skutečné přínosy dobrovolnických programů v ČR správně rozpoznat, udržet a správně rozvíjet a nenechali tento znovuobjevený a cenný nástroj sociálního citění a společenského uvědomění opět zdeformovat.

## 1.4 Různé druhy dobrovolnictví v organizacích

Dobrovolnictví si můžeme rozdělit do několika skupin. Prvním blokem rozdělení je rozdělení dobrovolnictví podle role, kterou hraje v organizaci.

### 1.4.1 Rozdělení dobrovolnictví podle role, kterou hraje v organizaci (Frič, 2001):

#### a) Na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace

Vedle malé skupiny profesionálů se dobrovolníci podílejí na naplňování hlavních cílů organizace. Tento typ je charakteristický např. pro zajišťování humanitárních akcí (např. Adra), pro ekologické iniciativy a kampaně. Dobrovolníci jsou v tomto případě rozhodující silou organizace.

#### b) Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci

Dobrovolná činnost není základem provozu organizace. Tento typ se nejčastěji objevuje u zařízení sociálních a zdravotních. Dobrovolníci pomáhají se žehlením či účetnictvím, obstarávají recepci, zajišťují činnost dobročinného obchodu. Znamená to, že kdyby tuto činnost nevykonávali dobrovolníci, musela by být zajištěna profesionálně.

#### c) Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná,

ale pomáhá zkvalitňovat poskytované služby či usnadňovat provoz. Jedná se o aktivity, jako jsou procházky s klienty, výtvarné či jazykové kroužky a další volnočasové aktivity.

Stejně jako P. Frič v roce 2001 rozdělil dobrovolníky podle role, kterou v organizaci hrají, podobně rozdělili J. Tošner, Sozanská (2006) dobrovolnictví podle časového vymezení.



**1.4.2 Rozdělení dobrovolnictví z hlediska časového vymezení** (Tošner, Sozanská 2006):

**a) Dobrovolné zapojení při jednorázových akcích,** (kampaních, sbírkách, benefičních koncertech apod.), které se pořádají jednou či několikrát do roka. Tyto akce jsou zároveň vhodnou formou k získávání nových dobrovolníků, či ke spolupráci s příznivci organizace, kteří ale nemají víc času než několikrát ročně – v tomto případě nemusí být činnost dobrovolníka příliš formalizována, dohoda o jeho pomoci bývá jen ústní.

**b) Dlouhodobá dobrovolná pomoc,** která je poskytována opakovaně a pravidelně – např. tři hodiny jedenkrát týdně po dobu celého roku. Jedná se o častou formu dobrovolného závazku, který je splnitelný pro dobrovolníka a užitečný svojí pravidelností pro organizaci. Vyplatí se mít sepsanou dohodu o spolupráci mezi dobrovolníkem a organizací, v níž jsou upraveny závazky, práva a povinnosti obou stran. Organizace obvykle do dobrovolníka již „investuje“ úvodní přípravu na jeho činnost, případně pojištění zodpovědnosti za škody.

**c) Dobrovolná služba,** kterou chápeme jako dobrovolný závazek se dlouhodobě, na dobu několika měsíců i let věnovat dobrovolné práci obvykle mimo svoji zemi. Zde hraje významnou roli příprava dobrovolníka na jeho misi, včetně nákladů spojených s jeho cestou, pobytem i případnými dalšími výdaji, jako je zdravotní a sociální pojištění a další náklady spojené s jeho vysláním. Dobrovolná služba je profesionálně organizována a náklady na její realizaci mohou být dost vysoké.

## **1.5 Dobrovolnictví a legislativa**

### **1.5.1 Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě**

O tom, že profesionálně řízené dobrovolnictví není prací amatérů a nezkušených laiků, nás přesvědčuje i platná legislativní podpora, která dává dobrovolnictví určitá

pravidla a normy. Mluvíme především o Zákoně 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v platném znění.

Gjuričová (2008) uvádí, že je velice těžké, ne-li nemožné, nastavit zákon tak, aby celou šíři dobrovolnických aktivit podporoval a zároveň nevytvářel překážky přílišnou regulací. Jedním z hlavních pozitivních přínosů legislativní úpravy dobrovolnictví však je jeho státní podpora, která dobrovolnictví uznává jako společensky a fakticky významné, zviditelňuje ho, poskytuje mu respekt a úctu. V neposlední řadě díky zákonu získává dobrovolník právní status.

Zákon o dobrovolnické službě, který nabyl účinnosti 1. 1. 2003, zavádí pojmy jako je dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající a přijímající organizace. Nastavil také přesná pravidla pro výkon dobrovolnické služby. Vymezuje povinnosti a podmínky působení dobrovolníka v organizacích (příprava, podpora, pojištění, kontrola) a udává smluvní vztahy mezi dobrovolníkem, vysílající a přijímající organizací (Jiránek, 2010).

Zákon však nezachází do detailů, které by rozvoj této oblasti znemožnily - nedefinuje dobrovolnickou činnost ani nevymezuje hranice dobrovolnictví. Zákon přináší systém organizace státem podporované dobrovolnické služby.

Aplikací zákona o dobrovolnické službě do praxe bylo pověřeno Ministerstvo vnitra ČR, odbor prevence kriminality, kde bylo pro tyto účely zřízeno oddělení dobrovolnické služby. Ministerstvo vnitra ČR uděluje akreditaci projektům neziskových organizací, které si o akreditaci zažádají a splní všechny podmínky dané zákonem. Akreditace se uděluje na tři roky. Výhodou akreditovaného programu je především možnost získání finanční dotace od Ministerstva vnitra podle § 11 odst. 1 tohoto zákona a další podpora státu pro dobrovolníky při dlouhodobém zapojení. Tato podpora je zakotvena v závěrečných částech zákona.

Je ovšem na každé organizaci, aby zvážila, do jaké míry je pro ni akreditace podle tohoto zákona přínosná, či do jaké míry by byla naopak omezující pro organizaci a pro dobrovolníky. Nevýhodou je také fakt, že mnohé dobrovolnické programy realizují jiné než neziskové organizace (a tyto nemůžou o akreditaci žádat).

Jiránek (2010) na konferenci v Kroměříži přednesl, že hlavním cílem právní úpravy je profesionalizace a nastavení standardů činnosti nestátních neziskových organizací v oblasti dobrovolnictví.

### **1.5.2 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Kromě zákona o dobrovolnické službě se dnes dobrovolníci objevují i v Zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Ve svém stanovisku Ministerstvo práce a sociálních věcí definuje: "Dobrovolník, který není pracovníkem ve smyslu pracovně právních předpisů, se při výkonu své činnosti řídí občanským zákoníkem a to jak v případě, kdy přichází do sociálních služeb v akreditovaném režimu dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, tak i v případě, kdy je dobrovolnictví organizováno mimo působnost zákona o dobrovolnické službě." (Hanuš, Kolářová, 2007)

Tošner (2007) vysvětluje, že Ministerstvo práce a sociálních věcí neřadí dobrovolníky mezi zaměstnance organizací poskytující sociální služby. Tudíž nepodléhají působnosti zákona o sociálních službách ve stejném smyslu jako zaměstnanci a nelze na ně vztahovat speciální požadavky zejména na vzdělání apod., které by byly překážkou jejich dobrovolné pomoci. Dobrovolníci pracují pod vedením odpovídajících profesionálů - sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách.

### **1.5.3 Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích**

Další legislativní oporou pro dobrovolnickou činnost je Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích.

V průběhu několika posledních let se dobrovolnictví v nemocnicích osvědčilo jako jeden z nástrojů, jak zvyšovat psychosociální pohodu pacientů. V nemocnici má však i jiné přínosy. Podporuje interpersonální komunikaci a přispívá k zlepšování

atmosféry celé nemocnice. Pro efektivní fungování však vyžaduje dobře a odborně stanovené mantinely (Hellerová, 2009).

Podmínky a rámec dobrovolnickému programu stanovuje dokument v šesti kapitolách. Vymezuje důležité pojmy, principy a uspořádání programu, popisuje bezpečnou roli a bezpečné činnosti dobrovolníka, vymezuje pravidla pro bezpečné hranice a upozorňuje na riziková místa. Dále upřesňuje roli koordinátora pro řízení programu, stanovuje hodnocení programu a vytyčuje základní mantinely pro canisterapeutickou dobrovolnou činnost v nemocnici (Hellerová, 2009).

## **1.6 Mýty o dobrovolnictví**

Ve společnosti se vyskytuje celá řada mýtů, kvůli kterým vzniká na dobrovolnictví naprosto zkreslený pohled. Mnohdy se setkáváme s nepochopením. Existují lidé, kteří nechápou, proč by někdo měl cokoli dělat zadarmo. Jiní si myslí, že dobrovolníci jsou babičky uklízející v kostele nebo ekologičtí aktivisté přivazující se ke stromům... Názory jsou rozličné (Tošner, Sozanská, 2006).

Někdy jsou mýty o dobrovolnictví v názorech společnosti tak silně zakořeněny, že je velice složité vysvětlit a objasnit, jak je to vlastně ve skutečnosti. Domnívám se, že spousta nedorozumění pramení z nedostatku informací a možná i z pasivity a neochoty pochopit, proč by chtěl někdo dělat dobrovolnictví jen tak ve svém volném čase. Někdy se setkáváme i s lidmi, kteří ani neví, kdo vlastně dobrovolník je. Neumí si představit, jak se dobrovolníkem stal, jestli a kdo ho řídí, kam chodí, jak často, co vlastně musí umět a umí. Mnohdy si lidé představují, že je to jen nějaký amatér, který se věnuje dobrovolnictví právě proto, že nic jiného neumí...

Mým názorem je, že dobrovolnictví je dnes natolik rozvinutou a profesionalizovanou činností, že si nezaslouží, aby bylo odmítnuto a nepochopeno jen kvůli mylným domněnkám.

Jak říká Tošner (2003), mýty ve společnosti mohou setrvávat, a tak zamezovat rozvoji dobrovolných činností, které by mnohdy byly vhodné a potřebné. Vždyť i u nás,

v České republice, má dobrovolnictví dlouholetou tradici. V jiných zemích je dokonce chápáno jako něco samozřejmého, něco, co k činnosti určitých organizací jednoduše a neodlučitelně patří.

Ve svých úvahách definuje Tošner (2003) pět druhů mýtů o dobrovolnictví. Pomocí pádných argumentů a vlastních zkušeností se je však snaží vyvrátit a osvětlit, o čem dobrovolnictví skutečně je. Tošner (2003) uvádí:

### **Za prvé - dobrovolnictví není obět'.**

Jako konkrétní příklad mohu uvést závěr průzkumu charakteristik dobrovolníků provedeného v Domově sv. Karla Boromejského v Praze-Řepích v roce 2000. Ukázalo se, na rozdíl od očekávání, že motivace dobrovolníků, docházejících do domova, který je ve správě Kongregace milosrdných sester sv. Karla Boromejského, není především náboženská. Ukázalo se, že dobrovolníci nejsou lidé s nenaplněným volným časem nebo chybějícími rodinnými vazbami, ale jako nejlepší dobrovolníci se jevíli humanisticky orientovaní jedinci, sociálně integrovaní a angažovaní v mnoha dalších aktivitách. Toto zjištění není náhodné a naše zkušenost ho jen potvrzuje.

### **Za druhé – dobrovolnictví není zcela zadarmo.**

Nejprve se sluší říci, že zde nehovoříme o dobrovolnictví typu: „*Dnes já tobě, zítra ty mně*“, kterému můžeme říkat přátelská či sousedská výpomoc. Tato forma **vzájemné** dobrovolné pomoci zde byla, je a bude postavena na dobrých vztazích mezi lidmi v domě, ulici či obci, tedy v přirozené komunitě. Zabýváme se zde **veřejně** prospěšným dobrovolnictvím, kdy lidé nabízejí svůj čas a energii, aniž by očekávali „oplátku“. Toto dobrovolnictví lidé nabízejí buď prostřednictvím dobrovolnických center, nebo se obrátí na nejbližší organizaci, kde se mohou uplatnit.

Příklad dobře koordinované dobrovolné pomoci jsem viděl u pečovatelského ústavu ve městě Driebergen v Holandsku, jež má necelou stovku klientů, většinou ležících a chronicky nemocných, o které se stará necelá stovka placených zaměstnanců (část z nich na částečný úvazek) a kterým pomáhají téměř dvě stovky dobrovolníků. V ústavu pracuje placený koordinátor dobrovolníků na celý úvazek a dostalo se nám přesvědčivých důkazů, že jeho přítomnost je zde zdůvodněna a jeho mzda je dobře

vynaložena a bohatě vyvážena činností dobrovolníků, jak z pohledu odpracovaných hodin, tak z pohledu kvality péče.

### **Za třetí - dobrovolnictví není amatérismus.**

Zní to možná paradoxně, ale aby byla dobrovolná pomoc účinná, je potřeba její efektivní organizování. Dobrovolnictví ve světě dosáhlo takového rozsahu, že se vytvořil nový obor – management dobrovolnictví. Dobře připravený dobrovolnický program může zvýšit nejen výkonnost, ale i profesionalitu neziskové organizace a při tom nic neubírá z tvořivosti a spontaneity dobrovolníků.

Naše zkušenost je ale taková, že stále chybí dostatek dobře připravených míst pro dobrovolníky v organizacích. Naopak lidí, kteří chtějí jako dobrovolníci pomáhat, začíná přibývat, z našeho pohledu je jich dokonce hodně.

### **Za čtvrté – dobrovolníci nejsou levná pracovní síla.**

V posledních letech, tak jak se přece jen o dobrovolnictví dozvídá více lidí, se stává, že se na nás jako na dobrovolnické centrum obrátí zástupce organizace s tím, ať jim na určitý den pošleme určité množství dobrovolníků, protože je potřebují naléhavě na to a ono. Dobrovolná pomoc ale nemůže být předepsána, musí vyvěrat z potřeb a motivace dobrovolníků, zaměstnanců i vedení organizace a musí respektovat potřeby klientů či charakter služeb, které organizace poskytuje. Na druhé straně je několik málo omezení, které limitují činnost dobrovolníků. Mezi ně patří zásada, že dobrovolník by neměl nahrazovat práci profesionálů a dále že by neměl dělat činnosti, do kterých se nikomu nechce. Objednat si dobrovolníky jako předem připravený a hotový nástroj – o tom dobrovolnictví není.

Dnes, kdy je o problematice dobrovolnictví rozšířenější povědomí, vznikl ještě poslední, pátý mýtus – „**Dobrovolníci zvládnou všechno**“. Stává se, že společnost někdy nabyde dojmu, že dobrovolník může dělat vše, co je třeba, např. vedoucího bezdomovců, kteří by si nějakým způsobem vydělávali na živobytí. Vzhledem na nízkou motivaci bezdomovců by však dobrovolník nemohl být vedoucím týmu, ale spíše drábem. Pro někoho by ale potom mohla být rozhodující právě tato motivace (Tošner, 2008).

## 1.7 Bariéry dobrovolnictví

Můžeme s jistotou říci, že dobrovolnictví v některých organizacích funguje naprosto bezproblémově. Organizace s ním počítají, dobrovolníky mají zařazeny do svého týmu a spolupráce je přínosná pro obě strany. Naproti tomu ale také víme, že existují i taková zařízení, kde tomu tak není. Někdo o dobrovolníky nemá zájem, a proto je nevyužívá. Některé organizace by však zájem měly, kdyby... A příčinou toho, proč je zatím nemají, je celá řada bariér, se kterými se potýkají.

Chtěla bych také doplnit, že i když se dobrovolníci už do organizace dostanou, ještě to nemusí být přímá cesta k úspěchu. Existuje totiž i celá řada příčin, které dobrovolníky brzdí, po tom, co do organizace nastoupili. Všechny typy bariér budou popsány níže.

Ve všech situacích kvůli bariérám dochází ke znemožnění či znesnadnění cesty k něčemu, čeho chceme dosáhnout (Hartl, Hartlová 2009).

Dle mého názoru můžeme bariéry v dobrovolnictví rozdělit do dvou hlavních skupin a pod první skupinu můžeme vložit ještě dvě podskupiny:

- bariéry ve vstupu dobrovolnictví do organizace, nebo na jeho samém počátku
  - ze strany zařízení (vedení)
  - ze strany společnosti (veřejnosti)
- bariéry v dalším rozvoji (tzn. u dobrovolníků, kteří již činnost vykonávají)

### 1.7.1 Nejčastější bariéry nacházející se na straně zařízení

Tošner, Sozanská (2006) uvádějí, že dobrovolnictví může být pro organizaci výzva k ověření si smysluplnosti jejího počínání.

Tošner, Sozanská (2006) definují následující bariéry dobrovolnictví:

- pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků,
- nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků,
- nezájem o dobrovolníky,

- obavy z rizika úrazu,
- obavy ze zneužití klienta dobrovolníkem,
- nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka,
- pracovní vytíženost současných pracovníků,
- nedostatek informací o dobrovolnictví,
- názor, že u nás nejsou zájemci o dobrovolnictví.

### ***Pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků***

Pro získávání dobrovolníků existují dvě strategie, resp. cesty, po kterých se zařízení musí vydat, pokud by o služby dobrovolníků mělo zájem. Lze využít aktivního či pasivního přístupu (Frič, 2001).

#### Aktivní přístup

Mluvíme-li o aktivním přístupu při získávání dobrovolníků, jedná se o cílenou snahu o jejich získání. Organizace aktivně vstupují do různých sociálních prostředí (např. do škol) a na těchto místech prezentují své zařízení nebo projekt, kterým se zabývají. Jiným způsobem, který je také využíván, je adresné kontaktování vybraných osob v dané lokalitě. V některých organizacích se také využívá databáze vlastních dobrovolníků, kteří pomáhají podle svých časových možností a podle zaměření (Frič, 2001).

#### Pasivní přístup

Druhou možností, které se dá využít, je tzv. pasivní přístup. Ten vychází z myšlenky, že dobrovolník se má i dobrovolně přihlásit. Nepočítá se tedy s aktivním vyhledáváním. Organizace v tomto případě vyčkávají a ten, kdo je iniciativní, je právě dobrovolník, který se sám nabídne. V pasivním přístupu získávání dobrovolníků mohou být jejich zdrojem přátelské a neformální kontakty. V nich totiž dlí vyzkoušená důvěra, což je základem dobré spolupráce (Frič, 2001).

### ***Nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků***

Mnoho zaměstnavatelů se domnívá, že dobře, profesionálně řídit dobrovolníky není nutné. Myslí si, že se to nějakým způsobem zvládne a pověří starostí



o dobrovolníky např. sociálního pracovníka nebo jiného zaměstnance, který ve spolupráci s dobrovolníky nemá žádné zkušenosti a znalosti a hlavně na to nemá čas. V důsledku toho potom může vzniknout chaos, dotyčný nestíhá své povinnosti, vede dobrovolníky špatně a dochází k různým zbytečným nedorozuměním. Dobrovolníci potom nevědí, co mají dělat, nemají zpětnou vazbu a ztrácí chuť do práce. To bývá důvodem toho, že nakonec ze zařízení odcházejí. Proto je důležité, aby si zaměstnavatel uvědomil, že pokud chce využívat dobrovolníky, musí k tomu udělat i zázemí a musí určit jednoho člověka, který se jim bude věnovat – to je tzv. koordinátor dobrovolníků.

Pokud zaměstnavatel má zájem o dobrovolníky, není tento postup jediným řešením. Druhou možností je řízení dobrovolnictví zvenčí. Dobrovolníci tedy mohou být řízeni i odjinud, z tzv. dobrovolnického centra, kde pracují koordinátoři dobrovolníků.

Koordinátor, profesionál, který dobrovolníky vede, je nová profesní pozice, která obsahuje prvky sociální práce a personalistiky. Řídí se pravidly managementu dobrovolnictví, která jsou specificky upravena pro konkrétní klienty či služby (Management dobrovolnictví, 2011).

Koordinátor tedy musí mít určité množství znalostí a dovedností. Jeho úkolem je mimo jiné zajišťovat dobrovolníkům výcvik a pravidelné supervize. Je tedy pro ně velmi důležitou postavou, neboť se na něj dobrovolníci mohou kdykoli obrátit se svými problémy či situacemi, které nedokážou vyřešit. Je pro ně jakousi podporou a pomocí, ale zároveň i vedoucím (Lusková, 2003).

### ***Nezájem o dobrovolníky***

Stává se, že zařízení o dobrovolníky prostě nemá zájem, a to z různých důvodů. Někdy se pracovníkům zdravotních či sociálních zařízení může zdát, že jejich klientům nic nechybí. Proto ani nepocítují potřebu do svého kolektivu začleňovat někoho dalšího, jako je dobrovolník. Také se může stát, že zařízení nemá o dobrovolníky zájem proto, že si není jisté, co mu mohou dobrovolníci nabídnout. Stává se, že vedení organizace nemá dostatek informací.

Pravdou ale je, že dobrovolníci mají např. v sociálních zařízeních velké pole působnosti. Je to zvláště u imobilních klientů, kteří potřebují přítomnost dalších osob co nejvíce, aby jim obohatili jejich život (Aronová, 2008).

### ***Obavy z rizika úrazu***

Je pochopitelné, že se vedoucí různých zařízení mohou bát toho, co by se stalo, kdyby dobrovolník při výkonu dobrovolnické činnosti utrpěl nějaký úraz či způsobil nějakou škodu. Dobrovolník vykonává různé činnosti a někdy se při tom může zranit, může se cokoli stát. Dobré je však upozornit, že i na tyto skutečnosti má profesionálně řízené dobrovolnictví řešení.

Profesionálně řízené dobrovolnictví nabízí dobrovolníkům pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě a také úrazové pojištění. Jednou z možností, jak dobrovolníky takto pojistit, je zkontaktovat Národní dobrovolnické centrum HESTIA, které již zařídí veškeré náležitosti. Pojištění je v tomto případě zprostředkováno za předpokladu uzavření dohody o spolupráci s HESTIA. Ta spočívá v tom, že s dobrovolníky jsou uzavřeny dohody vymezující obsah i formu jejich činnosti. Tato činnost je evidována pro případ prokazování, že škoda nastala při dobrovolné činnosti. Informace, jako je např. výběr z možných pojištění, mohou zařízení najít na stránkách <http://www.dobrovolnici.hest.cz>. Pro pravidelné dobrovolníky existují tři druhy pojistných smluv, které se liší závažností škody, která by mohla nastat. Od toho je odstupňována výše pojistného. Informovat se ale lze také o pojištění pro krátkodobé akce, a to v rozsahu 1 den, 2–3 dny a 4–30 dnů (Tošner, 2011).

### ***Obavy ze zneužití klienta dobrovolníkem***

Ta zařízení, ve kterých dobrovolnictví nefunguje, se například mohou bát toho, že dobrovolník není člověk na svém místě a že může klienty nějakým způsobem využívat. I tato obava je pochopitelná. Každé zařízení přeci musí chránit bezpečnost a pohodu svých klientů. Proto se nemůžeme těmto jejich obavám divit.

Ovšem ne každý je do dobrovolnického programu přijímán. Existují preventivní opatření, jejichž účelem je předcházet patologickým situacím v dobrovolnické činnosti. Sem řadíme především povinný výcvik dobrovolníků a pravidelné supervize.

Součástí profesionálního přístupu k dobrovolnictví ve zdravotně sociální sféře je mimo jiné výcvik dobrovolníků. Břízová, Koubová (2008) uvádějí, že výcvikem dobrovolníků se také předchází budoucím nedorozuměním mezi dobrovolníkem, klientem a organizací. Také píší, že výcvik slouží dobrovolníkovi k utvrzení jeho motivací, ujasnění jeho role v dobrovolnickém programu. Výcvik je tedy jednou ze záruk pro zařízení, která dobrovolníkům nedůvěřují.

Vlastní příprava výcviku je náročná podle toho, jakou činnost bude dobrovolník vykonávat. Jedná-li se o jednoduchou, manuální činnost, stačí několikaminutové vysvětlení. Jestliže se ale dobrovolník bude podílet na pořádání větších akcí, je třeba ho dobře zaškolit. Pro dlouhodobou spolupráci, především právě v přípravě na spolupráci s klientem, je třeba i několikadenní výcvik. V případě výcviku dobrovolníků pro spolupráci s klienty bývá jeho součástí i psychodiagnostická část. Na výcvik je proto třeba klást velký důraz. Dobrovolník by měl po výcviku jasně vědět, co má dělat, měl by mít jasně definovanou náplň činnosti, která je také zakotvena ve smlouvě o spolupráci (Břízová, Koubová, 2008).

Další možností, jak chránit klienta, je umožnit dobrovolníkům účastnit se pravidelných supervizí. Během nich mohou dobrovolníci mimo jiné řešit společně situace, se kterými si neví rady, učit se novým dovednostem a přebírat zkušenosti od ostatních supervidovaných. Supervize je tedy jakýmsi vedením dobrovolnictví a dohledem nad jeho správným průběhem. Hawkins, Shohet (2004) uvádějí, že úkolem supervize je nejen rozvíjet dovednosti, porozumění a schopnosti supervidovaného, ale v závislosti na prostředí může mít i další funkce. Tošner, Sozanská (2006) píší, že supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.

Důležité je také říci, že dobrovolník má i svá práva a povinnosti (viz příloha 2). Jiří Tošner (2011) v Dokumentaci dobrovolnických center a programů udává výčet povinností dobrovolníka:

- splnit úkoly, ke kterým se zavázal,
- být spolehlivý,
- nezneužívat projevené důvěry,
- požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje,
- znát a brát na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.),
- být „týmovým hráčem“,
- ztotožňovat se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a dle toho ji navenek prezentovat.

O připravenosti dobrovolníků se zmiňuje Gjuričová (2008), že dobrovolnictví vykonávané ze záliby, ve prospěch jiných lidí, nebo v obecném zájmu, řízené a organizované především nestátními neziskovými organizacemi, a kterému předchází odborné vyškolení dobrovolníků pro výkon jejich činnosti, má s amatérismem, jehož společnými jmenovateli jsou neschopnost a nezpůsobilost vykonávat určitou činnost, pramálo společného.

#### ***Nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka***

Organizace se také může bát toho, že motivy dobrovolníků nejsou vždy čestné a správné. Dobrovolník se stává dobrovolníkem z rozličných příčin. Může mít celou řadu důvodů. Každý člověk má ke své činnosti motiv jiný. Motivы dobrovolníků by měl velmi dobře znát jejich koordinátor a podle toho se zařídit. I motivы jsou záležitost, kterou je třeba se zabývat v již zmiňovaném výcviku dobrovolníků. Zjišťování motivů k dobrovolné činnosti je jeho důležitá součást.

Několik nesprávných až nebezpečných motivů k dobrovolné činnosti definovali Tošner, Sozanská (2006):

- Soucit vedoucí k degradaci klienta.
- Nepřiměřená a zbytečná zvědavost.
- Služba pramenící z pocitu povinnosti.
- Skutkaření, snaha něco si zasloužit.

- Touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu.
- Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství.
- Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti.
- Nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi.
- Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv.

Naproti tomu existuje i celá řada motivací pozitivních. Motivy k dobrovolné činnosti zkoumala ve své bakalářské práci D. Niklová (2001), která je ve výzkumu zjišťovala od dobrovolníků. Podle D. Niklové (2001) jsou nejčastější důvody dobrovolníků, proč činnost vykonávat:

- možnost dělat smysluplnou a užitečnou práci,
- pomáhat někomu, kdo to potřebuje,
- možnost uplatnit své dovednosti, zkušenosti,
- získání nových kontaktů a přátel a další.

### ***Pracovní vytíženost současných pracovníků***

Mnoho lidí se domnívá, že přítomnost dobrovolníků v organizaci znamená spíš přítěž než pomoc. Panují takové předsudky, že pracovníci se budou kromě klientů muset starat ještě o dobrovolníky. V praxi tomu tak ale být nemá. Dobrovolníky má řídit jejich koordinátor. Není od věci, když je v zařízení na plný úvazek zaměstnán právě koordinátor, který se dobrovolníkům může věnovat. Ostatní pracovníci s nimi čas trávit nemusí.

Koordinátor může být buď zaměstnaný v zařízení, nebo vyslaný z dobrovolnického centra. Je to nová profesní pozice, která obsahuje prvky sociální práce a personalistiky (Management dobrovolnictví, 2011).

### ***Nedostatek informací o dobrovolnictví***

Především nedostatek informací o dobrovolnictví je často příčinou nedůvěry a neochoty s dobrovolníky spolupracovat.

Pokud zařízení nejsou informována o tom, co přináší dobrovolnictví, je pochopitelné, že se mu může snažit vyhýbat. Velmi výstižně se vyjádřili o neinformovanosti v dobrovolnictví Novotný a Stará (2002), kteří píší, že častým argumentem proti činnosti dobrovolníků v organizacích může být tvrzení: „Vždyť jsou to jen laici! Kdyby bylo více peněz, mohli by to vše dělat profesionálové, psychologové sociální pracovníci a ...“

Aby mohlo dobrovolnictví úspěšně fungovat, je třeba o něm informace mít. Mohlo by se totiž stát, že zůstane nepochopeno. V současné době existuje celá řada zdrojů, z nichž můžeme informace čerpat. Dají se tedy získat na mnoha místech. Mnohokrát zmiňovaným autorem a vlastně nejvýznamnější osobností zabývající se dobrovolnictvím je Jiří Tošner. Jeho společná publikace s Olgou Sozanskou z roku 2006, s názvem *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, podává vyčerpávající informace o dobrovolnících a jejich aktivitách. Další spolehlivé zdroje jsou mimo jiné internetové stránky [www.hest.cz](http://www.hest.cz) či [www.dobrovolnik.cz](http://www.dobrovolnik.cz).

### *Názor, že u nás nejsou zájemci o dobrovolnictví*

Často kolem sebe slýcháváme názory, že není možné, aby chtěl někdo vykonávat nějakou činnost zadarmo. Je pravda, že někdo by se do ní pustit nechtěl. Ne každý má čas a chuť věnovat se mimo svoji práci a rodinu někomu „cizímu“, nebo něčemu, co mu nebude přinášet žádnou viditelnou odměnu. Je pochopitelné, že v některých případech to může být pravda. V mnoha ale také nemusí. Důkazem je internetová stránka [www.dobrovolnici.cz](http://www.dobrovolnici.cz), která mimo jiné shromažďuje inzeráty lidí, kteří by rádi jako dobrovolníci pomáhali.

### **1.7.2 Nejčastější bariéry k dobrovolnictví ze strany společnosti**

Bariéry dobrovolnictví se nenachází pouze na straně zdravotních a sociálních zařízení. Stává se, že je tomu i naopak. To znamená, že bariéry vznikají přímo uvnitř veřejnosti. Z určitých důvodů lidé na dobrovolnictví pohlížejí s výhradami, nebo prostě jen existují okolnosti, kvůli kterým dobrovolníky dělat nemohou.

Frič a Pospíšilová (2010) se ve svém velkém výzkumu Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století věnovali mimo jiné také bariérám ze strany veřejnosti. Ptali se lidí, kteří se dobrovolnictví nevěnují, co jim v tom brání, z jakých příčin se do dobrovolnictví nezapojují. Okruh otázek rozdělili do tří skupin, tzv. faktorů a respondenti odpovídali následovně (Frič, Pospíšilová, 2010):

- faktor zaneprázdněnosti
  - přílišné zaneprázdnění jinými činnostmi - 57% respondentů
  - náročná situace v práci – 46% respondentů
- faktor sdílené kultury
  - nikdo o dobrovolnickou činnost nepožádal – 42% respondentů
  - nezájem – 42% respondentů
  - pocit, že o to nikdo nestojí – 33%
  - neví, kde začít – 31% respondentů
- faktor neosobních limitů
  - zdravotní problémy – 41% respondentů
  - problém s dojížděním – 22% respondentů
  - chybí hlídání dětí – 17% respondentů

Z tohoto výzkumu je patrné, že bariér ze strany společnosti opravdu není málo. Každý, kdo dobrovolnictví svůj čas nevěnuje, pro to má pochopitelně svůj osobní důvod.

### **1.7.3 Nejčastější bariéry v činnosti dobrovolníků, kteří již dobrovolnickou činnost vykonávají**

Skutečnosti, které brzdí dobrovolníky, kteří již v organizacích působí, definovali ve svém díle Tošner, Sozanská (2006):

- Zjistí velký rozdíl mezi jejich očekáváním a skutečnou činností.
- Mají pocit, že jejich činnost je k ničemu.
- Nedostanou žádnou zpětnou vazbu, ani pochvalu či ocenění.

- Úkoly jsou příliš rutinní, žádná rozmanitost.
- Cítí nedostatečnou podporu spolupracovníků.
- Úkol či tým nepřináší žádnou prestiž.
- Činnost jim nedává možnost osobního růstu
- Mají příliš malé možnosti projevit iniciativu či tvořivost.
- Cítí napětí mezi spolupracovníky.

Všechny tyto skutečnosti činnost dobrovolníkům znesnadňují. Může se stát, že dobrovolník přichází do organizace s velikým nadšením, se svými představami a nápady. Brzy na to se však může objevit některá z překážek. Radost z dobrovolnictví a touha lidem pomáhat se náhle začne vytrácet. Proto by měl koordinátor naplno o své dobrovolníky pečovat. Je velmi potřebné dobrovolníky podporovat a dát jim možnost, aby projevili svoji vlastní iniciativu.



## **2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY**

### **2.1 Cíl práce**

- Hlavní cíl: Zmapovat nejčastější bariéry dobrovolnictví ze strany zdravotně sociálních zařízení v České republice
- Dílčí cíl: Zmapovat možnosti překonání bariér u organizací, které dobrovolníky využívají

### **2.2 Hypotézy**

- Bariérou dobrovolnictví je nedostatek informací o dobrovolnictví.
- Bariérou dobrovolnictví je pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků

## **3. METODIKA**

### **3.1 Použité metody a realizace výzkumu**

Pro práci byl využit kvantitativní výzkum. Jedná se o metodu dotazování, techniku polostrukturovaného dotazníku.

Dotazník byl vytvořen elektronicky. Respondentům byl následně odeslán na jejich elektronické adresy e-mail s odkazem pro vyplnění dotazníku. Do e-mailu jsem uvedla instrukce, jak postupovat při vyplňování odpovědí, krátké informace o zaslaném dotazníku a délce jeho vyplňování (přibližně 3–5 minut) a poděkování. Email se podařilo rozeslat přibližně během patnácti minut pomocí internetové databáze pro získávání dat. Data do této databáze byla získána z veřejně dostupného registru poskytovatelů sociálních služeb na internetu a ze stejně dostupného seznamu nemocnic, a to pomocí jednoduchého scriptu napsaného v jazyku BASH. E-maily byly následně jménem autorky bakalářské práce odeslány respondentům pomocí technologie PHP. Export nasbíraných dat postupně probíhal do počítačového programu Microsoft Office Excel 2007, kde došlo k dalšímu grafickému vyjádření a statistickému zpracování pomocí základních funkcí – COUNTIF, CHITEST.

Systém, který umožňoval vyplnění dotazníku, byl dostupný pro zařízení dostatečně dlouhou dobu, a to od 18. 1. 2011 do 30. 3. 2011. Tímto datem je ohraničeno zpřístupnění do systému. První odpovědi respondentů se objevovaly již 18. 1. 2011, poslední dotazník byl vyplněn 17. 3. 2011.

Dotazník se skládal celkem z dvanácti otázek. V prvních dvou otázkách jsem zjišťovala, která zařízení se výzkumu účastnila, zda se jedná o registrovaného poskytovatele sociálních služeb či nemocnici. U zařízení sociálních služeb mě zajímalo vymezení konkrétnější (domov pro seniory, denní stacionář,...). Důležitá byla třetí, rozřazovací otázka, která výzkumný soubor rozdělila na zařízení, která využívají činnosti dobrovolníků a na ta, která jejich činnosti nevyužívají. Respondenti, kteří

na tuto otázku z nějakého důvodu neuvedli odpověď, byli z dalšího výzkumu vyřazeni. Podle kritéria, zda v organizacích působí dobrovolníci, se odvíjel další okruh otázek a to následujícím způsobem. Otázky č. 4, 5, 6 a 7 byly určeny zařízením bez dobrovolníků, otázky 8, 9, 10, 11 a 12 zařízením s dobrovolníky.

### **3.2 Charakter zkoumaného souboru**

Výzkum v mé bakalářské práci byl proveden ve zdravotnických a sociálních zařízeních v České republice. Respondenty tvořili ředitelé, popř. pověření pracovníci registrovaných organizací sociálních služeb a nemocnic. Adresy na respondenty byly získány z veřejně dostupných internetových stránek, konkrétně se jedná o Registr poskytovatelů sociálních služeb - [registr.mpsv.cz](http://registr.mpsv.cz) a seznam nemocnic ze zdroje [seznamnemocnic.blogspot.com](http://seznamnemocnic.blogspot.com). Seznam nemocnic zahrnoval fakultní i jiné nemocnice v České republice.

Zdravotnická a sociální zařízení jsou zkoumána jako jeden soubor. Základním souborem bylo celkem 3727 zdravotně sociálních zařízení (3685 zařízení sociálních služeb, 42 nemocnic). Jelikož ale celková návratnost dotazníků byla 39 %, výzkumný soubor potom tvořilo „pouze“ 1458 zařízení. Z toho se jedná o 1444 registrovaných poskytovatelů sociálních služeb (tedy 99 % výzkumného souboru) a 14 nemocnic (1 % výzkumného souboru).

## 4. VÝSLEDKY

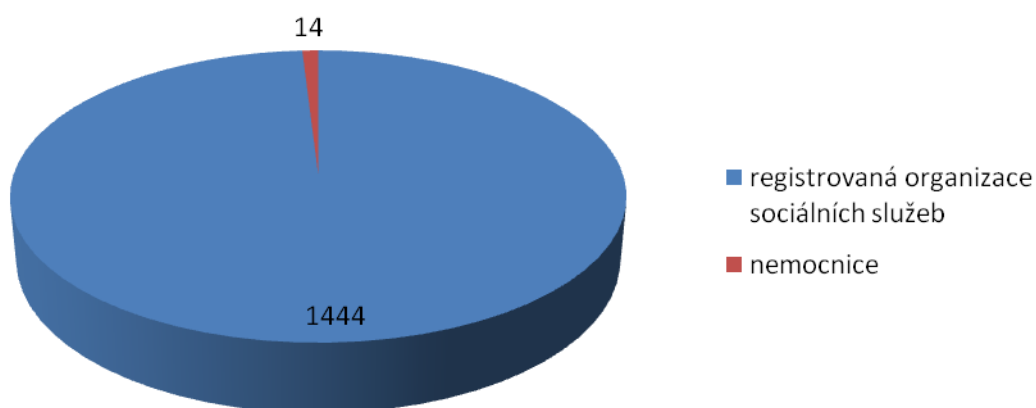
### 4.1 Výsledky dotazníku

V grafech je uvedeno číselné zastoupení odpovědí z dotazníku. Hodnoty, u kterých je to možné, jsou převáděny na procenta pod grafem.

**Otázka č. 1 – Do jaké skupiny se řadí Vaše zařízení?**

Graf č. 1

### Respondenti



Zdroj: vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že z celku 1444 zdravotnických a sociálních zařízení většinou část výzkumného souboru tvoří registrované organizace sociálních služeb.

Ve výzkumu jsou zastoupeny v 99 %. Nemocnic, které se výzkumu účastnily, je ve výzkumném souboru 1 %.

**Otázka č. 2 – Označte zařízení, které odpovídá Vašemu.**

Tato otázka byla určena pouze registrovaným zařízením sociálních služeb. Některá zařízení mohou zahrnovat několik nabízených možností najednou (např. domov pro seniory společně s domovem se zvláštním režimem...), respondenti mohli tedy označit více odpovědí.

**Tabulka č. 1 - Zařízení sociálních služeb**

Týdenní stacionář	51
Domov pro seniory	262
Domov se zvláštním režimem	104
Chráněné bydlení	99
Azylový dům	123
Dům na půl cesty	30
Centrum denních služeb	147
Denní stacionář	164
Domov pro osoby se zdravotním postižením	117
Zařízení pro krizovou pomoc	60
Nízkoprahové denní centrum	68
Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	145
Noclehárna	42
Terapeutická komunita	8
Sociální poradna	308

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky vyplývá, že největší zastoupení v zařízeních sociálních služeb má ve výzkumném souboru sociální poradna (308 respondentů). Časté zastoupení má také

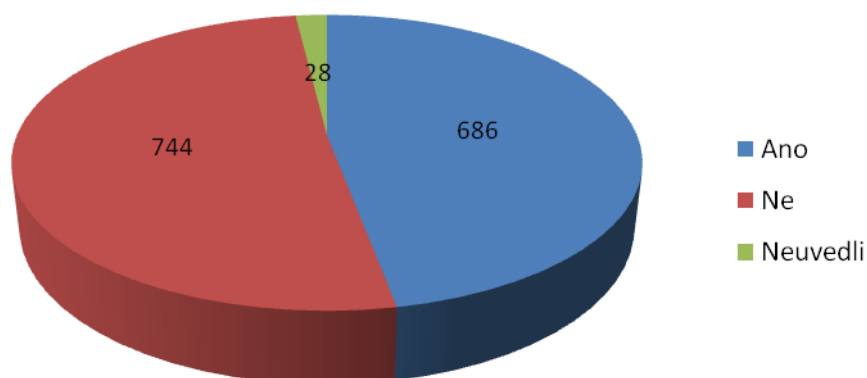
domov pro seniory (262 respondentů) a denní stacionář (164 respondentů). Naopak výrazně nízké zastoupení má terapeutická komunita (pouze 8 respondentů) a dům na půl cesty (30 respondentů).

### **Otázka č. 3 – Působí ve Vašem zařízení v současné době dobrovolníci?**

Třetí otázka je **rozřazovací**. Pro další výzkum od sebe odděluje zdravotní a sociální zařízení, která dobrovolníky využívají a ta, která je zatím nevyužívají. Od toho, zda zařízení dobrovolníky mají či nemají, se odvíjí pokládání dalších otázek.

**Graf č. 2**

### **Dobrovolníci ve zdravotních a sociálních zařízeních**



Zdroj: vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že dobrovolnictví funguje téměř v polovině zkoumaných zařízení. Něco přes polovinu organizací dobrovolníky nevyužívá.

Převodem na procenta zjistíme, že dobrovolníky využívá 47 % organizací zkoumaného souboru, dobrovolníky nevyužívá 51 % a odpověď neuvedla 2 % organizací.

Ti, kteří na třetí otázku z nějakého důvodu neodpověděli, jsou z dalšího výzkumu vyřazeni. Soubor, s kterým bude dále pracováno, je tedy **744** zařízení, která dobrovolníky nevyužívají a **686** zařízení, která je využívají.

Následující blok otázek (číslo 4, 5, 6 a 7) je určen pouze zařízením, která dobrovolníky nevyužívají.

Otázka č. 4 – *Máte zájem s dobrovolníky spolupracovat?*

Graf č. 3



Zdroj: vlastní výzkum

Graf udává informaci, že nejvíce zařízení, která s dobrovolníky nespolupracují, by o jejich služby měla zájem. Z celkového počtu 744 zařízení, která jsou touto otázkou sledována, takto odpovědělo 348, což představuje 47 % ze zkoumaných zařízení, která dobrovolníky nevyužívají. 213 zařízení, což je 29 %, naopak o dobrovolníky zájem

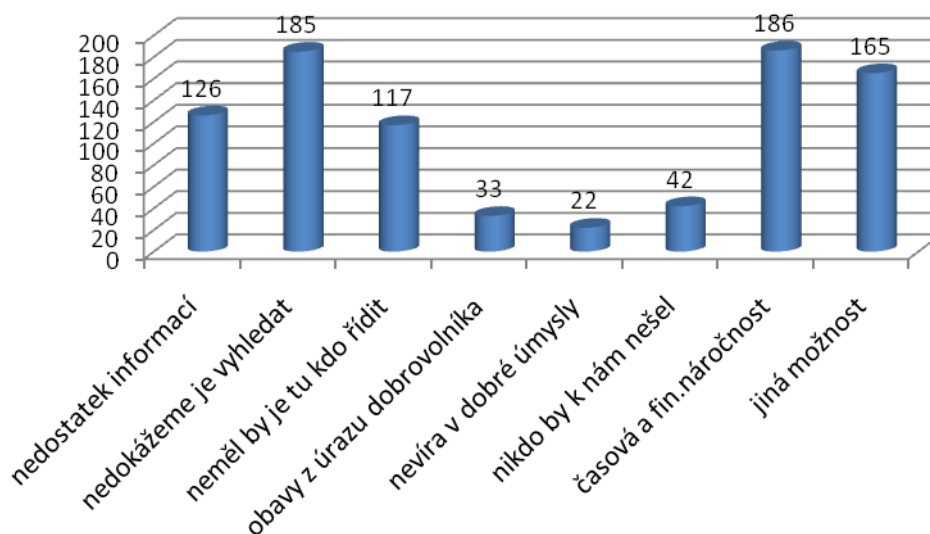
nemá, protože je dle jejich názoru nepotřebují. Nejméně organizací (2 %) udalo odpověď, že o dobrovolníky zájem nemá, protože s nimi má špatné zkušenosti. 35 respondentů, což je 5 %, odpověď z nějakého důvodu neudalo.

#### **Otázka č. 5 - Jaké bariéry v souvislosti s dobrovolníky vnímáte?**

V této otázce měla zařízení možnost označit více odpovědí, jelikož mohou pociťovat více bariér najednou. Výčet bariér však nebyl úplný a zařízení mohou pociťovat i mnohé další. Proto zde byl prostor i pro volné slovní vyjádření pomocí možnosti „jiná možnost“.

**Graf č. 4**

#### **Bariéry v zařízeních bez dobrovolníků**



Zdroj: vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že bariéry dobrovolnictví jsou v zařízeních zastoupeny v hojném počtu. Největší podíl bariér, které zdravotní a sociální zařízení k rozvoji dobrovolnictví pociťují, je „Časová a finanční náročnost“, kterou označilo 186 respondentů. Téměř stejný počet zařízení označilo možnost: „Nedokážeme dobrovolníky vyhledat a získat“.



Naopak nejméně respondentů, konkrétně 22, nedůvěřuje v dobré a čestné motivy dobrovolníků. Podobně nízké zastoupení má i obava z možného vzniku úrazu dobrovolníka (33 respondentů) a přesvědčení, že by do zařízení nikdo dobrovolníka dělat nešel (42 respondentů).

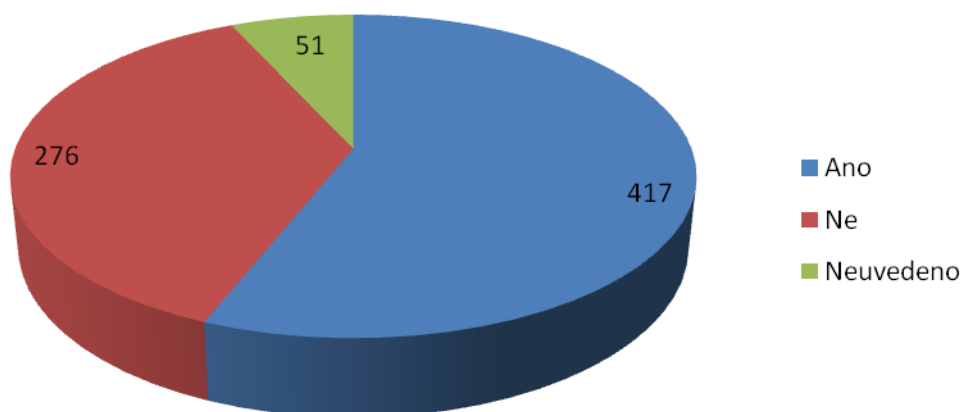
165 respondentů v této otázce využilo možnosti volného vyjádření. Měli možnost dopsat svoji vlastní odpověď a počet těchto odpovědí se v grafu nachází ve sloupci „jiná možnost“. Mezi nejčastější z nich patřily např.:

- Podle našich zkušeností se investice do dobrovolníka nevyplatí - kvalitně pracující dobrovolník vyžaduje zaškolení a načerpání zkušeností, takováto "výchova" dobrovolníka se vrátí pouze v případě, pokud dobrovolník vydrží dostatečnou dobu a dle naší praxe je životnost dobrovolníků poměrně nízká.
- Při současných početních stavech personálu v sociálních službách se zaměstnanci nemohou věnovat klientům, a ještě současně dohlížet na dobrovolníky, za které v podstatě odpovídají. Není prostor a čas se tomu věnovat.
- Málokdy se najde vyhovující dobrovolník, který nám skutečně pomůže a není jen zátěží. Také se bojíme jejich nespolehlivosti.
- Nemají potřebné dovednosti, je proto příliš riskantní nechat je pracovat s klientem. Pro práci jsou nutné odborné znalosti.
- Není zájem ze strany občanů, nikdo k nám nechce dobrovolně a bezúplatně chodit pracovat.
- Zkoušeli jsme, bohužel, když zjistili kolik je to práce, dlouho nevydrželi.
- Zákonné podmínky, školení, registr,... administrativa s tím spojená, nesmyslná legislativa. Dobročinnost si mohou dovolit jen lidé, kteří jsou finančně zajištěni. Špatná zkušenost - nezodpovědnost ve smyslu docházení na předjednané aktivity (pokud chybí morální kredit, není šance postavit vztah na důvěře, zákoník práce uplatnit nelze)
- Pokud je někdo dobrovolník, znamená to, že pracuje zdarma???
- Byli by tu k ničemu...
- Já důvěřuji, uživatelé služby nikoliv.

Otázka č. 6 – *Myslíte si, že by uživatelé Vašich služeb uvítali činnost dobrovolníků?*

Graf č. 5

### Uvítali by klienti dobrovolníky?

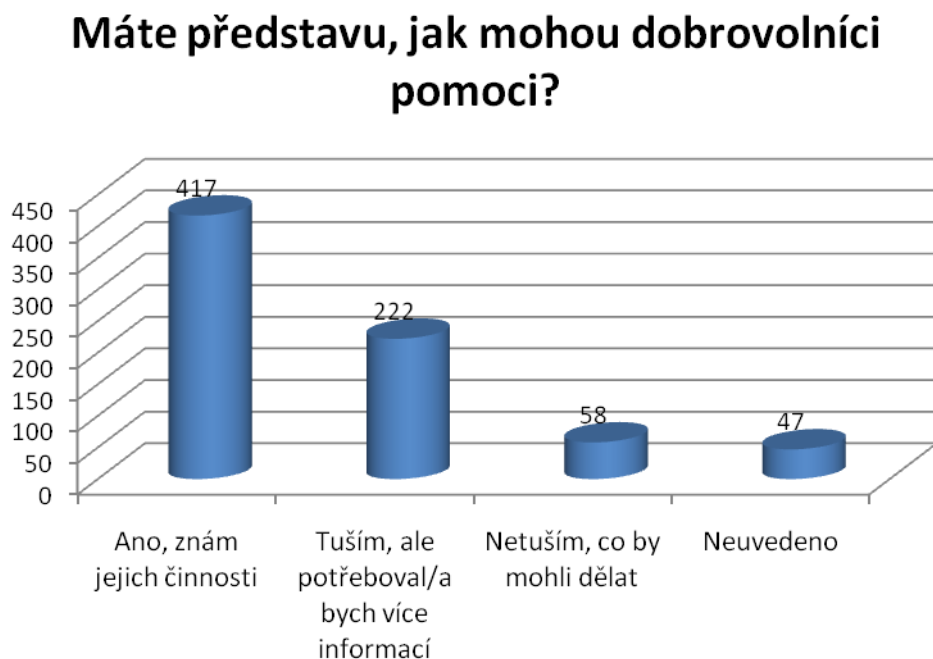


Zdroj: vlastní výzkum

Z grafu je patrné, že 417 respondentů (tedy 56 %) se domnívá, že by jejich klienti měli zájem o činnost dobrovolníků, naopak 276 zařízení (tedy 37 %) se domnívá, že klienti zájem o dobrovolníky nemají. 51 (7 %) zbývajících zařízení na tuto otázku neodpovědělo.

**Otázka č. 7 – Máte představu, jak mohou dobrovolníci pomoci?**

**Graf č. 6**



Zdroj: vlastní výzkum

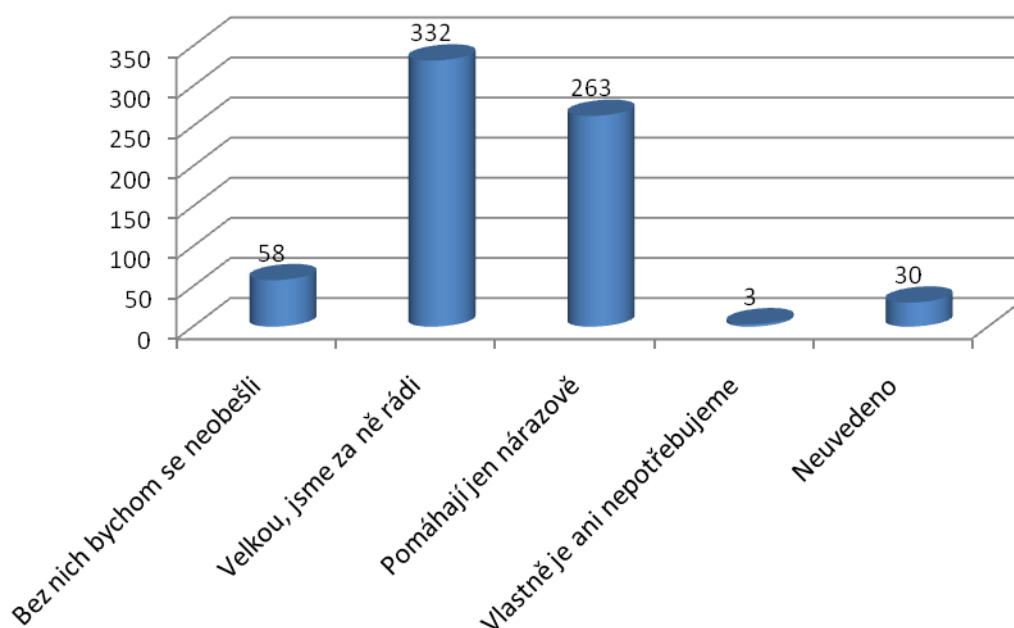
Z grafu je patrné, že 417, tedy 56 % zařízení, která dobrovolníky nevyužívají, se domnívá, že jejich činnosti zná. Naopak 58 zařízení (6 %) neví, co je náplní činnosti dobrovolníků a tedy netuší, co by u nich mohli dělat. 222 respondentů, tedy 30 %, říká, že tuší, jaká je náplň dobrovolnické činnosti, ale potřebovali by více informací. Ostatní zařízení (47, tedy 6 %) na otázku odpověď neuvedla.

**Touto otázkou byl výzkum v zařízeních, která dobrovolníky nevyužívají, ukončen. Následující otázky – číslo 8, 9, 10, 11 a 12 jsou určeny zařízením, která s dobrovolníky v současné době spolupracují.**

**Otázka č. 8 – Jak velkou roli pro vás dobrovolníci hrají?**

**Graf č. 7**

**Jak velkou roli pro Vás dobrovolníci hrají?**



Zdroj: vlastní výzkum

Největší počet zařízení, konkrétně 332 (48,4 %), udává odpověď, že pro ně dobrovolníci hrají velkou roli a jsou rádi, že je mají. V 263 zařízeních, tedy ve 38,3 %, pomáhají dobrovolníci jen nárazově.

Pouze 3 zařízení (0,4 %) uvedla, že dobrovolníky vlastně nepotřebují. Naopak 58 respondentů (8,5 %) udává, že dobrovolníci jsou pro ně natolik důležití, že by se bez nich neobešli.

Zbývajících 30 organizací (4,4 %) na otázku odpověď neuvedlo.

## Otázka č. 9 – Jak jste se k dobrovolníkům dostali?

Graf č. 8



Zdroj: vlastní výzkum

Nejvyšší počet zařízení (292, tj. 43 %) udává, že dobrovolníci se jim sami nabídli. 226 respondentů, tj. 33 %, odpovědělo, že o dobrovolníky měli zájem, a proto je sami vyhledali. Pouze 13 zařízení (2 %) se k dobrovolníkům dostala podle vzoru jiných, která dobrovolníky využívala. 41 respondentů (6 %) se řídilo doporučením jiných zařízení. 42 organizací (6 %) odpověď z nějakého důvodu neuvedlo.

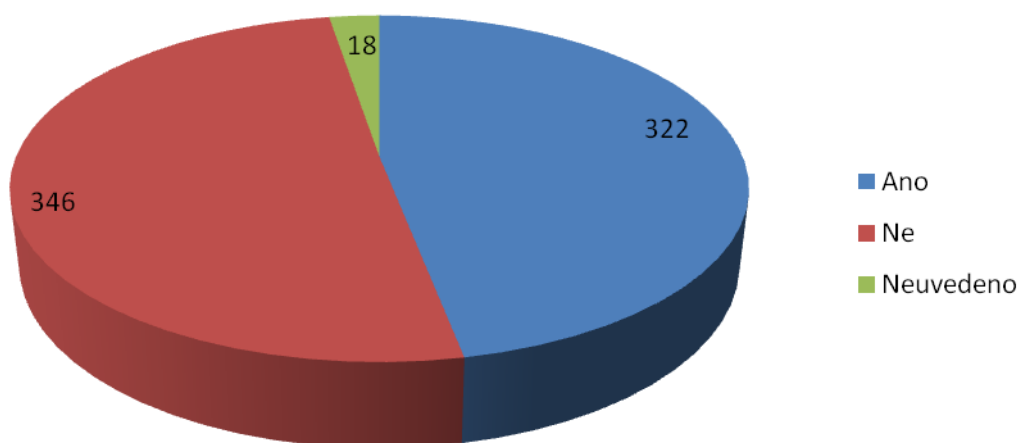
Respondenti měli možnost využít i volného slovního vyjádření v případě, že by jim žádná z možností nevyhovovala. Ti jsou zařazeni do sloupce „jinak“. Mezi nejčastější odpovědi z možnosti „jinak“ patřily např.:

- Na začátku jsme je vyhledali sami, nyní se hlásí tolik zájemců, že si vybíráme.
- Navázali jsme spolupráci se SŠ, nabízíme dobrovolnou činnost praktikantům, exkurzím + spolupráce s MÚ a osobami pobírající dávky pomoci v hmotné nouzi.
- Spolupráce s koordinátorem dobrovolníků magistrátu.
- Školy + známí.
- Na základě našeho požadavku je vyhledalo dobrovolnické centrum.
- Sami dobrovolníky hledáme, oslovují nás ale i sami lidé, popř. klienti nebo současní dobrovolníci přivedou známé.
- Původní praktikanti - vykonávali u nás odbornou praxi, po té se stali dobrovolníky.
- Prezentace pro nábor dobrovolníků, plakáty s nabídkou, centrum pro komunitní práci.

**Otázka č. 10 - Nacházely se v cestě k rozvoji dobrovolnictví u Vás nějaké překážky?**

**Graf č. 9**

**Nacházely se na cestě k rozvoji dobrovolnictví u Vás nějaké překážky?**



Zdroj: vlastní výzkum

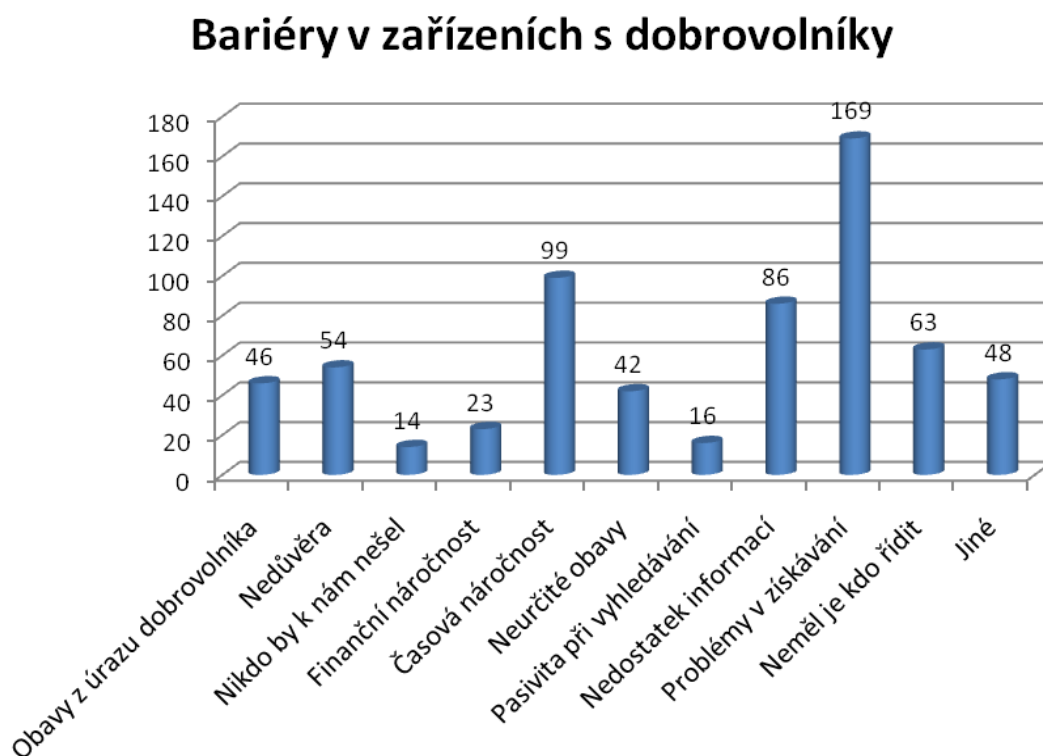
Přibližně polovina (364, tj. 50,4 %) zařízení odpověděla, že žádné bariéry při zavádění dobrovolnictví do jejich organizace nepocítovala, 322 respondentů (46,9 %) s bariérami dobrovolnictví zkušenost má. Ostatní zařízení (celkem 18, tj. 2,6 %) odpověď neuvedla.

Poslední dvě otázky (č. 11 a č. 12) byly určeny pouze pro zařízení, která s bariérami v rozvoji dobrovolnictví mají zkušenost, tj. pro 322 zařízení.

### Otázka č. 11 – S jakými bariérami na cestě k rozvoji dobrovolnictví jste se setkali?

V otázce č. 11 měla zařízení možnost volit více odpovědí, poněvadž mohou pociťovat více bariér. V tomto případě jsou tedy výsledky vyjádřeny pouze v číselné podobě, převádět na procenta nelze.

Graf č. 10



Zdroj: vlastní výzkum

V důsledku malého prostoru v grafu jsou uvedeny pouze zkrácené názvy. Přesné znění bariér:

- Obavy z možného vzniku úrazu dobrovolníka.
- Nedůvěra v dobré a čestné motivy dobrovolníka.
- Báli jsme se, že by k nám dobrovolníka nikdo dělat nešel.
- Bylo to pro nás finančně náročné.



- Bylo to pro nás časově náročné.
- Neurčité obavy
- Vlastní pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků
- Počáteční nedostatek informací.
- Problémy ve vyhledávání a získávání dobrovolníků.
- Neměl je u nás kdo řídit.
- Jiná možnost.

Z odpovědí nejvyšší hodnotu má možnost „Problémy ve vyhledávání a získávání dobrovolníků“ (169 respondentů). Nemalou hodnotu mají i bariéry „Časová náročnost“ (99 respondentů), „Počáteční nedostatek informací“ (86 respondentů) nebo „Neměl je u nás kdo řídit“ (63 respondentů). Žádná z bariér nezůstala bez označení. Naopak jako nejmenší bariéru vnímají zařízení „Obavy, že by k nám nikdo dobrovolníka dělat nešel“ (pouze 14 respondentů). Jen 16 zařízení označilo jako bariéru v dobrovolnictví „Pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků“.

Respondenti měli opět možnost volně slovně se vyjádřit, pokud ve výčtu bariér nenašli takovou, se kterou se sami setkaly. Mezi nejčastější odpovědi z možnosti „Jiná možnost“ patřily např.:

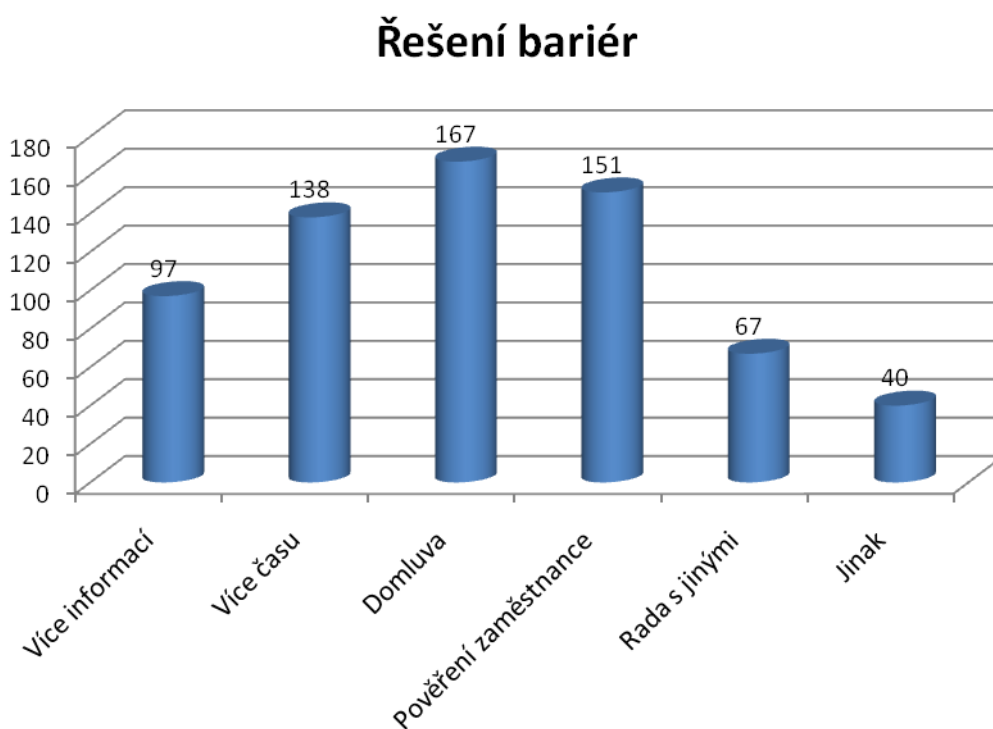
- Vyjasnění rolí dobrovolníků a prezentace této role klientům, kterým pomáhají.
- Byrokracie.
- Je nutné věnovat dost času koordinaci dobrovolníků, dát jim prostor pro jejich dotazy, poradit jim, případně je vést.
- Nedostatečné personální zajištění, které by se dobrovolníkům mohlo zcela věnovat.
- Museli jsme naučit personál, aby nebral dobrovolníka jako někoho, kdo do jeho práce zasahuje, ale kdo ji naopak velmi ulehčuje. Pracovníci nevěděli, co budou dobrovolníci dělat, báli se, že jim vezmou práci, že je to pro ně konkurence, brali je jako cizí element.

- Sladit možnosti a představy dobrovolníků s našimi potřebami (využíváme dobrovolníků z úřadu práce).
- Nemají požadované vzdělání.
- Být dobrovolníkem u klienta s poruchou autistického spektra je velmi náročné, z hlediska všech projevů, které k této diagnóze patří. Např. pro dobrovolníky bylo těžce akceptovatelné, že o ně dítě s autismem nejeví dlouho zájem, i když oni se velice snaží se dítěti přiblížit. Dobrovolník tedy často neměl zpětnou vazbu od klienta, zda chce, aby s ním dále byl. Toto musel nahrazovat supervizor, ale přesto pro některé dobrovolníky je to velmi obtížné přijmout (tyto specifické autistické projevy)
- Nerespektování poslání a cílů zařízení (např. přepečování soběstačnějších klientů).
- Neměli jsme stanovená pravidla a koncepci.
- Pojištění dobrovolníků.

### Otázka č. 12 – Jak jste se vypořádali s překážkami na cestě k rozvoji dobrovolnictví?

V poslední otázce měla zařízení opět možnost volit více odpovědí, jelikož cest, díky kterým bariéry k dobrovolnictví vyřešili, mohlo být několik. Proto opět nejsou hodnoty vyjádřeny v procentech, ale číselně.

Graf č. 11



Zdroj: vlastní výzkum

V grafu jsou uvedeny opět zkratky bariér, mezi kterými zařízení volila. Respondenti označovali tyto možnosti:

- Více jsme se informovali.
- Věnovali jsme dobrovolnictví více času.
- Domluvou, komunikací.
- Pověřili jsme starostí o dobrovolníky u nás některé/ho zaměstnance.

- Poradili jsme se s jinými organizacemi.
- Jiná možnost.

Největší počet zařízení – 167, udává, že bariéry dobrovolnictví vyřešili domluvou, komunikací. 151 zařízení se s překážkami vyrovnala tím, že pověřila starostí o dobrovolníky některé/ho zaměstnance v organizaci. 138 zařízení věnovalo dobrovolnictví více času.

Nejméně využívali respondenti možnosti „Jiná možnost“ (pouze 40 zařízení). Možnost „Poradili jsme se s jinými organizacemi“ označilo 67 zařízení.

Kromě vyjmenovaných bariér měla zařízení opět možnost vyjádřit své vlastní řešení bariér k dobrovolnictví. Nejčastější odpovědi z možnosti „Jiná možnost“ byly např:

- Předali jsme starost o dobrovolníky akreditovanému dobrovolnickému centru.
- Na počátku bylo třeba stanovit si vlastní vizi v získávání dobrovolníků a v jejich práci s nimi (školení, motivace).
- Pracovník domova je proškolen z výchovy k dobrovolnictví.
- Ještě nevypořádali, stále je jich málo. Dobrovolník je vzácné a rychle se kazící zboží.
- Cílená trpělivá práce věnovaná této problematice.
- Úzká spolupráce s koordinátorkou.
- Napsali jsme žádost o grant, zajistili potřebnou dokumentaci a stabilizovali požadavky na dobrovolníky.
- Na výzvy našeho pracoviště reagovalo málo dobrovolníků, proto jsme se obrátili na střední a vysoké školy, které nám je zajistily.
- Především: děláme si kvalitní školení a psychologické testy.
- Jasná formulace pravidel a vstupních požadavků.

## 4.2 Ověřování hypotéz

Stanovené hypotézy pro kvantitativní výzkum jsou:

- Bariérou dobrovolnictví je nedostatek informací o dobrovolnictví.
- Bariérou dobrovolnictví je pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků

Stanovené hypotézy jsou ověřovány na odpovědích respondentů, kteří se s bariérami na cestě k rozvoji dobrovolnictví setkali a museli vypořádat. Grafické znázornění udává graf č. 10.

Pro potvrzení pravdivosti těchto hypotéz bylo požadováno, aby si danou variantu bariéry vybralo alespoň 20 % dotázaných. To znamená, že předpokládám, že alespoň jedna pětina zařízení odpoví, že jejich bariérami na cestě k rozvoji dobrovolnictví byla pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků a počáteční nedostatek informací.

Pomocí funkce CHITEST byla v počítačovém programu Microsoft Office Excel 2007 statisticky ověřována pravdivost hypotéz. Hranice pro zamítnutí hypotézy je stanovena na 5% hladinu významnosti. Výpočty jsou uvedeny v následujících tabulkách:

**Tabulka č. 3**

<b>Počáteční nedostatek informací</b>	pozorované četnosti	očekávané četnosti
ano	86	64,4
ne	236	257,6
<b>Celkem</b>	<b>322</b>	<b>322</b>
<b>dosažená hladina významnosti <math>p &lt; 0,1\%</math></b>	<b>0,26%</b>	

Zdroj: vlastní výzkum

**Tabulka č. 4**

<b>Pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků</b>	pozorované četnosti	očekávané četnosti
ano	<b>16</b>	<b>64,4</b>
ne	<b>306</b>	<b>257,6</b>
Celkem	322	322
<b>dosažená hladina významnosti <math>p &lt; 0,1\%</math></b>	<b>0,00%</b>	

Zdroj: vlastní výzkum

Testovaná nulová hypotéza  $H_0$  v obou případech zněla: Zastoupení odpovědi „ano“ pro konkrétní bariéru je 20 %, čili dvacet procent respondentů vnímá nedostatek informací a pasivitu jako bariéru dobrovolnictví. Z výsledků je patrné, že dosažená hladina významnosti nedosáhla 5 % ani u jedné z nulových hypotéz, proto ani jedna z nich neplatí.

V prvním případě je zjištěný rozdíl způsoben ještě větším než 20% zastoupením odpovědi „ano“. Celých 27 % respondentů (86 z 322) označilo informační bariéru za významnou. Tím byla prokázána platnost první hypotézy: Bariérou dobrovolnictví je nedostatek informací o dobrovolnictví.

Ve druhém případě je statisticky významný rozdíl způsoben příliš nízkým zastoupením odpovědi „ano“ (ve skutečnosti pouhých 5 %), tudíž druhá hypotéza, tj. bariérou dobrovolnictví je pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků, neplatí. Znamená to, že tato bariéra sice v organizacích existuje, ale ne v takovém množství, jak jsem se domnívala.

## 5. DISKUSE

Ve své bakalářské práci jsem se pokusila na základě studia literatury, praktického výzkumu a vlastních zkušeností s dobrovolnou činností popsat problematiku bariér dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti. Zaměřuji se na bariéry, kvůli kterým se v organizacích nemůže dobrovolnictví rozvinout. Je známo, že s bariérami nejrůznějších druhů, které znemožňují dobrovolnictví jeho rozvoj, se od nepaměti potýkalo a stále potýká velké množství organizací.

Při psaní teoretické části jsem se neustále potýkala s nedostatkem knižních publikací o dobrovolnictví. Myslím si, že to je problémem každého, kdo se rozhodne touto problematikou zabývat. Potřebné informace není jednoduché vyhledat a shromáždit. Většina nejdůležitějších a stěžejních zdrojů totiž vychází z úst pouze jednoho autora, a to odborníka v oblasti dobrovolnictví, Jiřího Tošnera. Spousta autorů z něj ve svých publikacích vychází a v podstatě parafrázuje jeho myšlenky. Náhradou literatury jsou tedy často internetové zdroje, brožurky či manuály dobrovolnických programů a neziskových organizací nebo literatura, která není primárně psána o dobrovolnictví.

V praktické části jsem pracovala s dotazníky vyplněnými od zařízení sociálních služeb a nemocnic v České republice. Výzkum byl uskutečněn ve zdravotně sociální oblasti, proto jsou zařízení sociálních služeb a nemocnice zkoumány jako jeden soubor. Z grafu č. 1 je patrné, že výzkumu se účastnilo 1444 organizací sociálních služeb a 14 nemocnic. Nevýhodou je, že tyto dvě skupiny organizací jsou v jistém nepoměru, ovšem nemocnic se v České republice nenachází tak velké množství jako právě registrovaných poskytovatelů sociálních služeb.

Ve výsledcích výzkumu jsou zpracovány bariéry, které se nachází na straně zařízení, a to jak těch, které současně dobrovolníky nevyužívají, tak i těch, které je využívají a musely se s bariérami vypořádat. U těch jsou potom ověřovány hypotézy.

Na počátku svého výzkumu jsem se obávala mnou očekávané malé návratnosti, pasivity a neochoty spolupráce ze strany organizací při vyplňování dotazníků. Výsledky

a reakce mě však mile překvapily. Návratnost byla 39 %. Domnívám se, že to bylo způsobeno jednoduchostí dotazníku, který respondenti mohli vyplnit během tří minut přímo na webu. Další příčina návratnosti je dle mého názoru taková, že problematika dobrovolnictví je v dnešní době velmi aktuální. Důkazem toho v současné době je i fakt, že rok 2011 je Radou ministrů zodpovědných za kulturu vyhlášen jako „Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství.“

Břízová, Koubová (2008) uvádějí, že nejrozšířenější oblastí, kde dobrovolníci působí, je zdravotně sociální sféra. To dokazuje i množství organizací z grafu č. 2, které využívají dobrovolníky. Zároveň také kladou důraz na to, že dobrovolnická činnost v této oblasti je velice náročná, a proto je zde nutný profesionální přístup.

Ve svém kvantitativním šetření jsem se zabývala dobrovolnictvím v zařízeních sociálních služeb a nemocnic. Jednalo se tedy o zdravotně sociální oblast. Zařízení sociálních služeb jsou uvedena v tabulce č. 1. Počty zařízení v tabulce neodpovídají celkovému počtu respondentů, protože respondenti měli možnost označit více odpovědí. Zajímavé je, že největší počet zařízení (konkrétně 308) označilo možnost „sociální poradna“. To si vysvětluji tím, že velké množství organizací poskytuje mimo jiné činnosti i sociální poradenství.

Otázkou č. 3. v dotazníku jsem zjišťovala, zda jsou ve zdravotně sociální oblasti využíváni dobrovolníci. Matoušek (2003) totiž poukazuje na to, že dobrovolníci mohou v sociálních službách zastat mnoho užitečné práce, zejména v bezprostředním kontaktu s klientem. V tom se shoduje i s Kořínkovou (2010), která to samé tvrdí o dobrovolnictví v nemocnicích. Hojné rozšíření dobrovolníků v organizacích dokazuje i můj výzkum. Podle něj skutečně v mnoha organizacích mají své místo, což je znázorněno v grafu č. 2. Z tohoto grafu je patrné, že 686 (tedy 47 %) zařízení dobrovolníky využívá. O několik více zařízení, konkrétně 744, dobrovolníky zatím nevyužívá.

Další otázkou jsem zjišťovala, zda sledované organizace, které dobrovolníky nevyužívají (již zmiňovaných 744 respondentů) by o jejich služby měla zájem. Tošner a Sozanská (2006) totiž uvádějí, že jednou z bariér na cestě k rozvoji dobrovolnictví je nezájem organizace o dobrovolníky. V mém výzkumu se však tato překážka



nepotvrdila. Graf č. 4. udává zajímavou informaci, že 348 ze 744 respondentů, kteří dobrovolníky nevyužívají, by o jejich činnosti měla zájem. Z toho lze usuzovat, že existují bariéry, které jim cestu k dobrovolnictví znemožňují. Zajímavé také je, že velká část zařízení (konkrétně 130) na tuto otázku odpověděla „nevím“. Z této odpovědi lze cítit jakousi nejistotu či rozpačitost k dobrovolnictví. Možná je příčinou volby odpovědi nedostatek informací vedoucí k tomu, že se respondenti nemohou vyjádřit, zda by o dobrovolníky měli zájem či nikoli.

Dále jsem se ve výzkumu zabývala tím, jaké konkrétní bariéry se nachází na straně zařízení, která dobrovolníky nevyužívají. Tošner a Sozanská (2006) uvádějí výčet několika bariér. Podle nich to tedy je: „nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků, nezájem o dobrovolníky, obavy z rizika úrazu, obavy ze zneužití klienta dobrovolníkem, nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka, pracovní vyčerpání současných pracovníků, nedostatek informací o dobrovolnictví, názor, že u nás nejsou zájemci o dobrovolnictví, pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků.“ Zastoupení některých těchto bariér je uvedeno v grafu č. 4. Já jsem ve svém výzkumu mezi bariéry podle Tošnera a Sozanské začlenila ještě např. časovou a finanční náročnost. Zajímavým výsledkem bylo, že tato bariéra, byla označena od největšího počtu respondentů, tedy od 186 zařízení. Domnívám se, že bariéra je však důsledkem nedostatečných znalostí managementu dobrovolnictví, činnosti dobrovolnických center, která ví, jak situaci řešit apod. Z neznalosti a nedostatku informací dle mého názoru vychází ještě další bariéra, kterou jsem si stanovila, a to: Nedokážeme dobrovolníky vyhledat. Tuto bariéru kladně označilo 185 respondentů. Jednou z nejjednodušších cest, jak dobrovolníky získat je pomocí dobrovolnického centra, které se potom postará o všechny náležitosti včetně řízení dobrovolníků. Nejméně zastoupené bariéry v grafu č. 4 jsou nevíra v dobré úmysly dobrovolníků (22 respondentů) a obavy z úrazu dobrovolníka (33 respondentů). V otázce se respondenti k bariérám vyjadřovali i volně. Někteří respondenti jako velkou překážku označili zákon a legislativní náročnost pro fungování dobrovolníků v organizaci. Z toho lze usoudit, že tyto respondenti se domnívají, že všechny zařízení využívající dobrovolníky musí mít akreditovaný dobrovolnický program a v důsledku toho je jejich povinností striktně se řídit zákonem

o dobrovolnické službě. Tak tomu ale nemusí vždy být. V mnoha organizacích působí dobrovolníci bez akreditace, proto pro ně tento zákon není závazný. Navíc akreditovaný dobrovolnický program mohou mít pouze neziskové organizace.

Dál jsem se ve výzkumu zabývala myšlenkou, zda by klienti služeb uvítali činnosti dobrovolníků. Domnívám se totiž, že na mnoha místech, kde dobrovolníci nepůsobí, by byli užiteční. O tom píše Aronová (2008), která ve svém výzkumu v domovech pro seniory uvádí, že pro klienty je přítomnost dobrovolníků jednoznačně přínosem. S tímto názorem se shodují i respondenti, kteří dobrovolníky nevyužívají. V grafu č. 5 v 56 % uvedli, že se domnívají, že jejich klienti by činnost dobrovolníků uvítali.

Otázkou č. 7 jsem zjišťovala, zda mají respondenti povědomí o dobrovolnictví. Zajímavým výsledkem udaným v grafu č. 6 je, že 417 zařízení ze 744 nevyužívajících dobrovolníky zná jejich činnosti. Z výsledku bychom mohli usoudit, že zařízení jsou informována o tom, jakou roli dobrovolník v organizaci má, a tedy by ho měla umět do týmu pracovníků začlenit. Volné odpovědi v otázce č. 5 přitom naznačují, že ne vždy tomu tak je.

U organizací, které v současné době dobrovolníky využívají, mě zajímalo, zda jsou s nimi spokojeni, jak velkou roli pro ně dobrovolníci hrají. Výsledky z grafu č. 7 dokazují domněnku Tošnera a Sozanské (2006), kteří uvádějí, že dobře organizované veřejně prospěšné dobrovolnictví se může stát nedílnou součástí organizace, kdy profesionálové i dobrovolníci tvoří jeden sehraný tým. Respondenti skutečně odpovídali, že dobrovolníci jsou u nich užiteční. V 332 z 686 případů respondenti označili možnost, že pro ně dobrovolníci hrají velkou roli. Myslím si, že kromě činnosti profesionálních pracovníků je důležitý i laický pohled, který chápe člověka nejen jako určitou diagnózu k léčbě, ale především jako komplexní celistvou bytost. Důležité je znát pozice členů týmu. Neznalost totiž může tvořit významnou bariéru.

Překvapivým zjištěním jsou pro mě hodnoty grafu č. 8, kde jsem zjišťovala, jakými cestami se zařízení k dobrovolníkům dostala. Zařízení využívající dobrovolníky totiž v počtu 292 odpověděla, že se jim dobrovolníci sami nabídli. Přitom graf č. 4

udává jako významnou bariéru problém s vyhledáváním dobrovolníků. Otázkou tedy zůstává, do jaké míry jsou zařízení ve vyhledávání a získávání dobrovolníků aktivní.

Další graf - č. 9 zjišťuje, zda se u organizací, které dnes dobrovolníky využívají, na samém počátku rozvoje dobrovolnictví vyskytovaly nějaké bariéry. Z grafu je patrné, že 322 zařízení (z celkového počtu 686 zařízení, které využívají dobrovolníky) se skutečně s počátečními bariérami musela vypořádat. To potvrzuje myšlenku Tošnera a Sozanské (2006), že bariéry dobrovolnictví nezmizí samy o sobě, dědictví minulosti, zpřetrhané vazby mezi lidmi se neobnoví ze dne na den. Z toho vyplývá závěr, že všechny bariéry je nutno řešit, samy se nevyřeší.

Z grafu č. 10 je patrné, že tato zařízení nejčastěji označila jako bariéru, kterou musela řešit „Problémy ve vyhledávání a získávání dobrovolníků“. Tento výsledek souhlasí s tvrzením Aronové (2008), že získání dobrovolníků je velmi obtížný úkol. Naopak pouze 16 respondentů z 322 udává, že jejich bariérou byla pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků. To je zajímavá informace, jelikož Tošner, Sozanská (2006) označili pasivitu při vyhledávání a získávání dobrovolníků jako hlavní bariéru většího rozvoje dobrovolnictví. Otázkou k zamyšlení však zůstává, nakolik si zařízení svoji pasivitu či aktivitu uvědomují.

Organizace doplňovaly i své konkrétní bariéry, se kterými se setkaly. Velice častou odpovědí byla časová vytíženost zaměstnanců a problém v tom, že věnovat se dobrovolnictví znamená věnovat této činnosti spoustu energie, na což dle zařízení není čas. Další častou odpovědí je problém se vzděláním dobrovolníků a následným začleněním do týmu profesionálů. Zařízení mají strach, že pro dobrovolníka nemají činnost, kterou by mohl dělat, protože je to jen laik. Nevědí, jak ho do svého kolektivu začlenit. Oproti tomu Kořínková (2010) udává, že mezi profesionály je dobrovolník přeci specialistou na lidský kontakt. Ve výsledcích výzkumu si však tuto možnost málokdo uvědomuje.

V posledním grafu – č. 10 jsou uvedeny cesty, kterými se organizace s bariérami dobrovolnictví vypořádaly. Nejvíce respondentů se shoduje v tom, že velkou rolí pro vyjasnění problematiky je domluva, komunikace, tedy vyjasnění si vzájemných pozic v týmu. 151 organizací řešilo problémy pověřením starostí o dobrovolníky

některého zaměstnance, 138 zařízení věnovalo dobrovolnictví více času. To potvrzuje myšlenku Tošnera a Sozanské (2006), kteří upozornili, že bariéry nevymizí samy o sobě. Příkladem jednoho z řešení navrhovaných organizacemi je např. kontakt s již zmiňovaným dobrovolnickým centrem. Ve spolupráci s ním má organizace téměř všechny starosti vyřešeny.

V tomto kvantitativním výzkumu jsem se zabývala především bariérami dobrovolnictví ze strany zdravotnických a sociálních zařízení v České republice. Problematiku jsem zpracovávala z dvojího úhlu pohledu, jednak z pohledu organizací, které dobrovolníky využívají a jednak z pohledu těch, kteří s nimi ještě nespolupracují.

Dokázala jsem platnost první hypotézy: Bariérou dobrovolnictví je nedostatek informací o dobrovolnictví podle předpokládané hodnoty zastoupení.

Druhá hypotéza: Bariérou dobrovolnictví je pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků, byla v předpokládaném zastoupení respondentů vyvrácena.

## 6. ZÁVĚR

Dobrovolnictví je v současné době vysoce rozvinutou, profesionalizovanou a rychle se rozvíjející činností, např. ve zdravotně sociální oblasti. V České republice je rozšířeno v mnohých zařízeních. Existuje však celá řada bariér, které jeho fungování znemožňují nebo ztěžují. Velké množství organizací se s těmito bariérami snaží ať už úspěšně či méně úspěšně vypořádat.

V kvantitativním výzkumu byla využita metoda dotazování, technika polostrukturovaného dotazníku. Respondenty tvořili zástupci registrovaných poskytovatelů sociálních služeb a nemocnic. Byly zkoumány jejich postoje k dobrovolnictví v organizaci se zaměřením na bariéry, které se u nich vyskytovaly či neustále vyskytují. Sledovala jsem, jaký je zájem o dobrovolníky ze strany zařízení a jejich klientů a s jakými problémy se tu dobrovolnictví potýká.

Výsledky pojmenovávají nejčastější bariéry dobrovolnictví a také dokazují, že bariéry dobrovolnictví jsou zastoupeny v zařízeních poměrně v rozsáhlém počtu. Některé velice často, jiné méně.

Hlavní cíl práce bylo zmapovat nejčastější bariéry ze strany zdravotně sociálních zařízení v České republice. Nejčastější bariéry jsou pojmenovány v grafech a konkrétní počty v zařízeních jsou tu uvedeny, proto považuji cíl za splněný. Vedlejším cílem bylo zmapovat možnosti překonání bariér u organizací, které dobrovolníky využívají. I tento cíl byl v konkrétních počtech vyjádřen, proto ho také považuji za splněný.

Bakalářskou práci budou moci použít zdravotnická a sociální zařízení jako motivaci ke spolupráci s dobrovolníky. Práce jim předkládá informace o bariérách dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti a na základě výzkumu se snaží nabízet možná řešení.

## 7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

ARONOVÁ, Klára. *Dobrovolnictví v domovech pro seniory: Příklady dobré praxe* [online]. Praha: HESTIA, 2008 [cit. 2011-04-24]. Dostupné z www: <[http://www.hest.cz/ruzne/Dobrovolnici\\_v\\_DS.pdf](http://www.hest.cz/ruzne/Dobrovolnici_v_DS.pdf)>.

BŘÍZOVÁ, B. - KOUBOVÁ, Š. Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře. *Kontakt; Odborný vědecký časopis pro zdravotně sociální otázky*. 2008, roč. 10, č. 1, s. 125 – 132. ISSN 1212-4117.

BUNDZELOVÁ, K. Dobrovolnické aktivity v životě lidí so zdravotním postihnutím. *Zdravotníctvo a sociálna práca*. 2007, roč. 2, č. 2, s. 38-42.

Česká republika. Zákon 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. In *Sbírka zákonů*. 2002, 82, s. 4835 - 4839. Dostupný také z www: <[http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=198/2002&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=198/2002&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)>.

*Dobrovolníci: Obyčejní lidé, kteří dělají neobyčejné věci*. Praha: Hestia - Národní dobrovolnické centrum, 2001. 24 s.

DUBEN, R. *Neziskový sektor v ekonomice a společnosti*. 1. vyd. Praha: CODEX Bohemia, 1996. 373 s. ISBN 80-85963-19-1

DVOŘÁKOVÁ, J. - HORSKÁ, J. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi: Příručka pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-044-7

FRIČ, P. a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: Výsledky výzkumu NROS a AGNES*. Praha: AGNES, NROS, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2

FRIČ, P. - POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: AGNES, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9

GJURIČOVÁ, J. Dobrovolnictví není amatérismus – vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v ČR. In *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských ctností*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž – HESTIA, 2008. s. 35-42.

HANDY, Femida, a kol. Public Perception of “Who is a Volunteer”: An Examination of the Net-Cost Approach from a Cross-Cultural Perspective. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* [online]. 2000, č. 1, [cit. 2011-04-24]. Dostupný z [www: <http://www.uga.edu/nonprofit/Academics/FacultyDocs/Brudney.WhoIsAVolunteer.pdf>](http://www.uga.edu/nonprofit/Academics/FacultyDocs/Brudney.WhoIsAVolunteer.pdf).

HANUŠ, P - KOLÁŘOVÁ, I. *Sociální služby v novém* [online]. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007 [cit. 2011-04-25]. Dostupné z [www: <http://www.viod.cz/editor/assets/download/SSN.pdf>](http://www.viod.cz/editor/assets/download/SSN.pdf). ISBN 978-80-86991-30-6.

HARTL, P. - HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X

HAWKINS, P. - SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 208 s. ISBN 80-7178-715-9

HELLEROVÁ, M. Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů. *Věstník ministerstva zdravotnictví České republiky* [online]. 2009, 6, [cit. 2011-05-04]. Dostupný z [www: <http://www.mzcr.cz/dokumenty/vestnik\\_2349\\_1036\\_3.html>](http://www.mzcr.cz/dokumenty/vestnik_2349_1036_3.html).

JIRÁNEK, R. Novela zákona o dobrovolnické službě. In *Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž – HESTIA, 2010, s. 12 – 14.

KOŘÍNKOVÁ, I. Dobrovolnictví v oblasti zdravotně sociální péče. *Diagnóza v ošetrovatelství*, 2010, roč. 6, č. 4, s. 5 - 6. ISSN 1801-1349.

LUSKOVÁ, D. Proč mít koordinátora dobrovolníků? In: *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: Hestia, 2003. s. 16.

*Management dobrovolnictví* [online]. [cit. 2011-04-24]. Dostupné z www: <<http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/>>.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

NIKLOVÁ, Dagmar. *Bariéry rozvoje dobrovolnictví v pražských domovech důchodců zřizovaných magistrátem*. Praha, 2001. 73 s. Písemná práce k postupové zkoušce. Filozofická fakulta univerzity Karlovy.

NOVOTNÝ, M. a kol. at. *Dobrovolníci v nemocnicích, Metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Praha: 2002. ISBN 80-238-8697-5.

Ó BRIEN, L. - TOWNSEND, M. - EBDEN, M. 'Doing Something Positive'. *Volunteers' Experiences of the Well-Being Benefits Derived from Practical Conservation Activities in Nature* [online]. 2011, č. 10, [cit. 2011-04-18]. Dostupný z www: <[http://www.scopus.com/record/display.url?eid=2-s2.0-77956814607&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=There+is+a+strong+tradition+in+Britain+of+volunteering&sid=KvUcIBiymmd0ve\\_1iV8JJ%3a2060&sot=b&sdt=b&sl=59&s=ALL%28There+is+a+strong+tradition+in+Britain+of+volunteering%29&re](http://www.scopus.com/record/display.url?eid=2-s2.0-77956814607&origin=resultslist&sort=plff&src=s&st1=There+is+a+strong+tradition+in+Britain+of+volunteering&sid=KvUcIBiymmd0ve_1iV8JJ%3a2060&sot=b&sdt=b&sl=59&s=ALL%28There+is+a+strong+tradition+in+Britain+of+volunteering%29&re)>



lpos=0&relpos=0&searchTerm=ALL%28There%20is%20a%20strong%20tradition%20in%20Britain%20of%20volunteering%29>. ISSN 09578765.

SENECA, L. A. *O dobrodiních*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1992. 176 s. ISBN 80-205-0168-1.

SOMROVÁ, L. - KLÉGROVÁ, A. *Dobrovolnictví* [online]. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006 [cit. 2011-04-20]. Dostupné z www: <<http://www.viod.cz/editor/assets/download/publikace/dobrovolnictvi.pdf>>. ISBN 80-86991-68-7.

TANIGUCHI, H. - THOMAS, L.D. The Influences of Religious Attitudes on Volunteering. *Department of Sociology* [online]. 2011, č. 22, [cit. 2011-04-18]. Dostupný z www: <[http://www.scopus.com/record/display.url?eid=2-s2.0-79952556744&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=volunteering&nlo=&nlr=&nls=&sid=KvUcIBiymmmmd0ve\\_1iV8JJ-%3a1610&sot=q&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222011%22%2ct&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28volunteering%29&relpos=0&relpos=0&searchTerm=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28volunteering%29](http://www.scopus.com/record/display.url?eid=2-s2.0-79952556744&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=volunteering&nlo=&nlr=&nls=&sid=KvUcIBiymmmmd0ve_1iV8JJ-%3a1610&sot=q&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222011%22%2ct&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28volunteering%29&relpos=0&relpos=0&searchTerm=TITLE-ABS-KEY-AUTH%28volunteering%29)>. ISSN 09578765.

TOŠNER, J. Dobrovolníci v neziskových organizacích – příležitosti a bariéry. In *Sborník 2003: Dobrovolníci v krizových situacích* [online]. Praha: Hestia, 2003 [cit. 2011-04-21]. Dostupné z www: <[http://unesco-kromeriz.cz/sbornik\\_2003/tosner\\_jiri.pdf](http://unesco-kromeriz.cz/sbornik_2003/tosner_jiri.pdf)>.

TOŠNER, J. *Dokumentace dobrovolnických center a programů* [online]. Praha: HESTIA, 2011 [cit. 2011-04-25]. Dostupné z www: <<http://www.hest.cz/pruvodce.shtml>>.

TOŠNER, J. *Informace o pojištění dobrovolníků prostřednictvím HESTIA* [online]. Praha: HESTIA, 2011 [cit. 2011-04-24]. Dostupné z www: <<http://www.hest.cz/nasesluzby.shtml>>.

TOŠNER, J. *Ministerstvo akceptuje dobrovolníky v sociálních službách.* [online]. Poslední aktualizace 25.4.2007. [cit. 2011-04-25]. Dostupné z: [http://www.hest.cz/dobrovolnici\\_MPSV.shtml](http://www.hest.cz/dobrovolnici_MPSV.shtml).

TOŠNER, J. Rehabilitace dobrovolnictví v Čechách – postavení dobrovolníků v České společnosti po roce 1989. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských čtností.* Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž – HESTIA, 2008. s. 42 – 45.

TOŠNER, J. - KŘÍŽOVÁ, E. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v sociálních a zdravotních službách. *Fórum sociální politiky.* 2011, roč. 5, č. 1, s. 24 - 30. ISSN 1802-5854.

TOŠNER, J. - SOZANSKÁ, O. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích.* 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-7367-178-6.

## **8. KLÍČOVÁ SLOVA**

- Bariéry dobrovolnictví
- Dobrovolnictví
- Dobrovolník
- Management dobrovolnictví
- Zdravotně sociální oblast

## **9. PŘÍLOHY**

1. Dotazník pro zdravotnická a sociální zařízení
2. Kodex dobrovolníka

## Příloha č. 1

# DOTAZNÍK PRO ZDRAVOTNICKÁ A SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ

## DOTAZNÍK

Dobrý den!

Jmenuji se Iveta Rodková a jsem studentka 3. ročníku Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, oboru Rehabilitační-psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory. Prosím Vás o vyplnění krátkého dotazníku, který bude sloužit pouze pro účely výzkumu v mé bakalářské práci na téma Bariéry dobrovolnictví ve zdravotně sociální oblasti.

Dotazník je zcela anonymní.

Předem moc děkuji za spolupráci!

### **1) Do jaké skupiny se řadí Vaše zařízení?**

- a. nemocnice
- b. registrovaná organizace sociálních služeb

*Pokud jste v 1. otázce označili možnost a, přejděte na otázku č. 3.*

### **2) Označte zařízení, které odpovídá Vašemu. (možno více odpovědí)**

- a. centrum denních služeb
- b. denní stacionář
- c. týdenní stacionář
- d. domov pro osoby se zdravotním postižením
- e. domov pro seniory
- f. domov se zvláštním režimem
- g. chráněné bydlení
- h. azylový dům
- i. domov na půl cesty
- j. zařízení pro krizovou pomoc
- k. nízkoprahové denní centrum
- l. nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
- m. noclehárna
- n. terapeutická komunita
- o. sociální poradna
- p. sociálně terapeutická dílna
- q. centrum sociálně rehabilitačních služeb
- r. pracoviště rané péče
- s. intervenční centrum
- t. zařízení následné péče

**3) Působí ve Vašem zařízení v současné době dobrovolníci?**

- a. ano
- b. ne

*Pokud jste odpověděli **ano**, zodpovězte dále jen otázky č. 8, 9, 10, 11 a 12.*

*Pokud jste odpověděli **ne**, zodpovězte dále jen otázky č. 4, 5, 6 a 7.*

**4) Máte zájem s dobrovolníky spolupracovat?**

- a. ano
- b. ne, nepotřebujeme je
- c. ne, máme s nimi špatnou zkušenost
- d. nevím

**5) Jaké bariéry v souvislosti s dobrovolnictvím vnímáte? (možno více odpovědí)**

- nemáme dostatek informací o dobrovolnictví
- nedokážeme dobrovolníky vyhledat a získat
- neměl by je u nás kdo řídit
- bojíme se možného vzniku úrazu dobrovolníka
- nevěříme v jejich dobré úmysly
- domníváme se, že by k nám stejně nikdo nešel
- je to pro nás příliš náročné (finančně, časově...)
- jiná možnost (Napište, prosím, jaká).....

**6) Myslíte, že by uživatelé Vašich služeb uvítali činnost dobrovolníků?**

- a. ano
- b. ne

**7) Máte představu, jak mohou dobrovolníci pomoci?**

- a. ano, znám jejich činnosti
- b. tuším, ale potřeboval/a bych více informací
- c. netuším, co by mohli dělat

*Těm, kteří dobrovolníky nevyužívají, děkuji!*

*Pro ty, kteří dobrovolníky využívají!*

**8) Jak velkou roli pro Vás dobrovolníci hrají?**

- a. bez nich bychom se neobešli
- b. velkou, jsme rádi, že je máme
- c. pomáhají jen narázově
- d. vlastně je ani nepotřebujeme

**9) Jak jste se k dobrovolníkům dostali?**

- a. sami jsme je vyhledali
- b. nabídli se nám
- c. dle vzoru jiných zařízení
- d. doporučení jiných
- e. jinak (Napište, prosím, jak.) .....

**10) Nacházely se v cestě k rozvoji dobrovolnictví u Vás nějaké překážky?**

- a. ano
- b. ne

*Pokud jste odpověděli ano, zodpovězte, prosím, otázky č. 10 a 11. Pokud jste odpověděli ne, děkuji za spolupráci!*

**11) S jakými bariérami na cestě k rozvoji dobrovolnictví jste se setkali?** (možno více odpovědí)

- Obavy z možného vzniku úrazu dobrovolníka
- Nedůvěra v dobré a čestné motivy dobrovolníka
- Báli jsme se, že by k nám dobrovolníka nikdo dělat nešel
- Bylo to pro nás finančně náročné
- Bylo to pro nás časově náročné
- Neurčité obavy
- Vlastní pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků
- Počáteční nedostatek informací
- Problémy ve vyhledávání a získání dobrovolníků
- Neměl je u nás kdo řídit
- Jiná možnost (*Napište, prosím, jaká.*).....

**12) Jak jste se vypořádali s překážkami na cestě k rozvoji dobrovolnictví?** (možno více odpovědí)

- a. Více jsme se informovali
- b. Věnovali jsme dobrovolnictví více času
- c. Domluvou, komunikací
- d. Pověřili jsme starostí o dobrovolníky u nás některé/ho zaměstnance
- e. Poradili jsme se s jinými organizacemi
- f. Jiná možnost (*Napište, prosím, jaká.*).....

*Děkuji i těm, kteří dobrovolníky využívají!*

*Ještě jednou veliké díky! Vážím si času, který jste mi věnovali.*

*S přáním hezkých dnů*

*Iveta Rodková 3. ročník RPB/P ZSF JCU*

## Příloha č. 2: Kodex dobrovolníka, jeho práva a povinnosti



### KODEX DOBROVOLNÍKA

- Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.
- Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože každý z nás umí něco, co může nabídnout druhým.
- Důvodů, proč se lidé stávají dobrovolníky, je velké množství. Dobrovolná činnost jim může přinést pocit užitečnosti, nové zkušenosti, kontakty, nové dovednosti a mnoho dalšího.
- V každém případě je důležité, aby činnost dobrovolníka probíhala pod záštitou organizace, která poskytne dobrovolníkovi potřebné zázemí.

### **PRÁVA A POVINNOSTI DOBROVOLNÍKA:**

- Právo dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, ve které chce dobrovolník pomoci.
- Právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl dobrovolník vykonávat, včetně její obsahové a časové náplně.
- Právo na činnost, která bude naplňovat očekávání dobrovolníka.
- Kontakt a spolupráce s koordinátorem dobrovolníků nebo jinou osobou, která je pověřena kontaktem s dobrovolníky v dané organizaci.
- Kontakt a spolupráce s osobou, která dobrovolníkovi činnost zadává a zpět ji od něj přijímá.
- Právo na zaškolení, výcvik či trénink.
- Právo na supervizi (setkání, kdy dobrovolník může sdělit své pocity, zkušenosti, problémy i úspěchy) - individuálně či ve skupině společně s jinými dobrovolníky působícími v organizaci.



- ➔ Právo říci „ne“, pokud činnost nebude vyhovovat zájmům a schopnostem dobrovolníka.
- ➔ Právo vědět, zda vykonaná činnost byla efektivní – možnost účastnit se hodnotícího procesu.
- ➔ Právo být za dobře vykonanou činnost morálně ohodnocen.
- ➔ V případě neuspokojivé spolupráce právo opětně kontaktovat Dobrovolnické centrum, o.s. se žádostí o nabídku dalších dobrovolných aktivit.
- ➔ Dobrovolník se zavazuje, že bude sjednanou činnost vykonávat osobně, podle svých schopností a znalostí.
- ➔ Dobrovolník je povinen řídit se pokyny pověřeného zástupce organizace.
- ➔ Dobrovolník se zavazuje, že se bude při své činnosti řídit principy organizace a bezpečnostními předpisy organizace. Odchýlí-li se od těchto předpisů, zodpovídá za případnou způsobenou škodu.
- ➔ Dobrovolník zachovává úplnou mlčenlivost o informacích získaných o klientech (osobní údaje, zdravotní stav, majetkové poměry apod.) nebo při své činnosti v organizaci (informace získané ze supervizních a evaluačních setkání, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků, informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů, informace o spolupracujících organizacích).
- ➔ Dále se zavazuje neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o „programu či službě“ bez dohody s DC, s výjimkou obecných informací a jeho cílech.
- ➔ Dobrovolník se účastní všech školení a výcviků potřebných pro výkon své činnosti v organizaci.
- ➔ Je spolehlivý; plní úkoly, ke kterým se zavázal a nezneužívá projevené důvěry.
- ➔ Požádá o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje.
- ➔ Zná a bere na vědomí své limity (časové, zdravotní atd.).
- ➔ Je „týmovým hráčem“.
- ➔ Ztotožňuje se s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a dle toho ji navenek prezentuje.