

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta humanitních studií

Katedra studií občanské společnosti



DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Role dobrovolníků v neziskových organizacích poskytujících
péči seniorům z pohledu sociálních aktérů**

Bc. Natálie Cízová

Vedoucí práce: PhDr. Tereza Pospíšilová, Ph.D.

Praha 2018

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a s použitím pramenů a literatury řádně citovaných a uvedených v seznamu literatury. Práci jsem nevyužila k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, že tato diplomová práce může být zveřejněna v elektronické knihovně FHS UK a může být využita i jako studijní text.

V Praze dne

.....

Natálie Cízová

Poděkování

Ráda bych poděkovala mojí vedoucí práce paní doktorce Tereze Pospíšilové za cenné rady, podněty a podporu při psaní práce. Chci také poděkovat organizaci, jejím zástupcům i klientům za ochotu a za umožnění realizace výzkumu. V neposlední řadě děkuji své rodině a blízkým za podporu při mém studiu.

OBSAH

1.	ÚVOD	7
2.	KONCEPTUÁLNÍ RÁMEC	10
2.1	Sociální služby.....	10
2.1.1	Sociální služby v ČR.....	10
2.1.2	Standardy kvality.....	11
2.1.3	Návrh na plánování sociálních služeb	13
2.2	Dobrovolnictví.....	14
2.2.1	Profesionalizace práce s dobrovolníky.....	16
2.2.2	Shrnutí	17
2.3	Tři sektory a jejich charakteristika	17
2.3.1	Obecné vymezení	17
2.3.2	Odlišné hodnoty	18
2.3.3	Odlišná struktura	19
2.4	Kultura a identita jako odlišující charakteristika v jednání organizací	21
2.4.1	Co je to organizační identita a kultura	21
2.4.2	Vliv kultury	22
2.4.3	Dobrovolnická identita	23
2.5	Specifika péče o seniory a jejich potřeby s důrazem na pobytové služby.....	24
3.	METODOLOGIE	27
3.1	Cíl práce.....	27
3.2	Výzkumné otázky	27
3.3	Výzkumný design	27
3.4	Výběr vzorku	28
3.5	Technika sběru dat.....	29
3.6	Metody analýzy dat	31
3.7	Kvalita výzkumu.....	31
3.8	Limity výzkumu	32
3.9	Etické otázky	32
4.	EMPIRICKÁ ČÁST	33
4.1	Popis vybrané neziskové organizace	33
4.1.1	Popis odlehčovací služby	33
4.1.2	Popis dobrovolnického programu	34

4.2	Představení hlavních kategorií vztahujících se k výzkumným otázkám.....	35
4.2.1	Přínos dobrovolníka z hlediska klienta.....	36
4.2.2	Přínos dobrovolníka z hlediska dobrovolníka	42
4.3	Představení paradigmatického modelu přínosů dobrovolnictví.....	51
5.	Diskuze.....	61
6.	ZÁVĚR.....	62
7.	Použitá literatura.....	65
8.	Zdroje	68

Abstrakt:

Tato práce se věnuje roli dobrovolnictví v sociálních službách pro seniory v neziskových organizacích. Cílem práce je zjistit přínosy, které dobrovolníci mohou klientům zajistit. Zaměřila jsem se na neziskové organizace, pro které je typické využívání dobrovolníků. Data jsem získávala prostřednictvím hloubkových rozhovorů s klienty a dobrovolníky vybrané neziskové organizace poskytující pobytovou službu pro seniory. Tímto výzkumem jsem nabídla pohled na přínosy dobrovolnictví skrze požadavky na současné sociální služby. Bylo zjištěno, že dobrovolníci mohou přispět k vyšší kvalitě služeb.

Klíčová slova: sociální služby, dobrovolnictví, neziskové organizace, třetí sektor, senioři, pobytové služby

Abstract:

This thesis deals with the role of volunteering in social services for the elderly in non-profit organizations. The aim of the work is to find out what benefits volunteers can provide for clients. I have focused on non-profit organizations for which volunteering is typical. I acquired data through in-depth interviews with clients and volunteers selected non-profit organization providing residential care for the elderly. Through this research I have offered a look at the benefits of volunteering through the requirements of current social services. Volunteers have been found to contribute to a higher quality of service.

Key words: social work, volunteering, non-profit organizations, third sector, elderly, residential care

1. ÚVOD

Ve své práci se budu věnovat dobrovolníkům v neziskových organizacích zajišťujících sociální služby pro seniory. Zaměřím se na to, co neziskové organizace a jejich využívání dobrovolníků přináší do péče. Soustředit se přitom budu na pobytové služby, kde jsou dobrovolníci v přímém kontaktu s klienty. Cílem bude zjistit, jak klienti pobytových služeb vnímají způsob poskytování péče a jakou roli v něm hrají dobrovolníci, v čem jsou přínosem. S transformací sociálních služeb po roce 1989 se začaly zavádět nové způsoby péče, a tak se začala proměňovat. Do služeb vstoupily organizace neziskového sektoru a dobrovolníci (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105). Do té doby formální dobrovolnictví ve službách nebylo (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 66). Právě dobrovolnictví je jedním z fenoménů, kterým se vyznačují neziskové organizace (Dohnalová, Průša, 2011: 26). Chci se zabývat tím, jak dobrovolníci přispívají do vztahu mezi organizací a klienty a co nového vnáší do péče. Tento jev budu zkoumat z pohledu sociálních aktérů, kterými budou klienti a dobrovolníci vybrané organizace. Bude mě zajímat, jak péči vnímají samotní klienti a dobrovolníci a jaký přínos mají dobrovolníci pro klienty. V konceptuálním rámci uvedu poznatky z tuzemské literatury, která se zabývá dobrovolnictvím, avšak nenabízí specifika přínosů dobrovolníků pro klienty v sociálních službách. Moje práce poskytne hlubší vhled z perspektivy samotných účastníků (klientů a dobrovolníků).

Vycházím z předpokladu, že neziskový sektor je zdrojem originálních přístupů, lépe reflektuje zájmy občanů (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 44), lépe se přizpůsobuje rychle se měnícímu prostředí, nabízí nová řešení problémů, a tak také lépe slouží občanům (Uryan, Matusitz, Breen, 2012). Neziskové organizace jsou více flexibilní, inovativní, kompetentnější, jsou blíže ke klientům, a tak lépe rozumí jejich potřebám. Díky participaci členů v organizaci a dobrovolnickému charakteru představují takové hodnoty, které jsou nenahraditelné (Amoako-Addo, 2005).

Chci se věnovat organizacím poskytujícím služby seniorům. Péče o seniory je jeden z důležitých úkolů pro současnou společnost. Senioři potřebují specifické služby, protože se o sebe často nedokážou postarat bez pomoci ostatních. Jejich intelektuální a sociální schopnosti se s věkem oslabují, a to jim znemožňuje fungovat v běžném životě jako dříve (Uryan, Matusitz, Breen, 2012). Služby mohou poskytovat všechny sektory: rodina, státní, tržní a třetí sektor. Jako první se senioři obrací většinou na rodinu. Nicméně péče o seniora může zasahovat do běžného života rodiny a představovat pro ni zátěž, kterou nemusí být schopna zvládnout. Proto je třeba nabízet

služby, které by rodinnou péčí doplňovaly a podporovaly seniora v jeho domácím prostředí. Jelikož se potřeby seniorů ve společnosti mění a je třeba na ně pružněji reagovat, jsou služby státního sektoru doplňovány třetím sektorem i trhem (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 7-22).

Jako výzkumnou otázku jsem si položila, co je přínosem dobrovolnictví v péči o seniory v pobytovém neziskovém zařízení. Zvolila jsem kvalitativní výzkumnou strategii, abych prozkoumala daný jev a získala o něm informace. Použila jsem hloubkové rozhovory s klienty a dobrovolníky odlehčovací pobytové služby v jedné neziskové organizaci. K doplnění kontextu organizace jsem provedla analýzu jejích dokumentů a jeden rozhovor se zaměstnancem. Při analýze rozhovorů jsem použila techniku otevřeného kódování, z kódu jsem pak vytvořila kategorie, na jejichž základě jsem zodpověděla výzkumnou otázku.

Práce je strukturována do úvodu, konceptuálního rámce, metodologie, empirické části a závěru. V úvodu se zabývám představením tématu a jeho relevancí pro obor a aktuálností. V konceptuálním rámci popisuji sociální služby, jejich podobu před rokem 1989 a jak by měly vypadat dle současných požadavků. Představuji rovněž třetí sektor jako možného poskytovatele sociálních služeb, specifika třetího sektoru, rozdíly oproti veřejnému a tržnímu sektoru. Jakou roli v nastavení kvality služeb může hrát organizační kultura a identita a že kvalitu také mohou zvyšovat dobrovolníci a co všechno dobrovolníci mohou přinášet. Nakonec popisuji potřeby seniorů a v čem by jim dobrovolníci mohli být nápomocni jako specifické cílové skupině. V metodologické části uvádím cíle, výzkumné otázky, techniky sběru dat, způsob výběru vzorku, zastavuji se u etických aspektů a limitů výzkumu, popisuji, jak jsem analyzovala data. V empirické části představuji kategorie, které odpovídají na to, jaký přínos má dobrovolnictví v péči o klienty s využitím perspektivy klientů a dobrovolníků. V závěru práce vybírám nejpodstatnější zjištění, která uvádím do teoretických souvislostí.

K výběru tématu mě vedla osobní motivace, protože jsem dobrovolníkem u seniorů v podobném projektu, jaký zkoumám. Setkala jsem se se zařízeními, do kterých dobrovolníci nedocházeli. Tamní senioři by si byli přáli být jimi navštěvováni. Z osobní zkušenosti vím, že dobrovolník přinese starému člověku spoustu drobných radostí. Tím myslím úsměv, pohazení a účast. Myslím, že takové drobnosti považujeme často za nevýznamné maličkosti, ale pro ně jsou to velké a důležité věci. Proto mě zajímalo, jak přínosné dobrovolnictví u seniorů je a v čem hlavně je jeho význam.

Protože výsledná zjištění by mohla být podkladem pro motivaci ostatních lidí, aby se stali dobrovolníky u seniorů.

2. KONCEPTUÁLNÍ RÁMEC

2.1 Sociální služby

2.1.1 Sociální služby v ČR

Sociální služby mají sloužit společensky znevýhodněným lidem, pro zkvalitnění jejich života a začlenění do společnosti a také k ochraně společnosti před potencionálními hrozbami s nimi spojenými (Matoušek a kol, 2007: 9). Organizace třetího sektoru jsou jedním z významných poskytovatelů sociálních služeb. Doplnují veřejný a soukromý ziskový sektor a nabízí i služby navíc (Pejcal, Dostál, 2017). Zároveň tento typ neziskových organizací představuje významný segment uvnitř třetího sektoru. Jednak z hlediska počtu zaměstnanců (Frič, 2016: 39-41), tak z hlediska množství dotací z veřejných rozpočtů (Prouzová, 2017).

Sociální služby byly v České republice do roku 1989 záležitostí výhradně státu. Pobytová péče se nazývala péčí ústavní a jiné druhy služeb byly k dostání minimálně. V ústavech se objevoval nedostatek soukromí, stereotypnost činností, nedostatek prostoru, špatná hygiena a uzavřenost vůči okolnímu světu. V zařízeních fungovalo centrální rozhodování, nehledělo se na člověka jako na celistvou osobnost a spolupráce s rodinami klientů byla nedostatečná (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105). Ústavy usilovaly o izolaci lidí, vydělení na okraj společnosti, potlačení jejich individuality a hrozilo zprětrhání vazeb s blízkými. Omezováním svobody a důstojnosti docházelo k porušování základních lidských práv a k tomu, že se snižovala soběstačnost klientů, což bránilo tomu, aby se vrátili do normálního života (Sládek, 2013: 10-40).

Až po revoluci v roce 1989 mohl do této oblasti vstoupit i soukromý a občanský sektor. Takže dnes máme více forem sociálních služeb (pobytové, terénní, ambulantní) i různé poskytovatele (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105; Matoušek, 2007: 43). Vznikly neziskové organizace a také došlo k obnově církevních organizací. V roce 2006 byl schválen zákon o sociálních službách¹, který přinesl změny pro celý systém. Nyní by poskytovatelé měli více dbát na vztahy s uživateli služeb a opustit paternalistický přístup. Motivovat klienty k samostatnosti a začlenění se do běžného života, aby již nepotřebovali dlouhodobou péči. Všichni poskytovatelé sociálních služeb se nyní musí zaregistrovat, dodržovat standardy kvality a podstupovat inspekci kvality. Posun nastal i v označení příjemce služby, místo dřívějšího chovanec nebo svěřenec se

¹ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

používá slovo klient, které vyjadřuje větší respekt a důstojnost (Sládek, 2013: 10-40). Objevily se nové trendy, které se začaly aplikovat. Důležitá začala být kromě kvantity sociálních služeb, také jejich kvalita, to znamená dosažení takových podmínek pro klienty v těchto zařízeních, aby se cítili jako ve svém normálním domácím prostředí (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105). Jelikož klienti, v důsledku svých hendikepů, věku nebo nepříznivé životní situaci, nemusí dokázat bránit svá práva, je důležité zajistit, aby byla chráněna (Sládek, 2013: 10-40). Začal se klást důraz na větší autonomii klientů, přizpůsobování se specifickým potřebám a také zajištění dostupnosti pro všechny (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105).

Orgány veřejné správy nastavily základní parametry na kvalitu služeb. Vydaly tzv. Bílou knihu, ve které jsou specifikovány základní principy novodobých sociálních služeb (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105). Například princip nezávislosti a autonomie vyjadřuje potřebu respektu k odlišným vlastnostem a zkušenostem každého jednotlivce. Je také žádoucí podporovat klienty v uskutečňování svých preferencí, přání a snažit se je dovést k samostatnosti a nezávislosti. Cílem principu začlenění a integrace do společnosti je pomoci lidem žít běžný život mezi lidmi a ochraňovat je před vyloučením ze společnosti (Ministerstvo, 2003: 9-16). Principy se obecně zasazují o to, aby se služby přizpůsobovaly potřebám klientů a nefungovaly jen na základě předem stanovených norem. Přijatá nastavení by měla opatrovat důstojnost, přirozenější prostředí a chránit před nekvalitním servisem. Dále také zejména u pobytových služeb je pro zajištění kvalitního života kladen důraz na individuální přístup. Dochází k nastolení takzvané zákaznické kultury, soustředící se na spokojenost klienta se službami a na jeho požadavky a na dostupnost pro všechny. Kvalita se posuzuje skrze pohled klienta, jeho preference a očekávání. S rostoucí informovaností zákazníků se také zvyšují jejich požadavky, chtějí mít možnost vybírat si a říci si, co chtějí (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105).

2.1.2 Standardy kvality

Pro posouzení kvality byly zavedeny standardy, které jsou závazné pro všechny poskytovatele sociálních služeb. Ti je musejí rozpracovat a upravit dle vlastních podmínek a cílových skupin. Nejen poskytovatelům, ale i klientům slouží jako vodítko k tomu, jak by měly služby vypadat. Celkem je jich patnáct a jsou rozděleny na procedurální, personální a provozní. **Procedurální** „poskytují podrobný a systematický návod, jak mají poskytované služby vypadat, a vymezují přesný rámec sociálních služeb

v potřebné kvalitě (Malíková, 2011: 70).“ Patří sem například povinnost organizace mít písemně sepsané dokumenty o způsobech poskytování služby, informovat klienty o průběhu služby dopředu před podepsáním smlouvy, zaručit bezpečné podání stížnosti, chránit práva klienta, projednat společně osobní cíle a očekávání a na jejich základě sestavit individuální plán. Zejména v ochraně základních práv a v realizaci individuálních plánů vidím možnou pomoc dobrovolníků, protože se tyto standardy zaměřují na přímý kontakt s klienty, ve kterém se dobrovolníci využívají. Ochrana lidských práv má zajistit důstojné zacházení a podporu v uplatňování vlastní vůle klientů. Vypracování individuálního plánu má za cíl zohlednit konkrétní situaci klienta a nastavit způsob poskytování služby přímo pro něj. Měl by v klientovi vzbudit pocit, že každá činnost slouží k dosažení jeho osobních cílů a že jsou zohledněny jeho životní situace a požadavky. Měl by také napomáhat k jeho soběstačnosti a sociálnímu začlenění. Dosažení cílů zvyšuje spokojenost i stav klienta. Úkolem sociálního pracovníka je zjistit co nejvíce informací o klientovi a před přijetím do služby mu vysvětlit význam stanovení si osobních cílů. Může se stát, že klient nebude ochotný se zapojit, nebude rozumět smyslu stanovení si cílů nebo nebude žádné cíle vyžadovat. Záleží pak na přístupu pracovníků, na zvolené komunikaci a na tom, zda si získají důvěru klienta. Pracovník by měl respektovat rozhodnutí klienta, i když bude jeho přístup odmítavý (Malíková, 2011: 30-197).

Personální standardy se týkají odborného organizačního zajištění a profesního rozvoje zaměstnanců. **Provozní** standardy mají nastavit důstojné a bezpečné fyzické prostředí a také zvyšování kvality služeb tím, že se bude zjišťovat spokojenost klientů a jejich hodnocení (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006).

Standardy fungují jako zdroj informací pro vytváření vlastních koncepcí, hodnot a chodu organizace. Zaměřují se na uživatele a jejich nezávislost (Sládek, 2013: 40-58). Podtrhují práva klienta na výběr, důstojnost, soukromí a osobní potřeby. Důležitá je individualizace péče, znalost klientovy minulosti, na jejímž základě se sestavují osobní plán, cíle a úkoly (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105). Jelikož každý klient je schopen zvládat jiný stupeň úkonů, měli by se tomu umět pracovníci přizpůsobit. Spíše než pomáhat s činnostmi, je důležité podporovat, dohlížet, povzbuzovat klienty při jejich vykonávání, pokud jsou schopni je zvládnout sami (Sládek, 2013: 40-58). Rovněž je podstatná podpora klienta v jeho vztazích s vnějším prostředím. Všechny tyto priority by se měly projevit ve vnitřních pravidlech chodu organizace (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105).

Problémem standardů je jejich obecnost, která brání tomu, aby nastaly žádoucí změny. Standardy například neobsahují přesně dané parametry jako velikost plochy pokojů nebo počty potřebných zaměstnanců. Často používají takové pojmy jako „adekvátní“ apod., které se dají vyložit různě. Hodně se zabývají právy uživatelů služeb, ale už se nesoustředí na jejich povinnosti ve vztahu k instituci a k zaměstnancům, u nichž pak může docházet k demotivaci a vyhoření a v důsledku toho snižování kvality práce. Je také třeba brát v potaz různé druhy služeb a rozdílný stupeň péče o klienty, to znamená i odlišné nároky klientů. Jenže na to standardy nereagují. Výklad standardů je rozdílný, ať už ze strany zřizovatelů, tak ze strany inspektorů kvality. Každý pak hodnotí naplněná kritéria standardů jinak a není zajištěna objektivita a předvídatelnost hodnocení (Sládek, 2013: 63-105).

2.1.3 Návrh na plánování sociálních služeb

Před transformací byly tedy sociální služby a zejména ty pobytové uzavřené před společností a se spoustou problémů (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105). Občanská společnost byla potlačována a dobrovolnictví fungovalo pouze na neformalizované bázi (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 66). Nyní jde o to, do služeb skutečně promítnout žádoucí změny, protože přijímání zmíněných nových trendů není snadné. Zejména u pobytových zařízení, která vykazují znaky klasické byrokratické organizace, v nichž se často stále udržují staré praktiky. Hierarchická struktura, neosobní pravidla, rutinně vykonávané činnosti a dodržování norem v nich znemožňují otevření se inovacím (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105; Sládek, 2013: 63-105). Přeměna sociálních služeb umožnila vstup formalizovaného dobrovolnictví skrze neziskové organizace, které pomáhají spojovat lidi a sjednat mezi nimi pomoc (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 66). Dobrovolnictví má od roku 2008 i své právní zakotvení v novele zákona o sociálních službách² (Frič, Pospíšilová, 2010: 194-196). Odpovědnost za služby už teď nemá jen stát, ale měly by se na nich podílet jak jednotlivci, obce, kraje, komunity, tak právě občanská společnost, kterou tvoří neziskové organizace spolu s dobrovolníky. Neziskové organizace by měly zavádět nové typy služeb a podporovat možnosti zapojování se společností (Malíková, 2011: 29-59). Díky své blízkosti k občanům a místním komunitám a ochotě inovovat, lépe přizpůsobují služby a zahajují změny (Amoako-Addo, 2005: 96).

² Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Zapojení neziskových organizací, jako možnost zlepšení sociálních služeb pro seniory, zkoumali Uryan, Matusitz a Breen (2012)³. Podle nich tradiční byrokratické struktury nevládají rychle řešit měnící se problémy současnosti. Uplatňují se v nich striktní pravidla, centrální rozhodování, jednosměrný tok komunikace a sdílení informací shora dolů, ale tato témata potřebují, aby byla řešena flexibilně a deliberativně. Jedním z navrhovaných nástrojů je participace občanů, a to nejen v přinášení informací, ale také podílením se na změnách. Občané by mohli vést dialog s profesionály a zasahovat do vývoje programů, a vylepšit tak kvalitu politik. Tím mohou posilovat legitimitu jednání organizací. Dalším nástrojem je využívání dobrovolníků seniorů. Autoři dochází ke zjištění, že dobrovolníci senioři umí poskytovat mnoho informací o problémech a tématech seniorů a pomoci k sestavování programů. Jelikož jsou vrstevníky klientů, dokážou lépe rozpoznat, co je trápí a porozumět jim. V tradičním byrokratickém řízení se participace občanů nepodporuje, ale jejich zapojení přináší větší demokratičnost, efektivitu a zlepšuje život v komunitě. Právě organizace třetího sektoru a dobrovolnictví hrají podle autorů v aplikaci nového modelu řízení sociálních služeb významnou roli (Uryan, Matusitz, Breen, 2012).

Tento příspěvek se zabýval tím, jak by dle autorů měly vypadat sociální služby v budoucnu. Důležitým zjištěním je, že aby došlo ke zlepšení, měly by se využívat organizace neziskového sektoru, zapojování občanů do debat a dobrovolnictví. Studii jsem zde zmínila proto, že reprezentuje odborné názory, podle kterých má neziskový sektor specifický potenciál a význam. To je důvod, proč se mu, jakožto poskytovateli sociálních služeb, věnuji. Umí navíc využívat práci dobrovolníků, a to může zaručit kvalitnější sociální servis.

2.2 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví je typickým aspektem, kterým se třetí sektor odlišuje od ostatních (Dohnalová, Průša, 2011: 26). Dobrovolnictví je považováno za důležitý znak neziskového sektoru a přínos v péči o klienty, proto se na něj zaměří můj výzkum. Odborná literatura se shoduje na tom, že dobrovolná činnost v organizacích nejenže snižuje finanční náklady, umožňuje hladší chod organizace a realizaci některých činností, ale také přináší vyšší kvalitu poskytovaných služeb. Dobrovolníci často pomáhají při volnočasových aktivitách klientů, narušují stereotypní chod, přinášejí nové

³ Studie se zabývala problémem stárnutí populace v USA, konkrétně na Floridě, kde se v budoucnu očekává velký nárůst lidí důchodového věku.

podněty, nápady, řešení a zpětnou vazbu. Organizace by fungovaly i bez nich, ale ne tak dobře. „Dobrovolník může lépe identifikovat potřeby, problémy a cílové skupiny, na které může organizace zaměřit svoji činnost, přináší nový duch a nadšení (Tošner, Sozanská, 2006: 72).“ Další výhodou dobrovolníků je, že dělají aktivity, na které zaměstnancům nezbývá čas, a také s klienty mohou spíše navázat neformální vztah (Tošner, Sozanská, 2006). Jejich přístup je na rozdíl od personálu osobnější a lidštější. Dobrovolníci jsou totiž motivováni pomocí ostatním a vytvářením vztahů, což jim přináší uspokojení, proto věnují vztahům hodně pozornosti. Individuálním přístupem mohou napomoci k sebedůvěře klientů (Brudney, 2011: 58-63). Na rozdíl od personálu nebo i rodiny jsou pozorovatelem a společníkem, který je nezávislý (Tošner, 2008). Dle Tošnera (2008) dokonce i nepřímě ověřují kvalitu služeb. „Tam, kde nejsou zaměstnanci ani klienti spokojeni, tam dobrovolník dlouho nevydrží (Tošner, 2008: 27).“ V organizacích, které vznikly na dobrovolnickém základě, je přijímání dobrovolníků běžné a bezproblémové (Tošner, Sozanská, 2006: 67-107). Organizace také mohou sloužit samotným dobrovolníkům, kteří jsou zároveň jejími členy nebo zakladateli. Dobrovolníci pomáhají například z důvodu osobní zkušenosti s problémem nebo s cílovou skupinou, na kterou je organizace orientovaná. To jim pak přináší dobré znalosti o potřebách klientů (Kreutzer, Jäger, 2011).

Na přínos dobrovolníků pro seniory v sociálních službách se zaměřila nizozemská studie (Steuneberg, Schuurmans, Van der Mast, Strijbos, Inouye, 2016) popisující výzkum dobrovolnického programu v jedné nemocnici. Studie měla za cíl zjistit, co tento program přináší do péče o klienta, jaká je jeho přidaná hodnota. Bylo provedeno dotazníkové šetření a rozhovory s dobrovolníky, s personálem i s klienty a jejich rodinami. Jednalo se o dobrovolníky, kteří byli proškoleni pro práci se seniory, věkové rozmezí se pohybovalo od 17–73 let. Jejich úkolem bylo dělat společnost seniorům a být pomocnou rukou personálu. Poskytovat však přímou péči měli výslovně zakázáno. Byli spíše partnerem, který může číst noviny, chodit na procházky, podněcovat seniory ke cvičení, konverzovat a zároveň pozorovat, zda nedochází ke zhoršení jejich stavu. Z výzkumu se ukázalo, že **dobrovolníci** se považují za nezávislou a důvěryhodnou stranu, která může klientům poskytovat informace navíc. Například ohledně rutinního chodu nemocnice, jejích pravidel, praktických záležitostí apod. Mohou také doplňovat a vysvětlovat lékařské odborné termíny. Dobrovolníci mají za to, že tím klienty uklidňují a také, že klientům dělá dobře, když se mají komu svěřit se svými obavami, strachy, smutkem a stýskáním si. Považují se za prostředníky mezi seniory

a personálem, oběma mohou být k užítku a vysvětlovat, co se právě děje. Dobrovolníci se domnívají, že díky udržování si odstupe od lékařů a sester se senioři nebáli s nimi sdílet své pocity. **Pro zaměstnance** zase dobrovolníci představují pomocnou ruku a také faktor, který přispívá k rychlejšímu uzdravení pacientů a zamezuje samotě. Zaměstnanci oceňují přítomnost dobrovolníků, poněvadž mohou zajistit klientům takovou pozornost, kterou oni sami jinak nejsou schopni věnovat, kvůli své pracovní vytíženosti. Jsou rádi, že na pacienty někdo dává pozor a mají větší klid, protože vědí, že je o ně postaráno a nemusí mít strach, že neodpočívají tak, jak mají a že jim proto nehrozí nebezpečí. Také si myslí, že dokážou seniory motivovat například k tomu, aby dělali předepsané cviky nebo pořádně jedli, což podle nich pomáhá k rychlejšímu uzdravení. Pomáhají navíc i psychicky, protože ne všechny může jejich rodina často navštěvovat, dobrovolníci tedy mohou u seniorů předejít pocitům smutku. **Pacienti** se díky dobrovolníkům při pobytu necítili osaměle, měli si s kým zkrátit dlouhé dny, kdy neměli co na práci. Oceňovali, že jim aktivně naslouchali, byli přátelštější a zajímali se o ně. Měli tak pocit, že tam pro ně někdo je a mohou se na něj obrátit. Výsledkem programu bylo vytvoření příznivého sociálně kulturního prostředí, individualizované péče a v důsledku i pozitivnějšího hodnocení přístupu nemocnice. I v této studii je tedy dobrovolnictví považováno za vhodnou součást poskytování sociálních služeb. Navrhuje se v ní, aby byl příště prozkoumán pozitivní efekt dobrovolnictví na psychický stav pacientů (Steuneberg, Schuurmans, Van der Mast, Strijbos, Inouye, 2016).

2.2.1 Profesionalizace práce s dobrovolníky

K udržení dobrovolníků v organizaci a k tomu, aby dělali svou práci s nadšením a zůstali motivovaní, je potřeba umět s dobrovolníky zacházet. Proto je důležitá profesionalizace práce s dobrovolníky. Ta zajistí kvalitu dobrovolníků, což zlepšuje služby organizace, a tedy i péči o klienty. Bez profesionalizovaného řízení hrozí problémy s udržením nadšení dobrovolníků, jejich nespokojenost a vysoká fluktuace. Znamená to, že by v organizaci měl být někdo, kdo má na starost péči o dobrovolníky. Někdo, kdo s nimi komunikuje a udržuje určitý vztah. Mělo by se předcházet různým nedorozuměním a negativním pocitům, které by mohly zapříčinit odchod dobrovolníka. Je také třeba pracovat s dobrovolníky individuálně, podporovat je a rozvíjet jejich motivaci. Organizované dobrovolnictví může znásobit výhody, které dobrovolníci přinášejí, a tak i zvýšit výkon celé organizace. Důležitou součástí dobrovolnického

programu je také supervize dobrovolníků, která slouží k setkávání se v bezpečném a příjemném prostředí. Mělo by se na ní předcházet konfliktům, problémovým situacím a demotivaci dobrovolníků. Je to příležitost, kde se dobrovolník může svěřit, řešit svoje problémy nebo starosti a funguje i jako zpětná vazba pro personál (Tošner, Sozanská, 2006: 67-107).

2.2.2 Shrnutí

Na závěr této kapitoly bych ještě ráda shrnula možné přínosy dobrovolníků v péči o seniory, které lze vyvodit z uvedené literatury. Dobrovolníci mohou přinášet nové nápady a řešení, tím inovují služby. Zprostředkovávají také zpětnou vazbu od klientů. Díky neformálnímu vztahu a lidskému přístupu si dokážou získat důvěru a lépe porozumět klientům a jejich potřebám. Dělají s klienty aktivity, na které zaměstnancům nezbyvá čas, a ti se pak mohou naplno věnovat ostatním povinnostem. Umějí klientům poskytnout dodatečné informace nebo vysvětlit odbornou terminologii personálu, a tím je uklidňovat. Přinášejí zábavu a společnost. Pomáhají překonat pocity osamělosti, svým zájmem zvyšují sebevědomí klientů. Napomáhají seniorům k pokrokům a také je integrují do společnosti. V další části vymezím třetí sektor a představím jeho specifika, která mohou mít vliv na způsob poskytování sociálních služeb.

2.3 Tři sektory a jejich charakteristika

2.3.1 Obecné vymezení

Podle Salomona a Sokolowskiho (2016) lze třetí nebo také neziskový sektor představit různými způsoby. Obecně ho vymezujeme ve vztahu ke státu a k trhu. V jeho rámci se nachází množství odlišných institucí a způsobů jednání a odbornou veřejností je vnímán jako samostatná oblast činností. Na rozdíl od státu mají organizace třetího sektoru soukromou povahu, na rozdíl od trhu je jejich účelem naplňování veřejného zájmu a na rozdíl od rodiny v nich není povinná účast. Přes tyto základní odlišnosti čelí třetí sektor při svém vymezování problému smazávání hranic se státem a trhem. To znamená, že mnoho organizací je obtížné jednoznačně zařadit, protože jsou charakterizovány například vlastnostmi jak z jednoho, tak z druhého sektoru a aplikují jejich typické způsoby jednání. Příkladem může být komercializace, jelikož neziskové organizace vstupují na trh, a tak také přebírají tržní praktiky. Dalším příkladem je zvyšující se podobnost struktury s veřejnými institucemi, díky financování

z peněz daňových poplatníků. Charakteristiky třetího sektoru se tak stále vyvíjejí a není jasné, jaké všechny instituce do něj mohou být zařazeny.

Salomon a Sokolowski věří, že je možné takovou definici sestavit a zahrnují do třetího sektoru kromě neziskových organizací i sociální podniky, družstva, vzájemné společnosti a občanskou společnost. Neziskové organizace zastupují veřejný zájem, nerozdělují zisk, jsou soukromé a samosprávné. Družstva a vzájemné společnosti generují zisk a mohou ho distribuovat. Sociální podniky představují inovativní přístup k řešení sociálních problémů ve spojení s tržními metodami, také generují zisk, který může být stejně důležitý jako sociální cíle. Do konceptu občanské společnosti patří občanské iniciativy, sociální hnutí, dobrovolnická aktivita nebo participace na demonstracích. Inkluzivní pojem třetí sektor tak „zahrnuje všechny druhy aktivit občanské společnosti, které mají stálou nebo formální strukturu, včetně družstev a vzájemných společností, které povolují rozdělování zisku“ (Salomon, Sokolowski, 2016: 27). Tato definice představuje posun a rozšíření na rozdíl od Salomonovy a Anheierovy starší, strukturálně-operacionální definice, která vymezuje třetí sektor jako organizovaný – to znamená do určité míry institucionalizovaný, soukromý – tedy oddělený od státu, nerozdělující zisk mezi majitele a ředitele, samosprávný a dobrovolný (Salomon, Anheier, 1998). O nejednotnosti definic vypovídá také fakt, že je třetí sektor nazýván různými způsoby – například jako charitativní, nestátní, občanský, dobrovolnický (Knutsen, 2013). Knutsen (2013) proto navrhuje, že místo hledání charakteristik pro celý sektor, bychom se měli věnovat vymezení jednotlivých subjektů v něm.

Všechny sektory jsou něčím specifické, přestože se někdy mohou v jednotlivých charakteristikách prolínat. Ze základní definice vyplývá, že každý plní nějakou funkci a slouží k jinému účelu, což se projevuje ve vlastnostech, struktuře a jednání organizací. V následující kapitole chci nastínit, v čem autoři odlišují organizace třetího sektoru od státních a tržních.

2.3.2 Odlišné hodnoty

Tržní (soukromé) firmy jsou zakládány za účelem zisku skrze produkci zboží na trhu, motivace jsou tedy především peněžní a to znamená, že se nevěnují aktivitám, které nepřinášejí zisk (Anheier, 2005: 171-279; Dohnalová, Průša, 2011: 17-19). Naproti tomu státu jde o zajištění sociálního blahobytu a základních potřeb pomocí přerozdělování. Přitom se řídí principem rovnosti a sociální spravedlnosti a měl by

sloužit všem občanům (Anheier, 2005: 171-279). Neziskové organizace jsou založeny na náboženských, politických, humanitárních nebo morálních hodnotách. Přítomnost hodnot se odráží v jejich chování a ve způsobu dosahování cílů. Pomoc či služby členům a klientům jsou důležitější než ekonomická výkonnost. Motivace je zde altruistická, ne peněžní. Neziskové organizace mohou být orientovány jen na určitou cílovou skupinu a mohou například diskriminovat klienty, kteří se liší sociálním statutem, vírou atd. (Anheier, 2005: 171-279). Otázkou je, co výše popsané odlišnosti přinášejí. Studie Weisbroda (1998 in Anheier, 2005: 185), ve kterých zkoumal zařízení pro mentálně postižené, se snažily zjistit, jestli organizační forma, tedy zda se jedná o státní, neziskovou, nebo soukromou organizaci má vliv na fungování a kvalitu služeb. Jako ukazatel si zvolil četnost podávání sedativ klientům a ukázalo se, že v soukromých zařízeních dávali pacientům sedativa čtyřikrát častěji, než v domovech zřizovaných církví (tedy neziskovým sektorem). Tyto výsledky naznačily, že pro soukromá zařízení častější používání sedativ znamenalo lepší kontrolu pacientů, a tedy i méně nákladnou péči, protože tak zaměstnanci nemuseli věnovat tolik času klientům, což znamenalo větší zisky (Anheier, 2005: 171-279). Zde se tedy konkrétně ukázalo, jak se projevily rozdílné hodnoty. U neziskových organizací lze očekávat, že v důsledku hodnot spojených se solidaritou budou sloužit lidem, a ne pro ekonomický zisk.

2.3.3 Odlišná struktura

Tržní firmy se zodpovídají svým vlastníkům nebo akcionářům, kteří mohou být závislí na jejich příjmech, a proto mají rozhodovací pravomoc. Řízení jde tedy shora dolů a je hierarchické. Pro dosahování zisku musí mít firmy efektivní organizační strukturu (Hyánek, 2011: 78-88) s jasně nastavenými cíli, které lze jednoduše monitorovat. K tomu se pojí i určená pravidla, úkoly a formalizovaná struktura (Anheier, 2005: 181-183). Ve veřejné správě je řízení hierarchické s formalizovanou strukturou založenou na daných pravidlech. Skrze tato formalizovaná pravidla se zajišťuje rovnost a sociální spravedlnost. Její výkon se špatně měří, protože cíle vždy nejsou jasné, jelikož se mění na základě politických rozhodnutí (Anheier, 2005: 181-183). V neziskovém sektoru najdeme rozličné typy organizací, mohou jimi být nemocnice, církve, komunitní centra, mezinárodní organizace, a tak jejich organizační strukturu nelze popsat jednoznačně (Knutson, 2013). Ve struktuře by se měla projevovat orientace na hodnoty. To znamená, že pro ně efektivita nemusí hrát hlavní roli. S jejich

majetkem nakládají členové nebo členové správních rad, kteří si však nemohou získat a musí ho používat pro dosahování účelu organizace (Hyánek, 2011: 78-88).

Odborná literatura vyzdvihuje demokratický charakter neziskových organizací. Anheier (2005) tak mluví o členských organizacích, ve kterých se nerozhoduje na jednom místě, ale prostřednictvím shromáždění členů. Struktura je více neformální, nejsou zde prostředníci mezi členy a těmi, kdo rozhodují (Anheier, 2005: 181-183). Ale nemusí to tak platit vždy. V České republice většinu právnických osob patřících do třetího sektoru upravuje nový občanský zákoník⁴, který je v případě organizační struktury členských organizací (spolků) liberální a ponechává volnost ve vytváření orgánů podle potřeby. Z toho vyplývá, že i organizace s členskou základnou jakou jsou u nás spolky, mohou být organizovány v různé míře demokratičnosti. Záleží na tom, jak si upraví svoje stanovky (Ronovská, Vitoul, Bílková, 2014).

V České republice navíc v současnosti čelíme trvalému poklesu členství v občanských organizacích, což je oddaluje od občanů a jejich potřeb. Počet neziskových organizací sice stoupá, ale tyto organizace nemají členskou základnu, namísto toho v nich roste počet zaměstnanců (Frič, 2015). Jedná se o organizace, které se postupně profesionalizují a mají více zaměstnanců než členů, nebo žádné členy. Dle Friče (2016: 35-129) se vysoká míra profesionalizace projevuje nejvíce u servisních organizací, které poskytují různé služby, ke kterým je třeba mít specifické znalosti a zaměstnávat profesionály. S profesionalizací se ale mění i fungování občanských organizací, upozaduje se vnitřní demokracie, o strategických záležitostech se rozhoduje centrálně a je omezena participace stoupců, klientů nebo členů. Vztahy na pracovišti se stávají více formálními, práce se dělí podle specializace, je více byrokratická, racionalizovaná a systematizovaná. Může to vést k odklonu od poskytování služeb ve veřejném zájmu nebo v zájmu jejích členů k tomu, že organizace dávají přednost uspokojování svých vlastních ekonomických zájmů a udržitelnosti organizace. Nastává problém, že tyto organizace přestávají splňovat funkci školy demokracie. To znamená takových organizací, „jejichž vnitřní pravidla, praktiky a procedury umožňují jejich členům a dobrovolníkům získávat občanské kompetence, které by jinak nezískali (Frič a kol., 2016: 19)“.

Frič však od servisních občanských organizací požaduje výchovu k zapojování občanů, protože očekává, že je to jedna z jejich funkcí. To by podle něj organizace

⁴ Zákon č. 89/2012 Sb., nový občanský zákoník, v platném znění.

mohly dělat způsobem vytváření dialogu se svými klienty. Ti by získali kontrolu nad poskytovanými službami, mohli by zasahovat, nabízet nová řešení, vyjadřovat svůj názor na způsoby poskytování služeb. „Klienti využívající služeb občanských organizací jsou také občané, kteří sdílejí zodpovědnost za charakter a kvalitu těchto služeb (Frič a kol., 2016: 57).“ Proto by měli být zároveň partnery, kterým by se stejně jako donorům nebo členům měly organizace zpovídat a skládat účty v zájmu udržení své důvěryhodnosti (Frič a kol., 2016: 35-129).

Na organizační schémata v neziskových organizacích je potřeba nahlížet s tím, že by v nich měli ústřední roli hrát společné poslání organizace a mezilidské vztahy (Plamínek, 1996: 46-53). Pro udržování poslání a k tomu, aby organizace zůstaly u služby ve veřejném zájmu, následovaly demokratické principy a naslouchaly svým členům, zaměstnancům, dobrovolníkům nebo klientům, může pomoci i nastavení organizační kultury a identity. Proto jejich vymezení a působení představím v další kapitole.

2.4 Kultura a identita jako odlišující charakteristika v jednání organizací

2.4.1 Co je to organizační identita a kultura

Skrze koncept identity a kultury můžeme porozumět dynamice organizací. Identitu představují přesvědčení o tom, jaká by měla organizace být. Na jejím základě se rozhoduje v klíčových situacích, vytvářejí se podle ní strategie a interpretují změny ve společnosti. Jsou to představy, které členům pomáhají vybírat způsoby jednání nebo interpretovat situace a řešit problémy (Ravasi, Schultz, 2012). Základní, sdílené, trvalé a odlišující charakteristiky, ve které členové věří, skrze které se vyjadřuje jedinečnost a odlišnost. V identitě se odráží organizační atributy, kultura, výkon a produkty organizace (Kreutzer, Jäger, 2011). K udržení a rozvoji požadované identity pomáhá právě kultura. Identita i kultura se přitom vzájemně ovlivňují. Identita pomáhá dát smysl tomu, co lidé dělají a přijmout kulturu organizace. Je ale zároveň částečně ovlivněna tím, jak lidé jednají, jaké mají hodnoty, a tudíž je zároveň podporována kulturou (Ravasi, Schultz, 2006).

„Kultura je souborem základních předpokladů, které definují, čemu věnovat pozornost, jaký mají věci význam, jak emocionálně reagovat na to, co se děje a jaké jednání zvolit v různých situacích (Schein, 2004: 32)“. Pokud se pak ocitneme ve skupině s jinou kulturou, můžeme se dostat do nepříjemné situace, protože nebudeme umět interpretovat vzniklé situace a nebudeme rozumět ostatním (Schein, 2004: 25-39).

Pod organizační kulturou si můžeme představit sdílené hodnoty, normy, přesvědčení, kterým se učí členové a zaměstnanci v rámci adaptačního procesu. „Projevuje se v tom, jak pracovníci přemýšlejí, na základě čeho se rozhodují, jakým způsobem komunikují spolu i se svým okolím (Techlová, Šafr, Gorčíková, 2011: 106)“. Kulturu můžeme rozdělit do několika úrovní podle viditelnosti. Na povrchu jsou artefakty jako například architektura prostředí, jazyk, technologie, produkty, umělecké vyjádření, způsoby chování. Je jednoduché je pozorovat, ale obtížné přijít na to, co znamenají pro danou skupinu a co odrážejí. Pak následují hodnoty, strategické cíle a filozofie. Ty už vidět nejsou, ale zaměstnanci si je uvědomují. Jsou to předpoklady o tom, co je a není správné, založené na sdílené zkušenosti ve skupině. Zakotvené nejhluběji najdeme základní přesvědčení, která jsou samozřejmá, neodstranitelná a neoddiskutovatelná. Na jejich bázi členové vnímají, promýšlejí, prožívají různé události (Schein, 2004: 25-39). Všechny tři vrstvy kultury na sebe navzájem působí. Základní přesvědčení určují, jaké hodnoty budou důležité, aby se pak podle nich formovalo konkrétní chování a artefakty. Ale funguje to i obráceně, pokud změním artefakty, může to ovlivnit předpoklady uvnitř (Lukášová, 2010: 26-29).

2.4.2 Vliv kultury

Kultura může hrát důležitou roli při nastavování kvality služeb, protože když nastavujeme nějaké cíle, musejí být jednak podpořeny organizační kulturou a také se do kultury nějakým způsobem promítnout. Proces je cyklický. Pokud se cíle nepromítnou do kultury, hrozí, že nebudou naplňovány. Nestačí tedy měnit jen cíle, ale měnit i hodnoty a způsoby jejich dosažení. Kultura totiž může mít pozitivní i negativní účinky. Může podněcovat, ale i brzdit zaměstnance v plnění povinností. Zejména pokud kultura není v souladu s cíli, může to znamenat problém. Každá organizace by si měla určit účel, cíle, poslání, hodnoty poskytovaných služeb, které nastavují základní kontext, v jehož rámci se vyvíjejí konkrétní postupy, procesy, opatření a pravidla, jenž musí zaměstnanci pochopit a vědět, k čemu slouží a proč vypadají, tak jak vypadají, aby se jimi mohli opravdu řídit. K tomu poslouží i participace zaměstnanců v diskuzi při vytváření těchto nastavení (Štegmánová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105).

Standardy kvality přijaté v České republice jako závazné požadavky na kvalitu v systému sociální péče, musí splňovat všechny organizace vykonávající takové aktivity. Jelikož je jejich znění obecné, každá organizace si musí stanovit, co v jejím případě znamenají. Tedy použít svou kulturu k jejich interpretaci. To například

znamená, stanovit si, jak se zajistí spokojenost klienta, neporušování základních lidských práv, ochrana před střetem zájmů apod. Jak jsem uvedla výše, jedná se o podpoření cílů (v tomto případě standardů kvality) hodnotami zaměřenými na klienta. Teprve pak mohou standardy přinést novou kulturu orientovanou na individualizaci péče o klienta, reagování na jeho potřeby a požadavky (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105).

Kultura má vliv na kvalitu poskytování služeb. Může a nemusí být v souladu s nastavenými cíli, které by v sociálních službách měly naplňovat standardy kvality. Otázkou je, jak je toto v jednotlivých organizacích splněno, protože každá aplikuje standardy kvality podle sebe a pouhé stanovení cílů nestačí, pokud nejsou podpořeny odpovídající kulturou, proto je třeba se jí zabývat. Využívání dobrovolníků nám také ukazuje podobu kultury, je to vlastně jedna z činností, kterou organizace dělá. V následující podkapitole ukážu, jak to může vypadat, pokud jsou dobrovolníci zároveň hybnou silou organizace a jak se to projevuje v kultuře a identitě organizace.

2.4.3 Dobrovolnická identita

Studie Kreuzera a Jägera (2011) zkoumala šest organizací vzniklých ze svépomocných skupin, v šesti evropských zemích. Jednalo se o tzv. patientské organizace, ve kterých dobrovolníci hráli zásadní roli, protože z jejich iniciativy byly založeny. Jejich základem byla rozsáhlá dobrovolná členská síť. S postupným vývojem začaly poskytovat služby nejen svým členům, ale i veřejnosti. Došlo tak k přeměně organizací, k jejich profesionalizaci, a díky tomu byly schopny podávat informace o chorobách jak pacientům, pečovatелům a profesionálům ze zdravotnictví, tak široké veřejnosti. Vedle poskytování profesionálních služeb hájily zájmy svých klientů na státní úrovni. Jelikož organizace vznikly na dobrovolném základě ze svépomocných skupin, pojmají autoři ve výzkumu dobrovolnictví jako důležitý organizační fenomén, pro který jsou typické demokratické struktury, nemanagerská logika řízení a upřednostňování integrace nad efektivitou.

Výzkum představil, jak se **dobrovolníci** cítí být potřebnými, protože si myslí, že na rozdíl od zaměstnanců dokážou ihned poskytnout pomoc, získávat informace od klientů a reagovat na ně. Cítí se jako ti, jejichž nápady a vize by se měly uskutečňovat a pracovníci organizace by jim měli naslouchat. Domnívají se, že svou přítomností pomáhají klientům začlenit se do společnosti, aby nebyli osamělí a izolovaní a také, že dokážou klienty pozitivně motivovat, aby věci nevzdávali. Na druhou stranu řídící

pracovníci tvrdí, že bez koordinace a potřebného know how by jejich pomoc nefungovala. Je podle nich důležité plánovat přidělování zdrojů a vytvářet systém efektivní pomoci, který ve výsledku přinese více, než když se odpovídá na jednorázové potřeby každého klienta. S postupným rozvojem jsou tak organizace tlačeny k přiblížení se k byrokratickým strukturám s manažerskou organizační identitou, která se vyznačuje spíše formalizací pracovních postupů, rozdělováním práce a specializací (Kreutzer, Jäger, 2011).

Dalo by se předpokládat, že pokud dobrovolnická a manažerská identita existují vedle sebe, pak dochází ke konfliktu mezi dobrovolníky a zaměstnanci. Ukázalo se ale, že i zaměstnanci mohou mít dobrovolnickou identitu a dobrovolníci manažerskou. Tedy přestože někdo není dobrovolníkem, může považovat dobrovolnickou identitu za klíčovou. Záleží na tom, jakou má motivaci k jednání. Odlišné představy o identitě mohou pro organizaci znamenat v některých oblastech konflikt. Pro udržení efektivity organizace autoři navrhují, aby ředitelé zosobňovali potřebné identity současně. Problémy s duální identitou jsou příznačné zejména pro neziskové organizace, protože často působí ve více prostředích a zaměstnávají osoby z různých oborů (Kreutzer, Jäger, 2011).

Přestože to nebylo hlavním cílem této studie, můžeme z ní vyvodit, k čemu jsou dobrovolníci z jejich vlastního pohledu v organizaci prospěšní. Činí podíl na odvedené práci a myslí si, že dokážou lépe rozpoznat požadavky a přání klientů, a tak mohou přinášet inovace. Avšak kromě toho může být dobrovolnictví také zakořeněno v identitě organizace, což se promítá v její kultuře a odlišuje ji od ostatních organizací. Tento příspěvek tudíž ukazuje, že fenomén dobrovolnictví neznamená jen aktivitu odehrávající se v organizaci. Projevuje se i v identitě a také kultuře organizace. Znamená určitý způsob děláním a chápání věcí, což má vliv na chování zaměstnanců a prezentaci organizace. Může být důležitým odlišujícím znakem organizace projevujícím se v její činnosti, v jejích službách, v péči o uživatele.

2.5 Specifika péče o seniory a jejich potřeby s důrazem na pobytové služby

V poslední kapitole chci ukázat, v čem konkrétně mohou být dobrovolníci prospěšní seniorům jako specifické cílové skupině. V sociálních službách v péči o seniory se objevuje jako častý problém paternalistický přístup ke klientům. Nejenom ze strany personálu, ale i ze strany rodiny a společnosti jako takové jsou senioři považováni za skupinu, o kterou je třeba se postarat a rozhodovat o tom, co je pro ni

nejlepší. V organizacích poskytující sociální služby to vede k nerovnoměrnému vztahu mezi seniory a personálem nebo lékaři. Tento problém se často neřeší, protože se má za to, že odborníci vědí lépe, co je pro klienta správné a vnucují mu tak svá řešení, o kterých si myslí, že jsou pro klienta nejvhodnější. Namísto rozhodování nebo vnucování by ale mělo přijít poučení a nabídnutí všech možností a poté respektování rozhodnutí samotného klienta (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 73-78).

S tím souvisí mínění, že senioři mají určité potřeby, které se liší od ostatních skupin populace anebo jsou také často omezovány pouze na základní fyziologické a materiální potřeby. Ve skutečnosti staří lidé mají potřeby stále stejné, ale s měnícím se zdravotním stavem, fyzickým a sociálním prostředím se některé potřeby stávají významnějšími. Samozřejmě ale každý člověk zdůrazňuje jiné potřeby v závislosti na své situaci a na kulturním rámci. Každý také využívá jiné cesty k jejich dosažení. Proto nelze pouze na teorii potřeb seniorů postavit řešení jejich problémů. Nicméně lze pozorovat, že do popředí se většinou dostává potřeba bezpečí, která znamená pro každého strach z něčeho trochu jiného. Někdo má strach ze samoty, někdo z pádu na zem, z útoku zvenčí nebo z toho, že bude někomu na obtíž. Další potřebou je autonomie, a právě ta často není ve službách vyslyšena, protože jsou klienti vnímáni tak, že nejsou schopni se správně rozhodnout sami. Pracovníci nechápou, že potřeba autonomie neznámá jen moci se samostatně pohybovat, ale také moci se samostatně rozhodovat, prosazovat svůj životní styl, být finančně soběstačný a že lidem přináší sebeúctu a sebevědomí (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 23-44). V pobytových službách pro seniory se pro zaměstnance respekt k potřebě autonomie a důstojnosti seniorů stává výzvou. Pocity důstojnosti mohou být někdy důležitější než například pořádek a hygiena a lze jich docílit ohleduplným chováním. „Lidský přístup, vlídné slovo, úsměv, pohlazení je vnímáno citlivěji než to, jak byl výkon proveden po odborné stránce (Juhásová, Pokorná, Tichá, Cetlová, 2016: 261).“ Další potřebou je i sociální kontakt, to znamená udržování vztahů s ostatními lidmi, které zabrání pocitům osamělosti a také strachu z ohrožení. Sociální potřeba je propojená s potřebou bezpečí. Pokud máme s kým sdílet naše životy, cítíme se ve větším bezpečí (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 23-44).

Úkolem sociálních služeb není pouze obstarat ubytování, stravu, hygienu, ale také postarat se o společenský kontakt, vyvíjet terapeutickou a aktivizační činnost a pomoci klientům v uplatňování jejich práv. Zařízení by mělo vytvářet prostředí a aktivity k setkávání se s ostatními klienty a lidmi. Podporovat nejen fyzické, ale také sociální

a duchovní vlastnosti. Dávat seniorům podněty, aby měli zájem sami o sebe a udržovali se v kondici. Senioři na sklonku života často přemýšlejí o minulosti a přehodnocují. Mají potřebu o tom diskutovat, hledat smysl, mít někoho, kdo jim bude empaticky naslouchat a hledat s ním odpovědi. Často může nenaplněná duchovní potřeba vyústit v psychickou i fyzickou nepohodu. Rozhovory s klienty mohou pomoci k tomu, aby byl klient v duševní pohodě, byl vyrovnaný, smířený a nevytvářel konflikty s okolím. Což může mít i pozitivní vliv na jeho zdraví (Malíková, 2011: 114-275).

Se sociální a duchovní činností mohou pomoci dobrovolníci, kteří se seniory tráví čas a věnují jim svou pozornost a naslouchají jim. Svým zájmem mohou posilovat důstojnost. Mohou se stát takzvaným důvěrníkem seniora, kterému jsou svěřovány osobní záležitosti a problémy. Získají tudíž množství informací o klientovi, a proto mají schopnost mu porozumět. Díky tomu se dobrovolník může zapojit do řešení konkrétních problémů klienta tím, že bude navrhopvat řešení nebo cíle, které by si mohl klient vytyčit. Může se tak vlastně podílet na sestavování individuálního plánu a podporovat klienta v tom, aby vyjádřil své požadavky (Malíková, 2011: 159-166).

3. METODOLOGIE

3.1 Cíl práce

Cílem práce je porozumět tomu, co dobrovolníci přinášejí do sociálních služeb pro seniory a jak to vnímají samotní klienti i dobrovolníci. Budu zkoumat, jak klienti sociálních služeb poskytovaných neziskovým sektorem vnímají péči dobrovolníků a kde vidí její přínos. Vycházím z předpokladu, že organizace neziskového sektoru zaujímají jiný přístup ke klientům a lépe naplňují požadavky na kvalitu sociálních služeb, než příspěvkové organizace krajů a obcí a tržní subjekty a že dobrovolníci jsou jedním z faktorů kvalitnějších služeb. Skrze empirický výzkum zkoumám zkušenosti klientů a dobrovolníků v sociální službě. Volím zkoumání fenoménu z emické perspektivy, protože pohled klientů může být jiný než pohled organizace samotné. Sociální realitu nevytváří pouze prohlášení a výstupy organizací, ale i klienti, kteří mohou přinést informace o tom, jak jsou služby poskytovány. Z dřívějších výzkumů víme, jaké jsou znaky neziskových organizací a v čem se liší od ostatních, ale je také dobré vědět, co tyto rozdíly znamenají pro klienty. Každé lidské jednání totiž vzniká ve specifickém kontextu, každý vnímá realitu jinak, a proto zkoumáme různé perspektivy vnímání (Flick, 2014: 11-16). Takový výzkum by mohl pomoci k legitimizaci činnosti organizací a podpořit jejich práci a dobrovolnictví, popřípadě najít nedostatky a odhalit nenaplněná očekávání seniorů. Vzhledem ke stárnutí populace bude tato cílová skupina i nadále narůstat. Zároveň se jedná o skupinu, u které se snižují fyzické a psychické schopnosti a často nedokáže sama bránit svá práva (Sládek, 2013: 10-58), a tak je třeba se o tuto skupinu zajímat a přinášet jí odpovídající služby, které může zajišťovat právě třetí sektor.

3.2 Výzkumné otázky

Obecná VO: Co přinášejí dobrovolníci do péče o seniory v neziskovém pobytovém zařízení?

VO1: Jak vnímají přínos dobrovolníků senioři v neziskovém pobytovém zařízení?

VO2: Jak vnímají svůj vlastní přínos pro seniory dobrovolníci v neziskovém pobytovém zařízení?

3.3 Výzkumný design

Zvolila jsem si kvalitativní výzkumnou strategii, která umožňuje získat pohled účastníků na zkoumaný fenomén. Pomáhá pochopit jednání lidí v daném prostředí, jejich vnímání reality a důvody, proč jednají a interagují určitým způsobem (Hendl,

2005: 49-55). Cílem bylo získat informace o zkušenostech klientů a dobrovolníků s poskytovanou službou a zjistit co nejvíce informací. Neměla jsem dopředu stanovené proměnné, pravidelnosti jsem hledala až při sbírání a vyhodnocování dat (Švaříček, Šedřová, 2007: 24).

Inspirovala jsem se designem zakotvené teorie, jejíž techniky jsem využila zejména při analýze dat. Zakotvená teorie je metoda, která má za cíl vytvořit teorii zkoumaného jevu pevně zakotvenou v datech. Jde o to zkoumat určitý jev, nasbírat o něm informace, které se pak analyzují a vytvoří se z nich teorie, ve které se odkryjí vztahy mezi kategoriemi a tématy, které vyšly v analýze najevo (Švaříček, Šedřová, 2007: 84-90). To, že teorie musí být pevně zakotvená v datech, znamená, že by vzorek neměl být vybírán účelově, ale až při analýze dat, ze kterých již vyplývají nějaké koncepty a k těm se vybírají další respondenti. Takže se vzorek vytváří v průběhu sběru dat (Řiháček, Čermák, Hytych a kol., 2013: 44-75).

Vzhledem k časovému rámci diplomové práce i k tomu, že nebylo jednoduché získat respondenty, jsem vzorek volila účelově a provedla jsem rozhovory se všemi respondenty, kteří měli čas a zájem se rozhovoru zúčastnit. Takže nemám teoreticky nasycený vzorek, proto jsem nevytvořila teorii zkoumaného jevu dle zakotvené teorie, pouze využívám její metody analýzy dat.

3.4 Výběr vzorku

V mém případě jsem zkoumala zkušenost seniorů a dobrovolníků v pobytovém zařízení pro seniory. Služeb pro seniory je mnoho a různé organizace poskytují odlišné služby, jak terénní, tak i ambulantní. Zvolila jsem si pobytovou službu, kde jsou zaměstnanci s klienty v kontaktu téměř celý den a klienti jsou na péči organizace závislí. Právě v pobytových službách je zavádění nového pojetí sociálních služeb problematické, protože tato zařízení bývají hierarchicky řízená podle obecných a neosobních pravidel (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 73-75). Otevření se dobrovolníkům do nich může přinést nový a více lidský přístup. Kritériem bylo, aby měla služba svůj dobrovolnický program.

Konkrétněji jsem zvolila pobytovou odlehčovací službu, určenou klientům, kteří se o sebe nedokážou postarat sami, a normálně o ně někdo pečuje v domácím prostředí. Odlehčovací služba umožňuje pečující osobě odpočinek a klientovi poskytuje možnost rekonvalescence po pobytu v nemocnici nebo cvičení motorických a dalších činností. Jedná se tedy o krátkodobý pobyt (Zákon 108/2006, §44).

Do vzorku jsem zařadila klienty a dobrovolníky této služby z vybrané neziskové organizace, která naplňovala stanovená kritéria a do které jsem získala přístup díky praxi v rámci studia. Vybrala jsem všechny klienty, kteří v době mého výzkumu byli schopni rozhovoru a byli zde ubytováni více než dva měsíce. Z dobrovolníků jsem dělala rozhovor s těmi, kdo dochází více jak tři měsíce a také s jednou dobrovolnicí, která docházela jako dobrovolník v minulosti, ale nyní kvůli zdravotním komplikacím přestala. Ostatní dobrovolníci bohužel ještě neměli tak dlouhou zkušenost, takže jsem je nemohla do vzorku zařadit. Nakonec jsem udělala ještě rozhovor s jedním ze zaměstnanců, abych zjistila více informací o dobrovolnickém programu a doplnila jimi popis kontextu organizace. S více zaměstnanci jsem rozhovory nedělala, z důvodu časové náročnosti, jak pro mě, tak pro zaměstnance. Ukázalo se také, že se nikdo v organizaci nezabývá detailněji přínosy dobrovolnictví pro klienty, takže jsem neměla s kým rozhovor na toto téma provést.

3.5 Technika sběru dat

Pro sběr dat jsem zvolila hloubkový rozhovor, úkolem respondenta bylo vyprávět svou zkušenost s danou službou, což mi ukázalo, jak klient interpretuje svou situaci. Šlo mi o zachycení přirozeného pohledu a získání informací (Švaříček, Šed'ová, 2007: 160), které by se při cíleném dotazování nemusely projevit (Hendl, 2005: 176). Rozhovor začínal obecnými otázkami, kdy jsem nechala respondenta vylíčit jeho zkušenosti, pak jsem se ptala na oblasti, které mě zajímaly a na které nedošla řeč nebo nebyly vyčerpávající. Dále byly otázky směřovány na to, proč si respondent myslí, že dané události nastaly, jaký má na ně názor (Flick, 2014: 263-273).

Provedla jsem 6 rozhovorů s klienty, 5 s dobrovolníky a 1 s personálem v průběhu března až května roku 2018. Rozhovory byly dlouhé od dvaceti do šedesáti minut, přičemž se seniory byly rozhovory většinou kratší a s dobrovolníky delší. Rozhovor se zaměstnancem trval šestnáct minut. Při provádění výzkumu jsem si také psala terénní poznámky. K popisu kontextu organizací jsem využila analýzu dokumentů, jako jsou výroční zprávy, zakládací listina, webové stránky. Zaměřovala jsem se u nich na obsahovou stránku, hledala jsem v nich další informace o organizaci a konkrétní službě, ve které jsem se při výzkumu pohybovala. Také jsem využila terénní poznámky z jednodenní praxe, kterou jsem na tomto oddělení absolvovala v září roku 2017.

Využila jsem koncept triangulace zdrojů dat, jelikož jsem k zodpovězení výzkumných otázek použila rozhovory nejen se seniory, ale také s dobrovolníky. Triangulace přináší zkoumání jevu z více perspektiv, což umožňuje porozumět mu do větší hloubky (Švaříček, Šedřová, 2007: 202-206). K doplnění jsem použila také rozhovor se zaměstnancem a dokumenty organizace.

Tabulka č. 1: Přehled průběhu rozhovorů

Respondent	Datum konání rozhovoru	Délka rozhovoru
Paní I	30. 3. 2018	44:30
Pan H	5. 4. 2018	23:05
Paní B	5. 4. 2018	17:06
Dobrovolnice M	6. 4. 2018	38:49
Paní A	9. 4. 2018	47:47
Paní C	9. 4. 2018	56:05
Dobrovolnice L	12. 4. 2018	46:21
Dobrovolnice R	12. 4. 2018	29:21
Paní V	16. 4. 2018	26:21
Dobrovolnice D	17. 4. 2018	1:06:25
Dobrovolnice F	19. 4. 2018	50:24
Zaměstnanec Z	18. 5. 2018	16:32

(Zdroj: vlastní zpracování)

Tabulka č. 2: Přehled použitých dokumentů

Název dokumentu	Rok vydání, autor
Výroční zpráva za rok 2015	2016, dokument organizace
Výroční zpráva za rok 2016	2017, dokument organizace
Notářský zápis – zakládací listina	2015, dokument organizace
Webové stránky organizace – části věnující se odlehčovací službě a dobrovolnictví	Dokument organizace

(Zdroj: vlastní zpracování)

3.6 Metody analýzy dat

Za účelem vyhodnocení dat jsem provedla doslovnou transkripci nahraných rozhovorů. Při přepisování jsem jen upravila rozhovory do spisovné formy, aby se lépe četly a byly srozumitelné. Mohla jsem si to dovolit, protože mi nešlo o formu rozhovorů, ale o jejich obsah. Pro analýzu jsem použila metodu otevřeného kódování. Nejprve jsem všechny texty přečetla, tak abych věděla, co obsahují a pak jsem je četla každý zvlášť a vytvářela jsem si poznámky a komentáře, ze kterých jsem později vytvořila kódy. Při vytváření kódů jsem se zaměřovala na obsah rozhovorů a významy související s mou výzkumnou otázkou. Ke kódům jsem se vracela a upravovala je. Následně jsem kódy ze všech rozhovorů seskupovala podle podobnosti do významových kategorií, kde jsem zkoumala, jaké mohou mít dimenze a vlastnosti. Na základě kategorií jsem se snažila zodpovědět výzkumnou otázku a popsat přínosy dobrovolnictví z hlediska seniorů a z hlediska dobrovolníků. Vzhledem k tomu, že se jednalo o hloubkové rozhovory, objevily se ještě další zajímavé kategorie. Snažila jsem se mezi kategoriemi najít teoretické vztahy a určila jsem ústřední koncept, okolo kterého jsem začala formulovat teorii vysvětlující příčiny toho, jaké přínosy dobrovolnictví mělo (Řiháček, Čermák, Hytych a kol., 2013: 44-75).

3.7 Kvalita výzkumu

Pro kvalitativní výzkum je typická vysoká validita, protože se v něm nepoužívají standardizované otázky a získáváme mnoho dat, ve kterých se teprve hledají pravidelnosti a souvislosti (Disman, 2002: 284-291). Platnost nebo pravdivost výzkumu můžeme zvýšit tím, že vybereme takové účastníky, kteří mají opravdu zkušenost se zkoumaným jevem. Tím, že nemáme přesně dané otázky a nízký počet respondentů, má výzkum nízkou reliabilitu. Pro zvýšení spolehlivosti jsem provedla přepis nahrávek a také jsem se snažila udržet konzistenci v kódech, tak aby pro stejnou skutečnost neexistovalo více kódů. Dále jsem také prováděla opětovné kódování, to znamená, že jsem se vracela k předchozím kódům a znovu je upravovala. U kvalitativního výzkumu obtížně generalizujeme výsledky na celou populaci (Švaříček, Šed'ová, 2007: 28-43). V mém případě můžeme zobecnit závěry výzkumu na taková zařízení, která budou podobná tomu, které jsem vybrala. Pokud bych měla reflektovat mou vlastní pozici výzkumníka, tak při provádění celého výzkumu jsem si musela dát pozor na pozitivní hodnocení neziskových organizací. Vzhledem k tomu, že tento obor studuji a ve vybrané organizaci jsem zároveň dobrovolníkem, mám k ní kladný vztah a sympatizuji

s ní. To mohlo ovlivnit mou interpretaci výsledků. Snažila jsem se ale reflektovat svou pozici výzkumnice a vyložit data nezaujatě.

3.8 Limity výzkumu

Jako jeden z limitů výzkumu vidím vypovídající hodnotu rozhovorů s klienty. Při rozhovorech jsem narážela na to, že mi senioři ne vždy dobře rozuměli, přeci jen byla znát věková vzdálenost, což někdy vedlo k vzájemnému nepochopení. Senioři ihned nevěděli, na co se jich ptám, takže jsem jim někdy musela otázky více vysvětlit. Dále byla někdy problémem paměť. Sociální pracovníci jsem i byla upozorněna, že někteří klienti trpí výpadky paměti, čili na některé otázky nemuseli znát odpověď, protože si danou věc nepamatovali.

3.9 Etické otázky

Před začátkem sběru dat jsem jak organizaci, tak účastníky seznámila s cíli mého výzkumu. Zaručila jsem jim anonymitu, tedy že nebudu ve své práci zveřejňovat jméno organizace, ani osobní údaje účastníků. Byl to i požadavek samotné organizace k tomu, abych zde mohla dělat výzkum. V samotné analýze označuji respondenty písmeny, která ale nemají nic společného s jejich opravdovými jmény. Ke vzbuzení důvěryhodnosti jsem jim před začátkem rozhovoru vysvětlila, o čem moje práce bude, kdo jsem a že jsem také dobrovolníkem v jiném programu. Souhlas s nahráváním a ujištění o anonymitě jsme nahráli na diktafon. Nedávala jsem respondentům podepisovat informovaný souhlas, protože bych tím většinu seniorů dostala do rozpaků, někteří totiž špatně vidí a nemohli by si tak sami dokument řádně přečíst. Také jsem jim na začátku připomněla, že účast ve výzkumu je dobrovolná a mohou kdykoliv rozhovor ukončit. Dle Flicka (2014: 48-61) by výzkum neměl sloužit pouze zájmům výzkumníka, ale měl by mít i pozitivní přínos pro účastníky. Pro klienty by mohl být přínosem fakt, že jejich hlas nezůstane nevyslyšen. Mohou se anonymně svěřit nezávislému pozorovateli. Práce může pro organizaci posloužit jako zpětná vazba. Jelikož jsem se v organizaci střetla se zájmem o mou práci, doufám, že může opravdu přinést zaměstnancům a koordinátorce dobrovolníků cenné informace a možnost rozvoje služby. Proto jsem mohla respondentům nabídnout také tuto výhodu, s tím že doufám, že bude využita. Také jsem jim nabídla možnost přečíst si výsledky mého výzkumu, o které měla zájem třetina účastníků. I proto rozhovory nebyly přepsány doslovně, ale spisovně tak, abych účastníky neuvedla do nepříjemné situace, až si to budou číst.

4. EMPIRICKÁ ČÁST

Cílem této části práce je představit výsledky mého výzkumu. Na začátku popíšu kontext, v jakém se výzkum uskutečnil. To znamená, že popíšu organizaci a konkrétní oddělení s pobytovou odlehčovací službou a také představím její dobrovolnický program. Budu přitom vycházet z analýzy dokumentů a rozhovoru se zaměstnancem organizace. V další části pak popíšu kategorie, které vyplynuly z rozhovorů s klienty a dobrovolníky a zodpovím pomocí nich výzkumné otázky.

4.1 Popis vybrané neziskové organizace

Organizace se zabývá poskytováním služeb pro seniory a slouží jako komunitní centrum pro setkávání seniorů i jejich rodin. Jejím posláním je zlepšovat kvalitu celé společnosti tím, že se zasazuje o aktivní a smysluplné vyžití seniorů. Sbírá informace a zkušenosti týkající se stárnutí a šíří je dál. Podporuje plnohodnotný život, důstojnost a nezávislost ve stáří. Upozorňuje na hodnoty této generace a snaží se vzbudit zájem u mladých lidí, aby nabídli pomocnou ruku těm starším. Prosazuje ideu kontinuity generací. K tomu poskytuje jak terénní, tak ambulantní služby jako jsou poradenské centrum pro seniory a jejich blízké, tísňové tlačítko pro seniory, kteří žijí sami. Dále poskytuje pečovatelskou službu, vzdělávací a výtvarné kurzy, provozuje půjčovnu kompenzačních pomůcek a odlehčovací centrum. Organizace je zapsaným ústavem a její financování je vícezdrojové, protože využívá peněz dárců, nadací, nadačních fondů, peněz z poskytovaných služeb a ze státního rozpočtu. Má také dobrovolnický program, ve kterém je několik možností zapojení se. Spravuje informační portály zabývající se péčí o seniory. Snaží se vnášet témata seniorů do společnosti a zlepšit jejich postavení a vnímání.

4.1.1 Popis odlehčovací služby

Odlehčovací služba funguje jako krátkodobý pobyt pro seniory, kteří potřebují péči a dohled a nemohou být sami doma. Slouží k odlehčení rodinám a blízkým, kteří o seniora pečují a potřebují si odpočinout, vyřídit si vlastní záležitosti, zkrátka nemohou se z nějakého důvodu o svého seniora starat. Dále také slouží jako rekonvalescenční pobyt pro lidi, kteří byli dlouhou dobu v nemocnici a nyní se potřebují naučit být zase soběstační. Prodělali například operaci kyčlí nebo mozkovou mrtvici a nyní musí rehabilitovat, aby se zase dostali do formy. V organizaci, kterou jsem si vybrala je k dispozici devět lůžek a tři místa jsou tu pro klienty využívající službu ambulantně. To znamená, že sem chodí jen přes všední dny. Po snídani klienty čeká rozcvička

s rehabilitační pracovníci, která s nimi trénuje cviky na motoriku nebo podle individuálních zdravotních problémů. Pak následují dopolední aktivity, kdy se klienti sejdou ve společenské místnosti, kde je pro ně připravena nějaká činnost, například výtvarná apod. Potom je oběd a odpočinek. Odpoledne je na programu opět nějaká společná aktivita nebo se aktivizační pracovnice věnuje klientům individuálně. Je zde také možnost rehabilitace nebo trávení času s dobrovolníky. Večer a o víkendu se žádné organizované aktivity nekonají. Návštěvy jsou povoleny neomezeně. Jsou pořádány i organizované výlety, návštěvy kulturních zařízení nebo canisterapie, kde se využívají dobrovolníci jako osobní doprovod. Klienti také mohou využívat kavárnu a kurzy komunitního centra v organizaci. Přes všední dny je tu jedna pečovatelka, přes víkend dvě, které se o klienty starají. Pak je tu ve všední dny ještě rehabilitační pracovnice, sociální a aktivizační pracovnice. Není zde přítomen lékař.

Odlehčovací služba si za hodnoty klade rovné zacházení, zodpovědný přístup k práci, zdvořilé chování, dodržování etických zásad a základních lidských práv a svobod. Jejím posláním je jednak pomoci rodinám a jednak dostat klienty do dobré psychické i fyzické kondice. K tomu má pomoci jejich aktivizace a rozvoj jejich schopností a dovedností, k čemuž mají pomoci různé aktivity a podpora soběstačnosti. To všechno s ohledem na konkrétní potřeby a přání jednotlivců. Důležité je klientům přinášet informace o dostupných možnostech a právech a podporovat je při vyslovování jejich přání. Neméně důležité je také brát ohled na jejich soukromí, respektovat jejich volný pohyb, přijímání návštěv a osobní vůli. Zaměstnanci se například uzpůsobují zvyklostem v denním režimu klienta, to znamená, že nemusí přesně dodržovat program daný organizací. V neposlední řadě je zásadou uznávat důstojnost, čest a zájmy uživatelů.

Toto jsou hodnoty a zásady, které si organizace nastavila a které naznačují podobu kultury v organizaci. Podle těchto pravidel mají jednat zaměstnanci i dobrovolníci. Všechny činnosti, které se v organizaci odehrávají, by měly směřovat k nastaveným cílům. Tedy i využívání dobrovolníků by k nim mělo směřovat (Štegmánová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105).

4.1.2 Popis dobrovolnického programu

Organizace má profesionalizovaný a rozsáhlý dobrovolnický program, což může zvyšovat kvalitu práce dobrovolníků, udržovat jejich nadšení a zabránit odchodu (Tošner, Sozanská, 2006, 67-107). Dobrovolník se v této organizaci může zapojit do

různých typů činností. Konkrétně do odlehčovacího centra, kde jsem dělala výzkum, docházelo 15 dobrovolníků, ale hodně z nich bylo nově nabraných. Z činností, které zde dobrovolníci mohou dělat, jde zejména o společnost seniorům v různých podobách a při různých činnostech. Tyto aktivity doporučuje dobrovolníkům sociální pracovnice na daném oddělení na základě zjištění požadavků seniorů nebo vymýšlí společné aktivity, při kterých dobrovolníky využívá. Pro personál jsou velkou pomocí, protože v pobytové službě nemá každý klient jednoho člověka, který by se o něj staral a věnoval se mu, a tak jim dobrovolníci mohou plnit jejich přání, které by personál zajistit nemohl. Při tomto typu dobrovolnictví je dobrovolník na začátku proškolen, nejprve projde obecným školením, které je zaměřeno na specifika práce s klienty v seniorském věku a pak je zaškolen na konkrétním pracovišti. Dobrovolníci také na začátku podstupují pohovor s koordinátorkou dobrovolníků. Nejvíce se organizace zajímá o motivace dobrovolníka, jaké důvody ho k této práci vedou. Pak musí podepsat etický kodex a prohlášení, jehož součástí je potvrzení o tom, že na něj není vedeno trestní stíhání. Nejčastější věk dobrovolníků je kolem 50-60 roku, ale docházejí sem také lidé středního věku a studenti. Nabízeny jsou také supervize, které nejsou povinné, ale doporučované. Účelem supervizí je pomoci dobrovolníkům se situacemi, kde si nejsou jistí, jak jednat nebo jestli jednájí správně. Když dobrovolník naváže vztah s klientem a získá důvěru, může se mu senior svěřovat se svými strachy, obavami a zážitky. Dobrovolník si s nimi nemusí vědět rady, a proto jsou třeba supervize. Také se pravidelně formou dotazníků kontroluje spokojenost dobrovolníků. Jestli jim něco nechybí a zda je všechno v pořádku.

4.2 Představení hlavních kategorií vztahujících se k výzkumným otázkám

Po provedení analýzy rozhovorů klientů a dobrovolníků a na základě výzkumných otázek jsem vytvořila dvě základní, apriorní kategorie, které odpovídají výzkumným otázkám. Obsah kategorií vzniknul induktivně na základě otevřeného kódování. První kategorií je přínos dobrovolníka z hlediska klienta a druhou je přínos dobrovolníka z hlediska dobrovolníka. V obou kategoriích vyšlo několik podkategorií, při jejichž popisu jsem vycházela také z kontextu literatury. V první kategorii vyšlo šest podkategorií, které nyní popíšu s využitím citátů z rozhovorů. Při vytváření kategorií jsem se snažila zaměřovat hlavně na podílení se dobrovolníků na péči o klienta a na to, jak by měla vypadat sociální péče dle novodobých požadavků.

4.2.1 Přínos dobrovolníka z hlediska klienta

Začlenění do společnosti:

Prvním přínosem, který senioři popisovali, je podkategorie, kterou jsem nazvala začlenění do společnosti. To znamená, že senioři uvedli, že mají díky dobrovolníkům možnost potkávat se s dalšími lidmi, které by jinak nepotkali, protože už sami nejsou schopni se za ostatními lidmi dostat. V tomto smyslu využívání dobrovolníků přispívá k postarání se o společenský kontakt, který mají pobytové služby zajišťovat (Malíková, 2011: 114-275). Naplněná sociální potřeba vede u seniorů k pocitu většího bezpečí (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 23-44). Některé klienty sice navštěvují jejich rodiny, ale některé více a některé zase méně. V rozhovorech však všichni, kromě jedné paní, oceňovali možnost potkat se s dobrovolníky a sdělovat jim své zážitky, komunikovat a dozvědět se něco nového nebo zajímavého.

Paní I: A pak já jsem byla vždycky společenská, měla jsem hodně přátel, tak jsem ráda, že mě navštěvují.

Paní C: ... přece jenom člověk potřebuje si povídat, aby dalo by se říct, aby nezakrnl nebo aby pořád trochu žil v normálním světě.

Pan H uvedl, že než přišel do tohoto zařízení, snášel špatně život v samotě, kvůli čemuž měl i takové psychické problémy, že musel být hospitalizován.

Pan H: Byli jsme tady ve dvou, tak to šlo a teď jsem tady sám a to je prostě taková nuda, že na člověka doléhají určité takové deprese, takové momentální neduhy. Prostě tím, že je tu sám. Snažím se vyjít sám se sebou a pomoci si s těmi pomocnicemi, ty nám pomáhají, teda mně osobně pomůžou.

Také se ukázalo, že kontakt s dobrovolníky je jiný v tom, že jde o mladší lidi, než jsou ostatní klienti v odlehčovacím centru, a že jsou tito lidé zdraví.

Paní I: Dobrovolník mi čte a je to příjemné, protože každý styk s lidmi, kteří jsou zdraví a mladí, je příjemný. To člověk jako omládne, ne omládne, ale ten čas je příjemně vyplněný.

Paní C na otázku, jestli se jí návštěvy dobrovolníků líbí, odpověděla, že se jí líbí, že za ní chodí mladí lidé.

C: Rozhodně, protože je to změna, protože jsou mladí a mají k tomu takový mladistvý přístup.

Klientka V také uvedla, že je příjemné svěřit se někomu nezávislému, někomu, kdo se snaží naslouchat, je tam kvůli tomu a je možné k němu mít důvěru.

Paní V: *Mě vyloženě nic netrápí. Ale tak mám věci o rodině, které mohu dobrovolníkovi vyprávět. Je pravda, že je to nezávislý člověk, který o vás nic jakoby neví, a tak mu můžete cokoli říct, aniž by vás soudil a taky vás poslouchá. Kolik já jsem měla kamarádek, které pořád mluvily jen samy o sobě.*

Uživatelé služby oceňovali, že jim dobrovolník může přinášet nová témata k debatě a různé zajímavosti, které je zabaví.

Paní C: *Dobrovolníci nám sami nosí nějaké časopisy, o kterých si povídáme, protože často jsou tam dobrá povídání o zdraví nebo o ne jako jídle, ale že tam píšou o vaření, o tom, co jíst pro správnou životosprávu a o tom si pak povídáme.*

Ne každý ale potřebuje sociální kontakt. Klientka B uvedla, že se nepotřebuje stýkat s dalšími lidmi, protože je spíše samotářka a novinky od dobrovolníků nepotřebuje, co jí zajímá, si umí vyhledat sama.

Paní B: *To ne, to většinou ne. Většinou ti lidé, kteří jsou tady, myslím ti staří lidé a jsou například vysokoškoláci a podobně, tak jsou znalí a vědí, co se děje a koukají na to. Jsou prostě znalí. Já takovou zkušenost nemám. Já prostě žiju v normálním dnešním životě, který je. Nových informací prostě nepotřebuji. Ale to je takový můj individuální pocit, víte? Možná, že obecně třeba potřebují novinky, které jsou já nevím z divadelního světa nebo z politického světa, tak jsou to pro ty klienty novinky. Ale já ne.*

Dobrovolníci podle klientů přinášejí vyplnění volného času, kdy by se jinak nudili a neměli co dělat. Klienti si myslí, že dobrovolník jim přináší zpestření a nabourává jejich všední denní rutinu. V některých případech je pro ně setkání se s dobrovolníkem úplně novou zkušeností. Mohou si spolu povídat o zdravotním stavu, o rodině, o svých koníčcích, číst si, hrát hry nebo zajít do obchodu, lékárny a kavárny.

Paní V: *Návštěvy se mi líbí, protože jinak tady sedím sama, čtu si, takže když někdo přijde a je šikovný, tak to jsem ráda. Jinak jsou všechny dny stejné. Jsem ráda, že si můžu s někým popovídat, s někým chvilku být.*

Respekt k potřebám:

Další podkategorií přínosů pro klienty je respekt k potřebám. Všichni klienti se shodovali na tom, že dobrovolníci jsou velmi vstřícní a nemají problém s tím, aby vyslyšeli, co si klient přeje. Zde však hraje roli i sociální pracovnice na tomto oddělení, která zjišťuje přání klientů a podle toho jim rozděluje dobrovolníky, kteří mají zrovna přijít. Takže dobrovolníci často již dopředu vědí, co od nich klient očekává. Senioři vyprávějí o tom, že se jim dobrovolníci snaží splnit každé jejich přání, do ničeho je

nenutí, čekají na to, co budou sami senioři chtít dělat a podle toho se přizpůsobují. To ukazuje na to, že jak organizace, tak dobrovolníci napomáhají k dodržování principu nezávislosti a autonomie, který znamená, že si klienti mohou něco přát a dobrovolník jim to splní. Tím je vede k větší nezávislosti, kdy si mohou dovolit dělat věci, které chtějí a sami by je třeba nezvládli (Ministerstvo, 2003: 9-16). Organizace je tedy podporuje v tom, aby vyjadřovali svá přání a dobrovolníci některá z nich plní. Přizpůsobivým chováním a respektováním potřeb se také organizace oddaluje od paternalistického způsobu řízení (Nešporová, Svobodová, Vidovicová, 2008: 73-78), kdy dobrovolník nic nevnucuje, pouze nabízí možnosti, dává návrhy, ale jinak se řídí podle přání klienta.

Paní B: To vždycky přijde paní XXX a ta řekne, že přijdou ti a ti dobrovolníci, takže se řekne, kdo by co potřeboval, někdo chce jít ven na procházku, někdo například něco jiného a já jsem takový člověk, že si potřebuje zajít do obchodu.

Paní I: To děvče sem přijde, aby se mnou strávilo nějaký čas, a snaží se mi vyhovět.

Pan H: Tak podívejte se takhle, ty ženy nebo ty pomocnice, které sem přijdou, tak nám pomáhají a snaží se nám pomoci tak, aby nám vyhověly. Prostě cokoli ony dělají, tak dělají rády a pro nás. Například já jsem byl včera s jednou dobrovolnicí na procházce na Karlově mostě a ony respektují to, jak dlouho tu procházku chceme. Podívejte se, já už mám v čudu obě kolena a kyčle, kde mám artrózu. Takže já té procházce nedám tolik, já jí dám jen tolik, kolik vydržím. Jinak ty dobrovolnice jsou ochotné udělat pro nás všechno.

Paní B: Příjemní jsou to lidé, to určitě jo. Chovají se hezky a chodí sem, aby nám pomohli, takže jim věřím. Dělají s námi to, co zrovna potřebujeme.

Paní C také vyprávěla o tom, jak se dobrovolníci chovají s respektem a důstojností, což také ukazuje na naplňování principu nezávislosti a autonomie (Ministerstvo, 2003: 9-16).

Paní C: A chodí sem i mládenci, kteří to dělají s takovou lehkostí, protože mají nejenom sílu, ale jsou to prostě lidé, kteří mají zájem o pomoc postiženým lidem, nedělají si z nás legraci, ale skutečně se snaží nám pomoci a hezky s námi jednají.

Naplňování osobních cílů

Dobrovolník může napomoci k dosahování osobních cílů, které si klienti stanovili při příchodu do odlehčovacího centra. Jelikož se jedná o krátkodobý pobyt, uživatelé mají často ambici žít jako předtím. Mají proto za cíl zlepšit svoje schopnosti v odlehčovacím centru tak, aby potom mohli být zase doma. Paní A potřebuje cvičit chození. Personál ale nemá kapacity na všechno, například aby doprovázel klienty na

procházky ven, kde většina klientů potřebuje doprovod, ať už formou případné opory nebo aby je někdo vozil na vozíčku. Takže se díky dobrovolníkům mohou dostat ven, užít čerstvého vzduchu nebo i právě cvičit chození.

Paní A: Já potřebuji chodit ven, víte? Abych se zase trošku rozchodila a ona mně ta dobrovolnice volala včera, že je nastydlá a že nemůže přijít. Takže jsem o to přišla, takže nevím, co zase bude dál no. Říkala jsem to právě tady sestře a ta mně řekla, že teď tady nikoho momentálně nemá, s kým bych mohla jít ven.

Klientka C uvedla, že s dobrovolníky dělá různá cvičení na paměť, na správné dýchání a mluvení a že ačkoliv jsou tato cvičení náročná, vidí na sobě pokroky. Říkala, že cvičí i sama, s personálem i s dobrovolníky a že má pocit, že se její stav díky tomu zlepšuje.

Paní C: Ze začátku to nebylo jednoduché, protože jsem se po té mrtvici musela naučit mluvit. Dělalí jsme kognitivní cvičení a takové věci, abych se zase dostala do figury.

U někoho je jeho cílem čtení knih. Paní V říkala, že si chce hodně číst, ale líbilo by se jí to spojit se společností, protože je ráda, když není sama. Proto říká, že by jí dobrovolník mohl také číst.

Paní V: Tady teda jeden čas předčítání bylo zorganizovaný a pak to nějak utichlo a teď to není. Ale čtení mám ráda a s dobrovolnicí se na tom můžeme domluvit, myslím, že by mi četla klidně. Ale zatím jsme dělaly jiné věci jako aktivity nebo něco.

Také paní I pomáhá dobrovolník s jejími problémy, když jí poskytuje oporu při chození po chodbě.

Paní I: Musím chodit, cvičit to a hodně využívat stehna a musím taky hodně cvičit zvedání, abych se udržela na těch nohách, abych nespadla, protože je to čím dál tím horší se mnou.

Pozitivní psychika:

Další podkategorii jsem nazvala pozitivní psychika. V ní jsem chtěla zachytit zejména radost, nadšení a těšení se klientů z návštěv dobrovolníků. To že o ně někdo má zájem, že s nimi jde někdo ven, že si s nimi povídá, protože sám chce a dělá mu to také radost, má za důsledek jejich spokojenost s návštěvami. Klientka I vyzdvihovala, že dobrovolníci nejsou za svou práci placení, že to vlastně nedělají z nějaké povinnosti, ale čistě kvůli tomu, že chtějí někomu pomoci. Návštěvy tak zlepšují náladu, nabízejí pozitivní vnímání světa, a to všechno může zlepšovat psychický stav klientů. Tato

tendence pozitivního vlivu dobrovolníků na psychický stav u klientů se objevila i ve studii Steuneberga, Schuuranse, Van der Masta, Strijbose, Inouye (2016). Pokud dobrovolníci přispívají k lepšímu psychickému stavu seniorů, mohou tak zlepšovat i jejich fyzický stav, protože psychická pohoda má vliv i na zdraví (Malíková, 2011: 114-275).

Paní I: Ta dobrovolnice sem chodí, protože je to zlaté děvče a chce mi udělat radost, snaží se mě povzbudit. No dobrovolníci jsou hold světlé hvězdičky v životě, protože jinak je všechno za peníze, peníze, peníze. Všechno se musí platit. ... A dobrovolníci jsou svatí lidé, člověku přinesou trošku, ne trošku, ale hodně takového světla do života.

Pan H: Poněvadž nám to způsobuje určitou takovou radost, že máme s kým komunikovat a že můžeme někam s někým jít.

Paní C také chválila chování dobrovolníků, díky tomu, že se chovají k lidem hezky a mají pochopení, má pak člověk radost a je mu příjemné s nimi trávit čas. Mají porozumění a nic je neodradí od věnování času klientům a dobré nálady. Takže je na nich vidět, že tuto práci dělají rádi, nikoliv z povinnosti. Pak také popisuje, jak jí dobrovolníci pomáhají s ručními pracemi, které pro ni nejsou jednoduché, protože se jí klepou ruce a hůře vidí.

Paní C: Jak bych to měla říct, že jsou příjemní a veselí, jsou prostě veselí, jsou nekonfliktní, mají rádi legraci a dobře se s nimi potom spolupracuje.

... Udělají to s velkou lehkostí a s úsměvem, což člověku přidá jenom radost a není z toho smutný, že mu to nejde.

Individuální přístup:

Předposlední podkategorii jsem nazvala individuální přístup, což znamená, že dobrovolníci umožňují plnit individuální přání klientů, věnují se jim jednotlivě a znají jejich zdravotní stav. Když si s nimi povídají, dozví se o nich nějaké informace, a tak jim mohou lépe rozumět a společně pak dělat to, co se klientům líbí, co mají rádi, a naopak nedělat činnosti nebo se nebavit o věcech, které jsou jim nepříjemné. Dobrovolník tak naplňuje další z principů novodobých sociálních služeb, kterým je individualita. To znamená ohled na specifickou minulost, zkušenosti, vlastnosti klientů a k tomu přizpůsobené činnosti. Každý totiž potřebuje svou situaci řešit jiným způsobem (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105). Například paní B chválila, že dobrovolník může plnit individuální potřeby podle toho, jaký kdo je. Sama o sobě říká, že si moc ráda nepovídá, že je spíše uzavřenější typ a že potřebuje dobrovolníka

zejména na to, aby ji vzal ven. Podle toho jí pak sociální pracovnice dobrovolníka přiřadí tak, aby mohl co nejlépe vykonat to, co si klientka přeje.

Paní B: No ale s vozíčkem mě musejí tlačit. A to musejí být lidé, kteří přeci jenom uvezou to vozítko, to není legrace tady po těch kočičích hlavách. To je velká práce, takže já prostě si musím počkat, až bude někdo zdatnější, který prostě nevyjde a nepadne u toho vozíčku kvůli těm kočičím hlavám.

Paní B dále říkala, že byla na pokoji s paní, která byla její opak a chtěla si s ní celé dny povídat. V tomto případě mohl přijít dobrovolník a umožnit klientce, aby se vypovídala.

Paní B: No takže prostě já jsem mlčela a bohužel jsme byly taková mlčící dvojice. Myslím nevýhodná pro tu paní, pro mě ne. Takže chodila dobrovolnice a chodila si s ní povídat, a to je báječné.

Pan H je zase rád, když za ním přijde někdo, s kým si má o čem povídat, kdo se zajímá o stejné věci.

Paní H: ... ta jedna mě navštěvuje jo a s tou jsme totiž měli perfektní debatu po všech stránkách. Po všech jako co jde, jsme semlely všechno a hlavně jsme semlely mentalitu lidí. Mentalitu lidí, kteří tady se mnou jsou.

Klientku I dobrovolníci baví tak, aby zapomněla na věci, které ji trápí. Proto si ráda nechá předčítat z veselých knížek a vyhýbá se tématům jako je její nemoc nebo současné problémy světa, protože by jí to jenom rozčililo.

Paní I: Dobrovolníci tady to jsou opravdu dobří lidé, čtou mi pohádky, které se jim líbily, když byly děti a mně se to líbí taky, protože člověk se zasměje normální knížce těžko. Anebo třeba já mám ráda Čapka, takže to teď čteme, protože sem chodí i moje přítelkyně a ty mi taky čtou. ... Moc hezké jsou ty pohádky, takové milé a veselé a já pak nemusím myslet na nic jiného.

Porozumění:

Dále klienti uváděli, že jim dobrovolníci umí porozumět a berou ohledy na jejich handicap a aktuální nálady. Zatímco literatura mluví o tom, že dobrovolníci přinášejí lidštější a osobnější přístup, než odborníci (Brudney, 2011: 58-63), tak klientka C naopak mluví o tom, že se dobrovolníci chovají lidsky, jako kdyby těmi odborníky byli, to znamená, že toto chování přisuzuje jak odborníkům, tak i dobrovolníkům. Považuje lidský přístup za odbornou způsobilost, kterou by měli pracovníci v sociálních službách mít.

Paní C: *Protože ten nemocný je trochu vztahovačný a ty dobrovolnice a ti mládenci k nám mají hezký přístup, jako kdyby chodili, bůhví jak dlouho do škol a učili se tam, jak nám pomáhat. Umí také psychicky vyhovět našim potřebám, protože člověk někdy není tak naložený a je třeba unavený.*

Pan H se zase vyjádřil v tom smyslu, že přístup zaměstnanců i dobrovolníků se mu zdá stejný, rozdíl je akorát v tom, že mají na starosti jiné věci, ale jinak se k němu personál tedy odborníci chovají se stejným porozuměním jako dobrovolníci.

Pan H: *Tak podívejte se, dobrovolník i personál se chová tak, jak se chovat má. To je jak u dobrovolníků, tak i u personálu, poněvadž nějaké zvláštní jednání dobrovolníků a personálu není. To je normální. Povinností personálu je dodržováno a dobrovolník to, co dělá, tak to dělá dobrovolně.*

Paní I na otázku, jestli má dobrovolník pochopení, odpověděla takto:

Jo to jo, když jsem unavená, tak to chápe a třeba odejde dřív a nezlobí se. Ví, jakou mám nemoc a že mi to trvá, než se vymáčknu a je trpělivá.

4.2.2 Přínos dobrovolníka z hlediska dobrovolníka

Druhou základní kategorií je přínos dobrovolníka z pohledu dobrovolníka. To znamená, že tato kategorie se skládá z výpovědí dobrovolníků o tom, co oni sami si myslí, že je jejich přínosem pro seniory. Podkategorie, které jsem objevila, nejsou v rozporu s tím, co uvedli senioři, ale objevují se zde některé věci a podrobnosti navíc. Obecně dobrovolníci měli více co říct, což je způsobeno pravděpodobně tím, že už vystřídali více klientů, a mají tedy více zkušeností. Také to může být tím, že více reflektují smysl své práce. Na doplnění ještě uvedu věk dobrovolníků. Dva účastníci byli ve věkovém rozmezí od 40–55 let a tři od 56–70 let. Věk dobrovolníků bude hrát roli v kategorii porozumění (viz níže).

Začlenění do společnosti:

První podkategorie je stejná jako u klientů. Ukázalo se, že dobrovolníci považují za důležité, že se díky nim senioři seznámí s novými lidmi, navážou vztahy, ve kterých se senior může vyprávět a svěřit se. Přinášejí jim svět a informace z venku. Tímto způsobem naplňují princip začlenění a integrace, který apeluje na zabránění vylučování klientů ze společnosti (Ministerstvo, 2003: 9-16).

Dobrovolnice R: *Jak jsem říkala, že jsem tam chodila, tak to brali, jakože byli rádi, když se tam někdo nový objevil mezi nimi.*

Dobrovolnice D: *Paní, za kterou chodím, má pocit nebo přání, ona žila jenom s manželem, pak byl nemocný dlouhodobě a ona vlastně nikde nechodila a pak když zemřel, tak vlastně zjistila, že nemá žádné známé lidi, jenom syny.*

Dobrovolnice M: *... že tady je to spíš o tom, abychom jim přinesli nějaké setkání třeba s tou vnější společností, popovídali si a měli pocit, že tady nejsou tak úplně odříznutí od světa. Nebo se někam podíváme. Jdeme někam něco nakoupit a taky je to zase sociální styk s někým. ... Máme motivaci čistě navazovat sociální vazby a případně teda věnovat někomu trochu svého času a možná i věnovat citové vazby, možná bych se toho slova ani nebála, protože s někým samozřejmě navážete ten vztah rychleji a někdo je třeba takový trošku odtahitý, než si na nás zvykne, ale to tak chodí v normální společnosti. Ve všech sférách.*

Dobrovolníci často uváděli, že si myslí, že si senioři potřebují povídat a že mají co říct, chtějí se svěřit a vypravovat o svém životě, o minulosti, nahlas uvažovat o tom, co se jim stalo. Mít někoho, kdo naslouchá. O přehodnocování a přemítání nad minulostí u seniorů mluví také Malíková (2011: 114-275), která popisuje, že možnost popovídat si o tom s někým vede k duševní pohodě.

Dobrovolnice L: *To ano to oni moc rádi povídají, rádi se svěřují, ... povídají si rádi o mládí, o životě a tak.*

Dobrovolnice F: *Tak u téhle paní vím, že je opravdu vděčná, když tam za ní někdo jde a poslouchá ji. ... Ale já každopádně opravdu poslouchám se zájmem a kolikrát vidím, že oni jsou rádi, že je někdo poslouchá a já to fakt nemusím hrát, mě to prostě baví.*

Pozitivní psychika:

Následující podkategorie zachycuje pozitivní emoce, které dobrovolníci pozorují u seniorů. Dobrovolníci popisovali, že jsou vlastně obě strany spokojeny, jelikož oběma stranám schůzky přinášejí kontakt s někým novým, možnost si popovídat a novou zkušenost. U seniorů vidí radost z toho, že za nimi někdo chodí. Dobrovolníci také uvedli, že se jim nikomu ještě nestalo, že by je nějaký klient odmítnul nebo nestál o jejich společnost. Dobrovolnice L mluvila o tom, že senioři ocení, když pro ně někdo dělá něco zadarmo, co třeba ani vlastní rodina nedělá.

Dobrovolnice L: *Pak děkují a jsou takoví jako rozněžnělí, takže doufám, že nás vnímají dobře. Ano ti lidé jsou vděční, je na nich vidět, že jsou vděční, že mají radost, že je někdo pro ně ochoten něco udělat.*

Dobrovolnice F se svěřila, že se snaží klientovi plnit jeho přání. Přestože se pro ni jedná o maličkost, myslí si, že pro seniora to bude mít význam, že si někdo pamatuje, co ho baví a snaží se mu udělat radost.

Dobrovolnice F: *Já jsem se nabízela jednou, to byl takový strašně milý pán XXX a ten měl a vyslovil přání, že by chtěl nějaké katalogy s tulipány z Holandska. Tak jsem mu je posháněla. Takže jo jsem ochotná samozřejmě pro ně udělat něco navíc. Mně je jasné, že když už ten člověk počítá poslední nějaké dny života a přemítá, co by mu udělalo radost, tak někdy i takováto v podstatě hloupost může pro něj strašně moc znamenat.*

Dobrovolnice F také popisovala příběh, který se jí stal s klientem a že tato situace pro ni byla sice stresující, ale nakonec se ukázalo, že si z toho klient nic nedělal a měl naopak velkou radost z toho, že měl tak veselý zážitek.

Dobrovolnice F: *Jednou jsem teda jednoho pána málem vyklopila z vozíku, ale on byl naštěstí hrozně vtipný, a pak to všude vyprávěl jako největší vtip a všem to říkal, jaká to byla legrace, že jsem jela tak hrozně rychle.*

Díky dobrovolníkům se mohou klienti potěšit z kulturních zážitků, protože dobrovolníci s nimi chodí jako doprovod na společné akce, které zařizuje sociální pracovnice.

Dobrovolnice R: *Když sem je vozila, tak byli nadšení. Těšili se na výstavy, to bylo velmi příjemné i pro mě. To byli nadšení, že se vlastně dostanou někde na zajímavé akce, na zajímavá místa a pak jsme s nimi o tom mluvili.*

Tato kategorie odpovídá stejné kategorii, která se vyskytla i u klientů. Dobrovolníci přinášejí pozitivní emoce, protože klienti s nimi mají kladné zkušenosti, které jim přinášejí spokojenost a radost, což popisují jak klienti, tak si toho všímají i dobrovolníci.

Porozumění:

Další kategorie je schopnost dobrovolníka porozumět seniorům. Dobrovolníci uváděli, že si o sobě myslí, že jsou schopni seniorům porozumět díky své povaze, zkušenostem a věkové blízkosti. O lepším porozumění dobrovolníků v seniorském věku mluví i Uryan, Matusitz, Breen (2012), protože stejný věk přináší i stejná témata a větší schopnost vcítit se.

Dobrovolnice L: *A jako já k těm starým lidem mám celkem kladný vztah a už jsem vlastně v té sortě taky, takže třeba vím, co je trápi nebo si to dovedu představit.*

Dobrovolnice F poukázala na své schopnosti empatie a porozumění a myslí si, že jsou tyto vlastnosti významné pro vztah s klienty. Je pro ni důležité snažit se každého pochopit.

Dobrovolnice F: *Myslím si, že to nějak v sobě mám, že umím vycházet s lidmi dobře, že umím být empatická, umím naslouchat a umím vycítit nějaké potřeby.*

Rovněž popisuje, jaká opatření podniká, aby klienti neměli pocit, že ji obtěžují. To také dokazuje její zájem o klientovy pocity.

Dobrovolnice F: *Já si třeba vymezím většinou minimálně dvě hodiny, abych jako tam neklepala na hodinky, že musíme končit, vlastně se mi nikdy nestalo, že bych jako neměla dostatek času pro ně.*

Dobrovolnice D jako důvod, proč si s klientem rozumí, uvádí, že mají s jednou paní stejná témata k debatě a že tato paní má jen syny a jelikož jsou obě dvě ženy, tak si rozumí v ženských záležitostech.

Dobrovolnice D: *Takže se vlastně pohybujeme ve stejných problémech jen z pozice, že ona je z pozice babičky a prababičky a já z pozice matky. Ono ten nějaký třicetiletý rozdíl tam vůbec nehraje roli, ten pohled, ty názory.*

Do kategorie porozumění zařazuji i to, že si dobrovolníci myslí, že narušují formální chod organizace a jsou v ní jinou entitou, která není tak anonymní, ale více lidská a má tedy blíž k člověku. V tomto smyslu se domnívají, že se snaží klientům porozumět jiným způsobem než odborníci.

Dobrovolnice F: *No já si myslím, že právě tím, že se tam míhají nové tváře a že v podstatě nejsme úplně profesionálové, tak že je to takový hodně lidský element. ... já si myslím, že právě tím, že to fakt děláme ze svojí vlastní vůle a zadarmo, prostě to má asi trošku jinou energii, než když to má někdo jako placené zaměstnání. Ale věřím, že ti lidé tam jsou fakt skvělí, že to opravdu dělají srdcem, já si myslím, že tahle práce ani nejde dělat kvůli penězům.*

Zde se zase objevil předpoklad, že dobrovolník má lidštější přístup k práci (Brudney, 2011: 58-63), ale na druhou stranu dobrovolnice dodává, že si myslí, že personál odvádí svou práci také „srdcem“, takže by se dalo říct také lidsky, nicméně v tom vnímá rozdíl.

Individuální přístup:

Podkategorie individuální přístup zachycuje to, jak jsou dobrovolníci ochotni vycházet vstříc, připravovat se doma na návštěvy a přizpůsobovat se klientům podle

jejich potřeb. To vše vnáší individuální přístup do vztahu ke klientům a je to pro ně, dle názoru dobrovolníků, přidanou hodnotou. Všechny tyto věci dělají proto, aby jim udělali radost a pomohli jim. Z pohledu dobrovolníků by tak naplňovali zásadu individuálního přístupu (Štegmánová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105), který by se měl ve službách aplikovat. Svými aktivitami pomáhají k realizaci individuálního plánu a dávají seniorům to, co konkrétně oni potřebují, o co se zajímají, co si vybírají. Dobrovolníci si uvědomují, že je každý člověk jiný a přizpůsobují se. Počítají s tím, že je třeba se vypořádat s jakýmkoliv scénářem. Nejsou to oni, kdo určují, co a jak se bude dělat, pouze navrhují. Respektují tedy odlišný stav, charakter, zkušenosti a míru otevřenosti klienta. Což by se dalo označit za naplňování principu nezávislosti a autonomie (Ministerstvo, 2003: 9-16).

Dobrovolnice M: Seznámíte se s tím člověkem, pokud má zrovna náladu a zrovna s ním někam jdete, tak samozřejmě s ním i komunikujete. A já si myslím, že zatím žádný problém teda nebyl, že by někdo měl pocit, že je něco špatně. Když si sám řekne, že se chce někam podívat, no tak s ním jdete a povídáte si, přizpůsobíte se situaci. Jak kdo si chce povídat o čem. Tak to je asi normální. ... samozřejmě se dorozumíváme v tom smyslu, že co asi tak je v těch silách toho člověka a on si pak sám řekne. Protože se třeba domluvíme, že pojedeme nebo půjdeme někam a v ten den třeba tomu klientovi není úplně nejlépe. Takže pro mě aspoň teda není problém, že dneska třeba nepůjde o těch holích nebo takovou samostatnější chůzi, ale vezmeme si vozík a tu akci si uskutečníme teda s tím vozíkem, je to takové flexibilní, prostě se snažíme vyhovět.

Dobrovolníci považují za přínos přinášení informací, témat a zajímavostí, o kterých se klienti chtějí dozvědět. Podnikají s nimi takové aktivity, které je baví.

Dobrovolnice D: Teď se mě v podstatě ptala, co jsou to ty bitcoiny, tak jsem našla někde nějaké články, ona si to po chvilce přečte, pak mi to teda přetlumčí, protože já nemám nějak chuť i čas a jí to zajímá všechny tyhle novoty a chce tomu porozumět, tak mi potom řekla svůj názor a bylo to zajímavé.

Stává se také, že si s dobrovolníkem najdou spojující záležitost nebo téma a tato příznivost jim poskytne materiál pro další komunikaci v budoucnu, kterou už nelze vést s nikým jiným, což vytváří také individuální přístup.

Dobrovolnice F: A mají si tam fakt o čem povídat prostě. Když je tam paní XXX, která je hrozně sdílná, to je taky taková paní, co všechno ví, takže s tou si taky povídáme, s tou jsme zjistily, že měla chalupu kousek ode mě, pak si vyměňujeme informace, a právě známe stejná místa, občas také stejné lidi.

U respondentky L se stalo, že si začala všimnout nedostatků u klientů. Má tendenci je nějakým způsobem řešit, tak jak si myslí, že by to klientům pomohlo, což bych také označila za individuální přístup, protože řeší konkrétní problémy u klientů.

Dobrovolnice L: A zase další má dlouhé a špinavé nehty. A tak jsem si říkala, že bych jí je třeba ostříhala, ale musím najít způsob, abych jí tím neurazila. Abych jí to navrhla takovým způsobem, aby jí to spíš neranilo, protože zase je to taková dost intimní věc v podstatě. Třeba ne, třeba jí to nebude vadit, ale je to takové, že jsem se k tomu ještě neodhodlala, abych jí to řekla.

Aktivizace:

Další kategorií je aktivizace. Dobrovolníci mají pocit, že hrají roli jakéhosi zprostředkovatele ukazujícího na dostupné možnosti. Přinášejí návrhy a nové myšlenky, dávají klientům impuls k něčemu, čemu by se sami nevěnovali. Aktivizace je také úkolem sociálních služeb, to znamená docílit toho, aby senior sám chtěl něco dělat, aby měl chuť se něčemu věnovat (Malíková, 2011: 114-275). Dobrovolník může klienta motivovat, aby se o něco snažil (Kreutzer, Jäger, 2011), dávat mu nové podněty (Tošner, Sozanská, 2006:72), které ho uvedou do nějaké činnosti.

Dobrovolnice L: Zkusím něco nabídnout a nemůžu na tom nic zkazit. Buď jim to něco přinese, anebo ne. Protože já si myslím, že v tom domově důchodců mají spoustu možností, ale potřebují do toho natlačit, málokterý klient je takový, že si zjistí, co tam hrají v divadle anebo v kině anebo jaká je přednáška. Je tam toho spoustu pro ně, ale nechce se jim do toho a potřebují trošku postrčit.

Někdy zase účinně pomáhají klientovi překonat strach z něčeho jako u dobrovolnice L, která přesvědčila klientku k procházkám.

Dobrovolnice L: A právě když jsem se jí vždycky zeptala, jestli půjdeme ven, tak mi řekla: „Ne nepůjdu!“ To bylo, jako když se toho úplně bojí, takže jsem teď měla ohromnou radost, že šla. Že šla a že jsme si k tomu povídaly a bylo to takové, že jsem z toho měla radost.

Jindy se snaží vymyslet nové věci, které by klienty zabavily, když tam nejsou, když si jim stěžují, že se nudí a že by chtěli něco dělat, ale třeba nevědí už co.

Dobrovolnice F: Já si říkám, co mu vymyslet za nějakou ruční práci, protože on má fakt perfektní motoriku, on vidí dobře, on je fakt fit. Takže si tak říkám, co bych mu vymyslela, zatím mě ještě nic nenapadlo, nevím no.

Dobrovolník může přispět také rozšířením obzorů klienta, vnese do jeho života nové pohledy, jako to například popisovala dobrovolnice D.

Dobrovolnice D: *V některých věcech se vzájemně doplňujeme. Tím, jak ona dělala v soukromé, ekonomické sféře a já zas naopak jsem se věnovala spíš rodině, tak jsme žily v úplně jiných světech. Tak nějak to vzájemně porovnáváme a objevujeme vlastně vzájemně ty světy a sdělujeme si ty svoje zkušenosti a zážitky no.*

Dobrovolnice D má zkušenost s tím, že si všimla, že má paní šedý zákal a nic s tím nedělala, a proto se jí zmínila o oční klinice, se kterou měla zkušenost, a to byl podnět k tomu, aby paní tento problém začala řešit.

Dobrovolnice D: *Ted' je problém, že ona hůř vidí, tak se těšíme, že ted' půjde na operaci, to jsem jí vlastně tak nějak poradila, tak byla ráda. Měla jsem zkušenost s určitou oční klinikou a potom jí tam syn objednal a ted' už tam jde se šedým zákalem. Ani neví, jak dlouho už chodí se šedým zákalem no asi tak.*

Dobrovolníci také řekli, že někdy pomáhají s vymýšlením programu, když přicházejí s nápady na aktivity a také když vyhledávají kulturní akce, kam by se dalo zajít.

Dobrovolnice R: *Tak samozřejmě jsou tady možnosti, co zkoušet. Já dělám různé ruční práce a dovednosti, takže jsme z toho něco tady zkoušeli.*

Dobrovolnice D: *Paní nemůže na internet a já jsem na něm nonstop, takže mi každou chvíli ťukne nějaká zajímavá nabídka, ted' jsem vlastně koukala zrovna na zlevněné lístky na koncert za tři stovky a normálně stojí osm set, takže takové věci hledám. A ona opravdu říká, že jdeme tam, kam by se sama nedostala.*

Dobrovolnice D mluvila i o tom, jak na sebe klientka, se kterou byla na dlouhé procházce, byla pyšná. Jak to vyprávěla svým synům a ti ji obdivovali. Podporou aktivity seniora se udržuje jeho soběstačnost, a tím se zvyšuje i jeho sebevědomí a může si stále vážit sám sebe (Malíková, 2011: 33). Pokud dobrovolníci přispívají k aktivizaci klientů, mohou tím zvýšit i jejich sebevědomí.

Kategorie aktivizace by mohla souviset s kategorií naplňování osobních cílů, která se objevila u klientů. Každá strana ji však vnímá trochu jinak. U seniorů je to tak, že berou dobrovolníky jako osoby, které jim pomáhají v tom, čeho chtějí dosáhnout a v naplňování potřeb. Z pohledu dobrovolníků je zde navíc prvek aktivního navrhování takových cílů. Dobrovolník si tak myslí, že pomáhá v seniorech vzbudit zájem o to, aby o něco usilovali, aby se o něco snažili, něco chtěli dělat, vidět apod. Jejich iniciativa může seniory přivést k něčemu, co by je samotné třeba nenapadlo nebo nevědí, že taková možnost existuje. Malíková (2011: 159-166) mluví o aktérech, kteří když získají důvěru klienta, tak se o něm dozví množství informací a jsou schopni porozumět jeho

problémům. Tímto aktérem může být zaměstnanec, dobrovolník nebo i pracovník úklidu, kdokoliv kdo získá důvěru klienta k tomu, aby se mu svěřoval. Tento důvěrník se pak může podílet na řešení jeho problémů a stanovování jeho osobních cílů a očekávání od služby. Díky znalosti klientovi situace ho dokáže aktivizovat k novým cílům.

V následujícím schématu graficky porovnávám dvě hlavní kategorie a podkategorie včetně induktivních kódů, které je naplňují. Tabulka přehledně zobrazuje jinak popisné závěry o zkoumaném fenoménu. Informace jsou zde redukovány do kódů a seřazeny podle svého významu do kategorií. Zobrazovací schémata ukazují data jako celek, umožňují porovnávání, hledání rozdílů a podobností. Vyjeví vztahy, na jejichž základě formulujeme závěry. Přehledně a stručně znázorní jinak velký a nepřehledný objem informací, a proto jsou v kvalitativním výzkumu důležité (Miles, Huberman, 1994: 90-102).

Schéma č. 1: Srovnání induktivních kódů v kategoriích přínosů dobrovolnictví z hlediska klientů a z hlediska dobrovolníků (*Zdroj: vlastní zpracování*)

KLIENT		DOBROVOLNÍK	
Podkategorie	Kódy	Podkategorie	Kódy
Začlenění do společnosti	<ul style="list-style-type: none"> -sociální kontakt se zdravými lidmi -pomoc v samotě -sociální kontakt s mladými lidmi -dobrovolník přináší svět z venku -možnost svěřit se -potřeba společnosti -potřeba komunikovat -přinášení informací -není potřeba nových informací -nabourání rutiny -nezávislý posluchač -není strach se svěřit, důvěra 	Začlenění do společnosti	<ul style="list-style-type: none"> -přinášení vnějšího světa -navazování vztahů -seznámení se s novými lidmi -krátkodobé i dlouhodobé vztahy -věnování citů -přinášení sociálního kontaktu -výhoda být v příjemné společnosti -možnost svěřit se (život, minulost) -přehodnocování -pomoc v samotě
Respekt k potřebám	<ul style="list-style-type: none"> -vstřícnost dobrovolníka -vyslyšení přání -rozdělování podle potřeb -respekt a důstojnost dobrovolníka -hezké chování dobrovolníka -ochota dobrovolníka -spokojenost s dobrovolníky -bezmezná ochota 		
Naplnění osobních cílů	<ul style="list-style-type: none"> -bez dobrovolníka se ven nedostane -odhodlání se zlepšit -potřeba se rozchodit -potřeba trpělivě naslouchat -potřeba chodit ven -očekávání ke zlepšení v této službě -potřeba procvičovat dýchání -potřeba procvičovat motoriku -pomoc při procházkách (jistota, podpora) -velký význam možnosti chodit ven -náročnost, ale účinnost cvičení -plnění potřeb -zájem o čtení knížek 	Aktivizace	<ul style="list-style-type: none"> -přesvědčení seniora k procházce -podněcování -pomoc s překonáním strachu chodit ven -navrhnout řešení, impuls -přinášení tipů na kulturu -chuť dobrovolníka experimentovat -podílení se na přípravě aktivit -otevření obzorů, nové názory -vymýšlení nových činností pro klienty -nevyužití možnosti
Pozitivní psychika	<ul style="list-style-type: none"> -oboustranná spokojenost -přináší radost -přináší dobro do života -zvednutí nálady -dobrovolníci jako výjimka, která není za peníze -dobrý člověk (nemá špatné úmysly) 	Pozitivní psychika	<ul style="list-style-type: none"> -radost z naslouchání -radost ze sociálního kontaktu -oboustranný přínos -radost z nezištné pomoci -radost ze společných zážitků -příjemná společnost -význam maličkostí pro staré lidi -zažití vtipné příhody
Individuální přístup	<ul style="list-style-type: none"> -plní individuální potřeby seniora -přizpůsobení dobrovolníka -dobrovolník zná klientův stav -potřeba se vesele zabavit -potřeba nezabývat se negativními věcmi -není potřeba si hrát a povídat -introvertní povaha – není potřeba společnosti -spokojenost s debaty -potřeba si něco koupit -důležitost fyzické zdatnosti dobrovolníka -strach chodit sama ven -odreagování se přes čtení -povídání si do hloubky -přináší zábavu -řešení zdravotního stavu 	Individuální přístup	<ul style="list-style-type: none"> -plnění individuálních přání -vyhovění přáním klientů -dobrovolník se přizpůsobuje klientovi (situaci, náladě, potřebám) -vyhledávání informací, které klienta zajímají -domácí příprava na návštěvu -vstřícnost dobrovolníka -řešení nedostatků u klientů -možnost dobrovolníka pozorovat potíže, pokroky klienta -sbližující náhody -přinášení informací -sdílení zajímavostí
Porozumění	<ul style="list-style-type: none"> -je naslouchavý -empatie ke starým lidem -zkušenosti, školení přinášející porozumění -dobrovolníci potěší více, než odborníci -porozumění fyzickým omezením -porozumění psychickým potížím -stejně hezké chování jak dobr., tak personálu 	Porozumění	<ul style="list-style-type: none"> -ženské porozumění -věková blízkost -předchozí zkušenosti -umění porozumět lidem, empatie -vymezení dostatku času na návštěvu -umění rozeznat chování a potřeby -rozdíl v práci zadarmo a za peníze -shoda na tématech

4.3 Představení paradigmatického modelu přínosů dobrovolnictví

Z provedených hloubkových rozhovorů vyšly najevo další kategorie popisující detailnější souvislosti. Tyto kategorie jsem zasadila do paradigmatického modelu, který nyní popíšu. Podle zakotvené teorie je pro vytvoření teorie zapotřebí určit ústřední koncept, okolo kterého se bude odvíjet zbytek analýzy (Řiháček, Čermák, Hytych a kol., 2013: 44-75). Jako ústřední koncept jsem zvolila kategorii potřeby seniorů, toto téma totiž bylo hodně akcentováno jak u klientů, tak u dobrovolníků. Potřeby seniorů jsou svázány s dalšími kategoriemi, a tak právě potřeby dobře vysvětlují ostatní kategorie. Celý model pak ukáže, od čeho se odvíjí možný přínos dobrovolníků pro seniory. Pro větší přehlednost uvádím jeho grafickou podobu níže.

Schéma č. 2: Paradigmatický model znázorňující kontext přínosů dobrovolnictví pomocí názvů vytvořených kategorií



(Zdroj: vlastní zpracování)

Výchozí podmínky:

Tato kategorie se objevila u klientů spíše než u dobrovolníků. Klienti totiž více mluvili o důvodech, proč se dostali do odlehčovacího centra a co je trápí. Dobrovolníci mluvili o příčinách potřeb klientů více obecně. Ve většině případů postihla seniory nemoc, prodělali mrtvici, museli podstoupit operaci důsledkem pádu na zem nebo prostě už nezvládají být doma sami. Další proměnnou, která hraje roli v potřebách seniorů, je téma rodiny. V této kategorii se objevuje několik dimenzí:

- Senioři mají rodinu, ale ta na ně nemá tolik času.
- Senioři mají rodinu, která je často navštěvuje a věnuje se jim.
- Senioři nemají rodinu.

Za výchozí podmínku také považují povahu klientů, protože někteří o sobě říkali, že jsou společenější a potřebují nebýt sami a někteří zase že jsou radši sami se sebou a jsou uzavřenější, a z toho pak plynou odlišné potřeby.

Pan H: *Já vezmu svou dceru, tak ta je zaneprázdněná, ta má spoustu té práce, co se týče jejího povolání. Takže se mi nemůže věnovat. Já toho taky od ní moc nechci, aby se mi věnovala, nechci, poněvadž ji nechci omezovat.*

Paní B: *Já jsem takový člověk, že si potřebuji, poněvadž jsem sama, nikoho nemám, mám jenom jednoho toho syna, a to je muzikant, který prostě jezdí po republice a po světě, takže si potřebuji třeba něco koupit.*

Paní A: *Já mám dceru, která sem za mnou tak ob den chodí, takže když něco potřebuji, tak to zařizuje dcera.*

Vnímání organizace:

Pomoc, jakou senioři potřebují od dobrovolníků, může vycházet z předešlé kategorie výchozí podmínky, ale také je zde souvislost s tím, co všechno je poskytováno organizací. Proto jsem jako intervenující podmínku potřeb klientů zvolila kategorii vnímání organizace klienty a vnímání organizace dobrovolníky. Při rozhovorech totiž účastníci mluvili i o tom, jak to v organizaci vypadá, jaké jsou tam možnosti, co v péči o seniory schází, nebo neschází, v jakých oblastech je užitečné doplnění služeb dobrovolníkem. Výpovědi klientů a dobrovolníků o přístupu organizace si neodporovaly, proto si myslím, že v této kategorii lze spojit obě perspektivy. Klienti vyjadřovali spokojenost s prostředím a zázemím organizace. Nechybí zde žádné vybavení, je tu dostatek prostoru, pohodlí a čisto. Je pro ně příjemné zde být. Dále klienti hodně mluvili o hezkém chování personálu, který bere ohledy na režim jednotlivců, snaží se plnit jejich přání, je příjemný a ochotný i přes zjevné vyčerpání. Vždy je se na koho obrátit, když člověk něco potřebuje. Sestry jsou pečlivé, spolehlivé a umí odborně poradit. Někdy si personál s klienty i povídá, ale není na to zase tolik času. Klienti mají pocit, že je s nimi jednáno s respektem. Oceňují, že se starají jak o jejich fyzickou, tak o sociální stránku, tedy že s nimi také dělají různé aktivizační činnosti a zařizují společenské akce a výlety. Nemají ale například čas na to, aby s nimi chodili jednotlivě ven.

Pan H: *Jak ošetřovatelky, tak i dobrovolnice nám prostě dělají všechno, co potřebujeme, prostě já už jsem naučený ve dvě hodiny mít kávu a ty pečovatelky*

už jsou naučené, že ve dvě hodiny chci kávu, tak už jsou samy ochotny mi ji připravit a přinést. Já to kafe nemůžu nosit z té místnosti, kde ony jsou, poněvadž já bych to rozlil, tak oni mi to vždycky přinesou a já ho vypiju.

Paní B: ... jsou zase odborné pečovatelky a vždycky je tady jeden člověk v noci a jeden přes den. A na ty se můžete obrátit s čímkoliv a vždycky si ví rady, a když si neví rady, tak vždycky se prostě spojí s někým.

Paní A: Tady se přece jenom pořád něco děje ... i ta sestřička sem přijde a řekne: „Tak co nepotřebujete něco?“ Takže to je taky pro nás důležité.

Paní C: Ano zlepšují nám život, pomáhají nám při jídle a bez řeči nám udělají i dobrůtku po obědě, to znamená kávu. Vůbec se nezlobí, když jim řekneme, aby nám dali napít ještě jednou a aby nám přidali třeba pití, když už sotva pletou nohama, protože jsou tady dlouho a nikdy se na nás netváří zle, nic není pro ně za těžko, ještě se smějí a je vidět, že mnohdy ty nohy už nechtějí pořádně šlapat, protože toho mají chudáci za celý den dost.

Dobrovolníci ve svých výpovědích potvrzovali to, co řekli klienti. Hodnotili kladně atmosféru v organizaci, práci, přístup a snahu personálu.

Dobrovolnice L: Neměla jsem pocit, že by je otravovali ti klienti nebo tak, že se někde setkáte v nemocnici s tím, že je ten personál prostě takový zpruzelý. Tak tohle to jsou takoví milí lidé. Řekla bych, že měli kliku na ně, na ten personál no.

Vnímání organizace beru jako intervenující podmínku, protože způsob, jakým organizace pečuje o klienty, určuje oblasti, kde může být dobrovolník ještě užitečný. Pokud jsou určité potřeby zajištěny personálem, nebude k nim potřeba využívat dobrovolníky. Všichni klienti i dobrovolníci byli obecně s touto službou spokojeni. Co se týče přístupu, je dle klientů stejně dobrý u personálu i u dobrovolníků. Dobrovolník je potřeba v činnostech, na které personál nemá čas, což je zejména individuální věnování se klientům a zaplnění volného času.

Dobrovolnice M: Potom v těch odpoledních hodinách to se ten člověk dostane i ven, protože na to tady ta kapacita těch zaměstnanců nestačí, oni se o ně vzorně starají, ale na to prostě aby jeden z těch zaměstnanců se teď sebral a šel na hodinu nebo na dvě někam ven, tak to prostě asi by nestačili kapacitně a nevím možná peněžně je v tom taky nějaký problém. Takže my děláme takový ten servis a těm lidem vlastně umožňujeme, aby se nějakým způsobem, pokud se jim chce a mohou, dostali ven.

Podle odpovědí účastníků výzkumu můžeme posoudit naplnění některých standardů kvality. Například standard zabývající se ochranou práv uživatelů. Z rozhovorů vyplývá, že se personál zajímá o přání klientů a podporuje je při vyjadřování jejich

potřeb, a tím jim umožňuje, aby prosazovali svá práva. Personál přistupuje ke klientům individuálně, bere v potaz jejich možnosti a snaží se jim vyhovět, to odpovídá standardu individuálního plánování a průběhu služby. Je také zajištěna informovanost o poskytované sociální službě. Klienti říkali, že byli se vším dobře seznámeni a že jim je každý ochoten odpovědět na jejich otázky. Nakonec uváděli, že prostředí je dostatečně vybavené, nic tam nechybí a líbí se jim tam. Z jejich pohledu je tedy prostředí důstojné a odpovídá poskytované službě, což požaduje standard č. 13 (Malíková, 2011: 70-75).

Potřeby klientů:

Potřeby klientů jsem zvolila jako ústřední koncept, protože se o nich odvíjí to, s čím mohou dobrovolníci klientům pomoci. Tato kategorie koresponduje s kategorií naplňování osobních cílů objevující se u klientů (viz kapitola 4.2.1). Proto zde nebudu opakovat, jaké cíle a potřeby klienti mají, ale naznačím tendence ve vztahu k výchozím podmínkám. Ukázalo se, že klienti, kteří uvedli, že nemají rodinu nebo na ně rodina nemá tolik času, mají větší potřebu společnosti někoho dalšího, touhu se zabavit, povídat si a sdílet zážitky. Jako například u pana H a paní I.

Paní I: Cením to, že si čteme různé věci, které jsem měla schované, že se na to podívám v důchodu, a že se dozvím něco zajímavého, ale teď kvůli té mé nemoci mi to čtení nejde, strašně se mi motá hlava a nevidím na to dobře. Protože jak říkám, jinak bych tu seděla sama a nic by se nedělo.

Klientka B ale uvedla, že na ní nemá rodina tolik času, ale přesto nevyhledává společenský kontakt, protože je raději sama se sebou, a tak dobrovolníky využívá spíše k praktickým záležitostem, které si nezvládne vyřídit sama. Její potřeby tak zřejmě vycházejí, jednak z toho, že její rodina není na blízku, aby jí zařídila některé věci a také z její introvertní povahy.

Paní B: Takže tu dobrovolníci spíš potřebuji, abychom šly do nějakého obchodu a nakoupily si ovoce nebo nějaké prostě potřebné věci, lékárna nebo něco takového.

Paní V, kterou rodina často navštěvuje a zařídí jí všechno, co je pro ni nutné, uvedla, že žádné zvláštní potřeby nemá, ale že je za přítomnost dobrovolníka ráda, protože každá společnost je dobrá a kvůli svému zdravotnímu stavu se už do společnosti sama nedostane. Potřeby Paní C vycházejí z její nemoci, kdy je pro ni vhodné cvičit například

správnou výslovnost, a tak dobrovolníky využívá na trénink mluvení. Klientka A uvedla, že ji rodina navštěvuje často a že s dobrovolníky upřednostňuje spíše pohyb a na komunikaci jí zase tolik nezáleží. Více jí záleží na tom, aby se uzdravila a mohla jít domů. Její potřeby tak mohou vycházet z toho, že se chce uzdravit a také z toho, že ji často navštěvují její blízcí.

Paní A: No na nějaké soukromé řeči na to není vůbec čas, to ne. Protože se tomu člověk musí věnovat, té chůzi, taky dávat pozor, aby šel správně, co nejméně se kolíbal a tak dále že. Aby prostě se učil zase chodit tak, jak má. Ale já až odtud půjdu, tak chci, abych na tom byla líp, tak musím něco pro sebe dělat.

Dobrovolníci mluvili o tom, že každý klient je trochu jiný. Popisovali potřeby seniorů obecněji. Vystřídali více klientů, než se kterými jsem dělala rozhovor, takže se u nich vyskytly i další postřehy.

Dobrovolnice F: Někdo spíš potřebuje zabavit a někdo má chuť se prostě dělit o ty svoje zkušenosti a nějakým způsobem je třeba předávat dál. Je to hodně individuální samozřejmě ti klienti no.

Někdy dobrovolníci akcentovali, co si myslí, že je hlavním problémem starých lidí a kde potřebují zejména pomoci.

Dobrovolnice F: No ale víte, jim právě většinou chybí ta společnost. Já si myslím, že to je hlavní problém těch starších lidí, že za A nemají společnost a za B se jako necítí být potřební. Takže myslím, že jim chybí hlavně ta společnost a ten pocit, že jsou ještě k něčemu dobrý.

Podobně se vyjadřovala i dobrovolnice L, která si spojovala tyto potřeby klientů s tím, že jim společnost dává najevo, že jsou méněcenní. Mluvila o tom, že se společnost nechová ke starým lidem vždy hezky, a tak se snaží seniory jako dobrovolnice potěšit.

Dobrovolnice L: Já se vždycky jako přenesu do mysli toho člověka, jak mu musí být, protože ono už to, že je starý, že je nemožný, tak si připadá na obtíž. A teď ještě, když mu to člověk dá jó najevo, tak je to takové ošklivé.

Dobrovolníci si všímali, že si klienti v jejich přítomnosti nechtějí stěžovat, že o svých problémech a zdravotním stavu mluví okrajově a jinak se tomu vyhýbají.

Dobrovolnice R: Já myslím, že to tak chápali, že to radši říkat nemají. Jenom tak občas někdo řekl, špatně vidím, proto jsem tady nebo tak. Ale podrobně ne. Já jsem nad tím také přemýšlela a říkala jsem si, oni to berou tak, že na to mají jiné lidi, že tady jsou, aby se pobavili, že my jsme přišli, abychom jim umožnili, aby se pobavili, a tak jako o těch svých nemocech nemluvili.

Někteří dobrovolníci přisuzovali nestěžování si klientů tomu, že si chtějí užít čas s dobrovolníky, ale dobrovolnice F mluvila spíše o statečnosti klientů, že to zvládají tak dobře, že si na svoje problémy nestěžují.

Dobrovolnice F: *Já si myslím, že já jsem měla možná dost štěstí na ty klienty, že mi přišli jako dostatečně pokorný. Ne že by byli úplně před tím životem na kolenou a byli úplně zlomení, ale že si váží toho života, že si nestěžují.*

Z pohledu dobrovolníků tedy vyšlo najevo, že klienti si před dobrovolníkem nestěžují a nesvěřují jim své problémy. Dobrovolníci považují za zásadní dělat společnost lidem, kteří jsou osamělí a necítí se být již užiteční. Podle nich potřebují, aby jim někdo naslouchal.

Vnímání dobrovolníka:

Tato kategorie popisuje, jak klienti vnímají práci dobrovolníka a jak sami dobrovolníci vnímají svou práci. Tedy jaké strategie jednání vedou k naplnění potřeb seniorů. Protože dobrovolník se při své práci snaží odpovídat právě na vyjádřené potřeby klienta. Objevují se dva typy dobrovolníka pomáhajícího seniorům dle činností, které dělá: mentální a fyzický. Neznamená to ale, že někdo nemůže zastávat obě dvě role najednou a u konkrétního klienta využít potřebnou roli.

Paní B: *Já si myslím, že oni jsou tak rozdělení na ty fyzické, na ty procházky a na ty hrací, s paměť, s pomocí s něčím, prostě hry nebo si povídat, jsou prostě klienti, kteří tady jsou, kteří si chtějí povídat o své minulosti.*

Paní A: *No anebo i to mluvení je pro někoho důležité že a tak dále, to je všechno individuální, to se musí řešit, jak kdo je k čemu, někdo má rád lidi a rád hovoří. Někdo jako já je zase radši, když bude ticho a bude dávat pozor, když jdu, dávat pozor na cestu, aby člověk neklopýtl nebo nezakopl o nějaký kámen nebo nějakou nečistotu a hlavně, aby bylo sucho, to je pro nás velmi důležité.*

Klienti tedy někdy vyžadují spíše mentální dobrovolníky, se kterými si povídají, čtou, hrají hry. Někdy fyzické dobrovolníky, kteří doprovodí klienta ven jako podpora nebo tlačí vozíček nebo s nimi cvičí pohyb. Někteří klienti chtějí oboje, někteří se soustředí pouze na jeden typ činnosti. Dobrovolníci také rozdělovali činnosti na dva typy, někteří dobrovolníci o sobě říkali, že v nich převažuje jeden typ nad druhým, jiní že rádi dělají oba dva typy. Dobrovolnice R fungovala například hlavně jako fyzický doprovod, když někdo potřeboval oporu nebo vozit na vozíčku.

Dobrovolnice R: *No já jsem chodila na výstavy s nimi, to bylo to nejčastější. Co se pořádaly pro ty lidi. Nebo na nějaké vycházky nebo se jelo někam autem třeba do botanických zahrad nebo na nějaké výstavy indiánské a tak. Takže jsem jako při tom pomáhala, někomu jsem se věnovala. Bylo nás více dobrovolníků, tak to bylo tak, že měl každý jednoho.*

Také dobrovolnice M mluvila o tom, že je spíše fyzický dobrovolník, ale když je potřeba, zastane i roli mentálního dobrovolníka. Ostatní dobrovolníci si myslí, že se hodí na fyzické i mentální aktivity, ale také vnímali, že u některých klientů převažuje jeden typ potřeby nad druhou.

Dobrovolnice M: *Tak já jsem teď spíš taková, že mi není pohyb cizí, takže jsem hodně ta, která někam doprovází. Bud' chodíme na různé vycházky, které jsou třeba zaměřené na poznávání toho okolí anebo jsme byly v knihovně, tady to nemáme daleko na XXX. Mohou si vybrat samozřejmě. Když se stane, že já nevím, když by se to počasí nějak zhoršilo, tak když už teda přijdete, tak samozřejmě se domluvíte, jestli ten člověk chce nějakým způsobem si popovídat nebo zahrát nějakou hru nebo prostě jen tak hovořit o kultuře.*

Komunikace dobrovolníka s personálem:

Jednou z intervenujících podmínek ovlivňujících práci dobrovolníka je komunikace dobrovolníka s personálem. Ukázalo se, že hraje významnou roli pro budoucí přínosy pro seniory, jelikož sociální pracovnice koordinuje dobrovolníky podle přání samotných klientů. Dobrovolníci oceňovali její práci, komunikaci i pochopení.

Dobrovolnice F: *Takže já vím, že i když XXX zavolám, že mi není dobře, že se prostě cítím jako na draka, že prostě fakt nepříjdu, protože teď nebudu tuhle svoji energii nikomu předávat. A ona prostě ví, o čem mluvím, tak se nic neděje.*

Někteří z dobrovolníků uvedli, že personálu shrnou svou návštěvu, jak to probíhalo, co dělali a jakého pokroku dosáhli. Je také možné, aby se na personál obrátili, když mají problém, nápad, připomínku, či dotaz.

Dobrovolnice L: *Ale tak když jsem úspěšná, tak mám radost, tak jim to sdělím.*

Dobrovolnice M: *No jistě tak jako v krátkosti určitě, kde jsme byly, co jsme si povídaly, protože pro ně jako ne každý se tady honem jakoby adaptuje, pro ně to není úplně jednoduché že, je to jiné prostředí. Navíc mají třeba zdravotní problémy, tak to je jako myslím si důležité, abychom mezi sebou s personálem komunikovaly.*

Další dobrovolnice uvedla, jak personál vychází dobrovolníkům vstříc. I ostatní dobrovolníci mluvili o tom, že je personál vítá a je rád, že tam dobrovolníci chodí.

Dobrovolnice R: Ten personál byl rád a byli ochotní, hodní a že ji třeba připravili tu paní na procházku a pak už jsme mohly jít.

Mohou sociální pracovníci říct, jak se klientům líbili společné aktivity, co na ně říkali, jak byli spokojení.

Dobrovolnice R: Ale nevím, jestli ti klienti těm pracovníkům říkají, ale asi jo, ale nám to také říkají, tak je to takové potvrzení pro ty pracovníky, když my jim to řekneme také, že paní XXX byla nadšená ze zpívání, že se něco takto opravdu povedlo. Tak si myslím, že je to pak i potěší jako.

Z vyjádření dobrovolníků vyplynulo, že komunikace mezi nimi a personálem je důležitým článkem, usnadňujícím práci dobrovolníků, a že klientům to také přináší své výhody. Dobrovolníci o nich něco vědí a podle toho s nimi jednájí a personál má od dobrovolníků informace o stavu klienta a získává zpětnou vazbu.

Překážky v práci:

Další intervenující podmínkou ovlivňující práci dobrovolníků je kategorie, kterou jsem nazvala překážky v práci. Jedná se o kategorii, o které mluvili hlavně dobrovolníci, ale uvědomovali si to i senioři. Jako problém dobrovolníci viděli, že jelikož se v odlehčovacím centru střídají dobrovolníci i klienti, není možné vždy vytvořit vztah a lépe se poznat. Když se klienti a dobrovolníci neznají, tak se nemají tolik o čem bavit a nelze navazovat na předchozí témata, když žádná nemají. Je potřeba vynaložit úsilí, než se dvojice seznámí a najde k sobě cestu. Někdy si totiž dvojice sednou rychleji, někdy to chce více času. Když se pak například už seznámí a získají si důvěru, klient odchází domů nebo jinam, což dobrovolníky někdy mrzí.

Paní A: Já je neznám ty dobrovolnice. Některé přišly teprve nedávno a pokaždé se ke mně přihlásí někdo jiný, takže já už jsem poznala asi dvě nebo tři. Jo šikovná paní, ale neznám je no, neznám a jak? Protože ona po těch dvou hodinách odejde. Čili když my chodíme ven a jdeme po té ulici, tak mám hlavně zájem na tom, aby mě nepřejelo auto. Není čas se poznat.

Jako další překážku vidí dobrovolníci špatný zdravotní stav seniora a někdy také jejich náladovost a únavu. Nicméně i s těmito věcmi počítají a berou to jako součást své dobrovolnické činnosti a doufají, že i přesto má jejich přítomnost nějaký význam.

Dobrovolnice F: *Jak říkám, někdy je to složité, když tam máte babičku, která sotva slyší a máte pocit, že už je trošku vypnutá, že už jí to úplně nefunguje, tak jako vy jí aspoň poskytnete to rámě a jdete s ní na procházku.*

Ale i klienti si uvědomují, že to s nimi někdy nemá dobrovolník jednoduché a že je tato práce náročná a obdivují je, že dělají to, co dělají.

Paní B: *Když si chtějí povídat nebo něco se starým člověkem, tak to je velmi těžká záležitost. Myslím i pro psychiku, takže já se obdivuju, jak to mohou lidi dělat. To je velice těžké pochopit. Víte? Toho starého člověka, který třeba špatně slyší nebo špatně vidí nebo i chápe někdy špatně. A to je těžká práce. ... Já to dost ani nemohu pochopit, že je někdo tak ochoten prostě ve svém volném čase jít ke starým lidem a něco s nimi prostě dělat. Pro mě je to teda dost odvážné.*

Únava a zdravotní potíže seniorům znemožňují být vždy v dobré náladě a dělat věci, které původně zamýšleli. Procházka spojená s námahou může seniora lehce odradit.

Paní C: *Mě třeba unaví už jenom to, že se musím třeba obléknout, ještě vstát, nespadnout, pořádně se držet. To všechno je dost námaha.*

Přínos dobrovolníka:

Výsledkem celého modelu jsou přínosy dobrovolníků pro seniory. Tuto kategorii jsem detailně popsala již v kapitole 4.2.1. Jednou z pohledu klientů a jednou z pohledu seniorů, a zodpověděla jsem tak výzkumnou otázku. V druhé části analýzy jsem se pokusila přínosy uvést do širších souvislostí, které vyšly najevo. Výchozí podmínkou potřeb klientů je jejich stáří, zdravotní stav, povaha a rodina. Podle toho mají různé potřeby. Někdo upřednostňuje pohyb, někdo spíše společnost a povídání o své minulosti. Zasahuje do toho fakt, že personál organizace zajistí mnoho složek péče sám, některé činnosti však ne. Tam se hodí využití dobrovolníka. U klientů uvádějících že na ně rodina nemá tolik času nebo ji nemají, se častěji objevovala potřeba společnosti, povídání si, hraní her a čtení. U jedné klientky to byly ale praktické záležitosti a vyjížděky na vozíku, protože upřednostňuje samotu a klid. U klientů, kteří řekli, že na ně rodina má čas, převažovala potřeba pohybu a cvičení nebo klienti neměli zvláštní požadavky na dobrovolníky. Dle dobrovolníků senioři nejvíce potřebují společnost, povídat si o minulosti a získávat sebevědomí. Strategie jednání, které dobrovolníci využívají k naplnění potřeb seniorů, jsou dvojí, buď s nimi dělají mentální činnosti, nebo fyzické činnosti. Do jejich práce ještě zasahuje podoba komunikace s personálem a překážky v práci. Komunikace s personálem usnadňuje práci dobrovolníkům

i personálu, protože se tak zachovávají podstatné informace o klientovi, o jeho zdravotním stavu, psychickém rozpoložení a zlepšení, či zhoršení jeho problémů. Překážky v práci znamenají, že ne vždy je práce s klientem jednoduchá. Vždy nelze dosáhnout cílů, které jsou žádoucí, protože seniorům třeba zrovna není dobře nebo mají špatnou náladu na to, aby něco dělali, a tak je třeba vymyslet nějakou méně náročnou činnost. Nakonec této části opět uvádím schéma kategorií s induktivními kódy, což umožňuje vidět data v jejich celku (Miles, Huberman, 1994: 90-102). U každé kategorie je vždy uvedeno, zda se jedná o kódy vypovídající o výrocích klientů, nebo dobrovolníků.

Schéma č. 3: Přehled kategorií v paradigmatickém modelu včetně induktivních kódů

KATEGORIE	KÓDY
Výchozí podmínky (klient)	-nemoc je změna, samota, zdlouhavost problémů (zdrav.), nedostatek času rodiny, strach z omezování rodiny, časté návštěvy rodiny, introvertní povaha, zbytečnost stáří
Vnímání organizace (klient + dobrovolník)	-kvalita zázemí, vyhovující podmínky, význam samostatné toalety, podpora samostatnosti, dobrý personál, nedostatek času personálu, neomezenost návštěv, možnost obrátit se na personál, brání ohledu na individuální přání, dobré přijetí, odbornost, zkušenost, pečlivost sester, spokojenost se službou, možnost stížností, zájem o potřeby, kvalita, vstřícnost, chování s respektem a neponižování, nadšení a ochota personálu, zajištění fyzických i sociálních potřeb, soukromí
Potřeby klientů (dobrovolník)	-potřeba naslouchat, zabavit se, být užitečný, předat zkušenosti, společnosti, úcty, sdílet, pocit nepotřebnosti, obtížnost konce života, pocit odložení stranou
Vnímání dobrovolníka (klient + dobrovolník)	-fyzická činnost, mentální činnost
Komunikace dobrovolníka s personálem (dobrovolník)	-role sociální pracovnice, dobrá komunikace, pochopení pro dobrovolníky, shrnutí návštěvy, sdělování úspěchů, možnost přinést nápady, organizační komunikace, možnost dobrovolníka obrátit se, nápomocnost personálu
Překážky v práci (klient + dobrovolník)	-střídání klientů – nemožnost navázat na témata, někdy vztah a někdy ne, horší zdrav. stav, náladovost a únava, postupné získání důvěry

(Zdroj: vlastní zpracování)

5. Diskuze

Přestože nelze zobecnit moje výsledky na všechny neziskové organizace a na všechny dobrovolníky v sociálních službách pro seniory, mohou se podobné závěry předpokládat u organizací se stejnými nebo podobnými charakteristikami. Jako přínos práce vidím uvedení dobrovolnictví u seniorů do širší souvislosti s neziskovým sektorem a změnami v sociálních službách. Ráda bych se na tomto místě ještě zastavila u otázek, které vyplynuly z mé práce. Z analýzy dat vyšla najevo kategorie pozitivní psychika, kterou by mohli senioři mít díky dobrovolníkům. Bylo by zajímavé sledovat, jestli má přítomnost dobrovolníků vliv na zlepšující se psychický, a tedy i zdravotní stav seniorů. Je ale obtížné určovat, co přesně má vliv na zdravotní zlepšení, protože zde bude hrát roli více faktorů než jen jeden. Dalším zajímavým tématem by bylo zkoumání dobrovolnictví v příspěvkových organizacích obcí a krajů. Zjistit jestli a v čem se liší od dobrovolnictví v neziskových organizacích, co může přinášet tam. Nakonec se v mém výzkumu ještě ukázalo, že z pěti dobrovolníků, se kterými jsem mluvila, tři uvedli, že se pohybují nebo pohybovali v oboru sociální práce, a tak mají zkušenosti s péčí o znevýhodněné lidi. Podle nich je právě pohyb v oboru k dobrovolnictví přivedl. Mají tak vlastně odborné předpoklady a znalosti k tomu, aby dělali dobrovolníka v přímé péči o klienta. Bylo by zajímavé sledovat téma dobrovolníků, kteří jsou vlastně odborníci. Vykonávají svou práci díky svým znalostem lépe, než dobrovolníci laici? V čem je pak rozdíl mezi dobrovolníkem a odborníkem?

6. ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zabývala tím, jakou roli má dobrovolnictví v péči o seniory v neziskové organizaci poskytující pobytovou službu. Co dobrovolníci přinášejí do péče o seniory z pohledu klientů a z pohledu dobrovolníků, s nimiž jsem dělala hloubkové rozhovory.

V teoretické části jsem vycházela nejprve z popisu toho, jak to v sociálních službách vypadalo před rokem 1989, kdy se v organizacích poskytujících pobytové služby pro seniory nevyužívali dobrovolníci a služby byly v mnoha ohledech poskytovány v rozporu s dnešními standardy, které nastavuje stát. Cílem práce bylo zjistit, co přinášejí dobrovolnictví do pobytové péče o seniory. Jaký přínos má přímo pro klienty. Mou hlavní výzkumnou otázkou bylo: Co přinášejí dobrovolníci do péče o seniory v neziskovém pobytovém zařízení? Abych na to přišla, prováděla jsem kvalitativní výzkum a jako metodu sběru dat jsem použila hloubkové rozhovory s klienty a dobrovolníky. Pro popis kontextu organizace jsem provedla jeden rozhovor se zaměstnancem, který má na starosti dobrovolnictví a také analýzu dokumentů organizace, kterými byly výroční zprávy, zakládací listina a webové stránky. Rozhovorů jsem provedla celkem dvanáct. Tyto rozhovory jsem analyzovala a vytvořila kategorie, na jejichž základě jsem popsala přínosy dobrovolnictví a vytvořila paradigmatický model, který odkrývá širší kontext těchto přínosů.

Vycházela jsem také z toho, že dobrovolnictví je fenoménem, který patří do občanské společnosti a je charakteristický pro neziskové organizace. Proto se věnuji vymezení neziskového (třetího, občanského) sektoru a popisují, čím se neziskové organizace liší od ostatních. Jejich specifikem je, že nevznikají za účelem zisku. Nastavují si nepeněžní hodnoty a poslání (Anheier, 2005: 171-279), jejichž následování lze docílit jim odpovídající organizační kulturou. Do organizačních kultur by se měly také promítat standardy kvality sociálních služeb, které jsou všichni poskytovatelé povinni dodržovat, protože bez promítnutí do kultury žádné změny nenastanou. Proto v konceptuálním rámci píšou i o tom, co to je organizační kultura a že je důležitá k tomu, aby zaměstnanci jednali podle nastavených hodnot a pravidel, která vedou k poslání, k němuž byla organizace zřízena (Štegmannová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105).

Dále uvádím, že v organizační kultuře se může projevat fenomén dobrovolnictví. Dobrovolníci totiž mohou hrát v organizacích důležitou roli. Mohou přinášet větší kvalitu služeb, informace od klientů, nové nápady a neformální podobu vztahu (Tošner, Sozanská, 2006). Tato východiska se potvrdila i v mém výzkumu.

Klienti a dobrovolníci vnímali dobrovolnictví v organizaci jako rozšíření služeb přinášející větší kvalitu. Narušovali jinak všední dny klientů, přinášeli jim nápady na aktivity. Umožnili jim, aby dělali činnosti, které by sami dělat nemohli a personál na ně nemá kapacitu. Zajišťovali jim zábavu a společnost. Díky důvěře, kterou k nim klienti měli, získávali informace, rozpoznávali jejich potřeby, motivovali je a zprostředkovávali příležitosti. Stejné závěry se vyskytly v nizozemské studii (Steuneberg, Schuurmans, Van der Mast, Strijbos, Inouye, 2016).

Rozhovory však poskytly ještě hlubší vhled do toho, co dobrovolníci konkrétně přinášejí do péče o seniory. Zjistila jsem, že dobrovolnictví může pomoci k naplňování některých principů novodobých sociálních služeb, standardů kvality a potřeb seniorů. Dobrovolníci přinášeli klientům sociální kontakt, a tak se klienti mohli svěřit a povídat si například o minulosti s někým, kdo jim naslouchá. Zhodnocování života je v seniorském věku častou potřebou (Malíková, 2011: 114-275). Setkáváním s dobrovolníky tak organizace naplňuje princip začlenění a integrace (Ministerstvo, 2003: 9-16), kdy se zajišťuje, aby senioři neztratili kontakt se společností a aby byly uspokojeny jejich sociální potřeby.

Dobrovolníci s největší pravděpodobností přispívají k naplnění respektu k potřebám a důstojnosti klientů. Jednak tím, že organizace zjišťuje přání klientů a podle nich jim rozděluje dobrovolníky, kteří je plní. Dále také tím, že dobrovolníci jsou vstřícní a pomáhají klientům, s čím zrovna potřebují. Berou na ně ohledy, zkrátka je respektují, a tím jim dávají pocit důstojnosti. Ukázalo se to v rozhovorech s klienty i s dobrovolníky. Respekt k potřebám je součástí principu nezávislosti a autonomie, který by měl být ve službách dodržován (Ministerstvo, 2003: 9-16).

Zdá se, že dobrovolníci mohou pomoci při dosahování osobních cílů klientů. Personál nemá tolik času na to, aby s každým klientem například individuálně cvičil a chodil ven, ale dobrovolník ano. Na začátku pobytu by měl sociální pracovník s každým klientem sestavit individuální plán, ve kterém by mělo být, co klient od služby očekává a jaké si dává cíle (Malíková, 2011: 133-197). Dobrovolník může pomáhat s jejich uskutečněním. Může také přispět k jejich vytvoření, tím že klientům dává nové podněty. Dobrovolníci totiž měli pocit, že přispívají k aktivizaci seniorů tím, že jim zprostředkovávají dostupné možnosti, podněcují je, podporují je v činnostech, které je baví a přináší jim různé tipy na další činnosti. Také aktivizace je úkolem sociálních služeb, podporou aktivity se udržuje soběstačnost seniora, a tím i jeho sebevědomí (Malíková, 2011: 33).

Dále se zdá, že dobrovolník přispívá k lepšímu psychickému rozpoložení klienta. Vysvětlují to tím, že klienti mají radost, když dobrovolníci přijdou, těší se na ně, mají pocit spokojenosti. Cítí se v lepší náladě a vnímají svět pozitivněji. Dalším principem, který dobrovolníci naplňovali je individuální přístup. Služby by se totiž měly přizpůsobovat konkrétním situacím uživatelů (Štegmánová, Šafr, Havrdová, 2011: 63-105). Dobrovolníci si uvědomují, že každý člověk potřebuje jiné zacházení, že každý má rád jiné činnosti a chovají se podle toho. S tím souvisí i to, že se snaží klientům porozumět. Mluvili o svých schopnostech vcítit se a někteří z nich prisuzovali porozumění svému věku, který se blíží věku uživatelů služby. Také klienti oceňovali to, že dobrovolníci dokážou pochopit jejich fyzická omezení i psychické rozpoložení.

Tyto závěry vypovídají o přínosech dobrovolnictví pro seniory v pobytové sociální službě neziskové organizace. Potvrzují teoretická východiska, která říkají, že dobrovolník doplňuje služby organizace a zvyšuje jejich kvalitu (Tošner, Sozanská, 2006: 67-107). Navíc tyto závěry přinášejí konkrétní přínosy pro klienty z pohledu klientů i dobrovolníků, které odpovídají tomu, co by podle standardů kvality a principů současných sociálních služeb mělo fungovat ve všech organizacích.

7. Použitá literatura

ANHEIER, Helmut K. *Nonprofit organizations: theory, management, policy*. London: Routledge Taylor and Francis, 2005. ISBN 0-203-33725-5.

BRUDNEY, J.L. Preparing the organization for volunteers. In: CONNORS, T.D. (ed.). *Volunteer Management Handbook: Leadership Strategies for Success*. Hoboken, NJ, USA: John Wiley, 2011.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum, 2002, 374 s. ISBN 8071841412.

DOHNALOVÁ, Marie a Ladislav PRŮŠA. *Sociální ekonomika*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 9788073575731.

FLICK, U. *An Introduction to Qualitative Research*. 5th ed. Edition. SAGE Publications, 2014. ISBN 9781446267790.

FRIČ, Pavol. *Dílčí studie pro Konceptci politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020 na téma: „Občanská společnost a definice NNO, vývoj, stav a trendy.“*. Nепublikovaný rukopis. 2015. Dokumenty RVNNO. Dostupné také z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/rnno/dokumenty/dilci-studie-ke-statni-politice-vuci-nno-na-leta-2015---2020-124147/>

FRIČ, Pavol, Tamara KATUŠČÁK, Pavel MIČKA a Vít SKÁLA. *Občanský sektor v ohrožení?*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2016. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-243-2.

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

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HYÁNEK, Vladimír. *Neziskové organizace: teorie a mýty*. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. ISBN 978-80-210-5651-0.

JUHÁSOVÁ, Ingrid, Andrea POKORNÁ, Danuše TICHÁ a Lada CETLOVÁ. Respekt a důstojnost v péči o seniory v agenturách domácí ošetrovatelské péče. *Praktický lékař: časopis pro další vzdělávání lékařů v praxi*. Praha: Česká lékařská společnost J. Ev. Purkyně, 2016, 96(6), 261-266. ISSN 0032-6739.

KNUTSEN, Wenjue Lu. Value as a self-sustaining mechanism. *Nonprofit and voluntary sector quarterly* [online]. 2013, 42(5), 985-1005 [cit. 2017-10-20]. ISSN 08997640.

KREUTZER, Karin a Urs JÄGER. Volunteering Versus Managerialism: Conflict Over Organizational Identity in Voluntary Associations. *Nonprofit* [online]. 2011, 40(4), 634-661 [cit. 2017-09-22]. DOI: 10.1177/0899764010369386. ISSN 08997640.

LUKÁŠOVÁ, Růžena. *Organizační kultura a její změna*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2951-0.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MILES, Matthew B. a A. M. HUBERMAN. *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. 2nd ed. Thousand Oaks: SAGE, c1994. ISBN 0-8039-5540-5.

NEŠPOROVÁ, Olga, Kamila SVOBODOVÁ a Lucie VIDOVIČOVÁ. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, 2008. ISBN 9788087007969.

PEJCAL, Jakub a Jakub DOSTÁL. Nongovernmental nonprofit organizations in social services: Theories versus the real situation in the Czech Republic. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics* [online]. 2017, 24(40), 177-187 [cit. 2018-06-15]. ISSN 1211555X.

PLAMÍNEK, Jiří. *Řízení neziskových organizací: první český rádce pro pracovníky v občanských sdruženích, nadacích, obecně prospěšných společnostech, školách, církvích a zdravotnických zařízeních*. Praha: Nadace Lotos, 1996.

PROUZOVÁ, Zuzana. *Rozbor financování nestátních neziskových organizací z veřejných rozpočtů v roce 2015*. Praha: Vláda ČR, 2017.

RAVASI, Davide a Majken SCHULTZ. Responding to organizational identity threats: exploring the role of organizational culture. *Academy of Management Journal* [online]. 2006, 49(3), 433-458 [cit. 2017-11-18]. DOI: 10.5465/AMJ.2006.21794663. ISSN 00014273.

RAVASI, D. a M. SCHULTZ. Organizational culture and identity at Bang & Olufsen. In: , J. Van Rekom, G. Soenen, D. Ravasi & L. Lerpold (Eds.). *Organizational Identity in Practice*. City university of London: Taylor and Francis, 2012, s. 103-120. ISBN 9780203815236.

RONOVSKÁ, Kateřina, Vlastimil VITOUL a Jana BÍLKOVÁ. *Nové spolkové právo v otázkách a odpovědích*. Praha: Leges, 2014. Praktik (Leges). ISBN 978-80-7502-020-8.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH a kol. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2013. ISBN 978-80-210-6382-2.

SALAMON, Lester M. a Helmut K. ANHEIER. Social Origins of Civil Society: Explaining the Nonprofit Sector Cross-Nationally. *Voluntas: International Journal*

of Voluntary and Nonprofit Organizations [online]. 1998, 9(3), 213 [cit. 2018-05-28]. ISSN 09578765.

SALAMON, Lester M. a S. Wojciech SOKOLOWSKI. Beyond Nonprofits: Re-conceptualizing the Third Sector. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Springer US, 2016, 2016(27), 1515–1545. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11266-016-9726-z>. ISSN 1573-7888.

SCHEIN, Edgar H. *Organizational culture and leadership*. 3rd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2004. Jossey-Bass business & management series. ISBN 0-7879-6845-5.

SLÁDEK, Miloš. *Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb - etické aspekty*. V Praze: FHS UK, 2013. ISBN 978-80-87398-37-1.

STEUNENBERG, B., M.J. SCHUURMANS, R. VAN DER MAST, M.J. STRIJOS a S.K. INOUE. How trained volunteers can improve the quality of hospital care for older patients. A qualitative evaluation within the Hospital Elder Life Program (HELP). *Geriatric Nursing* [online]. 2016, 37(6), 458 - 463 [cit. 2018-02-12]. DOI: 10.1016/j.gerinurse.2016.06.014. ISSN 15283984.

ŠTEGMANNOVÁ, Ingrid, Jiří ŠAFR a Zuzana HAVRDOVÁ. Organizační kultura a kvalita péče. In: HAVRDOVÁ, Zuzana, Olga ŠMÍDOVÁ, Jiří ŠAFR a Ingrid ŠTEGMANNOVÁ A KOL. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha: FHS UK, 2011, s. 63-103. ISBN 978-80-87398-15-9.

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

TECHLOVÁ, Pavlína, Jiří ŠAFR a Magdaléna GORČÍKOVÁ. Sociální interakce a organizační struktura: případová studie komunikace v organizaci s uplatněním analýzy sociálních sítí. In: HAVRDOVÁ, Zuzana, Olga ŠMÍDOVÁ, Jiří ŠAFR a Ingrid ŠTEGMANNOVÁ A KOL. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha: FHS UK, 2011, s. 105-130. ISBN 978-80-87398-15-9.

TOŠNER, Jiří. 10 let rozvoje dobrovolnictví: rehabilitace občanských ctností. *FÓRUM sociální politiky*. Praha: VÚPSV, 2008, 2008(2), s. 27. ISSN 1802-5854.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

URYAN, Yildirim, Jonathan MATUSITZ a Gerald-Mark BREEN. Improving Quality of Life for Seniors: New Governance Tools. *Ageing International* [online]. 2012, 37(3), 318-337 [cit. 2018-06-26]. DOI: 10.1007/s12126-010-9080-1. ISSN 01635158.

YAW AMOAKO-ADDO a Candidatus OECONORNIAE. The Role of Voluntary Organizations in the Care of the Elderly in Norway. *Journal of Aging* [online]. 2005, 17(1), 83-102 [cit. 2017-04-04]. DOI: 10.1300/J031v17n01_05. ISSN 08959420.

8. Zdroje

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*. Praha: MPSV, 2003.

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.