

# Dobrovolnictví v sociálních službách

Sabina Zámečnicková

---

Bakalářská práce  
2016



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2015/2016

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Sabina Zámečnicková**  
Osobní číslo: **H13826**  
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**  
Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**  
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Dobrovolnictví v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**  
**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví v sociálních službách.**  
**Příprava metodiky výzkumné části.**  
**Realizace kvalitativního šetření o dobrovolnictví.**  
**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**  
**Prezentace výsledků šetření, jejich shrnutí a návrh doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus. Praha: Agnes, 2012, 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6.

KVAPILÍK, Josef a Marie ČERNÁ. Zdravý způsob života mentálně postižených. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1990, 134 s. ISBN 80-201-0019-9.

STRAUSS, Susanne. Volunteering and social inclusion: interrelations between unemployment and civic engagement in Germany and Great Britain. 1st ed. Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften, 2008, 290 p. ISBN 978-383-5070-219.

ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva a Marie ČERNÁ. Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče. Vyd. 3., přeprac. Praha: Portál, 2006, 198 s. ISBN 80-736-7060-7.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích: vzdělávání, výchova, sociální péče. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006, 149 s. ISBN 80-736-7178-6.

Vedoucí bakalářské práce:

**doc. PhDr. Jana Kutnohorská, CSc.**

Ústav zdravotnických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**18. prosince 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**20. května 2016**

Ve Zlíně dne 18. prosince 2015

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



  
Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.  
ředitelka ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 24.2 .....

Zim .....

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **ABSTRAKT**

Předkládaná bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím v sociálních službách. Hlavním cílem je zjistit u pracovníků v sociálních službách, zda dochází do zařízení dobrovolníci a jestli jsou dobrovolníci užiteční pro sociální služby. Práce se dělí na dvě části a to na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se zabývá dobrovolnictvím a tím kdo je dobrovolník. První kapitola definuje pojmy dobrovolnictví, formální a neformální mentoring a dobrovolnická participace. Druhá kapitola se zabývá mentoringem a typologiemi formálního mentoringu. V dalších kapitolách se setkáme s komunitním dobrovolnictvím a pojmem komunita. V předposlední kapitole se setkáme s chartou úspěšného mentora. Poslední kapitola se zabývá mentální retardací. Praktická část práce se zaměřuje na určitý výzkumný problém, na který se snaží nalézt odpovědi prostřednictvím kvalitativního výzkumu a za použití techniky polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: dobrovolník, mentor, mentální retardace, komunita, sociální služba.

## **ABSTRACT**

The presented bachelor's thesis is preoccupied with voluntariness in social services. For workers in social services the main target is to find out if volunteers visit the facility and if they are helpful for social services. My thesis is divided into two sections. The first one is theoretic and the second one is practical. The theoretic section deals with the voluntariness and with the form, who is the volunteer. The first chapter gives a definition of voluntariness, formal and informal mentoring and voluntary participation. The second section deals with mentoring and typologies of formal mentoring. In the next sections you can read about communal voluntariness and these sections deal also with the term community. The last one section explains the charter of a successful mentor. The last section of the thesis is about mental retardation. The practical section of my work is specialized in a specific research problem. This section is my effort to find answers through qualitative research and to use technology to take the half-structured dialog.

Keywords: volunteer, mentor, mental retardation, community, social services

Ráda bych tímto poděkovala Doc. PhDr. Janě Kutnohorské, CSc. za vedení mé bakalářské práce, za její připomínky, velmi vzácné rady a hlavně za její ochotnou komunikaci a spolupráci při konzultacích. Jedno velké díky patří Pavlu Chytilkovi díky kterému jsem si podala přihlášku na vysokou školu. Dále bych chtěla poděkovat svému příteli a rodině za podporu a trpělivost po celou dobu mého studia.

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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>13</b>
1.1 FORMÁLNÍ A NEFORMÁLNÍ DOBROVOLNICKÁ PARTICIPACE.....	13
1.2 PERSPEKTIVY (PARADIGMATA) ZKOUMÁNÍ DOBROVOLNICKÉ PARTICIPACE .....	13
1.3 ZÁKLADNÍ POJMY .....	15
1.3.1 Typologie formálního mentoringu .....	16
<b>2 MENTOR A SOCIÁLNÍ OPORA</b> .....	<b>19</b>
2.1 VELKÝ PŘÍBĚH ČESKÉHO DOBROVOLNICTVÍ PO ROCE 1989 .....	20
2.2 DOBROVOLNICTVÍ A JEHO NEZASTUPITELNÉ MÍSTO V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	20
<b>3 POJEM KOMUNITA</b> .....	<b>21</b>
3.1 VYMEZENÍ KOMUNIT .....	21
3.2 VYBRANÉ PŘÍSTUPY KOMUNITNÍ PÉČE.....	21
3.3 KOMUNITNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	21
<b>4 KOMUNITNÍ DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>22</b>
4.1 KOMUNITNÍ AKTIVITY .....	22
4.2 HLAVNÍ RYSY KOMUNITNÍHO DOBROVOLNICTVÍ .....	23
4.3 KOMUNITA A MOTIVACE K DOBROVOLNICTVÍ .....	23
4.4 VÝCVIK DOBROVOLNÍKŮ .....	25
<b>5 MENTÁLNÍ RETARDACE A JEJÍ KLASIFIKACE</b> .....	<b>29</b>
5.1 LEHKÁ MENTÁLNÍ RETARDACE, IQ 50 – 69 .....	31
5.2 STŘEDNĚ TĚŽKÁ MENTÁLNÍ RETARDACE, IQ 35 – 49 .....	32
5.3 TĚŽKÁ MENTÁLNÍ RETARDACE, IQ 20 – 34 .....	32
5.4 HLUBOKÁ MENTÁLNÍ RETARDACE, IQ JE NIŽŠÍ NEŽ 20 .....	32
VÝVOJOVÉ ŠKÁLY A KOMPLEXNÍ TESTY INTELIGENCE .....	33
<b>6 ROZVÍJENÍ MYŠLENÍ DĚTÍ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM</b> .....	<b>34</b>
ZVLÁŠTNOSTI PAMĚTI DĚTÍ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	34
6.1 NEJČASTĚJŠÍ PŘÍČINY MENTÁLNÍ RETARDACE .....	35
6.2 NEJČASTĚJŠÍ ŘEČOVÉ VADY OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	36
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>37</b>
<b>7 METODOLOGIE VÝZKUMU</b> .....	<b>38</b>
POPIS MÍSTA VÝZKUMU .....	38
7.1 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	39
DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY: .....	39
7.2 TECHNIKA VÝZKUMU .....	40
7.3 REALIZACE VÝZKUMU .....	41
7.4 TRANSKRIPCE A ANALÝZA DAT .....	41
<b>8 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU</b> .....	<b>42</b>
<b>9 DISKUSE</b> .....	<b>52</b>
<b>10 ZÁVĚR</b> .....	<b>53</b>



<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>54</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>56</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>57</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>58</b>

## ÚVOD

Předkládaná bakalářská práce se nazývá „Dobrovolnictví v sociálních službách“. Dobrovolnictví je jedna z důležitých věcí.

V první části se setkáme s dobrovolnictvím jako takovým, můžeme zde vidět rozdělení na formální a neformální dobrovolnictví. Můžeme zde vidět, že dobrovolnictví se neposkytuje lidem ve vlastní domácnosti, nebo blízkým lidem, že jde zde povinnost lidem pomáhat. Zde je zaměřeni i na základní pojmy jako je dobrovolnictví nebo dobrovolník. Můžeme zde vidět typologie mentoringu.

Další část tvoří mentor a jeho sociální opora, můžeme zde vidět, jaký byl průběh dobrovolnické činnosti po roce 1989 a dobrovolnictví a jeho nezastupitelné místo v sociální práci. Dále se zaměříme na vymezení pojmu komunita a vybrané přístupy komunity. Můžeme zde vidět, jaké máme komunitní vzdělávání. Hlavním znakem zde jsou rysy komunitního dobrovolnictví a tato kapitola zahrnuje výcvik dobrovolníku, a co všechno dobrovolníci musí splňovat, jaké mají práva a povinnosti. V dalším úseku se setkáme s dobrovolnictvím a jeho role v organizacích.

Další část pojednává o mentální retardaci, je zde rozdělení mentální retardace a to na lehkou mentální retardaci, středně těžkou mentální retardaci, těžkou mentální retardaci a hlubokou mentální retardaci. Jsou zde ukázány testy inteligence a komplexní vývojové škály. V této části je zahrnuto rozvíjení dětí, s mentální retardací, to jak se děti rozvíjí a jaké běžné úkony zvládají a co je pro ně těžké. Máme zde zahrnuto, jaké jsou příčiny mentální retardace a nejčastější řečové vady osob s mentálním postižením.

Téma jsem si zvolila, protože je mi blízké. Dělán 7 let dobrovolníka v Otrokovicích v Naději u lidí s handicapem. Docházím za jedním chlapcem, který má hlubokou mentální retardaci a ještě další přidružené nemoci. Dané téma jsem si zvolila i proto, aby se lidé dočetli víc o dobrovolnictví, protože mi přijde, že máme sice dobrovolníky, ale moc lidí nedělá dobrovolnictví. Chtěla jsem i poukázat na to jak je dobrovolnictví prospěšná věc a jak může lidem pomoci, protože když někteří klienti nemají nikoho, kdo za nimi chodí, anebo si je bere na víkendy, tak zrovna tady má dobrovolník svoji úlohu. Já si osobně klienta z Naděje brávám i domů a vnímám hodně jeho chování v zařízení a jaké má chování u mě doma. Za 7 let jsou zde obdivné pokroky, které klient udělal.

Cíl bakalářské práce spočívá v tom, že po přečtení by se někdo mohl chtít stát dalším dobrovolníkem a věnovat svůj čas někomu kdo to opravdu potřebuje, ať tím, že si klienta vezme ven, do cukrárny anebo mu podá stravu. Může si najít někoho, komu opětuje svůj volný čas.

Hlavním cílem mé bakalářské práce je objasnit čtenářům danou problematiku dobrovolnictví. Můj výzkum je kvalitativní, a to za pomoci rozhovorů s pracovníky v sociálních službách. Výzkum je zaměřen na zjištění faktu, zda je dobrovolníků málo a jak vnímají dobrovolníky, zda jsou pro zařízení užiteční. Výzkum uskutečňuji proto, že chci vědět, zda pracovníci v sociálních službách ví, kolik dobrovolníků dochází do organizace, a zda jim něco kladného přinesou. Doufám, že moje bakalářská práce zaujme, zejména lidi, kteří by se chtěli stát dobrovolníkem.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 DOBROVOLNICTVÍ

V první části bych se chtěla zaměřit na to co je dobrovolnictví. Daný úhel na dobrovolnictví a jeho výběru typologie aktivit spojených s dobrovolnictvím, společně definicemi dobrovolnictví předurčují výsledek empirických výzkumů, které se provádějí v oblasti dobrovolnictví. Najdeme zde minimálně tři společné prvky: dobrovolnictví je neplacené a je ve prospěch druhých a je nepovinné (Frič et al., 2010, s. 9).

Ještě bych chtěla zmínit, že v Austrálii je více než jedna třetina Australanů ve věku nad osmnáct let dobrovolníkem a na pravidelném základě provádějí dobrovolnickou činnost. (Oppenheimer, 2008, p. 5).

Zde bych chtěla navázat, že dobrovolnictví je práce, která musí být bez nároku na odměnu. Hlavním posláním je někomu pomáhat. Některé organizace můžou nějakou míru donucení mít, může to být ve formě morálního donucení (např. rodiče se cítí pomáhat v kroužku, kam chodí její dítě, nebo také ve škole). Další otázka je taky svobodná volba v případě komunitní služby jako náhrady vězení, v případě nezaměstnaných, těmto lidem umožňuje dobrovolnická činnost reintegraci na trh práce. Může to být, ale i v případě studentů za kredity, nebo z nějakého morálního hlediska a z pocitu pomoci druhým lidem (Frič et al., 2010, s. 9).

### 1.1 Formální a neformální dobrovolnická participace

Většina odborné literatury se zabývá formálním dobrovolnictvím. Je zde upozornění, že neformální dobrovolnictví neposkytuje pomoc lidem ve vlastní domácnosti. Výše uvedené teorie či definice se rozlišují v tom, kde jsou hranice mezi formálním dobrovolnictvím a rodinné pomoci v domácnosti. V daných případech jde hlavně o to, vynechat danou pomoc dobrovolnictví osobám tak blízkým, že je zde povinnost jim pomáhat. Je o to zachovat prvky vůle, která je svobodná a vůle rozhodnutí v dobrovolnictví (Frič et al., 2010, s. 9).

### 1.2 Perspektivy (paradigmata) zkoumání dobrovolnické participace

Zde se budeme zabývat neziskovou perspektivou, která nahlíží na dobrovolnictví jako na práci, která není finančně ohodnocena. Badatelský zájem se orientuje ne větší neziskový sektor ale i na veřejnou správu. Z disciplinárního hlediska přitahuje hybně společenské

vědce z oblasti veřejné politiky a ekonomie. Působí zde hlavně sféry veřejně prospěšné (sociální péče a také školství nebo zdravotnictví (Frič et al., 2010, s. 13).

Z druhé perspektivy, které se nazývá, paradigma občanské společnosti se dobrovolnictví ukazuje jako občanský aktivismus. Je to jedna z forem občanské participace. Náš pohled se hlavně soustřeďuje na menší členské organizace, na dané otázky a motivace dobrovolníků v sociálních službách. Před tyto perspektivy se nejčastěji staví sociologové, psychologové, politologové (Frič et al., 2010, s. 13).

#### **Individuální hodnoty dobrovolnictví:**

Vliv náboženských a občanských hodnot na míru dobrovolnictví a jejích aktivit je nejasný, nedá se jednoznačně prokázat. Hodně značnou roli zde sehrává i časový faktor. Hodnoty nejde považovat za hlavní podnět k danému chování. Představují jen standardy, které jsou k poměrování věcí, které nám umožňují určit, zda konkrétní věci jsou pro nás více anebo méně nežádoucí, dobré či špatné. (Frič et al., 2010, s. 32-33).

**Nezisková perspektiva:** pokládá dobrovolnictví za nezištný dar anebo ušlechtilý výkon dobročinnosti, proto se zde klade důraz na hodnoty altruismu, humanismu, soucitu s trpícími, kde hodnoty altruismu a péče o druhé ((Frič et al., 2010, s. 33).

**Perspektiva občanské společnosti:** jsou chápány jako hodnoty dobrovolnické participace jako dané občanské ctnosti. Zde je pozornost otočená na naši pozornost a hlavně se zabývá hodnotami, či svépomoci, solidarity, ideálů a spravedlnosti (Frič et al., 2010, s. 33).

**Volnočasová perspektiva:** nahlíží na dobrovolnictví jako na příjemně strávení volného času, anebo jako na seriózní aktivitu v našem volném čase. Tato hodnota, perspektiva akcentuje hodnoty, sebevyjádření, zábavy, učení nových dovedností, seberealizace, skutečného zájmu pro věc, ale i praktického užitku profesionality (Frič et al., 2010, s. 33).

Mentoring je hodně blízký, individuální, mezigenerační vztah zkušenějšího a staršího mentora, který chce předat své zkušenosti mladšímu chráněnci. Jde zde o mezigenerační vztah, v němž starší mentor dává zkušenosti a dovednosti, které má a pomáhá tak mladšímu svěřenci rozvíjet jeho osobnost a dává mu zkušenosti, aby se dokázal orientovat v dané společnosti a kultuře (Brumovska et al., 2010, s. 12).

Mentorský princip zde existuje od pradávna. Poprvé byl zmíněn v Homérském eposu Odyssea, kde je vybarvena epizoda, kde Odysseus před odchodem do války svěřuje syna pod nějakou ochranu Mentora. Označení mentor je v literatuře známé, používá se, aby-

chom mohli mluvit, o daném výchovném vlivu osob a v kruhu okolí dítěte, které sice nemá rodičovskou úlohu, ale je velmi význačnou měrou přispívající kognitivnímu, osobnostnímu a emočnímu rozvoji dítěte. V postmoderní společnosti nenucené mentorské vztahy mizí. V literatuře se ukazují teorie, podle kterých má mizení přirozených mentorských vztahů dané příčiny, chudoba v rodině, velký počet dětí v rodině, rodina s jedním rodičem v rodině (Brumovska et al., 2010, s. 12).

Objevuje se zde mizení kulturní identity etnických a národních menšin ve většinové společnosti. Mentoringové programy používají přínosy a principy přirozeného mentoringu a mají odlišné cíle, cílové skupiny a místa působení. Společný úkol je rozvíjet mentorský vztah mezi mentorem a dobrovolníkem. Přínosy formálních programů mezi, které patří Big Brothers Big Sister, jsou od devadesátých let (Brumovska et al., 2010, s. 12).

### 1.3 Základní pojmy

Mentorský vztah je velmi emocionální osobní propojení staršího a hlavně zkušenějšího mentora a mladší svěřenec, kterého mentor zaučuje, pomáhá mu se orientovat v dané skupině, ve světě sociálních pracovníků a předává mu zkušenosti. Ve vztahu mezi mentorem a chráněncem se vytváří pouto, které je (Brumovska et al., 2010, s. 13).

**Přirozený mentoring:** základním aspektem nenuceného mentorského vztahu je proces učení od útlého dětství po celý život, kdy se učíme. Vztah funguje přirozeně a vzájemně se pojí mezi dvěma lidmi v jakékoliv fázi života. Vztah se přirozeně vyvíjí mezi mentorem a chráněncem. Vztah přináší nové zkušenosti pro obě strany, přináší rozvoj a jeho přínos je zpětně rozpoznatelný. Mentor nemá žádné vzdělání a ani není za to, co dělá placen, jen předává své zkušenosti dál. V roce 1994, bylo v jedné studii, aktéry výzkumu přirozený mentorský vztah rozebrán, jako přátelství se starší, zkušenější osobou, která poskytuje mladému člověku jistotu a podporu. Mentor poskytuje chráněnci příležitost pro sociální nebo intelektuální růst (Brumovska et al., 2010, s. 14-15).

**Profesionál mentoringového programu:** profesionál programu je osoba, která si je vědoma principů mentoringu, dynamiky a udržování mentorského vztahu a procesu docílení kvality programu. Profesionál programu si je vědom hodně velkých množství rizik. Mentor má tyto znalosti, s nimi vede, školí a hlavně podporuje mladšího dobrovolníka. Snaží se

ho školit proti rizikovým situacím tak, aby společně dosáhli dané kvality programu a hlavně, aby zprostředkovali jeho přístup pro klienty (Brumovska et al., 2010, s. 18).

**Profesionálně vedené dobrovolnictví:** tento termín je založen na faktoru, že dobrovolný starší a zkušenější mentor společně s velkou podporou a vedením profesionálů.

Mentor je schopen docílit velmi kvalitních mentorských vztahů s danými klienty, kteří jsou v programu. Mentor zná i rizika, který mohou přijít. Mentor ví, jaké vztahy by se měly vytvářet, aby spolupráce mohla vycházet. Ve spolupráci s dobrovolníkem se profesionální vedení se snaží rozvíjet vztah mezi svěřencem mentora a klienty dané organizace. Daná společnost mu poskytuje maximální profesionální podporu (Brumovska et al., 2010, s. 18).

### 1.3.1 Typologie formálního mentoringu

Formální mentoringové programy v obvyklém pojetí zprostředkovávají spojení mladých nebo dospělých s dospělými mentory. Tyto programy mohou zajišťovat více formálních vztahů s charakterem a přínosy mentoringu. Je zde taky program Pět P – (péče, prevence, podpora, přátelství, pomoc – je českou verzí amerického programu, který se nazývá Big Brothers, Big sisters). Program nabízí jak dětem, tak i dobrovolníkům Pět P. Program Pět P je sociálně preventivní program pro děti ve věku 6-15 let. Je založen individuálním principu a přátelského vztahu mezi dítětem a dospělým dobrovolníkem. Hlavním cílem programu je pomocí daného dlouhodobého vztahu dítěte – dobrovolník pomocí klientovi, který je v následku svého chování nebo, nepříznivé životní situace je ohrožen sociálním vyloučením. Podpora sociálního začlenění znamená zprostředkovat klientovi nějakou možnost na zlepšení sociálních a komunikačních dovedností a schopností zapojit se do dané skupiny vrstevníků a dospělých (Brumovska et al., 2010, s. 18-20).

Odborně sestavená dvojice klient a dobrovolník se setkávají jedno dopoledne v týdnu a věnuje se domluveným volnočasovým aktivitám. Daný kontakt dítěte s dobrovolníkem je dán písemnou smlouvou nebo dohodou a trvá nejméně 10 měsíců. V programu je aktivita s dobrovolníky a dětmi (Brumovska et al., 2010, s. 18-20).

Dvojice má také svého supervizora. Koordinátor je v pravidelném kontaktu s rodiči dítěte. Hlavními cíly programu jsou prevence sociální patologie (záškoláctví, krádeže, alkohol, lhaní apod.), zvýšení zázemí kvality dítěte ohrožených dětí a nalezením příhodné volnočasové aktivity. Je zde i navázán vztah mezi dobrovolníkem a klientem, jako přátelský vztah. Jsou zde cíle jako zvyšování sebedůvěry a sebevědomí dítěte. Začleňování dítěte do dané



skupiny vrstevníků. Posiluje se i sebevědomí dítěte. Dítě získá tak nového člověka, ke kterému může mít blízko a není to učitel, rodič, ale právě dobrovolník. Pro dítě se může stát společníkem, který s ním tráví čas a vymýšlí volnočasové aktivity. Dítě se mu může s něčím svěřit, rozvíjet své dovednosti a schopnosti anebo si osvojit nové. Vztah s dobrovolníkem je pro něho velice často první příležitostí jak poznat přátelství, vědět, že má o něho někdo zájem, zjistí nové hodnoty a způsoby chování nebo zažít zajímavé zážitky (Brumovska et al., 2010, s. 20).

**Mezigenerační mentoring:** je to typ formálního mentoringu, je to jedna z nejnovějších forem. Jde o zprostředkovaný vztah mezi dítětem mentorem ve věku 55 let a více. Skupina mentorů, kteří mají kolem 50 let a více mají velké nadání pro práci mentorů. Sociologické studie poukazují, že současní společnosti ukazují, že mladší rodiny mají potenciál na odkládání založení rodiny. Daná skupina mentorů jsou lidé, kteří své děti, už vychovali, jenže nemají vnoučata. Mají, ale hodně sil a energie pracovat s dětmi. Proti lidem středního věku mají větší potenciál a více času na předávání zkušeností mladším generacím. (Brumovska et al., 2010, s. 12).

**Skupinový mentoring:** v této části se setkává 6-10 dětí nebo dospívajících s mentorem, nebo s více mentory. Existuje zde velká variabilita a skupinový mentoring není přesně definován. Skupinové programy fungují v komunitním či školním prostředí, zaměřují se na různé typy aktivit a jejich cíle, jako je zlepšování akademických a školních dovedností. Rozvíjí se zde volnočasové záliby a koníčky. Zaměřuje se na vytváření vztahu mentora a skupinou. Jsou zde skupinové procesy na, které se zaměřuje. Využívá hraní rolí a podporou vrstevníků k vývoji prosociálních a komunikačních dovedností nebo schopností (Brumovska et al., 2010, s. 23).

Tento odstavec pojednává o prvních počátcích o dobrovolnické činnosti. Tyto počátky byly v USA na přelomu 19. a 20. století. Zde se objevila vlna solidarity mezi středostavovskými Američany. V té době byla velká kriminalita u mladých lidí, byl to následek dobové industrializace a urbanizace. Delikventi, kteří byli mladí, byli považováni za oběti moderní doby, která sebou nesla velkou chudobu a sociální nevyrovnanost. Pomoc chudým dětem se začala vyvíjet kolem konce 19. století s hnutím Friendly Visitors. Američané zde navštěvovali rodiny z chudého okolí, aby je podporovali a hlavně ukazovali vzor chování. Tyto aktivity nebyly moc úspěšné pro neorganizovanost a neprofesionalitu. Další

aktivity se objevily v Chicagu v roce 1899. Postupem času se tyto aktivity rozšířily po USA (Brumovska et al., 2010, s. 32).

### **První vlna mentoringu**

Dále zde navazuje první vlna mentoringu, která byla na počátku 20. Století. Byl založen mentoringový program Big Brothers Big sisters of America. Vznik programu je sjednocen s lidmi z okruhu soudu pro mladistvé. Začátkem 20. Století se mentorské vztahy postupně stávaly součástí sociálních služeb. Jsou zde poznatky o psychologii a psychickém vývoji dětí a dospívajících jedinců a působí zde sociologická teorie. Sociologická teorie chápe delikvenci jako projev sociálních odlišností a ve společnosti, se začaly používat a uplatňovat v praxi (Brumovska et al., 2010, s. 32).

### **Druhá vlna mentoringu**

Druhá vlna mentoringu se objevuje na přelomu osmdesátých a devadesátých let 20. Století. Vznik druhé vlny je spojován s důsledky proměn rodiny ve druhé polovině 20. Století. Psychologové si hlavně všímají změn, které jsou v sociálních sítích, v nichž se výchova dospívajících odehrává. Je to hlavně klasickým znakem moderních forem a rodiny v západní Evropě a USA druhé poloviny 20. Století je ohraničování nebo ztráta propojení mezi starší a mladší generací. Tradiční struktury komunity a rodiny se nemohou poskytovat dospívajícím: podporu a radu, jak se dokázat vyrovnat s překážkami, které přináší život. Dospívající musí mít vytvořenou individuální strategii, jak zvládat obtížné životní situace. Druhá vlna mentoringu rozšířila principy mentoringu po celých USA a později se začala používat v zemích světa. (Brumovska et al., 2010, s. 33).

## 2 MENTOR A SOCIÁLNÍ OPORA

Sociální opora je pro mentoring velmi využitelná, protože udává charakter podporujícího chování mentora a také rozvíjí dobrý vztah a sdílí přínosy mentoringu dětem. Zde můžeme vidět, jak je důležité v mentorských vztazích pozorovat, podporovat a hlavně rozvíjet kvalitu, aby přínos mentoringu dětem byl zprostředkován (Brumovska et al., 2010, s. 71).

### Formy sociální opory

Můžeme sociální oporu popsat jako chování, které podporuje zvládat zátěž, stres lidem, kteří jsou v nouzi anebo v náročných životních situacích a zvládnout je. Jde zde hlavně o odreagování se od každodenní rutiny a stresových a zátěžových situací. Jeho praktická podoba je jak poskytnou rady, dát informace, kontakty a jak pomoci. Jestliže je sociální opora poskytována za jasným účelem zmírnit či odlehčit nějakou stresovou situaci, kterou doprovází stres, může se objevit určitá empatie pro daného člověka, který je v těžké a tíživé životní situaci. Jedná se zde hlavně o podporu (Brumovska et al., 2010, s. 71).

### Přístup mentora

Mentorský vztah je hlavně založen na vytvoření kvalitního mentorského vztahu. Mentor v tomto vztahu má hlavní vliv na rozvíjení vlastností a kvality. Nevíme ovšem jaké faktory se podílí na utváření mentorského vztahu. Mentor má klíčové role, které jsou pro něho velmi důležité a díky tomu se rozvíjí a budují vazby (Brumovska et al., 2010, s. 71).

**Rozvíjí s chráněncem vztah:** rozvíjí jeho dovednosti a předává mu nové zkušenosti. Tím, že mu poskytuje typy sociální opory a mentor naplňuje jeho potřeby tak se rozvine nějaký vztah mezi mentorem a dobrovolníkem. Vztah může dítěti přispět v jeho rozvoji a emočnosti. (Brumovska et al., 2010, s. 72).

**Vytváří specifické formy interakcí:** jsou zde konkrétní parametry chování dospělého člověka, které jsou v učebnicích, ale jsou v každodenní rutině běžného života. Je zde rozvoj osobnosti dítěte a hlavně učení se a získávání nových informací.

### Modernizace a role dobrovolnictví

Daná společenská hodnota dobrovolnictví je v tom, že je na obecné rovině ve schopnosti pomoci přispívat k řešení sociálních problémů. Může být považována za přímou pomoc s řešením se rozpadající sociální soudržnosti, poskytování služeb lidem v nouzi, seniorům, nemocným, handicapovaným (Frič et al., 2010, s. 183).

Jedná se o smysluplné trávení našeho volného času. Do dobrovolnictví jsou vkládány naděje, že můžeme ulevit, sociálnímu systému, který je přetížený. Tenhle princip se v dané míře a souvislosti děje. Rifkin tak mluví o stoupající osobní a kolektivní závislosti, která je na dobrovolnictví (Frič et al., 2010, s. 183).

## 2.1 Velký příběh českého dobrovolnictví po roce 1989

České dobrovolnictví po roce 1989, vychází z daného předpokladu, že nový demokratický režim zničil veškerou snahu o dobrovolnictví. Dobrovolnictví ztratilo svůj smysl. Vypráví zde o velmi těžkých začátcích, kdy došlo ke kolapsu socialistické organizační infrastruktury. Dobrovolnická činnost tak úplně zanikla. Organizace, které zde působily jako převodové páky a snahy komunistů zmírňovat občany na danou masu a mobilizovaly dobrovolnické aktivity ve svůj prospěch. Dobrovolnictví tak ztratilo svoji tvář. Sametová revoluce přinesla lidem osvobození (Frič et al., 2010, s. 59).

Máme hlavní parametry v dobrovolnické činnosti a to jsou:

**Stabilita:** (dlouhodobá anebo krátkodobá činnost)

**Pravidelnost:** ( pravidelná nebo příležitostná či epizodická činnost)

**Intenzita:** ( odpracované hodiny – průměrný, podprůměrný, nadprůměrný)

Dobrovolníci mohou u jedné organizace být různě dlouhodobě. Může se zde objevit přelétavost, krátkodobost dobrovolnických angažmá. Rozlišujeme dobrovolníky na krátkodobé (do 6 měsíců) a střednědobé (1 rok), za dlouhodobé se považují ti, co působí v dané organizaci 2 roky (Frič et al., 2010, s. 80-81).

## 2.2 Dobrovolnictví a jeho nezastupitelné místo v sociální práci

Dobrovolnictví není oběť, ale je to projev vyzrálého občana. Jde zde o to, aby člověk byl přátelský a měl takovou solidaritu, aby mohl dělat dobrovolníka. Dobrovolnictví je přirozenou součástí života, kdy dobrovolník působí o v sociálních službách. Dobrovolnictví přináší pro člověka za, kterým chodí pocit, že nám na něm záleží. Dobrovolník by měl být důvěryhodný a spolehlivý. Člověk, který dělá dobrovolníka, by měl mít rád děti, seniory, měl by být komunikativní a empatický (Gulová, 2011 s. 63).

### 3 POJEM KOMUNITA

V hodně oblastech se spolupracuje s pojmem komunita. Je velmi důležité vymezení tohoto pojmu. Vlivem období a modernizačních etap se koncept komunity výrazně změnil. V sociálních skupinách se hodně v sociální práci změnila v danou snahu profesionálně proškolených komunitních pracovníků či pracovníc, budovat dané komunity jako postoj, který se bude používat pro zlepšení menšinových podmínek. Komunita je objevena v hodně různých kontextech a její definice není značná a jasná (Kuzníková et al., 2001, s. 88-89).

#### 3.1 Vymezení komunit

- Komunita daných zájmů
- Komunitu lze brát jako lokalitu
- Komunita lidí, kteří řeší a mají stejný problém (například stejné postižení, zdravotní znevýhodnění). Takovéhle pojetí komunity se objevuje velmi často v sociální práci (Kuzníková et al., 2001, s. 88-89).

#### 3.2 Vybrané přístupy komunitní péče

Komunitní práce může být obecná, ale i v profesionálním světě sociální práce. Znalosti a dané dovednosti se ukazují, že možnosti komunitní práce jsou pro naši praxi důležité. Komunitní práce je škála technik a metod, které se využívají ke zplnomocňování komunit, tedy, komunita by měla mít schopnost samoorganizovat a přemostovat mezi propastí a vyloučenými lidmi či skupinami ve společnosti (Kuzníková et al., 2001, s. 89).

#### 3.3 Komunitní vzdělávání

Model vychází z práce, která má stejnou a základní myšlenku jako občanská společnost. Hlavní a významnou roli zde má aktivita členů daného společenství nebo spolku. Komunity mohou pracovat se svými problémy a mohou také změnit postoje a názory členů, kteří jsou v komunitě. Uplatňuje se zde komunitní plánování, to se zabývá způsoby, jak bychom měli pracovat s komunitou, a jak bychom měli naplňovat potřeby členů komunity a jak řešit jejich problémy (Kuzníková et al., 2001, s. 91).

## 4 KOMUNITNÍ DOBROVOLNICTVÍ

Na to jak bychom měli popsat, dobrovolnictví není mezi společenskými vědci jen jeden názor. Je to definice, jak pomoc druhým lidem, kteří to potřebují. Dobrovolnictví je bez nároku na finanční odměnu a je děláno ze svobodné vůle. Je na nás jak se budeme dobrovolnictví věnovat a jaké aktivity budeme vytvářet (Tošner a Sozanská, 2006, s. 27).

**Manuál Mezinárodní organizace práce:** tato organizace má svoji definici a to, že dobrovolnictví je neplacená a nepovinná práce, je to nějaký volný čas jednotlivce, který se věnuje klientům a pro lidi mimo jeho domácnost a to prostřednictvím organizace (Tošner a Sozanská, 2006, s. 27)

**Studie Evropské komise:** chápeme, že dobrovolnická činnost je formální nebo neformální činnost, kterou poskytuje dobrovolník podle svého výběru a je prováděna bez nějaké finanční odměny ve prospěch ostatních jedinců (Tošner a Sozanská, 2006, s. 27).

Pokud z hlediska nějaké potřeby chceme získat definici dobrou pro zkoumání komunitního dobrovolnictví, je nejlepší použít spojení širšího a užšího přístupu. Rozlišujeme formální a neformální dobrovolnictví (Tošner a Sozanská, 2006, s. 27).

**Máme tři typy dobrovolnictví:**

- Jedná se o neplacenou práci.
- Občanský aktivismus.
- Je to volnočasová aktivita.

### 4.1 Komunitní aktivity

Může to být, že podpoříme člověka v nepříznivé životní situaci, pomoci handicapovaným, starším osobám. Patří zde i dovážka jídla, malé nákupy, obchůzky, návštěvy lékaře, hlídání nezletilých dětí, venčení domácích mazlíčků, zalévání květin anebo chránit majetek v nepřítomnosti sousedů (Tošner a Sozanská, 2006, s. 30).

Jedná se o řešení praktických problémů v dané domácnosti. Můžou to být služby, které půjčují náradí, pomoci při stavění domu, opravy zahrady anebo nějaké malé úpravy v domácnosti sousedů (Tošner a Sozanská, 2006, s. 33).

## 4.2 Hlavní rysy komunitního dobrovolnictví

**Solidarita:** je to sounáležitost kolektivu, je to odraz v zodpovědném přístupu k daným členům komunity, ale i ke komunitě jako celku.

**Důvěra:** jde zde o otevřenost komunity, aby nebyly tajnosti a byla zachována mlčenlivost v okruhu komunity.

**Autonomie:** je to nějaké uznání, že každý člověk je individualit a přistupujeme ke každému jinak (Frič et al., 2010, s. 17).

## 4.3 Komunita a motivace k dobrovolnictví

Komunita generuje příležitost k dobrovolnictví, vytváří důvěru a příjemné prostředí. Dobrovolník se svým způsobem obětuje ve prospěch druhých (jednoho klienta nebo více). Dobrovolnictví je buď samozřejmá součást života anebo v ní může vidět nějakou strategii jak se začlenit do kolektivu, komunity. Dobrovolnictví přináší taky lidem pocit uznání a potěšení interakce s lidmi, které má člověk rád. Dobrovolnictví taky uvolňuje člověka z běžného denního života, stresu. Jde o aktivity hlavně, které jsou zaměřené na pomoc druhým (Frič et al., 2010, s. 30).

**Historické kořeny:** kořeny českého dobrovolnictví jsou hluboko v minulosti. O existenci formálního dobrovolnictví na území Čech a Moravy jsou zachované záznamy ze středověku - období církevní sociální podpory a péče, svépomocné spolky tovaryšů kolem 14 století. Později v 15 století byly založené pokladny hornických bratrstev, tyto spolky postupně vznikaly ze svépomocných spolků horníků (Frič et al., 2010, s. 37).

**Období osvěcenského absolutismu:** za vlády Marie Terezie a Josefa II. Stát přísně kontroloval všechny spolky a povolené byly pouze náboženské spolky. Toto období bylo velmi konzervativní a jiné spolky nebyly tolerovány. Nový směr přineslo, až Národní obrození. Byl zde navazující proces modernizace. Byly zde vlastenecké snahy o politickou a kulturní emancipaci přinesly sebou velký nárůst spolků a různých nadací, které podporovaly rozvoj kultury, vzdělávání ale i vědy. Byly zde spolky hasičů, pěvecké sbory. V sedmdesátých letech bylo více než 3 000 různých spolků a v devadesátých letech kolem 10 000 a jejich počet rostl (Frič et al., 2010, s. 37-38).

V České republice došlo po roce 1989 k začátku procesu transformace oblasti sociálních služeb. Bylo zde období, které bylo velmi náročné, a byly zde velké změny. Sociální sys-

tém nebyl připraven na řešení daných sociálních důsledků plynoucích z realizace reformy, která byla v ekonomickém sektoru. Veškerý systém transformace sociálního systému a sociální politiky byl velmi ovlivněn. Nový zákon o sociálních službách vznikl více než 10 let. Po roce 1989 prošla sociální oblast změnami, které se v jisté míře týkají marketizaci a komercializaci sociálních služeb. Sociální služby byly velmi rozšířené. Byly zde zajištěny základní životní potřeby, ale byly zde rozšířeny také speciální a odborné služby pro malé skupiny zdravotně postižených a této oblasti se chytil občanský a církevní sektor. (Čámský et al., 2011, s. 9).

**Ze strany uživatele může dojít k situacím** (Čámský et al., 2011, s. 216).

- Dobrovolník je napaden pracovníkem.
- Uživatel je nalezen dobrovolníkem v kritickém zdravotním stavu.
- Uživatel může napadnout jiného uživatele služeb.
- Zemřelý uživatel zařízení je zpozorován dobrovolníkem.
- Uživatel se může během aktivity dostat do vážného zdravotního stavu.
- Uživatel utrpí nějaký úraz.
- Uživatel zdemoluje část zařízení.
- Uživatel obviní pracovníka z krádeže jeho vlastní věci.
- Uživatel ztratí své cennosti nebo klíče.
- Uživatel se nevrátí z vycházky.
- Uživatel se na vycházce dalece vzdálí od dobrovolníka.
- Uživatel neotvírá při návštěvě dobrovolníka.
- U uživatele se může objevit vážné psychické onemocnění.
- Uživatel vyhrožuje sebevraždou

Téma etiky a mentoringu a je velmi živé téma. Jedná se zde o znalosti, rizika a dilemata formálních mentoringových vztahů propojené s intervencí. Je zde důležitá dobrá praxe mezi jednotlivými mentoringovými programy. Jednou z dalších důležitých složek je péče o bezpečí blaho dětí a dospívajících. Je to princip, na kterém by mělo být dítě vždy na prvním místě. Mentor by se měl chovat profesionálně. Mentor by měl dítěti předávat pozitivní zkušenosti. Měl by mu předávat přenosy mentoringu. V první řadě má mentor za své jednání zodpovědnost. Měl by vždy volit takovou cestu, aby byla přínosná pro dítě a aby ho neohrožovala. Mentor by neměl dítě vystavovat nepřiměřeným rizikům a stresovým situacím. Riziko mohou představovat nezkušení mentoři, kteří mají malou praxi. Nemusí



umět dostatečně komunikovat a jednat s cílovou skupinou, kterou si vybral (Brumovska et al., 2010, s. 126).

Dalším důležitým rysem je odpovědnost a spolehlivost mentora. Vztah mezi mentorem a druhým člověkem vzniká na důvěře, která je pro vztah důležitá. Dochází zde k osobnímu vztahu. Hlavními složkami je odpovědnost a spolehlivost. Mentoři mají mít hodně velkou motivaci, aby práci odváděli důkladně a se zodpovědností. Je zde důležité, aby byl správný výcvik. Mentor musí být stálým zdrojem a oporou pro dítě. Ať je to zdravé či znevýhodněné dítě. Musí zde být jasné pravidla, aby vše mohlo fungovat jen tak se dá předejít všem nepříznivým situacím. Mezi další složku patří podpora rovnocenného a spravedlivého přístupu k dětem, ale i k dospívajícím. Mentor má být ohleduplný a chápat pocity dítěte a má chápat jeho životní situaci. Mentor nesmí dítě podceňovat, má ho učit jeho zájmům a názorům (Brumovska et al., 2010, s. 126-127).

### **Výběr dobrovolníků**

Očekáváme požadované role a zkušenosti mentora. Čeká se profesionální přístup od mentora, ale také od organizace, kde mentor působí. Každý mentor musí doložit výpis z trestního rejstříku. Taky se žádá o písemné vyjádření rodiny a blízkých na mentorovu osobu. Mentor musí podstoupit rozhovor s koordinátorem, který stanoví, jaké jsou cíle programu a o jaký program se jedná (Brumovska et al., 2010, s. 130).

## **4.4 Výcvik dobrovolníků**

Dobrovolník, je zaškolen do jaké organizace půjde, s jakým typem klientů bude pracovat a co se od něj očekává, cílovou skupinu si dobrovolník vybere sám, musí projít školením. Je důležité, aby se držel intervencí, cílů a poslání, ze kterých daná organizace vychází. Profesionálové si musí být vědomi principů mentorského vztahu, ale taky původních myšlenek. (Brumovska et al., 2010, s. 130).

### **Školení mentorů má zahrnovat:**

- Představení daného programu, cíle, které zde jsou nastaveny, výchozí myšlenky a jaké je poslání programu.

- Měli by se ujasnit cíle a očekávání daného mentora ve vztahu k organizaci a programu.
- Měli by se definovat role mentora, a jaké má povinnosti k programu.
- Rozvoj vztahu mentor a dítě.
- Ujasnit si jaké zde mohou být rizika, pokud jsme u cílové skupiny lidí handicapovaní, může zde být útok ze strany klientů slovní či fyzický, vyjasnit si dilemata mentorských vztahů.
- Formální uzavření mezi mentorem a organizací.

**Sestavování dvojic na základě společných rysů:** dvojice dítěte a mentora má vznikat na základně podobnosti, která je v drobných zkušenostech nebo činech. Mezi další rysy má být zohledněno i bydliště, zda mentor bydlí blízko, zkušenosti, zájmy a vlastnosti mentora a daného dítěte. Mělo by se i promluvit o očekávání co dobrovolník čeká od dítěte? A co dítě od něj? Očekávání potřeb dítěte a dané rodiny (Brumovska et al., 2010, s. 131).

**Stanovení dohody o pravidelnosti a dlouhodobosti mentorského vztahu:** mentoringový program uzavírá dohodu o dlouhodobé spolupráci a o pravidelné účasti v mentorském vztahu či programu. Program od dobrovolníka očekává účast po dobu jednoho kalendářního či školního roku, a to v podobě: schůzek s frekvencí jedno odpoledne týdně. S tímto musí souhlasit jak dobrovolník, tak i dítě. Mentoři se zúčastňují povinných supervizí po dobu, co jsou v programu. Je důležité zjistit zájem mentora a jeho svěřence, mezi nimi je buď telefonický, nebo písemný kontakt (Brumovska et al., 2010, s. 131).

#### **Charta úspěšného mentora:**

- **Bud' kamarád:** mentor není osoba, která svého svěřence poučuje a diktuje mu pravidla a povyšovat se nad svěřencem. Měli by mít rovnocenný kamarádský vztah. Jen mentor je ten, který je starší a má více zkušeností. Svěřenec ho provází jeho dospíváním (Brumovska et al., 2010, s. 136).
- **Mít realistické představy a očekávání:** v průběhu působení se vytváří mezi mentorem a svěřencem cíle, které jsou potřebami v obou dvou stranách. Mentor netlačí svěřence k daným cílům, ale budují si společný vztah mezi sebou. Respektují své přání a potřeby (Brumovska et al., 2010, s. 137).
- **Naslouchej:** pokud je mentor dobrý musí umět svému svěřenci naslouchat a musí umět vyladit jeho komunikační dovednosti. Mentor se snaží naplnit představy a zároveň se je pokouší realizovat (Brumovska et al., 2010, s. 137).

- **Nech svěřence spolurozhodovat o aktivitách:** vztahy jsou vzájemné. O aktivitách rozhodují společně, jak mentor, tak i svěřenec (Brumovska et al., 2010, s. 137).
- **Bud' pozitivní:** mentor by se měl zaměřit na svěřencovi kladné a dobré stránky a hlavně na jeho silné stránky a povzbudit ho. Měl by ho dostatečně rozvíjet a podporovat (Brumovska et al., 2010, s. 137).
- **Respektuj osobnost svěřence a neodsuzuj ho:** mentor a svěřenec by měli být na stejné úrovni, ale i svěřenec a rodina jsou stejnými partnery. Umí rozpoznat pozitivní dovednosti, které svěřenec má ze svého vlastního prostředí. Takhle se rozvíjí a podporuje ve vzájemných aktivitách ((Brumovska et al., 2010, s. 137).
- **Bud' upřímný a autentický:** hlavním znakem vztahu je upřímnost, jak mentor, tak chovanec by k sobě měli být upřímní. Svěřenec si zaslouží, aby mu mentor řekl pravdu, kritiku a pocity ve vztahu k samotnému chovanci. Tato fáze je hlavně důležitá na začátku vztahu mentora a svěřence (Brumovska et al., 2010, s. 137).
- **Sdílej své zkušenosti, ale nepoučuj:** je důležité, aby mentor předával své zkušenosti chráněnci, aby ho vybavil jak teoreticky tak i v praxi. Svěřil své životní zkušenosti a pocity, ale mentor se musí vyhnout poučování, není učitel ani rodič, aby mohl svěřence poučovat. Je rovnocenný a předává jen své zkušenosti, ale nevnucuje mu veškeré své názory (Brumovska et al., 2010, s. 137).

#### **Typy dobrovolnictví:**

- Dobrovolník je i ten, který jde na různé kampaně či akce jako je například – sbírka, benefiční koncert, daruj krev.
- Dobrovolník je i ten, který má dlouhodobé činnosti jako je například – dochází do sociální služby, věnuje se dětem. Jde o opakované dobrovolnické činnosti například 3 hodiny jedenkrát týdně a dochází po dobu celého roku (Kalvach et al., 2011, s. 6).

Za dobrovolnictví se může považovat i dárcovství. Může se používat o pojem dobročinnost anebo dobrovolník. Dobrovolnictví je přirozený projev člověk, tento projev přináší druhému člověku pomoc a podporu. Dobrovolník podporuje člověka, který je v nouzi a který potřebuje pomoc. Dobročinnost je ve světě považována za jednu důležitou formu v životě. Dobrovolníci vykonávají služby, které jsou dobrovolné, nemají nárok na finanční ohodnocení. Dobrovolníci by měli mít stejné práva a povinnosti jako zaměstnaný člověk.

Je důležité, abychom o dobrovolnictví věděli informaci, abychom předešli –

- Organizace neví jak řídit dobrovolníka.

- Nemají o dobrovolníky zájem anebo ho neprojevují.
- Nedůvěra k dobrovolníkům.

Máme komunitní model, který je, považován za starší model je hlavně v evropských zemích. Můžeme ho tedy nazývat evropský model. Jinak pojmenovaný americký model se hodně používá u velkých měst, kde je hodně dobrovolníků a nabídek na dobrovolnickou činnost. Může se zde objevit pojmenování filantropie, která je definována jako milosrdenství nebo lidumilství. Jde o pomoc, která je poskytována sociálně slabším jedincům anebo nejslabším skupinám společnosti (Dvořáková et al., 2012, s. 488-489).

## 5 MENTÁLNÍ RETARDACE A JEJÍ KLASIFIKACE

Mentální postižení chápeme jako trvalé snížení rozumových schopností, které je v důsledku narušení či poškození mozku. Mentální postižení nechápeme jako nemoc, ale je to trvalý stav, který je způsoben neodstranitelnou, nedostatečností, anebo v důsledku poškození mozku. V současné době se pro dané pojmenování snížení rozumových schopností využívá termín mentální retardace. Za mentálně postižené se nepovažují lidi, u nichž došlo k zásadnímu zaostávání vývoje rozumových schopností z nějakých odlišných důvodů, než bývá poškození mozku a dané psychické procesy probíhají klasickým způsobem. Stavby byly dříve pojmenovány pseudooligofrenie (Švarcová, 2006, s. 28-29).

Dalším často označovaným názvem je handicap. Handicap nebo znevýhodnění můžeme chápat jako ztrátu či omezení nějakých funkcí účastnit se života na stejné úrovni jako ostatní. Ve starší literatuře se o mentálním postižení často setkáváme s názorem, že úroveň rozumových a intelektových schopností, již se osoba přináší na svět a po jeho celý život je daná a nezměnitelná. Dříve byla označena jako debilita, imbecilita a idiocie. (Švarcová, 2006, s. 29-30). Postižení zpravidla nemusí zahrnovat stejně všechny složky a schopnosti dítěte. Neznamena to pro člověka jen selhání v testech inteligenci, ale také v normálních a běžných činnostech (Pešová a Šamalík, 2006, s. 56).

Každý člověk s mentální retardací má svůj vlastní svět a je svébytnou bytostí, která má vlastní lidské problémy a potřeby. Je nutné tyto potřeby a potenciality rozvíjet a také je podporovat. Existují i případy kdy dítě s odborně diagnostikovaným poškozením mozku, může být v důsledku meningoencefalitidy a hydrocefalu, vyvíjí se tak normálně a úroveň jeho schopností není postižena. Každý člověk s mentální retardací je svébytná osoba, která má charakteristické rysy. Přesto se však u dané míry lidí s mentální retardací objevují buď více nebo méně společné znaky či projevy. Tato modifikace záleží na rozsahu a hlavně na hloubce mentálního postižení. Jde zde hlavně i o postižení jednotlivých psychických funkcí, které záleží na rovnoměrnosti psychického vývoje v rámci mentálního postižení (Švarcová, 2006, s. 30-31). U mentální retardace je důležité neurologické vyšetření inteligence a stanovení diagnózy (Šnýdrová, 2008, s. 126).

Mentální retardace ukazuje na snížení úrovně rozumových schopností. Je to velmi často užívaný pojem, ale doposud nebyl uspokojivě označován a psychologové se velmi dlouhou dobu snaží o důslednější vymezení. Chápeme obecnou definici jako inteligence je schopnost učit se z minulých zkušeností a zkusit se přizpůsobit novým životním situacím a pod-

mínkám, ve kterých se nacházíme. Můžeme chápat inteligenci jako schopnost rozeznat vztahy a využívat je při řešení konkrétních problémů. Jedná se tedy o komplex jednodušších schopností (Švarcová, 2006, s. 31-32). Hlavním problémem u lidí s mentálním postižením je narušení komunikace, kdy jedinec s mentálním postižením má omezenou slovní zásobu (Bendová, 2011, s. 63).

Mentální retardace nemá status, ale je velice široce užíván ve speciálně pedagogické a poradenské praxi. Všeobecná humanizace oborů, které se zabývají vědou, demonstruje také v jejich terminologiích, co se hodně týká pomáhajících oborů a profesí, které se specifikují na lidi s mentální retardací. Z důvodů humanizace taky byly vypuštěny některé názvy, které se používaly pro termín mentální retardace. Tyto názvy byly idioimbecilita, debilita, imbecilita, stejně jako byly vyřazeny pojmy nevzdělanost. Z profesionálního slovníku taky zmizlo označení mentální defekt. Nyní používáme termíny osoba se zdravotním postižením, dítě s dysgrafií a ne dysgrafik (Valenta et al., 2012, s. 28-29).

Mentální retardace je volně přeložené jako opoždění nebo zpoždění duševního či psychického vývoje. Stupeň mentální retardace je dán na základě posouzení inteligence a posouzení schopnosti chování jedince ve společnosti a v prostředí (Valenta et al., 2012, s. 31).

- F70 - Nazýváme jako lehká mentální retardace, kdy je IQ 50-69, dříve označováno jako debilita.
- F71 – Středně těžká mentální retardace, IQ je 35 – 49, dřívější název je imbecilita.
- F72 – Těžká mentální retardace, IQ 20 – 35, dříve tento stupeň mentální retardace se nazýval prostá idiocie a nebo idioimbecilita.
- F73 – Hluboká mentální retardace, IQ 19 a níže, dřívější název byl idiocie nebo vegetativní idiocie.
- F78 – Označení pro jinou mentální retardaci.
- F79 – Jedná se nespecifický druh (Valenta et al., 2012, s. 31).

## 5.1 Lehká mentální retardace, IQ 50 – 69

Lidé co mají lehkou mentální retardaci, mohou dosáhnout schopnosti užívat řeč v normálním životě. Používají ho účelně v běžných úkonech v životě a mohou vést klasickou konverzaci nebo interview, i když jejich mluva je opožděná. Hodně z nich taky dosáhne nezávislosti v běžných úkonech, jako je osobní péče (jídlo, mytí, oblékání oblečení, obouvání). Mohou fungovat i v klasické domácnosti, i když je jejich vývoj opožděný. (Švarcová, 2006, s. 33).

**Lehká mentální retardace a středně těžká mentální retardace se klinicky projevuje zejména:**

- Je zde velká potřeba zvýšit potřebu bezpečí a uspokojení.
- Porucha pozornosti a těkavost.
- Opožděné logické myšlení.
- Nedostatek ve vlastní identifikaci.
- Je zde snížená slovní zásoba.
- Neobratnost ve vyjadřování.
- Poruchy v socializace a ve vztazích v komunikaci.
- Opožděný psychosexuální vývoj.
- Nerovnováhou.
- Bývá zde velice nerovnost mezi citovou vzrušivostí.
- Nedostatečně vyvinutá sebereflexe (Švarcová, 2006, s. 34).

Hodně jedinců lze zaměstnat v klasickém zaměstnání, která nevyžaduje, tolik hodin a takové pracovní nasazení. Zaměstnání je spíše praktické, než na teoretické znalosti. V kultuře stupeň lehká mentální retardace nemá nějaké potíže, ale může se projevit přemírou emociality a citlivosti, je také sociálně nezralý. Postižený se hůře přizpůsobuje nějakým tradicím, očekáváním nebo normám. U lidí s tímto postižením se mohou individuálně v nějaké míře projevit další chorobné stavy, hodně zde bývá spojován autismus a další poruchy, u hodně lidí bývá epilepsie, poruchy chování anebo taky postižení, která jsou tělesná (Švarcová, 2006, s. 33).

Jednou z nejzávažnějších problémů, které se týkají osob s mentálním postižením, je hlavní problém a ten je zaměstnanost lidí s mentální retardací. Zaměstnání osob s mentálním postižením na pracovním trhu je velmi těžké a ovlivňuje jejich situaci. Jde zde hlavně o vlastní seberealizaci, která je důležitá. Práce musí být vybrána dle stupně postižení a zdatnosti jedince. Práce pro jedince s postižením je důležitá rozvíjí si seberealizaci jemnou i hrubou motoriku a začleňují se taky do společnosti (Pipeková, 2006, s. 293).

### **5.2 Středně těžká mentální retardace, IQ 35 – 49**

Zde je opožděn rozvoj využívání a chápání řeči. Je zde omezena schopnost postarat se o vlastní osobu. Zručnost je zde omezena, dotyčný nemá takovou zručnost, aby zvládl některé výkony sám. Lidé s těžkým postižením si osvojí jen základy psaní a čtení. V dospělém životě jsou jedinci schopni dělat jen nějakou lehkou práci a lehké úkony, které je přesně vedou to, co mají dělat. V dospělosti je jen málo jedinců samostatný život. Bývají ve většině případů plně fyzicky mobilní. Někteří jedince jsou schopni vytvořit jednoduchou konverzaci. Lidé dokážou mluvit o základních potřebách, ale jejich slovní zásoba je omezena. Někteří se nenaučí za život mluvit vůbec, ale i přesto mohou porozumět. Většina lidí se střední těžkou mentální retardací může chodit a pohybovat se bez toho, aby potřebovali nějakou péči anebo doprovod. Můžou se zde objevit psychická onemocnění, jako jsou: deprese, schizofrenie, bipolárně afektivní porucha. Objevuje se zde i neurologická onemocnění jako je epilepsie (Švarcová, 2006, s. 34).

### **5.3 Těžká mentální retardace, IQ 20 – 34**

Zde trpí jedinci velkou mírou snížené schopnosti jemné i hrubé motoriky. Jsou zde i jiné přidružené vady či poruchy. Vzdělávání u jedinců je velmi omezené, ale včasná a pravidelná péče může přispět k velmi dobrému rozvoji motoriky. Je zde důležitá i rehabilitace, která je pro osobu s tímto druhem postižení velmi důležitá. Objevuje se zde sebepoškozování a velká emocionální labilita (Švarcová, 2006, s. 35).

### **5.4 Hluboká mentální retardace, IQ je nižší než 20**

Osoby jsou velmi těžce omezeni ve své schopnosti porozumět daným požadavkům či nějakým instrukcím, které dostanou, nedokážou jim vyhovět. Osoby jsou ve většině případů imobilní a nedokážou se o sebe postarat. Jedinci v mnoha případech bývají inkontinentní. Jejich komunikace, je značně omezená, bývá většinou neverbální. Nemají skoro žádnou



schopnost pečovat sami o sebe. Nedokážou reagovat na zcela lehké požadavky a instrukce. Jsou zde tělesné vady nebo defekty. Může se zde objevovat atypický autismus. Postižený jedinec se nedokáže orientovat v čase a někdy ani v prostoru (Švarcová, 2006, str 36).

## Vývojové škály a komplexní testy inteligence

### Vývojové škály:

- **Bayleyové vývojové škály:** tato škála je určena pro děti do jednoho měsíce věku až pro děti do 6 let. Úkoly jsou dané od nejjednodušších po nejtěžší úkoly. Škála je dána do tří skupin, tyto škály se navzájem doplňují a propojují. Zde se propojují i mentální stupnice (Valenta et al., 2012, s. 181).
- **Gesellovy vývojové škály:** metoda je u nás nejznámější a nejvíc používaná. Je to obecná vývojová metoda. Škála je určena pro děti od jednoho měsíce do 3 let. Účelem je diagnostikovat poruchu vývoje u dítěte (Valenta et al., 2012, s. 181).
- **Škála McCarthyové:** tato škála je určena pro vyšetření dětí od 2,5 do 8 let Tato škála obsahuje celkem osmnáct subtestů, tyto položky jsou dány od nejjednodušších a mají narůstající obtížnost. Zkompletováním této škály dostaneme celkové hodnocení úrovně daných mentálních schopností (Valenta et al., 2012, s. 182).

### Komplexní testy inteligence:

- **Amthauerův test struktury inteligence:** test je složen z devíti subtestů. Je založen na doplňování vět a smysl pro danou realitu. Mapuje a dává dohromady induktivní řečové myšlení. Hlavním cílem je zobecňování, sleduje abstrakce a tvorbu pojmů (Valenta et al., 2012, s. 183).
- **Kaufmanův test:** tento test zde není příliš známý. Jenže právě tento test by mohl být přínosem k diagnostice mentální retardace. V tomto testu se řadí pojmy, čísla a seznamy. Test má hodně blízko k některým školním dovednostem. Používá se ve věkovém rozpořádání pro děti 2,5 – 12,5 let. Měří se zde intelektové schopnosti a dovednosti dítěte (Valenta et al., 2012, s. 183).

## 6 ROZVÍJENÍ MYŠLENÍ DĚTÍ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Základním znakem u jedinců s mentálním postižením je porušení poznávacích činností. Dítě má snížené vnímání a dítě má velmi omezenou zásobu představ. Dítě trpí i s nedostatkem názorných a sluchových představ. Má velmi sníženou znalost jak zacházet s předměty, a je zde hodně omezená komunikace. Děti trpí s nedostatkem rozvoje řeči. Dítě má pak omezený prostor v komunikaci a v rozvoji myšlení (Švarcová, 2006, s. 46).

Důležitá je pro člověka s mentálním postižením podpora vnímání a stimulace. Další důležitou věcí jsou aktivizace. Je zde důležitá i podpora edukace a zvýšení komfortu uživatele s tělesným postižením (Zikl, 2011, s. 38)

V předškolním věku můžeme vidět, že dítě má velmi nízkou úroveň myšlení. Dítě má problém se schopností abstrakce a zobecňování. Jen u dětí s lehkou mentální retardací může dítě v některých případech za hranice konkrétnosti. Děti dokážou rozeznávat abstrakci barev, může být konkrétně červenost. Dítě s postižením bude uvádět žlutá jako sluníčko, červená jako krev (Švarcová, 2006, s. 46).

Pro myšlení u jedinců s mentálním postižením jsou i další věci a to například nesoustavnost v myšlení. Je to hlavně u dětí, které mají rychlou unavitelnost. Dítě vydrží u práce jen krátkou chvíli, protože je od práce odvádí přerušení pozornosti, chyba v úkolu, někdy dítě přestane pracovat bezdůvodně. Někdy dítě ztratí myšlenku, se kterou s ním dotyčný komunikoval a začne se bavit úplně o jin věci, než o čem se bavilo před pár sekundami (Švarcová, 2006, s. 46).

### **Zvláštnosti paměti dětí s mentálním postižením**

Paměť je jedna z nejdůležitějších psychických kamenů vývoje dítěte. Dítě si díky paměti může zachovat, vzpomínky, zkušenosti a minulost. Dítě tak získává nové poznatky, zkušenosti a dovednosti. Na základně paměti si dítě utváří kruh jak se chovat k lidem a ve společnosti. Děti s mentálním postižením se nové věci učí velmi dlouho a pomalu. Jejich učení se odvíjí na hloubce postižení, je zde důležité časté opakování, ale děti rychle zapomenou a nedokážou myšlenky a dovednosti využít dobře v praktickém životě (Švarcová, 2006, s. 48).

Hlavním znakem paměti dětí s mentálním postižením je snížené tempo zapamatování si věcí a osvojení nových poznatků. Děti neumí uchovat nové poznatky a mají problém s vybavování různých věcí a okolností. Kvalitu myšlení zde snižuje i velmi malá úroveň myš-

lení. Děti mají často problém si zapamatovat z papíru lehké věci, které byly nakreslené. Děti s postižením se nedokážou cílevědomě učit. Nemají vlastnosti, které by je

### 6.1 Nejčastější příčiny mentální retardace

K mentálnímu postižení může vést hodně příčin. Příčina, ale která jde, přesně zjistit obvykle není. Příčiny se většinou navzájem propojují a spolupůsobí dohromady. Hraje zde roli i dědičnost a vlivy prostředí výchovy na rozvoj člověka. Mentální postižení má příčiny endogenní a exogenní. Vnitřní příčiny jsou dány v pohlavních buňkách, a když se spojí tak vznikne nový člověk. Jsou to příčiny genetické. Příčiny vnější, které mohou způsobit vznik mentálního postižení, působí od prvopočátku, a to od početí a v průběhu celého těhotenství. Exogenní příčiny nemusí vždy být strůjcem příčiny poškození plodu nebo dítěte. Dělíme je na prenatální a to je od početí. Další je perinatální a to je před, v průběhu a po porodu a poslední je postnatální a ty jsou po narození (Švarcová, 2006, s. 61-62).

- Může zde být toxoplazmóza, zarděnky, syfilis, a další infekce.
- Zánět mozku.
- Otrava látkou, závislost matky na návykových látkách.
- Novorozenecká hypoxie (přidušení).
- Poranění mozku.
- Špatný životní styl.
- Kouření.
- Alkohol, návykové látky.
- Stres.
- Špatné ovzduší.

Následné poškození mozku se nazývá jako encefalopatie. Postižení vzniká na základně kombinace polygenně podmíněného a nízkého nadání na nepodnětnost. Může zde být i zanedbanost. Jsou zde i tomografy, díky nimž bychom měli zjistit či odhalit další příčiny pro vznik mentálního postižení. Je to slepá ulička, kdy rodiče se snaží najít příčinu proč má jejich dítě mentální postižení. Tady ani medicína nezná odpověď, proč přesně vzniká mentální postižení. V rodině kde, je mentální postižení, vznikají obvinění a dohady, ale žádná vina neexistuje. Trpí zde celá rodina, ale i postižené dítě (Švarcová, 2006, s. 62-63).

## 6.2 Nejčastější řečové vady osob s mentálním postižením

- **Dyslalie (patlavost):** dyslalie je nejčastější vadou, která se týká podmínek pro používání elementárních řečových zvuků. Týká se hlavně slov a slabik. Vyšetřovací metoda, která se používá, je řečová komunikace s diagnostikem. Pokud to stupeň postižení dovolí tak se vyšetřuje řada obrázků, kde každá hláška je v daném kontextu, bývá většinou na začátku, uprostřed a na konci slova. Sledují se zvuky, které jsou připojené na normální konverzaci a popis nesložitých obrázků. Obrázky pro dyslalii jsou často propojeny s logopedií. Hodně logopedů je odkázáno na své vlastní obrázkové sestavy, protože člověk s mentálním postižením má problém rozeznat obrázky dané normou (Valenta et al., 2012, s. str 232).
- **Rhinolalie (huhňavost):** jedná se o poruchu nosové rezonance. Bývá většinou otevřená, zavřená anebo smíšená. Dá se velmi lehkou rozeznat, protože změny zvuku poznají i obyčejní laici. Logoped by měl zjistit co je příčinou tohoto narušení. Tato diagnóza vyžaduje i spolupráci s odborným lékařem. Zkoušky, které můžeme využít u lidí s huhňavostí je Gutzmanova A-I zkouška, zkouška nafouknutí tváří, zkouška otofonem (Valenta et al., 2012, s. str 232).
- **Tumultus sermonis (breptavost):** je to nějaká změna plynulosti řeči. Bývá vyhodnocována při rozhovoru. Můžeme to poznat i z tichého čtení anebo v klasickém projevu (Valenta et al., 2012, s. str 232).
- **Balbuties (koptavost):** hlavní část u lidí s mentálním postižením je v celé analýze symptomů řečového projevu. U jedinců, kteří jsou schopnější, vytvoříme balbutogram, tento program je založen na bázi zpěvu, mluvy ve vyšší a v nižší poloze, rytmiky, čtení (Valenta et al., 2012, s. str 232).
- **Dysartrie (narušení artikulace jako celku):** zde se zhodnotí celkové motorické funkce, jak dotyčný vyslovuje jednotlivé hlásky je zde důležitá rezonance a fonace. Zhodnotíme též respiraci (Valenta et al., 2012, s. str 232).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 7 METODOLOGIE VÝZKUMU

V empirické části bakalářské práce si nejdříve představíme zařízení, ve kterém byl výzkum uskutečněn. Jde o Domov pro lidi se zdravotním postižením. Nadále se vymežíme výzkumné cíle a výzkumné otázky, díky kterým se pokusím navazovat na poznatky, které jsou v teoretické části bakalářské práce. Poté si objasníme výběr výzkumné metody, která byla zvolena a realizaci celého výzkumu.

### Popis místa výzkumu

Domov pro osoby se zdravotním postižením je pobytová služba, která poskytuje sociální péči, kterou využívají hlavně osoby, které potřebují dostatek podpory při výkonu běžných životních úkonů. Tato služba má ctížádost poskytnout nebo vytvořit klientům podmínky, které jim umožní, aby zařízení vnímali jako bezpečný domov, kde jsou přijati takoví, jací jsou a kde jsou naplněny jejich životní a základní potřeby. Domov je taky otevřený lidem z vnějšího prostředí, je zde mnoho terapeutických aktivit a rodinný model je rozdělen do čtyř menších komunit. Kapacita domova pro lidi se zdravotním postižením je 35 lůžek a daná služba je poskytována nepřetržitě.

### Domov je rozdělen:

- Týdenní stacionář – je to pobytová služba sociální péče, jsou zde lidé, kteří potřebují větší míru potřeby sociální péče. Poskytovaná služba má ambici pomoci vytvořit klientům podmínky, díky kterým se budou cítit zde jako doma (Naděje, 2016).
- Denní stacionář – v denním stacionáře je cílová skupina lidí od 16 do 64 let, klienti zde mají sníženou soběstačnost, z důvodu jejich postižení. Může zde být i kombinované postižení. Daná kapacita je jen pro 9 uživatelů, do stacionáře chodí lidé s různým druhem postižení (Naděje, 2016),
- Chráněné bydlení – jedná se o pobytovou službu, je určená lidem s lehčím a středním zdravotním postižením. Hlavním cílem je podpora uživatelů při běžných denních činnostech a integrace do společnosti nebo částečné osamostatnění a minimalizace závislosti na dané službě. Do domu dochází denně sociální pracovnice a podporuje je v daných aktivitách jako je vaření, praní, úklid. Chráněné bydlení můžou využívat ženy i muži (Naděje, 2016).

- Podpora samostatného bydlení – tato služba se poskytuje v domácnosti, kde klienti žijí. Hlavním cílem je podpořit klienta v životě a v osamostatnění se a snížení nezávislosti na ostatních lidech jakou jsou pracovníci zařízení (Naděje, 2016).
- Sociálně terapeutická dílna – zde jsou poskytovány ambulantní služby sociální prevence, tyto služby jsou pro klienty, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení. Cíl výzkumu (Naděje, 2016).

Výzkum se zabývá dobrovolnictvím v Domově se zdravotním postižením v Otrokovicích. Hlavním cílem výzkumu je tedy zjistit, jak pracovníci v sociálních službách vnímají dobrovolníky a zda jsou pro domov užiteční. V návaznosti s hlavním výzkumným cílem, jsme stanovili i dílčí cíle – Zjistit jak dlouho pracovníci pracují v domově a jak dlouho jsou na třetím oddělení, kde je těžká a hluboká mentální retardace, zjistit zda by změnila svoji práci a zda změna, kdy se měnili pracovníci na oddělení je pro klienty prospěšná, anebo není.

## 7.1 Výzkumné otázky

Stanovily jsme hlavní a dílčí cíl praktické části. Tyto cíle se staly výchozím bodem k vytvoření jednotlivých výzkumných otázek. S respondenty bude rozhovor, který bude mít konkrétní a jasné otázky. Díky tomuto se pokusíme najít odpověď na dané výzkumné cíle a následující výzkumné otázky.

**Hlavní výzkumná otázka:** Jak pracovníci v sociálních službách vnímají dobrovolníky a zda jsou pro zařízení užiteční?

### Dílčí výzkumné otázky:

- 1) Jaký vztah k péči o mentálně postižené mají pracovníci v sociálních službách?
- 2) Jaký je vztah pracovníků v sociálních službách k dobrovolníkům?
- 3) Jak zvládají pracovníci v sociálních službách individualitu mentálně postižených?

### Otázky k výzkumu –

- Jak dlouho pracujete v zařízení, a jak dlouho pracujete na třetím oddělení?
- Byla dobrá změna pro klienty, kdy změnila pracovníky?
- Jak vnímají změnu pracovníci v sociálních službách, když přešli z lehké mentální retardace na oddělení, kde je těžká a hluboká mentální retardace.
- Přemýšlela jste někdy o změně práce?
- Jsou klienti agresivní? Vůči Vám nebo jiným klientům?

- Máte své oblíbené a méně oblíbené klienty?
- Jste klíčový pracovník?
- Děláte individuální plánování?
- Víte, jaký je rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách?
- Jaké aktivizace pro klienty máte?
- Jak vnímáte dobrovolnictví? Dochází k Vám dobrovolníci?
- Jaký máte vztah s dobrovolníky?
- Jsou dobrovolníci prospěšní?
- Jaké organizace poskytují dobrovolnictví?
- Myslíte si, že je dobrovolníků málo?
- Souhlasíte s tím, že si dobrovolníci berou klienty mimo zařízení?

## 7.2 Technika výzkumu

Cílem stanoveného výzkumu je zjistit, zda pracovníci v sociálních službách vnímají dobrovolníky a zda jsou prospěšní pro zařízení. Jedná se o subjektivní názor pracovníků v sociálních službách metodou kvalitativního výzkumu. Daný výzkum zjišťuje postoje a hlavně názory na danou věc a umožňuje tím zkoumání dané problematiky. Zároveň je zde výhodou osobní kontakt s respondentem, který nám umožňuje důkladnější porozumění daného jevu. Technika, která byla použita je polostrukturovaný rozhovor.

### **Výzkumný soubor / Respondenti / Limitace respondentů.**

Výzkumný soubor tvoří uživatelé Domova pro lidi se zdravotním postižením. Byli zde vybráni 4 respondenti. Dané kritérium bylo stanoveno, pracovníci jsou schopni odpovídat na dané otázky. Muselo se jednat o pracovníky v sociálních službách, kteří pracují na třetím oddělení. Hlavní samozřejmostí byl souhlas s výzkumem. Jiné požadavky a cíle nebyly stanoveny. Výzkumný soubor byl udělán účelově, kdy byli 4 pracovníci v sociálních službách, kteří pracují na třetím oddělení. Nejmladšímu pracovníkovi je 30 let a nejstaršímu 50 let.

### **Popis demografických údajů respondentů:**

R1 – žena 50 let, pracuje v domově 12 let, z toho tři roky pracuje na třetím oddělení.

R2 – žena 30 let, pracuje v domově 4 roky, a z toho dva roky pracuje na třetím oddělení.



R3 – žena 40 let, pracuje v domově 8 let, a z toho dva a půl roku pracuje na třetím oddělení.

R4 – muž 44 let, pracuje v domově 4 roky, a z toho rok a půl pracuje na třetím oddělení.

### **7.3 Realizace výzkumu**

Výzkum byl realizován v zařízení sociálních služeb Domově pro lidi se zdravotním postižením Otrokovice Naděje. Respondenti, tvořili 4 pracovníci v sociálních službách v zařízení. Po dohodě s vrchní sestrou, vedoucí přímé péče a sociální pracovníci jsem si napřed udělala menší předvýzkum. Pracovníci byli seznámeni s hlavním cílem výzkumem, ale také sem seznámila pracovníky v sociálních službách. Taky jsem respondenty, pracovníky a vedení ujistila o tom, že bude vše anonymní. Taky jsem respondentům vysvětlila, že si je budu nahrávat na záznamové zařízení. Se čtyřmi respondenty jsem se domluvila na jednom termínu, kdy provedeme rozhovor, rozhovory byly poskytnuty 12. 3. 2016, kdy dopoledne mi poskytl rozhovor 2 pracovníci a odpoledne 2 pracovníci. Rozhovory byly vždy poskytnuty o přestávce, jelikož pracovníci na směně se museli věnovat klientům, tak jsme zvolili variantu o obědové přestávce a poté o přestávce před večerí. Rozhovory proběhli na sesterně a na šatně, podle toho kde bylo volno, abychom měli na rozhovor klid. Délka rozhovorů trvala hodinu až hodinu a půl dle individuality respondenta. Respondentům byly položeny jasně připravené otázky, nadále byly použity doplňující otázky, které se týkaly tématu. Všechny rozhovory proběhly tak jak měli a byla příjemně navozená atmosféra.

### **7.4 Transkripce a analýza dat**

Další část, která následovala, byla transkripce dat. Tato část byla velmi náročná. Rozhovory byla nahrána na záznamové zařízení. Veškeré data byla dána do písemné podoby, ve které byly vyjádřeny i pocity, smích. Přepsání rozhovorů nám dalo lepší orientaci pro naše odpovědi. Data jsme kódovaly.

## 8 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

### Tabulky

Tabulka 1: Délka zaměstnání a hodnocení změny pozice

R	Délka zam.	Délka zam. na současné pozici	Hodnocení Změny Pozice
R1	12 let	3 roky	Nebyla dobrá
R2	4 roky	2 roky	Nebyla dobrá
R3	8 let	2 a půl roku	Nebyla dobrá
R4	4 roky	1 rok a půl	Přínosné

#### **Komentář:**

Respondenti R1 – R4 měli praxi v rozmezí 4 roky (2 respondenti) až 12 let, průměrná doba praxe byla tedy 7 let. Na pozici v době výzkumného šetření pracoval v délce 1,5 let až 3 roky, v průměru tedy 2,25 let. Z uvedeného vyplývá, že změnili v zaměstnání pracovní pozici, což tři respondenti hodnotili negativně a jeden pozitivně. V návaznosti na negativní hodnocení nás zajímalo, zda uvažovali o změně zaměstnání – viz tabulka č. 2.

Tabulka 2: Úvahy o změně práce

R	Úvahy o změně práce
R1	Ne
R2	Zatím jsem nepřemýšlela, práce mi vyhovuje, akorát mi vadí, že se tady pracují svátky štědré dny, a takové ty dny kdy chcete být s rodinou, ale to se nedá nic dělat, každá práce má něco dobrého a zase něco co nám nevyhovuje, ale v práci bych chtěla zůstat, jelikož mám postiženého chlapce, který je v jiném zařízení, pokud mám volno tak si ho brávám domů, ale tahle práce mne velmi naplňuje,
R3	Určitě ne já celý život jsem u postižených, takže si nedokážu představit, že bych dělal jinou práci, než tuhle. Snad já nic jiného ani neumím (smích). Ještě by mi nevadila práce u seniorů, ale že bych šel mimo obor, si jako fakt nedokážu vůbec představit (smích).
R4	Zatím mě takovéhle myšlenky nenapadaly.

**Komentář:** Respondenti R1, R4 neměli úvahu o změně práce. Respondenti R2, R3 také nepřemýšleli o změně práce, ale respondent R2 uvedl jako negativní důsledky práce přes svátky jako je štědrý den. Respondent R3 uvedl, že celý život pracoval u postižených a nešel by mimo pracovní obor. V návaznosti na hodnocení práce nás zajímalo, jak pracovníci v sociálních službách hodnotí práci – viz Tabulka č. 3.

Tabulka 3: Hodnocení práce

R	Hodnocení práce
R1	...fyzicky tak hlavně psychicky namáhavá. Tady jim ze sebe dáváme absolutně všechno, veškerou svoji energii.
R2	Tak tady je to hlavně o přímé péči, vlastně jako kolovrátek (smích), přebalování, krmení, koupání, ukládání, neustále věci, které jsou tak strašně stereotypní, že je to někdy opravu vyčerpávající.
R3	Je fakt, že zase práce s lidmi s těžkým a hlubokým postižením je náročná v tom, že někdy trvá strašně dlouho, než si získáte důvěru klientů, a o to víc mě ta práce baví (smích).
R4	jsou tam částečně imobilní klienti, kteří se o sebe nedokážou postarat, které musíte uložit, nakrmit, umýt, přebalit a obléct. Takže v tomhle mi to přišlo těžší a i psychicky, když jste dvanáct hodin mezi lidmi, kde děláte jen stejné věci a žádná změna.

**Komentář:** Respondent R1, R4 uvedli, že je práce psychicky namáhavá, kdy respondent R1 uvedl, že je práce i fyzicky namáhavá. Respondent R2 uvedl, že práce je hlavně o přímé péči. Respondent R3 uvedl, že práce s mentálně handicapovanými je těžká, protože práce s lidmi trvá dlouho.

Tabulka 4: Důvody hodnocení změny pozice

R	Důvody hodnocení
R1	<p>...lidé s těžkou a hlubokou mentální retardací, nemají rádi moc velké změny a těžko si zvykají na nové pracovníky, navíc je to i o zvyku, pokud se mění hodně personál a střídají se lidé, tak to má i dopad na klienty.</p> <p><b>Práce po změně pozice.</b></p> <p>Ranní vstávání, hygieny, přebalování, krmení. Pak je nějaká aktivizace ať jsou to bazény, vycházky, dramaterapie. Potom je zase dopolední svačinka, oběd, ukládání, vstávání, svačinka a večeře a nakonec zase ukládání, Je to takový jak kdyby zažitý rituál</p>
R2	<p>...myslím, že ne sice klienti poznají nové lidi, ale je to prostě tak, že klienti na našem oddělení, mají těžkou a hlubokou mentální retardaci a nemají rádi změny.</p> <p><b>Práce po změně pozice.</b></p> <p>Já změnu vnímám normálním způsobem, nejtěžší asi pro mě bylo to přebalování... byla jsem na oddělení, kde si klienti kolem sebe péče udělali sami.</p>
R3	<p>Tohle mi přijde jako dost špatná změna.</p> <p><b>Práce po změně pozice</b></p> <p>No jako mě je to jedno já pracoval 5 let v Břeclavi u klientů ať mobilních nebo imobilních takže v tom nevidím zásadní rozdíl, jen že jsem si musel zvyknout na stereotyp a přebalování.</p>
R4	<p>Myslím si, že to naopak klienty mohlo rozhodit, myslím si, že pro ně to byla velmi zátěžová a tíživá situace, jelikož byli zvyklí na lidi a najednou ti lidi byli pryč a objevili se noví a oni vlastně nechápali, proč tam nejsou ti, které znají.</p> <p><b>Práce po změně pozice</b></p> <p>Jsou tam částečně imobilní klienti, kteří se o sebe nedokážou postarat, které musíte uložit, nakrmit, umýt, přebalit a obléct. Takže v tomhle mi to přišlo těžší a i psychicky, když jste dvanáct hodin mezi lidmi, kde děláte jen stejné věci a žádná změna.</p>

**Komentář:** Respondenti R1, R2, R3, R4 se shodli na tom, že změna pro uživatele zařízení nebyl vhodná a přínosná, naopak si myslí, že to má špatný dopad na klienty. Respondent R1 sdělil, že práce po změně je jak kdyby zažitý rituál, který se opakuje. Respondent R2 – R3 vnímají změnu normálně, až na to, že si museli zvyknout na přebalování. Respondent R4 uvedl, že imobilní klienti se nedovedou o sebe postarat, proto je práce těžší psychicky.

Tabulka 5: Agresivita klientů

R	Agresivita	Příklad agresivity
R1	Ano.	Jednu klientka, která se musí neustále hlídat, protože napadá klienty, tím stylem, že po nich skončí a kousne do nich.
R2	Ano.	Je tady jedna klientka, která kouše a trhá, tady je hlavně riziko to, že ona jí plínky i pokálené a pak, když do Vás kousne tak se Vám rána dlouho hojí a hodně to bolí a to může být třeba jen škrábanec, ale i přesto to bojí, pálí a doba hojení je i měsíc.
R3	Ano	Je tady jedna klientka, která jako hodně kouše a musím říci, že já jako chlap a pracovník se jí bojím, spíše jen proto, že ona když kousne tak se to dlouho bolí a fakt to jako pekelně bolí.
R4	Ano	Je tu jedna klientka, na kterou si dáváme pozor, protože kouše a je taková nevrlá, když je před obědem.

**Komentář:** Respondenti R1, R2, R3, R4 se shodli na tom, že je zde jedna klienta, která je agresivní, kouše a musí se hlídat. Respondent R4 uvedl, že klienta je nevrlá a kouše před obědem.

Tabulka 6: Obliba klientů

Respondent	Máte oblíbené klienty	Chování ke klientům
R1	Ano mám.	Ano to víte, že mám své více a méně oblíbené klienty, ale jsem profesionál, nemůžu rozlišovat klienty dle oblíbenosti, musím se chovat ke každému stejně a dávat jim stejný pocit empatie a hlavně je brát stejně.
R2	Ano.	... někdo mi sedí víc někdo míň, ale vždy se snažím věnovat každému stejně...
R3	Ne já mám rád všechny stejně	...jsou to jak moje děti, takže nedělám vůbec rozdíly, přijde mi, že moje kolegyně mají oblíbence a neoblíbence, ale jsou to ženy tak třeba to mají jinak než muži, ale já nepreferuji nikoho míň a nikoho víc. Mám rád všechny stejně a všem se snažím maximálně věnovat.
R4	Tak jako ano mám své oblíbence	... je normální, že nám někdo sedí víc a někdo míň, jsme přeci jenom lidi. Jsem ale profesionál tak se dokážu ovládat.

**Komentář:** Respondenti R1, R4 uvedli, že mají své oblíbené uživatele, ale jsou profesionálové a dokážou se chovat ke každému stejně. Respondent R2 sdělil, že mu někdo sedí víc a někdo míň, ale snaží se chovat ke každému stejně. Respondent R3 uvedl, že rozdíly nedělá vůbec.

Tabulka 7: Chování ke klientům

Respondent	Klienti potřebují	Profesionální přístup
R1	Empatie	Chovat se ke všem stejně.
R2	Věnovat se každému stejně	Chovat se profesionálně.
R3	Každý klient si zaslouží lásku a pochopení	Chovat se profesionálně
R4	Věnovat se všem stejně	Chovat se profesionálně

**Komentář:** Respondent R1 uvedl, že klienti potřebují empatii. Respondent R2, R4 uvedli, že důležité je věnovat se všem stejně a Respondent R3 uvedl, že každý klient si zaslouží lásku a pochopení. V profesionálním přístup respondent R1 uvedl, že se má chovat ke všem stejně a respondenti R2, R3, R4 sdělili, že se mají chovat profesionálně.



Tabulka 8: Vztah pracovníků v sociálních službách k dobrovolníkům

Respondent	Prospěšnost dobrovolníků	Organizace, které poskytují dobrovolnictví
R1	Ano určitě vnímám, jelikož dojde někdo, kdo se může jednotlivě věnovat uživateli, kterého si vybere a může mu dát svůj maximální čas.	Myslím, že je to Adra.
R2	Podle mě ano.	Myslím, že je to Adra.
R3	... takže za mě dobrovolnictví je prospěšná a užitečná věc. Myslím si, že dobrovolník musí mít srdce na správném místě.	Jasně znám Adru, ale nic jiného (smích)
R4	Určitě chtěla bych někdy zkusit dobrovolnictví, protože ten člověk se může věnovat jen jednomu klientovi a může s ním být takový čas, jaký on uzná za vhodné.	Teď jste mě Sabčo zaskočila (smích), ale chtěla jsem říci charita, ale to je blbost (smích) ... joo vlastně je to Adra (smích)

**Komentář:** Respondenti R1, R2, R3 uvedli, že vnímají dobrovolnictví jako prospěšnou věc. Respondentka R4 uvedla, že ano a chtěla by, si někdy chtěla zkusit být dobrovolníkem a trávit s klientem čas takový jaký ona chce. Na otázku, které organizace poskytují dobrovolnictví, odpověděli respondenti R1,R2 že si myslí, že je to Adra. Respondent R3 uvedl, že zná Adru, ale nic jiného. Respondent R4 uvedl, že je to charita, ale pak sdělila, že Adra.

Tabulka 9: Vztah organizací k dobrovolníkům

Respondent	Vztah organizací k dobrovolnické činnosti
R1	Vidím to i tak, některé organizace si dobrovolníků vůbec neváží. Naopak mi přijde, že pro vedení jim jsou zátěží a spíše jejich práci zlehčují, ale naopak nám jako pracovníkům hodně pomáhají.
R2	Jinak si myslím, že jich je málo, jelikož mě přijde, že si je organizace a zařízení vůbec neváží a nedokážou ocenit jejich práci a jejich pokroky s druhými klienty.
R3	Podle mě by se měli dobrovolníci více ocenit a mělo by se jim dát najevo, že si jejich zařízení váží.
R4	Já osobně dobrý, vzhlížím k nim a obdivuji je, a pokud ještě mají vynikající vztah s klientem tak si myslím, že nám ulehčí práci a ne spíš že ulehčí, ale pomůžou nám.

**Komentář:3** Respondent R1, R2 uvedli, že si myslí, že některé organizace si dobrovolníků neváží a nedokážou jejich pomoc ocenit. Respondent R3 uvedl, že by se dobrovolníci měli více ocenit a dát jim najevo, že si jejich zařízení váží. Respondent R4 uvedl, že k nim vzhlíží a obdivuje je.

Tabulka 10: Aktivizace klientů

Respondent	Aktivity v zařízení na třetím oddělení
R1	Na procházce je střídat.
R2	Hlavní je, aby se všichni klienti prostřídali na aktivitách a nebrali se jen ti samí.
R3	Tak myslím si, že mám hodně aktivit. Já mám třeba masérský kurz, takže se snažím dělat klientům masáže, mám i kurz bazální stimulace.
R4	Je zde i zpívání u klavíru, kdy navezeme klienty ke klavíru.

**Komentář:** Respondent R1 uvedl, že je důležité na procházce klienty střídat. Respondent R2 uvedl, že je důležité klienty na aktivitách střídat. Respondent R3 sdělil, že má hodně aktivit jako je masérský kurz a kurz bazální stimulace. Respondent R4 uvedl, že je zde zpívání u klavíru.

## 9 DISKUSE

V empirické části jsme se dozvěděli odpovědi na tři dílčí výzkumné otázky. Odpovídali 4 respondenti ve věku 30 až 50 let. První dílčí výzkumná otázka byla, jaký vztah k péči o mentálně postižené mají pracovníci v sociálních službách? Pracovníci v sociálních službách uvedli, že péče o lidi s těžkou mentální retardací je náročná, protože jde zde hlavně o přímou péči. Uvedli, že na třetím oddělení, kde jsou lidé s těžkou a hlubokou mentální retardací je hlavně stereotyp. Bylo zde uvedeno od respondenta R1, že jsou zde i aktivizace (dramaterapie, vycházky, bazény). Respondent R2 ještě uvedl, že práci vnímá normálně, ale je zde těžká přímá péče. Byl zde i uvedeno, že pokud člověk není ve fyzické a psychické kondici tak práci s lidmi s těžkou a hlubokou mentální retardací nemůže zvládnout.

Další dílčí výzkumnou otázkou, na kterou jsme se zaměřili, byla, jaký je vztah pracovníků v sociálních službách k dobrovolníkům? Z rozhovorů jsme zjistili, že vztah k dobrovolníkům je na vysoké úrovni a pracovníci v sociálních službách dobrovolníky uznávají a vzhlíží k nim. Uvedli zde, že dobrovolníci jim hodně pomůžou, co se týče procházek, když si vezmou, kliente ven anebo pokud zvládají a chtějí třeba pomoci s krmením. Bylo zde uvedeno, že na třetím oddělení každý dobrovolník nevydržel, jelikož jsou zde klienti imobilní a je zde práce s nimi těžká.

Třetí dílčí výzkumná otázka zněla, jak zvládají pracovníci v sociálních službách individualitu mentálně postižených? Zde respondent R1 uvedl, že má svoje více oblíbené a méně oblíbené klienty, ale podotknul, že se ke každému musí chovat stejně a hlavně je brát stejně. Respondent R2 a R4 uvedl taky, že někomu sedí někdo víc a někdo míň, ale že je profesionál a dokáže se ovládat. Respondent R3 sdělil, že nedělá vůbec žádné rozdíly, jelikož má ráda všechny a bere je jako svoje vlastní děti. Respondent R3 se snaží všem věnovat stejně.

Ve výzkumu mě hodně potěšilo, že pracovníci v sociálních službách o dobrovolníky stojí a vzhlíží k nim, taky mě zaujalo to, že pracovníci v sociálních službách upřímně sdělili to, že si myslí, že některé organizace si dobrovolníků neváží a naopak jejich práci můžou zlehčovat.

Domníváme se, že se nám podařilo zodpovědět na všechny dílčí výzkumné otázky, které byly zapotřebí pro zodpovězení naší hlavní výzkumné otázky.

## 10 ZÁVĚR

Bakalářská práce je zaměřena na dobrovolnictví v sociálních službách. Hlavní soustředěnost byla na pracovníky v sociálních službách, klienty a dobrovolníky. V teoretické části jsme si vymezili pojmy dobrovolnictví, dobrovolnická činnost dále jsme se zabývali mentorem a sociální oporou. Je zde i zmínka o začátcích českého dobrovolnictví nadále jsme se zabývaly komunitou, komunitním dobrovolnictvím a mentální retardací, kde jsme rozebrali její klasifikaci, která je lehká mentální retardace, středně těžká mentální retardace, těžká mentální retardace a hluboká mentální retardace se spojením mentální retardace jsme navázali a na vývojové škály a testy mentální retardace. Dané téma jsme zvolili proto, že si myslíme, že dobrovolnictví v sociálních službách aktuální a chtěli jsme se přiblížit vnímání pracovníků v sociálních službách k dobrovolnické činnosti.

Hlavním cílem empirické části, která navazuje na teoretické poznatky, bylo pokusit se zjistit, jak pracovníci v sociálních službách vnímají dobrovolníky a zda jsou pro zařízení užiteční. Ve výzkumu bylo zjištěno, že pracovníci v sociálních službách (respondenti) mají s dobrovolníky velmi dobrý vztah a bylo také zjištěno, že jsou pro organizaci užiteční, ale přijde jim, že organizace si dobrovolníků neváží. Respondent R1 uvedl, že některé organizace si dobrovolníků neváží a spíše zlehčují jejich dobrovolnickou činnost. Sdělil také, že ale jim pracovníkům v sociálních službách dobrovolníci hodně pomáhají. Respondent R2 uvedl taky, že organizace a některé zařízení si jich neváží a uvedl, sdělil, že organizace nedovedou ocenit jejich práci a pokroky s klienty zdá se mu taky, že je dobrovolníků málo.

Respondent R3 si myslí, že je zapotřebí, aby se dobrovolníci chválili a měli by se ocenit. Sdělil také, že si myslí, že dobrovolníci se bojí jít do nového prostředí a poznat nové lidi.

Respondent R4 uvedl, že by se dobrovolníci měli více ocenit, a mělo by se jim dát najevo, že si jich dané zařízení váží. Respondent R4 sdělil, k nim vzhlíží a obdivuje je a pokud mají vynikající vztah s klienty tak sdělil, že jim hodně pomohou.

Mile překvapena jsem byla, že pracovníci v sociálních službách si klientů váží a vzhlíží k nim a taky jsme byli mile překvapeni za jejich upřímný názor, kdy sdělili, že organizace nebo zařízení by si dobrovolníků měli více vážit a nezlehčovat jejich práci. V rámci výzkumu naší bakalářské práce jsme získali spoustu informací, které považujeme přínosné pro nás, ale i pro další veřejnost. Zejména pro lidi, kteří se budou chtít stát dobrovolníkem v sociálních službách.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1]. BENDO VÁ, Petra, 2011. *Dítě s narušenou komunikační schopností ve škole*. Praha: Grada. ISBN 948-80-247-38536.
- [2]. BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela MÁLKOVÁ., 2010. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-772-5.
- [3]. ČÁMSKÝ, Pavel et al., 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [4]. DVOŘÁKOVÁ, Zuzana, 2012. *Řízení lidských zdrojů*. V Praze: C. H. Beck. ISBN 978-80-7400-347-9.
- [5]. FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ, 2010. *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.
- [6]. GULOVÁ, Lenka, 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [7]. KALVACH, Zdeněk a Libuše ČELEDOVÁ, 2011. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada. ISBN 978-86-247-4026-3.
- [8]. KUZNÍKOVÁ, Iva et al., 2011. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3676-1.
- [9]. *Naděje* [online]. © 2016 [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/otrokovice>
- [10]. OPPENHEIMER, Melanie, 2008. *Volunteering*. Australia: National Library of Australila. ISBN 978-086840-986-2.
- [11]. PEŠOVÁ, Ilona a Miroslav ŠAMALÍK, 2006. *Poradenská psychologie pro děti a mládež*. Praha: Grada. ISBN 978-80247-6294-4.
- [12]. PIPEKOVÁ, Jarmila, 2006. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido. ISBN 80-731-5120-0.
- [13]. ŠNÝDROVÁ, Ivana, 2008. *Psychodiagnostika*. Praha: Grada. ISBN 978- 80-247-2165-1.
- [14]. ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva, 2006. *Mentální retardace*. Praha: Portál. Speciální pedagogika. ISBN 80-736-7060-7.
- [15]. TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ, 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál. ISBN 80-736-7178-6.
- [16]. VALENTA, Milan, 2011. *Dramaterapie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3851-2.

- [17]. ZIKL, Pavel, 2011. *Děti s tělesným a kombinovaným postižením ve škole*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3856-7.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

R1 – respondent číslo 1

R2 – respondent číslo 2

R3 – respondent číslo 3

R4 – respondent číslo 4



**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1: Délka zaměstnání a hodnocení změny pozice .....	42
Tabulka 2: Úvahy o změně práce .....	43
Tabulka 3: Hodnocení práce .....	44
Tabulka 4: Důvody hodnocení změny pozice.....	45
Tabulka 5: Agresivita klientů .....	46
Tabulka 6: Obliba klientů .....	47
Tabulka 7: Chování ke klientům.....	48
Tabulka 8: Vztah pracovníků v sociálních službách k dobrovolníkům.....	49
Tabulka 9: Vztah organizací k dobrovolníkům .....	50
Tabulka 10: Aktivizace klientů.....	51

**SEZNAM PŘÍLOH**

<b>Příloha 1 OTÁZKY POKLÁDANÉ RESPONDENTŮM.....</b>	<b>59</b>
<b>Příloha 2 ROZHOVOR Č. 1 .....</b>	<b>60</b>
<b>Příloha 3 ROZHOVOR Č. 2 .....</b>	<b>63</b>
<b>Příloha 4 ROZHOVOR Č. 3 .....</b>	<b>66</b>
<b>Příloha 5 ROZHOVOR Č. 4 .....</b>	<b>69</b>

## **Příloha 1 OTÁZKY POKLÁDANÉ RESPONDENTŮM**

- Jak dlouho pracujete v zařízení, a jak dlouho pracujete na třetím oddělení?
- Byla dobrá změna pro klienty, kdy změnili pracovníky?
- Jak vnímají změnu pracovníci v sociálních službách, když přešli z lehké mentální retardace na oddělení, kde je těžká a hluboká mentální retardace.
- Přemýšlela jste někdy o změně práce?
- Jsou klienti agresivní? Vůči Vám nebo jiným klientům?
- Máte své oblíbené a méně oblíbené klienty?
- Jste klíčový pracovník?
- Děláte individuální plánování?
- Víte, jaký je rozdíl mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách?
- Jaké aktivizace pro klienty máte?
- Jak vnímáte dobrovolnictví? Dochází k Vám dobrovolníci?
- Jaký máte vztah s dobrovolníky?
- Jsou dobrovolníci prospěšní?
- Jaké organizace poskytují dobrovolnictví?
- Myslíte si, že je dobrovolníků málo?
- Souhlasíte s tím, že si dobrovolníci berou klienty mimo zařízení?

## Příloha 2 ROZHOVOR Č. 1

### Přepis rozhovoru číslo 1 – Sabina Zámečnicková

T: Dobrý den souhlasíte s tím, že budeme rozhovor nahrávat? Účely budou použity pouze pro bakalářskou práci.

Pss: Dobrý den, ano souhlasím s nahráváním.

T: Měla bych na Vás první otázku, jak dlouho pracujete v zařízení? A jak dlouho jste na třetím oddělení?

Pss: Pracuji zde 12 let a na třetím oddělení jsem zhruba 3 roky, po změně, kdy vedení nás změnilo.

T: Chtěla jsem se zeptat, myslíte si, že změna byla dobrá pro klienty?

Pss: Myslím si, že nebyla, protože lidé s těžkou a hlubokou mentální retardací, nemají rádi moc velké změny a těžko si zvykají na nové pracovníky, navíc je to i o zvyku, pokud se mění hodně personál a střídají se lidé, tak to má i dopad na klienty. Nemusí pravidelně jíst, pomočují se a jsou nevrlí, já bych byla zásadně proti. Dřív to normálně fungovalo, když jsme byli několik let na stejném oddělení a musela nastat taková změna. Nemyslím si, že je to vhodné.

T: Ještě jsem se chtěla zeptat, jak Vy vnímáte změnu? Že od klientů z lehké mentální retardace jste přešla ke skoro imobilním klientům?

Pss: Já jsem si zvykala v rámci možností dobře, ale bylo to pro mne taky těžké, přeci jen jsem byla u lidí, kteří byli do jisté míry soběstační, nemusela jsem přeměňovat inkontinentní klienty, nemusela jsem nikoho krmit, maximálně jsem spíše dohlédla na klienty při koupeli, jídle, ale přímá péče se mne v nejvyšší míře netýkala, ale musím říci, že tady na třetím oddělení je opravdu práce hlavně přímá péče, kdy fakt člověk od rána se nezastavím. Ranní vstávání, hygieny, přebalování, krmení. Pak je nějaká aktivizace ať jsou to bazény, vycházky, dramaterapie. Potom je zase dopolední svačinka, oběd, ukládání, vstávání, svačinka a večeře a nakonec zase ukládání. Je to takový jak kdyby zažitý rituál a člověk, který není na to zdatný jak fyzicky tak psychicky, tak to nemůžu zvládnout.

T: Přemýšlela jste někdy o změně práce?

Pss: Víte, jsou někdy situace, kdy je toho nad hlavu, ale já zde pracuji 12 let a nedovedu si představit, že bych dělala něco jiného, než že bych se starala o klienty. Práce mne svým způsobem naplňuje, protože můžu někomu pomáhat a být někomu užitečná. Je pravdou, ale že někdy si říkám, že už je toho na mě moc mít dvě dvanáctky po sobě, ale každá práce má své výhody a nevýhody.

T: Jsou i klienti agresivní? Jak vůči sobě tak vůči pracovníkům či dobrovolníkům?

Pss: Ano jsou i situace, kdy klienti jsou agresivní, máme tady jednu klientku, která se musí neustále hlídat, protože napadá klienty, tím stylem, že po nich skončí a kousne do nich. Musí se hlídat hlavně, proto, že jí svoji plínku, která je pokálená a má v sobě hodně infekcí. Sama to dobře Sabi víte, kolikrát Vás klientka kousla (smích). Určitě je agresivní i vůči ostatním, sama víte, jak chodíte za klientem X tak napadla i ho, že po něm skočila, a kdyby neměl pevnou plínku tak ani nepomyšleme, jak by to dopadlo. Jinak klienti jsou hlavně ovlivnění, jak jsem říkala, změnou personálu, nových praktikantů na Vás jsou klienti zvyklí, sama to

víte, jste u nás 7 let jako dobrovolník. A hodně je ovlivňuje změna počasí, sama Víte, že jsou u nás klienti i s epilepsií a víte, jak to chodí.

T: Máte i své více oblíbené a méně oblíbené klienty?

Pss: Ano to víte, že mám své více a méně oblíbené klienty, ale jsem profesionál, nemůžu rozlišovat klienty dle oblíbenosti, musím se chovat ke každému stejně a dávat jim stejný pocit empatie a hlavně je brát stejně. Jde i o to, že když jdeme na vycházky tak musíme klienty střídat. Nemůžu si brát klienta podle oblíbenosti, ale podle toho kolikrát se má jít ven a aby, se všichni klienti prostrídali. Samozřejmě, že když mám čas a splněnou práci tak třeba na 10 minut půjdu za klientem, který mi je svým způsobem blízký.

T: Jste i klíčový pracovník?

Pss: Ano jsem klíčový pracovník a zrovna mám na starosti Vašeho klienta X. Pokud mám na starosti klienta a jsem jeho klíčový pracovník tak řeším Vánoce, jeho narozeniny a věci podstatné kolem toho klienta.

T: Děláte i individuální plánování?

Pss: Ano dělám, třeba jak jsem říkala, mám Vašeho oblíbence za, kterým chodíte a kterého si berete domů. Jeho individuální plán je skákání na baloně za pomoci pracovníka v sociálních službách. Klientovi se tak procvičují svaly a hrubá motorika. Další jeho ípéčko je chůze za pomoci Pss nebo chodítka. Tohle se mu moc líbí a cvičí s tím hrubou motoriku a hlavně, aby mu neochabovalo svalstvo, jelikož je schopný chodit po čtyřech tak, aby nezakrňel tak se s ním takhle cvičí. Další jeho ípéčko je skládání kostek, sama Sabi víte, že stačí u něho sedět a trochu mu pomoci a on tam sám dá kostku do skládačky, tak se s ním procvičuj jemná motorika.

T: Víte, jaký je rozdíl mezi pracovníkem v sociálních službách a sociálním pracovníkem?

Pss: Ano tak naše práce je hlavně ta přímá péče a vše kolem klientovy hygieny, stravy a aktivizace. Naše vzdělání může být základní, střední odborné sociální anebo kurz. Sociální pracovník je hlavně na kancelářské věci (smích). Řeší důchody klientů, dává jim kapesné a věci spojené kolem toho, přijímá další klienty do zařízení, vyřizuje žádosti, ale spíše to vidím jako kancelářskou práci, naše sociální pracovnice za námi a za klienty moc nechodí.

T: Jaké aktivizace pro klienty máte?

Pss: Máme tady každý pátek canisterapii, kdy pán dochází s pejskem a každý klient je na pokoji buď na zemi anebo na posteli a je prováděna canisterapie, který je přizpůsobena jeho zdravotnímu stavu a jeho postižení.

Já: Teď bych se chtěla zeptat, jak vnímáte dobrovolnictví? A zda k Vám dobrovolníci dochází.

Pss: Tak, abych Vám pravdu Sabčo řekla, tak sem chodí paní na bubnování jako dobrovolnice, pak zde dochází jedna dobrovolnice, která jsem, chodí jednou za měsíc a jedna nová paní, která chodí každou středu na naše oddělení, ale nejdéle sem chodíte Vy za klientem X.

T: jaký máte vztah s dobrovolníky?

Pss: Myslím si, že velmi dobrý, dobrovolníci jsou pro nás přínos, protože pomáhají, vezmou klienta ven, aktivizují klienta a věnují se mu. Když přijdete Vy tak nám taky hodně pomůžete, jelikož Vy zvládáte i pří-

mou péči a klienta X si vlastně řešíte Vy sama a hodně nám tím pomůžete, ať ho okoupete, dáte mu jídlo, vezmete si ho ven, do cukrárny kamkoliv, je to pro něho změna a nám ubude tím jeden klient a můžeme se věnovat ostatním nehledě na to, že Vy za 7 let máte s klientem X velmi krásný vztah a udělala jste s ním několik pokroků, které jdou vidět.

T: Vnímáte dobrovolnictví jako prospěšnou věc?

Pss: Ano určitě vnímám, jelikož dojde někdo, kdo se může jednotlivě věnovat uživateli, kterého si vybere a může mu dát svůj maximální čas a věnovat se mu, ale ne vždy je to tak. Měli jsme i tady dobrovolníky, kteří sem chodili spíše jen na oběd. Jak to máte i Vy, když jste tady déle jak 5 hodin tak máte nárok na oběd, ale tenhle dobrovolník jsem ráno přišel, sedl si a seděl, poté si šel na oběd a pak odešel domů. U tohoto dobrovolníka mi přínos přišel nulový. Takže si myslím, že není dobrovolník jako dobrovolník. Nehledě na to, že dobrovolník svoji práci musí dělat, protože chce sám on a ne že ho někdo nutí anebo má vidinu, že po 5 hodinách dostane oběd.

T: Víte, které organizace poskytují dobrovolnictví?

Pss: Já si nejsem jistá, ale znám Adu, další ne.

T: Myslíte si, že dobrovolníků je málo?

Pss: Sabi víte, já se v tom neorientuji, ale jsem tady těch 12 let v tomhle zařízení a říkám moc dobrovolníků se tu neprostřídalo, a nebo spíše na našem oddělení nevydrželi, přeci z jedné strany je chápu. Málo kdo pokud nemá zkušenosti, neví, do čeho jde, a sama dobře víte, že je tady ta práce s klienty jak fyzicky tak hlavně psychicky namáhavá. Tady jim ze sebe dáváme absolutně všechno, veškerou svoji energii. My jsme se dneska s holkami o Vás bavili, že Vás a Vaši rodinu obdivujeme, že se tak staráte o klienta X. To jak mu věnujete svůj čas a za 7 let to co jste mu dala Vy, Vám narovinu říkám, že jeho rodiče mu nedali, a to že mu kupujete věci na narozeniny, Vánoce a dáváte mu tu lásku. Všichni vnímáme, že ho berete jako vlastního bratra. Další dobrovolnice, je taky hodná chodí za klientem Y, který je na ni taky zvyklý a rodiče sice má, ale chodí domů jednou za 14 dní takže, když za ním přijde, zase se mu někdo může věnovat zvlášť a jde vidět, že mezi sebou mají taky hezký vztah. Dobrovolnice za ním dochází ve středu, anebo jak ji to pracovně vyjde, ale podle mého názoru je dobrovolníků málo. Vidím to i tak, některé organizace si dobrovolníků vůbec nevážejí. Naopak mi přijde, že pro vedení jim jsou zátěží a spíše jejich práci zlehčují, ale naopak nám jako pracovníkům hodně pomáhají, přeci jen když máme dvě dvanáctky po sobě (smích), tak je každá pomoc dobrá.

T: Chtěla bych se Vás ještě zeptat, zda souhlasíte s tím, že si dobrovolníci berou klienty mimo zařízení, na výlety nebo domů.

Pss: Ano já s tím souhlasím, pokud je u nás dobrovolník déle než rok známe ho a víme, že s klientem má dobrý vztah tak si myslím, že to klientovi jenom prospěje změna prostředí, a jak sama Sabi víte, klienti, když jedou mimo zařízení do přírody, na výlet, na pobyt tak jsou jak vyměnění. Jsou uklidněnější a c o se týče brát si klienta na Vánoce narozeniny tak ano, pokud si ho neberou rodiče tak si myslím, že je to pro klienta velmi příjemná změna.

T: Tak já Vám děkuji za poskytnutý rozhovor a za informace.

Pss: Není zač Sabi a brzo se za námi a za klientem X stavte, budeme se těšit.

## Příloha 3 ROZHOVOR Č. 2

T: Dobrý den souhlasíte s tím, že budeme rozhovor nahrávat? Účely budou použity pouze pro bakalářskou práci.

Pss: Dobrý den jo souhlasím s nahráváním (smích).

T: Měla bych na Vás první otázku, jak dlouho pracujete v zařízení? A jak dlouho jste na třetím oddělení?

Pss: V zařízení pracuji 4 roky a z toho 2 roky jsem pracovala na jiném oddělení.

T: Chtěla jsem se zeptat, myslíte si, že změna byla dobrá pro klienty?

Pss: Podle mého názoru Sabi si myslím, že ne sice klienti poznají nové lidi, ale je to prostě tak, že klienti na našem oddělení, mají těžkou a hlubokou mentální retardaci a nemají rádi změny. Myslím si, ale že klienti to zvládli dobře a po čase si zvykli, ale další změny bych nedělala, protože to klientům neprospívá, ale na druhou stranu se zase poznali i pracovníci, kteří spolu nesloužili. Myslím si, že kolektiv je teďka mezi pss velmi (smích). Je fakt, ale že někdy změny jsou, ale nemyslím si, že by měli být často, aby si klienti nemuseli zvykat na nové lidi.

T: Ještě jsem se chtěla zeptat, jak Vy vnímáte změnu? Že od klientů z lehké mentální retardace jste přešla ke skoro imobilním klientům?

Pss: Já změnu vnímám normálním způsobem, nejtěžší asi pro mě bylo to přebalování přeci jsou byla na oddělení, kde si klienti kolem sebe péče udělali sami jen já jsem tam třeba byla jako dohled, aby se umyli, utřeli, že ale jinak si toho dělali sami a já jen přihlížela. A když jsem přešla sem tak tady je to hlavně o přímé péči, vlastně jako kolovrátek (smích), přebalování, krmení, koupání, ukládání, neustále věci, které jsou tak strašně stereotypní, že je to někdy opravu vyčerpávající. Jak, ale říkám zvykla jsem si na to a teďka bych si nedovedla představit, že bych se vrátila zpátky na první oddělení, kde bych si prakticky připadala zbytečná, jelikož si tam klienti z 90% věci udělají sami, jen potřebují, jak jsem říkala dohled a nějakou mírnou pomoc.

T: Přemýšlela jste někdy o změně práce?

Pss: Zatím jsem nepřemýšlel, práce mi vyhovuje, akorát mi vadí, že se tady pracují svátky štědré dny, a takové ty dny kdy chcete být s rodinou, ale to se nedá nic dělat, každá práce má něco dobrého a zase něco co nám nevyhovuje, ale v práci bych chtěla zůstat, jelikož mám postiženého chlapce, který je v jiném zařízení, pokud mám volno tak si ho brávám domů, ale tahle práce mne velmi naplňuje, ale tady si nemyslete Sabi i tady je toho na mne někdy moc, když z vedení neustále pokyny a do toho něco furt děláte špatně, klienti třeba nemají svůj den, Vám nemusí být dobře, ale je to práce jako každá jiná a někdo ji dělat musí, ale práci bych neměnila jsem spokojená.

T: Jsou i klienti agresivní? Jak vůči sobě tak vůči pracovníkům či dobrovolníkům?

Pss: Ano Sabi to víte, že jsou, sama máte zkušenosti. Je tady jedna klientka, která kouše a trhá, tady je hlavně riziko to, že ona jí plínky i pokálené a pak, když do Vás kousne tak se Vám rána dlouho hojí a hodně to bolí a to může být třeba jen škrábanec, ale i přesto to bojí, pálí a doba hojení je i měsíc. Pak i napadá hodně klienty, ale nikdo nevíme, jak vyjadřuje své pocity, že když nemluví, nekomunikuje tak to je potom složité, ale napadá i klienty, takže si musíme dávat pozor jak na klienty tak sami na sebe. Jsou zde, ale klienti, kteří sebezpo-

škodzují i sami sebe, takže na ně musíme dávat taky pozor, aby si nějak neublížili. Ono stačí chvilinka bez dozoru a už to může být. Ono to záleží i taky hodně na počasí, jak se klient vyspí a jaké je počasí, pokud přší tak klienti, kteří mají postižení a nějaké kombinované to snáší hůř třeba epilepsie, autismu.

T: Máte i své více oblíbené a méně oblíbené klienty?

Sabi jo, jako mám, někdo mi sedí víc někdo míň, ale vždy se snažím věnovat každému stejně, ale Víte, že někdy to nejde, někdy se zaměřím na oblíbeného klienta a ostatní jsou trochu stranou, ale snažím se to korigovat, přeci nejsme amatéři, ale profesionálové a podle toho se musíme chovat. Myslím si, ale že každý pracovník má svého oblíbence a někoho kdo mu nějakým způsobem moc neseďí. Hlavní je, aby se všichni klienti prošťídali na aktivitách a nebrali se jen ti samí.

T: Jste i klíčový pracovník?

Pss: Ano jsem klíčový pracovník a mám na starosti dva klienty, některé pracovnice mají jednoho, ale na mě vyšli 2 klienti, protože je někdo mít musí.

T: Děláte i individuální plánování?

Pss: Sabčo jasné sama víte, jedeme ípečka ípečka (smích). Ano píšeme individuální plánování a každý klient má jiné. Někdo má nácvik chůze, někdo má nácvik jemné a hrubé motoriky, někdo má chůze na záchod za pomoci pss a tak různě záleží to na klientovi, ale i na pracovníkovi jaký druh IP zvolí a co klientovi sedí. Já mám třeba u jednoho klienta muzikoterapii, protože je klient agresivní a u muzikoterapie se uklidní a usne u toho, takže se mu to líbí.

T: Víte, jaký je rozdíl mezi pracovníkem v sociálních službách a sociálním pracovníkem?

Pss: Sabi já v tom rozdíl nedělám, jen mi přijde, že sociální pracovnice, je hlavně v kanceláři řeší ty věci okolo důchodů, vyplácení kapesného, protože jsem si všimla, že když jdu za sociální pracovníci tak tam čekají kluci ze čtvrtého oddělení a čekají na kapesné, pak řeší různé žádosti do domova a my jako přímáci (smích) tak děláme hlavně hygieny, krmení a takové ty věci, kdy si klienti nedovedou udělat sami obléci si, uložit atak dál...

T: Jaké aktivizace pro klienty máte?

Pss: Je tady bubnování, kdy dobrovolnice dochází do tělocvičny, kde se hraje na bubny, pak tady chodíme s klienty do bazénu nebo vířivky. Je tady i canisterapie, pán chodí s vlčáky každý pátek. Pak každé úterý když se podaří tak je vaření, kdy pečeme nebo děláme nějaké jednoduché pokrmy a snažime se klienty zapojit.

T: Teď bych se chtěla zeptat, jak vnímáte dobrovolnictví? A zda k Vám dobrovolníci dochází.

Pss: Jasné docházíte Vy (smích), moc dobrovolníků tady není hlavně na našem oddělení, jste vy jedna paní a chodí se bubnovat paní. Jinak vnímá dobrovolníka jako prospěšného pro klienta a jeho aktivizace. Dobrovolník je fajn v tom, že má neomezený čas podle sebe, kdy se klientovi může věnovat a má čas právě jen pro něho, kdežto my takový čas nemáme.

T: jaký máte vztah s dobrovolníky?



Pss: Vztah je na suprové úrovni, jelikož nám dobrovolníci pomáhají, ať se to nezdá tak stačí jedna procházka a je to dost pokud dobrovolník je schopný udělat přímou péči a chce ji udělat tak je to super a strašně moc nám to pomůže a jsme za to vděční. Myslím si, že na třetím oddělení jste vydržela nejdéle Vy, jelikož je tady značná míra lidí imobilních a potřebují 24 hodinovou péči a málo lidí takovou tíhu ať fyzicky tak psychicky zvládne.

T: Vnímáte dobrovolnictví jako prospěšnou věc?

Pss: Podle mě ano, ne každý může být dobrovolníkem, dobrovolník musí být empatický, vstřícný, milý, ohleduplný, laskavý a nápomocný. Je dobré být dobrovolníkem, ale jen v tom případě pokud to opravdu chceme a máme to v sobě a ne jen třeba, že nám to někdo řekne nebo skrze bulvár a celebrity, že vidíme, že dělají nějaké nadace anebo charity.

T: Víte, které organizace poskytují dobrovolnictví?

Pss: Myslím, že je to Adra.

T: Myslíte si, že dobrovolníků je málo?

Pss: Jako já si myslím, že já moc dobrovolníků teda neznám. Tady jich moc nechodí akorát paní s bubnováním, a jedna paní co chodí za jedním klientem tady a pak Sabčo Vy. Jinak si myslím, že jich je málo, jelikož mě přijde, že si je organizace a zařízení vůbec neváží a nedokážou ocenit jejich práci a jejich pokroky s druhými klienty. Myslím si, že je hodně dobré když pss nebo sociální pracovnice dobrovolníka pochválí, ocení jeho dobrovolnou práci, jelikož ta práce je zadarmo a člověk, vydává veškerou svoji energii pro klienta, myslím si, že dobrovolníků je málo a jsou hodně velkým přínosem pro zařízení.

T: Chtěla bych se Vás ještě zeptat, zda souhlasíte s tím, že si dobrovolníci berou klienty mimo zařízení, na výlety nebo domů.

Pss: Jasně, že jo pokud je tam ten vztah mezi dobrovolníkem a klientem na takové úrovni, že si věří tak proč ne? Přeci jen Sabčo co si budeme nalhávat, klienti jsou super, když jsou někde mimo zařízení výlety, atak dále, že jsou mimo areál v novém prostředí příroda, les tak jsou skvělí. Takže si myslím, že jim tohle prospěje. A navíc pokud si to dobrovolník troufne si vzít klienta tak proč ne.

T: Tak já Vám děkuji za poskytnutý rozhovor a za informace.

Pss: Já děkuji, že jsem mohla pomoci Sabi, hodně štěstí a zase někdy v \*\*\*\*

## Příloha 4 ROZHOVOR Č. 3

T: Dobrý den souhlasíte s tím, že budeme rozhovor nahrávat? Účely budou použity pouze pro bakalářskou práci.

Pss: Ano nevadí mi, že si mě nahráváte, úplně v pohodě.

T: Měla bych na Vás první otázku, jak dlouho pracujete v zařízení? A jak dlouho jste na třetím oddělení?

Pss: V zařízení jsem 8 let a na třetím oddělení jsem asi 2 a půl roku.

T: Chtěla jsem se zeptat, myslíte si, že změna byla dobrá pro klienty?

Pss: No za mě jednoznačně ne, klienti jsou nějakou dobu zvyklí na dané lidi, na dané obličej, chování a najednou si vedení usmyslí změnu, aniž by věděli, jak to klienti berou a změní to? Tohle mi přijde jako dost špatná změna, hlavně pro klienty já jako pracovník mi je jedno zda budu pracovat s tím anebo s tím, ale co ti klienti? Co ta změna? Vždyť oni reagují velmi špatně na změny, i když jsem, přijde praktikant tak si zvykají, neví kdo to je atak dále... Mě osobně to přišel jako nesmysl a doufám, že se ni podobného nebude opakovat, i když nikdo neví, co koho z vrchu zase napadne (smích)

T: Ještě jsem se chtěla zeptat, jak Vy vnímáte změnu? Že od klientů z lehké mentální retardace jste přešel ke skoro imobilním klientům?

Pss: No jako mě je to jedno já pracoval 5 let v Břeclavi u klientů ať mobilních nebo imobilních takže v tom nevidím zásadní rozdíl, jen že jsem si musel zvyknout na stereotyp a přebalování. Moc jsem dříve přebalování nedělal a na třetím oddělení je to rutina, která se opakuje, jinak mne nic velice nezaskočilo. Je fakt, že zase práce s lidmi s těžkým a hlubokým postižením je náročná v tom, že někdy trvá strašně dlouho, než si získáte důvěru klientů, a o to víc mě ta práce baví (smích).

T: Přemýšlel jste někdy o změně práce?

Pss: Určitě ne já celý život jsem u postižených, takže si nedokážu představit, že bych dělal jinou práci, než tuhle. Snad já nic jiného ani neumím (smích). Ještě by mi nevadila práce u seniorů, ale že bych šel mimo obor, si jako fakt nedokážu vůbec představit (smích).

T: Jsou i klienti agresivní? Jak vůči sobě tak vůči pracovníkům či dobrovolníkům?

Pss: Jasně Sabi sama máte jizvy (smích). Hlavně tady jde o to, aby se nestalo něco klientům anebo nám, že většina lidí tady má rodiny děti a něco přenést domů by nebylo asi 2x příjemné. Je tady jedna klientka, která jako hodně kouše a musím říci, že já jako chlap a pracovník se jí bojím, spíše jen proto, že ona když kousne tak se to dlouho bolí a fakt to jako pekelně bolí, když se zakousne a pak to hnisá a štípe, tak asi nejspíš z toho důvodu. Jinak jako si myslím, že je to tu oukej, každý klient má někdy svůj den, ale i to my lidé (smích). Takže to nijak nedramatizuju.

T: Máte i své více oblíbené a méně oblíbené klienty?

Pss: Ne já mám rád všechny stejně, jsou to jak moje děti, takže nedělám vůbec rozdíly, přijde mi, že moje kolegyně mají oblíbené a neoblíbené, ale jsou to ženy tak třeba to mají jinak než muži, ale já nepreferuji nikoho míň a nikoho víc. Mám rád všechny stejně a všem se snažím maximálně věnovat. Myslím si, že každý

klient si zaslouží lásku a pochopení, ještě pokud nemají nikoho blízkého, rodinu či opatrovníka, který za ním dochází v častých intervalech. Je zde důležité chovat se profesionálně.

T: Jste i **klíčový pracovník**?

Pss: **Ano mám na starosti jednoho klienta.**

T: Děláte i **individuální plánování**?

Pss: **Tak to je jasné, že jo** zrovna teďka jsem, předělávám v cygnusu ípěčko, kdy můj klient rád jezdí trolej-busy, a veškerými dopravními prostředky, takže když je dopolední klid a ostatní klienti spí a on ne a pokud mým čas, tak si ho vezmu na projížďku autobusem ze šterkáče a zpátky. Další ípěčko, které s ním mám je nácvik jízdy na vozíku, klient ovládá ježdění, ale má značné nedostatky tak se to snažíme zlepšit (smích). Myslím si, že je to důležité, abychom dělali pro klienta maximum, abychom jim ten život v zařízení mohli maximálně zlepšit, když nemohou být doma.

T: **Víte, jaký je rozdíl mezi pracovníkem v sociálních službách a sociálním pracovníkem?**

Pss: **No jasně**, než jsem šel pracovat tak jsem studoval sociálního pracovníka, ale nebavilo mě to tak jsem šel do práce. **Sociální pracovník je takový kancelářský pinčlík co jen dělá papíry, moc se klientům nevěnuje, právě proto by mě to nebavilo. A pracovník v sociálních službách je přímé péči a dělá hlavní hygienické úkony, aktivizace, krmení a základní běžné lidské věci, které si klienti neumějí udělat sami.**

T: **Jaké aktivizace pro klienty máte?**

Pss: **tak myslím si, že mám hodně aktivit. Já mám třeba masérský kurz, takže se snažím dělat klientům masáže, mám i kurz bazální stimulace, takže po koupeli dělám i bazalky klientům a pak je napolohuju na postel.** Další aktivita je tady bubnování, které bývá v tělocvičně, trvá asi hodinu, další aktivita je tady canisterapie, která je každá pátek, pán dojíždí s pejskami, kteří jsou 3 a jsou to vlčáci. Pak tady máme artererapii, vaření nebo pečení a jsou tu i pohybové aktivity, které jsou v tělocvičně.

T: Teď bych se chtěla zeptat, jak **vnímáte dobrovolnictví**? A zda k Vám dobrovolníci dochází.

Pss: **Tak sem chodí paní na bubnování, jako dobrovolnice** Pak tady chodí jedna slečna ve středu a pak myslím ještě jedna, ala spíše chodí na jiné oddělení a moc dobrovolníků zde není.

T: jaký máte **vztah s dobrovolníky**?

Pss: **no super myslím, že jsme skvělý tým i s dobrovolníky**, však sama víte, že jsou tady mezi námi pracovníky dobré vztahy. Takže si myslím, že dobré aspoň podle mého názoru.

T: **Vnímáte dobrovolnictví jako prospěšnou věc?**

Pss: **Za mě mají dobrovolníci obdiv, protože věnují svůj volný čas, aby se mohli věnovat někomu, kdo to potřebuje a dělají to bez jakéhokoliv finančního ohodnocení.** Takže za mě dobrovolnictví je prospěšná a užitečná věc. Myslím si, že dobrovolník musí mít srdce na správném místě, když je ochoten pomáhat cizím lidem a věnovat se jim.

T: Víte,  **které organizace poskytují dobrovolnictví**?

Pss: Jasně **znám Adru**, ale nic jiného (smích)

T: Myslíte si, že dobrovolníků je málo?

Pss: Určitě anebo je málo dobrovolníků, kteří se pro to narodili a mají srdce pro to, to dělat. Myslím si, že hodně dobrovolníků má možná strach jít někam kde to nezná mezi nové lidi a nové prostředí. Je důležité, abychom je chválili a dávali jim najevo, že jsou potřební, že jim děkujeme za každou pomoc s klientem, pochvala je totiž asi ta nejhezčí věc, kterou dobrovolník může slyšet. Podle mě by se měli dobrovolníci více ocenit a mělo by se jim dát najevo, že si jich zařízení váží, protože mi přijde, že některé zařízení berou dobrovolníky jako samozřejmost anebo, že je jejich práce zlehčována.

T: Chtěla bych se Vás ještě zeptat, zda souhlasíte s tím, že si dobrovolníci berou klienty mimo zařízení, na výlety nebo domů.

Pss: Za mě jednoznačně ano, jako málokterý dobrovolník si na to troufne, ale vzít si někoho domů je super, za prvé je to změna prostředí, klient se chová úplně jinak v jiném prostředí, než v tom, ve kterém je prakticky celý život. Změna je jako výlet, pout', pobyt letní je to super a myslím si, že by to prospělo každému klientovi, ale hold máme málo dobrovolníků a ne každý dobrovolník si troufne vzít klienta domů anebo taky rodina dobrovolníka nemusí klienta přijmout.

T: Tak Vám děkuji za rozhovor a mějte se hezky.

Pss: Nemáte zač, mějte se hezky.

## Příloha 5 ROZHOVOR Č. 4

T: Dobrý den souhlasíte s tím, že budeme rozhovor nahrávat? Účely budou použity pouze pro bakalářskou práci.

Pss: Dobrý den, určitě souhlasím, nevádí mi to.

T: Měla bych na Vás první otázku, jak dlouho pracujete v zařízení? A jak dlouho jste na třetím oddělení?

Pss: Tak já jsem v Naději 4 roky a na třetím oddělení jsem rok a půl.

T: Chtěla jsem se zeptat, myslíte si, že změna byla dobrá pro klienty?

Pss: Já si nemyslím, že to bylo přínosné, přeci klienti jsou na úrovni malých dětí a to je jak kdybyste dítěti změnila tetu, která se o něho stará. Myslím si, že to naopak klienty mohlo rozhodit, myslím si, že pro ně to byla velmi zátěžová a tíživá situace, jelikož byli zvyklí na lidi a najednou ti lidi byli pryč a objevili se noví a oni vlastně nechápali, proč tam nejsou ti, které znají. Tohle je můj názor jak to vnímám já.

T: Ještě jsem se chtěla zeptat, jak Vy vnímáte změnu? Že od klientů z lehké mentální retardace jste přešla ke skoro imobilním klientům?

Pss: Víte, já to beru tak klient jak klient, jako bylo mi jasné, že na třetím oddělení bude více práce jelikož, jsou tam částečně imobilní klienti, kteří se o sebe nedokážou postarat, které musíte uložit, nakrmit, umýt, přebalit a obléct. Takže v tomhle mi to přišlo těžší a i psychicky, když jste dvanáct hodin mezi lidmi, kde děláte jen stejné věci a žádná změna. Proto to pro mě bylo tak náročné a ještě proto, že na třetím oddělení je verbální komunikace velmi nízká a na jiných oddělení klienti komunikovali.

T: Přemýšlela jste někdy o změně práce?

Pss: Zatím mě takovéhle myšlenky nenapadaly. Jsem spokojená mezi klienty a hlavně máme s holkami a s nejmenovaným pracovníkem dobré vztahy, takže sem spokojená, akorát mě vadí, že platové ohodnocení není zrovna velké. To jediné mě asi hodně štve, že se člověk nadře a zrovna 2x dobré finance za to nedostane, ale že bych měnila práci v oboru to ne, já jsem spokojená Sabi.

T: Jsou i klienti agresivní? Jak vůči sobě tak vůči pracovníkům či dobrovolníkům?

Pss: Jo s tím se musí počítat, jiné postižení jiný klient a zcela jiné chování. Každý je tu jinačí a má své specifické rysy a projevy chování. Je tu jedna klientka, na kterou si dáváme pozor, protože kouše a je taková nevrhá, když je před obědem. Takže si dáváme pozor, protože nejde ani o to, že mě poškrábe, stane se sem tam, že někdo škrábne a bouchne, ale ona jí plínky své a počurané, takže když nás škrábne tak nás to moc štípe a hodně nám to hnisá, než se to zahojí. Jinak sem tam někdo agresivní ono záleží i na tom jak se klient vyspí, jestli svítí sluníčko anebo prší.

T: Máte i své více oblíbené a méně oblíbené klienty?

Pss: Tak jako ano mám své oblíbené, na které se těším, ale jsou i takové na které se netěším a nemám s nimi žádný blízký vztah, ale musím se věnovat všem stejně a dávat jim najevo ten zájem, není to nic neobvyklého je normální, že nám někdo sedí víc a někdo míň, jsme přeci jenom lidi. Jsem ale profesionál tak se dokážu ovládat. Takže si myslím, že je to normální jen člověk musí umět ovládat své emoce a brát to profesionálně.

T: Jste i **klíčový pracovník**?

Pss: **Ano** jsem klíčák tak jako každý pracovník.

T: Děláte i **individuální plánování**?

Pss: Jo vytváříme individuální plány na základě klienta a se sociální pracovníci, takže každý klient má své **ipěčko podle toho co mu sedí, co rád dělá a v čem by potřeboval se zlepšit. Myslím si, že je to dobré aspoň zjistíme, co klient potřebuje.** Já mám klienta u kterého cvičím držení plyšáka nebo tužky v ruce, aby si procvičil jemnou motoriku. Taky to děláme tak, že já si vezmu plyšáka, dám ho nahoru a klient se musí natáhnout rukama pro plyšáka, aby procvičil ruky. Jako je to dobrá věc.

T: **Víte, jaký je rozdíl mezi pracovníkem v sociálních službách a sociálním pracovníkem?**

Pss: **upřímně? Sociálka jen papíruje v kanceláři, je celé dny zavřená a my jsme v denním koloběhu normálního života, kdy klienty krmíme a děláme s nimi věci, které neumí oni sami, anebo jim dopomáháme.**

T: **Jaké aktivizace pro klienty máte?**

Pss: **Každý z pracovníků má nějakou připravenou na den, kdy ji má mít, já mám chození ven,** někdo má bazalku a někdo chodí do bazénu. K nám dochází pán se psy a paní co bubnuje, jinak si aktivizace vymýšlíme sami, kreslení, vytváření z plastelíny a takové klasické různé věci. Jinak někdo dělá i masáže. Je zde i zpívání u klavíru, kdy navezeme klienty ke klavíru a dáme jim do ruky hudební nástroj, buď sami drží nebo s dopomocí pracovníka či dobrovolníka na něho hrají nebo hrkají.

T: Teď bych se chtěla zeptat, jak vnímáte **dobrovolnictví**? A zda k Vám dobrovolníci dochází.

Pss: **Ano pár dobrovolníků včetně Vás k nám dochází.** Slečna nebo paní na bubnování jedna paní sem dochází a ještě jedna, ale ta chodí i za klienty hlavně na první oddělení. **Já vnímám dobrovolnictví jako skvělou věc a příležitost pro mladé jak se ukázat. Myslím si, že dobrovolnictví je záslužná věc a já dobrovolníky obdivuji, že dokážou využít čas i jinak, než jen chodit ven a flákat se, že dokážou ostatním pomoci nějak je zabavit a věnovat jim svůj volný čas.**

T jaký máte **vztah s dobrovolníky**?

Pss: **Já osobně dobrý, vzhlížím k nim a obdivuji je, a pokud ještě mají vynikající vztah s klientem tak si myslím, že nám ulehčí práci a ne spíš že ulehčí, ale pomůžou nám ono každá pomoc, je dobrá kor v takových zařízeních a na takovém oddělení, kde pracuji. Za mě určitě dobrovolníky doporučuji a jsem ráda, pokud k nám někdo dojde, ale musí být spolehlivý a musím mu věřit hlavně. Byla tady i jedna dobrovolnice, která byla nespolehlivá a když něco slíbila, nedodržela to.** Vemte si to, že Vám slíbí, že si pro klienta přijde v 9 a vrátí ho ve 2, že si ho vezme na oběd, tak Vy klienta odhlásíte z oběda a ona Vám napíše 11:30, že nemůže, takoví lidé nejsou hodni být dobrovolníky, chce to hlavně spolehlivost a tu důvěru. Pak nemůže ani klient, pracovník a dobrovolník mezi sebou vycházet.

T: **Vnímáte dobrovolnictví jako prospěšnou věc?**

Pss: Určitě chtěla bych někdy zkusit dobrovolnictví, protože ten člověk se může věnovat jen jednomu klientovi a může s ním být takový čas, jaký on uzná za vhodné, takže tohle bych chtěla zkusit, protože já jsem jen v té dvanáctce a jedu prakticky jak robot, krmení, koupání a tak takže bych to chtěla někdy zkusit. Jinak

dobrovolnictví je užitečná věc hlavně pro klienty a hlavně pro ty, za kterými nikdo nechodí žádná rodina blízci... Myslím si, že každý potřebuje obejmутí a mít pocit, že ho někdo má rád a že někoho má.

T: Víte, které organizace poskytují dobrovolnictví?

Pss: Teď jste mě Sabčo zaskočila (smích), ale chtěla jsem říci charita, ale to je blbost (smích)

T: Charita ne (smích)

Pss: Joo vlastně je to Adra (smích)

T: Myslíte si, že dobrovolníků je málo?

Pss: Určitě je myslím si, že mladí lidé nemají moc motivaci pomáhat jiným lidem a ještě k tomu zdarma. Já hodně fandím těm lidem, kteří jsou dobrovolníci at' u seniorů, postižených nebo u dětí, ale obdivuji jejich motivaci k tomu někomu pomoci a věnovat se mu a dávat mu svůj čas, energii a taky svůj život, protože když jednou začnete něco takového dělat a děláte to déle tak mu dáváte a nějakou část svého života. Myslím si, že dobrovolníků, kteří jsou spolehliví a empatičtí je málo. A pro nás jako pro pss jsou dobrovolníci hrozná pomoc, když nám vezmou jednoho klienta ven, vezmou ho někam k vodě nebo i na bazén tak nám to hodně pomůže. Nemůžeme třeba být s klienty venku 4 hodiny, i když je hezky, máme své povinnosti. Koupání, psaní ípé a další povinnosti. Takže nemůžeme věnovat takový čas, jak bychom chtěli věnovat klientům.

T: Chtěla bych se Vás ještě zeptat, zda souhlasíte s tím, že si dobrovolníci berou klienty mimo zařízení, na výlety nebo domů

Pss: Je to sporné, protože je tam velká zodpovědnost, že se může něco stát, ale pokud je dobrovolník znalý dochází do zařízení dlouho třeba jak Vy, má dobrý vztah s klientem s pracovníky je spolehlivý dá se mu věřit, tak si myslím, že pro klienta to může být velká změna, tak to vnímám já. Takže já jsem pro, přeci jen naši klienti jsou zavření mezi pár stěnami, chodíme ven, aktivizujeme, ale jiné prostředí je hold jiné prostředí.

T: Tak já Vám děkuji za poskytnutý rozhovor a za informace.

Pss: Sabčo jasné není zač, ráda jsem Vám snad pomohla (Smích)

T: To víte, že ano, mějte se.

Pss: Vy taky, nashle.