

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

KATEDRA PEDAGOGIKY

**Bakalářská práce**

**DOBROVOLNICTVÍ V TYFLOCENTRU  
PLZEŇ O. P. S.**

**Klára Fidlerová**

Sociální péče, obor Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Šárka Káňová

Plzeň 2013

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni, 27. března 2013.

.....  
vlastnoruční podpis

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Šárce Káňové za odborné vedení a podnětné rady, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce. Rovněž bych chtěla poděkovat Bc. Martině Eibichtové, koordinátorce hodnoceného programu, za vstřícnost a poskytnutí potřebných informací a v neposlední řadě také všem respondentům, kteří se podíleli na výzkumném šetření.

# Obsah

Úvod .....	7
1 Vymezení výzkumného problému .....	8
2 Dobrovolnictví .....	9
2.1 Dobrovolnictví ve světě a u nás .....	10
2.2 Dělení dobrovolnictví .....	11
2.2.1 Vzájemně prospěšné .....	11
2.2.2 Veřejně prospěšné .....	12
2.3 Aktéři v dobrovolnictví .....	12
2.3.1 Vysílající organizace .....	12
2.3.2 Přijímající organizace .....	12
2.3.3 Dobrovolník .....	12
3 Zrakové postižení .....	14
3.1 Klasifikace zrakových vad .....	14
3.2 Zásady kontaktu se zrakově postiženým .....	16
4 Organizace využívající práce dobrovolníků v práci se zrakově postiženými .....	17
4.1 Okamžik, o. s. ....	17
4.2 Organizace nevidomých, o. s. ....	18
4.3 SONS ČR, o. s. ....	18
4.4 TyfloCentrum Brno, o. p. s. ....	19
4.5 TyfloCentrum Pardubice, o. p. s. ....	19
5 TyfloCentrum Plzeň, o. p. s. ....	20
5.1 Historie .....	20
5.2 Poskytované služby .....	21
5.2.1 Průvodcovské a předčitatelské služby .....	21
5.2.2 Sociální rehabilitace .....	21
5.2.3 Sociálně aktivizační služby .....	22
5.2.4 Odborné sociální poradenství .....	22
5.3 Dobrovolníci TyfloCentra Plzeň, o. p. s. ....	22
5.3.1 Možnosti působení dobrovolníků .....	22
5.3.2 Koordinátor dobrovolníků .....	23
5.3.3 Školení dobrovolníků .....	24
5.3.4 Struktura dobrovolníků .....	24
5.4 Uživatelé TyfloCentra Plzeň, o. p. s. ....	25
6 Metodologie výzkumného šetření .....	26
6.1 Vymezení výzkumné strategie .....	26
6.2 Vymezení výzkumného souboru .....	27
6.2.1 Dobrovolníci .....	27

6.2.2 Uživatelé .....	27
6.3 Vymezení výzkumných metod .....	27
6.4 Operacionalizace výzkumného problému a cílů práce .....	28
6.5 Prostředí a sběr dat .....	31
6.6 Způsob vyhodnocování získaných dat .....	32
7 Výsledky .....	33
7.1 Dobrovolníci .....	33
7.1.1 Výzkumná oblast seznámení s programem .....	33
7.1.2 Výzkumná oblast průběh programu .....	34
7.1.3 Výzkumná oblast podpora ze strany organizace .....	35
7.1.4 Klady a zápory programu .....	35
7.2 Uživatelé .....	36
7.2.1 Výzkumná oblast seznámení s programem .....	36
7.2.2 Výzkumná oblast průběh programu .....	36
7.2.3 Výzkumná oblast podpora ze strany organizace .....	37
7.2.4 Klady a zápory programu .....	38
8 Shrnutí výsledků .....	39
9 Doporučení pro praxi .....	41
Závěr .....	43
Resumé .....	44
Summary .....	45
Použitá literatura .....	46
Seznam schémat, tabulek a příloh .....	49

## Úvod

Předkládaná bakalářská práce s názvem Dobrovolnictví v TyfloCentru Plzeň, o. p. s. pojednává o využití práce dobrovolníků při práci s osobami se zrakovým postižením. Téma dobrovolnictví se v současné době opět začíná dostávat do povědomí občanů, a proto považujeme za vhodné se jím zabývat. Zároveň bychom touto cestou rádi upozornili na problematiku a potřeby vybrané cílové skupiny, tedy osob se zrakovým postižením.

Práce má empirický charakter a je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část vysvětluje pojmy dobrovolnictví, zrakové postižení a seznamuje čtenáře s dalšími organizacemi, které využívají práci dobrovolníků při práci se zrakově postiženými. Při definování dobrovolnictví jsme vycházeli především z knih Jiřího Tošnera a Olgy Sozanské a Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Na konec představujeme čtenářům TyfloCentrum Plzeň, o. p. s. a jeho dobrovolnický program.

Praktickou část tvoří kvalitativně zaměřené výzkumné šetření typu evaluace, jehož cílem je zjistit, jak uživatelé služby a dobrovolníci nahlízejí na fungování Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s.

Doufáme, že prostřednictvím této práce pomůžeme široké veřejnosti, aby se dozvěděla více o dobrovolnictví a o zrakovém postižení. Zároveň chceme poskytnout zpětnou vazbu koordinátorce programu a ostatním pracovníkům organizace, aby mohli případně zlepšit fungování tohoto programu.

# 1 Vymezení výzkumného problému

Hlavním tématem této bakalářské práce je Dobrovolnický program TyfloCentra Plzeň, o. p. s., v rámci kterého jsou poskytovány průvodcovské, předčitatelské a sociálně aktivizační služby osobám se zrakovým postižením. Konkrétně se jedná o evaluaci výše zmíněného programu. Hlavním úkolem této práce je určit efektivnost tohoto programu pro jeho uživatele a samotné dobrovolníky. Rovněž chceme vyhledat pozitiva a případná negativa programu.

V České republice je přibližně 10% osob se zdravotním postižením. Cílovou skupinou této práce jsou osoby se zrakovým postižením. V České republice žije 60 000 zrakově postižených osob, z toho 17 000 těžce.<sup>1</sup> Jedná se tedy jistě o nezanedbatelnou skupinu populace.

Sociální práce má za cíl odstraňovat příčiny i důsledky sociálního znevýhodnění, zaměřuje se především na společenské bariéry, které vedou k omezování určité společenské minority, v našem případě zrakově postižených.<sup>2</sup> V překonávání společenských bariér má pomáhat zrakově postiženým i Dobrovolnický program TyfloCentra Plzeň, o. p. s.

Tato bakalářská práce má definovány tři typy cílů. Základním výzkumným cílem je *„prostřednictvím analýzy Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. zjistit, jak uživatelé služby a dobrovolníci nahlíží na fungování programu“*. Symbolickým cílem práce je *„upozornit na potřeby konkrétní cílové skupiny a důležitost dobrovolné práce“*. Jako cíl, který bude možno aplikovat do praxe, jsme si stanovili *„vymezit klady a zápory Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. z pohledu uživatelů a dobrovolníků a pokusit se nalézt možnosti, jak zlepšit jeho fungování“*.

---

<sup>1</sup> Kocurová, M. *Speciální pedagogika pro pomáhající profese*, 2002

<sup>2</sup> Matoušek O. *Sociální práce v praxi*, 2005

## 2 Dobrovolnictví

V této kapitole objasníme termín dobrovolnictví a termíny s ním spojené. Povíme si něco o situaci dobrovolnictví u nás a ve světě, dále seznámíme čtenáře se základním dělením dobrovolnické činnosti a s aktéry působícími v dobrovolnictví.

Nejprve bychom měli odlišit pojem dobrovolnictví od pojmů dobročinnost a dárcovství. Pojem dobročinnost je obvykle definován jako lidumilnost nebo pomoc sociálně slabým. Dobročinnost můžeme rozdělit na dvě formy, a těmi jsou právě dárcovství a dobrovolnictví. Dárcovství znamená poskytování peněžních i nepeněžních darů, a to buď přímo potřebným osobám, nebo prostřednictvím veřejných sbírek a nadací.<sup>3</sup>

Definice dobrovolnictví jsou různé. Matoušek definuje dobrovolnictví jako *„neplacenou a nekariérní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.“*<sup>4</sup>

Tošner a Sozanská chápou dobrovolnictví jako *„přirozený projev občanské zralosti, který přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích.“*<sup>5</sup>

Dále se dá dobrovolnictví definovat jako *„ochota člověka dát část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka, aniž by s příjemcem pomoci byl vázán přátelskými či jinými vazbami.“*<sup>6</sup>

V této práci bychom definovali dobrovolnictví jako jakoukoliv činnost, kterou vykonává osoba ve prospěch někoho jiného bez očekávání nějakého protiplnění.

---

<sup>3</sup> Tošner, J. a O. Sozanská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006, s. 36

<sup>4</sup> Matoušek, O. *Slovník sociální práce*, 2003, s. 55

<sup>5</sup> Tošner J. a O. Sozanská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006, s. 18

<sup>6</sup> Druhy dobrovolnictví. In. Dobrovolník.cz [online]. [cit. 30. 10. 2012]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>



## 2.1 Dobrovolnictví ve světě a u nás

Nyní se seznámíme se situací dobrovolnictví nejen v České republice, ale také v Americe a v některých státech Evropy.

Ve **Spojených státech a Kanadě** se rozšířilo dobrovolnictví natolik, že většina lidí cítí potřebu dělat něco pro druhé, přestože nejsou napojeni na žádnou konkrétní organizaci. Dobrovolnictví je zde přirozenou součástí života. Objevuje se jednak v organizacích sdružených kolem určitého typu činnosti (charity, sportovního klubu, atd.) a také jako forma pomoci v občanské komunitě. Tyto aktivity jsou v USA organizovány mimo jiné dobrovolnickými centry. Mezi hlavní činnosti dobrovolnických center patří propagace a podpora dobrovolnictví, organizace vlastních dobrovolnických programů, organizování seminářů, workshopů, atd. Dle Tošnera a Sozanské se v USA angažuje v dobrovolné činnosti 20% populace, v Kanadě pak 25%.<sup>7</sup>

Tradice evropského dobrovolnictví je spojena s prací církevních charitativních organizací v době rozvoje průmyslové výroby. Tento model tzv. zájmového dobrovolnictví byl v nedávné době, obdobně jako v Americe, doplněn o systém dobrovolnických center.<sup>8</sup>

Nejaktivnější zemí ve výměně dobrovolníků, zemí přijímající i vysílající, je **Německo**. Dobrovolníci zde působí např. při integraci přistěhovalců, při budování mezinárodních vazeb a jsou podporováni sítí jednoho sta dobrovolnických center. Zvláštní pozornost je zde věnována mládeži. Odlišná situace je ve **Francii**. Zde se nejčastěji setkáme s dobrovolníky v kulturní a sportovní oblasti. Tošner a Sozanská uvádí, že ve Francii pracuje v dobročinné péči pouze 13% dobrovolníků. Dlouhou tradici má dobrovolnictví ve **Velké Británii**. Vláda zde podporuje dobrovolnictví celou řadou aktivit, přičemž klade velký důraz na propagaci dobrovolnictví mezi mládeží. V 70. letech 20. století bylo založeno britské Dobrovolnické centrum. Vzájemná spolupráce nestátních organizací zde probíhá také přes internet, kde jsou prezentovány nabídky dobrovolnických příležitostí. Zemí s rozvinutým smyslem pro vzájemnou pomoc je **Nizozemsko**. Již v sedmdesátých letech minulého století začaly skupiny občanů zakládat vlastní svépomocné programy. Vláda připravovala právní

<sup>7</sup> Tošner J. a O. Sozanská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006

<sup>8</sup> Tošner J. a O. Sozanská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006

podmínky pro působení dobrovolníků a zároveň začala financovat vznik dobrovolnických center. Hlavní díl odpovědnosti za dobrovolnictví zde mají místní úřady a to umožňuje lepší propojení potřeb občanů.<sup>9</sup>

Počátky dobrovolnictví, tak jak ho chápeme dnes, můžeme v ČR pozorovat s nástupem liberální tržní ekonomiky přibližně od poloviny 19. století. V té době začaly v hojně míře vznikat spolky a instituce sdružující občany, kteří se věnovali dobrovolné práci ve prospěch obecné či národní komunity. Pro konec 19. století byl charakteristický odklon od náboženského poslání jako primárního motivu dobrovolnictví. Mnoho dobrovolných organizací vznikalo za účelem povznesení národního vědomí. Kromě národnostního akcentu se ve 20. století hojně objevuje akcent rasový a třídní. Velká změna v oblasti dobrovolné činnosti nastala v ČR s nástupem komunismu v roce 1948. Dobrovolná činnost byla zneužita k budování socialismu prostřednictvím ideologizace dobrovolné činnosti. Byly realizovány tzv. povinně dobrovolné akce. Dobrovolnictví tak v těchto letech získalo nálepku něčeho vnucovaného, čemu je lepší se vyhnout. Tato nálepka přetrvává v povědomí mnoha Čechů do dnes. Po roce 1989 se dobrovolnictví mohlo opět rozvíjet v plné šíři. Vznikalo mnoho nových organizací a spolků. Stát dobrovolnictví podporuje, což dokládá i přijetí zákona o dobrovolnické službě v roce 2002.<sup>10</sup>

## 2.2 Dělení dobrovolnictví

Dobrovolnictví se dá rozdělit podle různých hledisek. Nejčastěji se však dělí na vzájemně prospěšné a veřejně prospěšné.

### 2.2.1 Vzájemně prospěšné

Dobrovolnictví vzájemně prospěšné je jen těžko odlišitelné od sousedské výpomoci. Vyznačuje se spontánností a neočekáváním finanční odměny. Vyskytuje se obvykle v rámci komunity, sportovního klubu nebo fary.<sup>11</sup>

Dle Matouška jde o zájmové skupiny, které sdílejí své osobní zájmy.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Tošner, J. a O. Soznaská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006

<sup>10</sup> Broukal, P. *Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe)*, 2009

<sup>11</sup> Tošner, J. a O. Soznaská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006

<sup>12</sup> Matoušek, O. *Slovník sociální práce*, 2003

## 2.2.2 Veřejně prospěšné

Tento typ se vyskytuje v neziskových organizacích a organizují ho též dobrovolnická centra. Dobrovolník zpravidla spolupracuje s organizací, která mu nabídne příležitost k dobrovolné činnosti. Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se na ni mohl příjemce pomoci spolehnout. Veřejně prospěšné dobrovolnictví může být vykonáváno dlouhodobě nebo může jít o jednorázové akce.<sup>13</sup>

## 2.3 Aktéři v dobrovolnictví

V rámci dobrovolnictví rozlišujeme tři aktéry. Jedná se samozřejmě o samotného dobrovolníka, dále pak o vysílající a přijímající organizaci. Nyní si jejich role blíže vysvětlíme.

### 2.3.1 Vysílající organizace

Vysílající organizaci charakterizuje zákon jako „*právníckou osobu se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci.*“<sup>14</sup>

*Vysílající organizací mohou být občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církve, náboženské společnosti či regionální dobrovolnická centra.*<sup>15</sup>

### 2.3.2 Přijímající organizace

Přijímající organizaci vymezuje zákon jako „*osobu, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy.*“<sup>16</sup>

### 2.3.3 Dobrovolník

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě definuje osobu dobrovolníka takto: „*Dobrovolníkem může být fyzická osoba a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území ČR, b) starší 18 let, jde-li o výkon*

---

<sup>13</sup> Tošner, J. a O. Sozanská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006

<sup>14</sup> Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, §4, odst. 1

<sup>15</sup> Janíčková, R. a V. Zmeškalová. *Metodika práce s dobrovolníky*, 2011

<sup>16</sup> Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, §4, odst. 2

*dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnou službu.*<sup>17</sup>

Tošner a Sozanská definují dobrovolníka jako „člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí ve společnosti.“ Role dobrovolníka by měla být vymezena tak, aby se na ni příjemce pomoci mohl v dohodnutém rámci spolehnout.<sup>18</sup>

Dobrovolník je oprávněn vykonávat dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací.<sup>19</sup>

Dobrovolník má v akreditované organizaci na základě smlouvy zaručené postavení, je pojištěn proti vzniku škody na majetku či na zdraví, která by vznikla jemu osobně nebo kterou by mohl neúmyslně způsobit druhým osobám. Dobrovolník má právo na poskytnutí kvalitní průpravy k výkonu dobrovolnické činnosti. Dobrovolník je zároveň povinen dodržovat zákon o dobrovolnické službě a podmínky vyplývající ze smlouvy uzavřené s vysílající organizací.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup> Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, §3, odst. 1

<sup>18</sup> Tošner, J a O. Sozanská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006, s. 35

<sup>19</sup> Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

<sup>20</sup> Janíčková, R. a V. Zmeškalová. *Metodika práce s dobrovolníky*, 2011

### 3 Zrakové postižení

V této kapitole seznámíme čtenáře s definicí zrakového postižení a s jednotlivými druhy zrakových vad. Vzhledem k zaměření této práce uvádíme také zásady kontaktu se zrakově postiženým.

Nejprve bychom si měli objasnit, kdo je považován za zrakově postiženého. Z pohledu tyflopédie je považován za zrakově postiženého takový jedinec, který i při optimální korekci má v běžném životě problémy se získáváním a zpracováním informací prostřednictvím zraku. To znamená, že i při použití brýlí nebo po chirurgickém zákroku má problémy se čtením, orientací v prostoru, apod.<sup>21</sup>

Za osoby se zrakovým postižením tedy nelze považovat osoby, jež nosí brýle či kontaktní čočky, s nimi normálně vidí a nejsou tak omezováni v běžném životě. Tyto osoby jsou označovány jako lidé se zrakovou vadou lehčího stupně. V praxi je také stále ještě používán termín osoba se zbytky zraku. Tím je označována osoba s viděním v rozsahu těžké slabozrakosti až praktické slepoty (např. člověk, který dokáže rozlišit jen světlo a tmu).<sup>22</sup>

#### 3.1 Klasifikace zrakových vad

Závažnost zrakového postižení je nejčastěji klasifikována dle mezinárodní stupnice vydané organizací WHO (viz. Tab. 1). Při určování se používá tzv. vizus. To je hodnota zrakové ostrosti udávající poměr mezi největší vzdáleností v metrech, na kterou ještě postižený člověk zřetelně vidí, a vzdáleností, na kterou totéž vidí zdravé oko.<sup>23</sup>

Květoňová-Švecová pak rozděluje poruchy zraku následujícím způsobem:

- **ztráta zrakové ostrosti**

Osoba s touto vadou nevidí zřetelně, má potíže s rozeznáváním detailů. Zraková ostrost se měří pomocí Snellenových optotypů.

---

<sup>21</sup> Slowík J. *Speciální pedagogika*, 2007

<sup>22</sup> Schindler, R. a M. Pešák. [online]. *Kdo je zrakově postižený?* © 2002 - 2012 SONS ČR, [cit. 16. 10.2012]. Dostupné z: <<http://www.sons.cz/kdojezp.php>>.

<sup>23</sup> Slowík J. *Komunikace s lidmi s postižením*, 2010

- **postižení šíře zorného pole**  
Postižení zorného pole je dvojího druhu. V prvním případě jde o výpadek centra zrakového pole, osoba nevidí přímo před sebe. V druhém případě jde o výpadek periferního vidění.
- **okulomotorické problémy**  
Jedná se o vadnou koordinaci pohybu očí. Člověk má potíže při uchopování předmětů a s přesně mířenými pohyby. Mohou se objevit i trhavé mimovolní pohyby očí.
- **potíže se zpracováním zrakových informací**  
Objevuje se u lidí s poškozením zrakových center v mozkové kůře. Mají problémy se zpracováním zrakových informací, přestože není poškozena sítnice ani zrakový nerv.
- **poruchy barvocitu<sup>24</sup>**

**Tabulka č. 1:** Klasifikace zrakového postižení podle WHO

1	<b>Střední slabozrakost</b> zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/18 (0,30) – minimum rovné nebo lepší než 6/60 (0,10); 3/10 – 1/10, kategorie zrakového postižení 1
2	<b>Silná slabozrakost</b> zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/60 (0,10) – minimum rovné nebo lepší než 3/60 (0,05); 1/10 – 10/20, kategorie zrakového postižení 2
3	<b>Těžce slabý zrak</b> a) zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 3/60 (0,05) – minimum rovné nebo lepší než 1/60 (0,02); 1/20 – 1/50, kategorie zrakového postižení 3 b) koncentrické zúžení zorného pole obou očí pod 20 stupňů, nebo jediného funkčně zdatného oka pod 45 stupňů
4	<b>Praktická nevidomost</b> zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí 1/60 (0,02), 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena, kategorie zrakového postižení 4
5	<b>Úplná nevidomost</b> ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí, kategorie zrakového postižení 5

*Zdroj: Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů - desátá revize (MKN-10), vydal Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR*

<sup>24</sup> Květoňová-Švecová L. *Oftalmopedie*, 2000

### 3.2 Zásady kontaktu se zrakově postiženým

Lidé často, když potkají nevidomého na ulici, nevědí, jak se k němu chovat, jak mu pomoci. Proto považujeme za vhodné seznámit čtenáře s několika hlavními zásadami kontaktu se zrakově postiženým. Tyto zásady musí samozřejmě znát i dobrovolníci TyfloCentra a jsou nuceni se jimi v praxi řídit.

- Při kontaktu je nutné jednat zcela přirozeně, není vhodné dávat najevo soucit.
- První kontakt je vždy na nás. Zrakově postiženého tedy oslovíme, připojíme i jeho jméno, aby bylo jasné, že pozdrav patří jemu. Je vhodné se také představit, není vždy jisté, že nás nevidomý pozná po hlase.
- Není nutné se vyhýbat popisu barev ani výrazům spojeným se zrakovým vnímáním, jako jsou např. „uvidíme se“ nebo „podívej se“. Zrakově postižení tyto výrazy sami běžně používají.
- Při popisu okolního prostředí se vyhýbáme používání slov, jako jsou „támhle“ a „toto“. Nahradíme je vhodnějšími výrazy „napravo“ či „pět kroků před námi“ a tak pod.
- Při doprovázení nevidomého je nutné ho upozornit na nerovnosti povrchu a překážky v okolí (obrubníky, schody, lešení, atd.). V případě schodů a obrubníků je nutné uvádět také jejich směr (schody nahoru, schody dolů).
- Při nástupu do dopravních prostředků jde průvodce vždy první. Při usazování nikdy netlačíme nevidomého do sedadla, pouze položíme jeho ruku na opěradlo.
- Pokud opouštíme místnost, nevidomého na to vždy upozorníme. V hlučnějším prostředí nemusí náš odchod sám zaregistrovat.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Van Dyck, H. *Ne tak, ale tak*, 1996

## 4 Organizace využívající práce dobrovolníků v práci se zrakově postiženými

V této kapitole se zaměříme na organizace, které využívají práce dobrovolníků při práci s osobami se zrakovým postižením. Seznámíme čtenáře nejen s posláním jednotlivých organizací, ale především také s prací dobrovolníků v těchto organizacích. Pro určení těchto organizací jsme vycházeli ze seznamu akreditovaných projektů vysílajících organizací v oblasti dobrovolnické služby, který je dostupný na stránkách Ministerstva vnitra ČR.

### 4.1 Okamžik, o. s.

*„Posláním občanského sdružení Okamžik je podporovat plnohodnotný a samostatný život lidí se zrakovým postižením a propojovat ho se světem lidí bez postižení prostřednictvím sociálních služeb, dobrovolných, kulturních, osvětových a vzdělávacích aktivit.“<sup>26</sup>*

Zájemce o dobrovolnictví v občanském sdružení Okamžik musí nejprve absolvovat výcvik dobrovolníka. Ten se skládá ze dvou částí, z nichž každá trvá tři hodiny. První část je zaměřená na zrakové postižení a jeho důsledky pro život, dobrovolníci jsou zároveň seznámeni se zásadami kontaktu s nevidomým. Druhá část je praktický nácvik doprovázení nevidomého v terénu. Výcvik dobrovolníka je zakončen zkušebním doprovodem nevidomého lektora. Pokud zájemce zkušební doprovod úspěšně zvládne, je s ním následně podepsána smlouva o výkonu dobrovolnické činnosti.<sup>27</sup>

Dobrovolníci mohou v organizaci Okamžik vykonávat jednorázové doprovody podle objednávek klientů. Nebo se mohou účastnit dlouhodobé spolupráce dvojice. Ta spočívá v pravidelné spolupráci jednoho dobrovolníka s jedním klientem, při které dobrovolník napomáhá klientovi při realizaci volnočasových aktivit, při činnostech souvisejících se studiem či zaměstnáním klienta nebo při zabezpečování běžných záležitostí. Dobrovolníci mohou být dále vysláni do jiné přijímající organizace, se kterou Okamžik spolupracuje.

<sup>26</sup> Výroční zpráva občanského sdružení Okamžik, 2011, s. 1 In. [www.okamzik.cz](http://www.okamzik.cz) [online]. [cit. 28. 1. 2013]. Dostupné z: [http://www.okamzik.cz/view/okamzik/O\\_nas/vyrocnizpravy/vz\\_okamzik\\_2011.pdf](http://www.okamzik.cz/view/okamzik/O_nas/vyrocnizpravy/vz_okamzik_2011.pdf)

<sup>27</sup> Jak se stát dobrovolníkem In. [www.okamzik.cz](http://www.okamzik.cz) [online]. [cit. 28. 1. 2013]. Dostupné z: [http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov\\_centrum/pro\\_dobrovolniky.html](http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov_centrum/pro_dobrovolniky.html)



Jsou jimi např. Klub červenobílé hole nebo LORM – společnost pro hluchoslepe.<sup>28</sup>

## 4.2 Organizace nevidomých, o. s.

Organizace nevidomých je občanské sdružení, jehož hlavním posláním je „*naučit osoby těžce zrakově postižené žít, pracovat a psychicky se vyrovnat se svým handicapem*“.<sup>29</sup>

Organizace nevidomých provozuje pět středisek, a to v Praze, Jihlavě, Znojmě, Brně a Jeseníku. V rámci jednotlivých středisek jsou poskytovány poradenské služby, asistenční služba, průvodcovská a předčitatelská služba a podpora pracovního uplatnění. Dobrovolníci v organizaci působí především v rámci asistenční služby (tzn. doprovod, předčítání, nákup, úklid apod.), průvodcovské služby a při realizaci volnočasových aktivit.<sup>30</sup>

## 4.3 SONS ČR, o. s.

Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky je občanské sdružení založené roku 1996 sloučením dvou celostátně působících občanských sdružení občanů s těžkým zrakovým postižením, a to České unie nevidomých a slabozrakých a Společnosti nevidomých a slabozrakých v ČR. Posláním této organizace je „*sdužovat a hájit zájmy nevidomých a jinak těžce zrakově postižených občanů a poskytovat konkrétní služby vedoucí k integraci takto postižených občanů do společnosti*“.<sup>31</sup>

SONS ČR má u Ministerstva vnitra akreditovaný projekt „Dobrovolná pomoc lidem se zrakovým postižením“. Projekt má za úkol podporovat rozvoj osobního, sociálního a kulturního potenciálu nevidomých a slabozrakých. Dobrovolníci pomáhají zrakově postiženým především při volnočasových aktivitách. SONS ČR zároveň spolupracuje jakožto vysílající organizace se

---

<sup>28</sup> Jak dobrovolníci pomáhají nevidomým. In. [www.okamzik.cz](http://www.okamzik.cz) [online]. [cit. 28. 1. 2013]. Dostupné z: [http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov\\_centrum/pro\\_dobrovolniki/jak\\_dobrovolnici\\_pomahaji.html](http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov_centrum/pro_dobrovolniki/jak_dobrovolnici_pomahaji.html)

<sup>29</sup> Organizace nevidomých, Výroční zpráva o činnosti a hospodaření občanského sdružení společnosti, 2010, s. 4. Dostupné z: <http://www.organizacenevidomych.cz/vyrocnizpravy/>

<sup>30</sup> Organizace nevidomých, Výroční zpráva o činnosti a hospodaření občanského sdružení společnosti, 2010 Dostupné z: <http://www.organizacenevidomych.cz/vyrocnizpravy/>

<sup>31</sup> SONS ČR, Výroční zpráva 2011, s. 6, Dostupné z: <http://www.sons.cz/docs/index.php>

třemi krajskými TyfloCentry – v Plzni, Olomouci a Jihlavě.<sup>32</sup> Školení a působení dobrovolníků realizují tyto TyfloCentra dle jednotné metodiky. Blíže se s nimi seznámíme v další kapitole věnované plzeňskému TyfloCentru.

#### **4.4 TyfloCentrum Brno, o. p. s.**

TyfloCentrum Brno je obecně prospěšná společnost, která byla založena SONS ČR. Má však samostatnou právní subjektivitu a působí zcela nezávisle.

Jeho posláním je *„pomáhat nevidomým a slabozrakým lidem překonávat důsledky těžkého zrakového postižení a zvyšovat kvalitu jejich života“* Služby poskytuje prostřednictvím pěti středisek, ta mají sídla v Brně, Břeclavi, Vyškově, Znojmě a Moravském Krumlově.<sup>33</sup>

Brněnské TyfloCentrum má akreditovaný program „Podaná ruka na cestě tmou“. Dobrovolníky využívá především při průvodcovské službě (doprovod klienta, výlety, apod.), předčitatelské službě a výpomoci při dalších aktivitách pro klienty či drobné výpomoci organizaci.<sup>34</sup>

#### **4.5 TyfloCentrum Pardubice, o. p. s.**

TyfloCentrum Pardubice je stejně jako to brněnské obecně prospěšnou společností založenou organizací SONS ČR. Jeho posláním je *„poskytovat sociální služby pro osoby s těžkým zrakovým postižením – nevidomé a slabozraké, a osoby s jiným zdravotním, zejména kombinovaným postižením, které vedou k jejich integraci do společnosti, k jejich osobnímu rozvoji a větší míře seberealizace“*. Služeb je možno využít ve střediscích v Pardubicích, v Chrudimi a ve Vysokém Mýtě.<sup>35</sup>

Úkolem dobrovolníků je zde především pomoci osobám se zrakovým postižením při realizaci volnočasových aktivit, doprovází je na společenské a kulturní akce apod.

---

<sup>32</sup> Ministerstvo vnitra, Seznam akreditovaných projektů, 2007, Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seznam-akreditovanych-projektu.aspx>

<sup>33</sup> TyfloCentrum Brno, o.p.s., Poslání společnosti, In. [www.centrumpronevidome.cz](http://www.centrumpronevidome.cz) [online].[cit. 8. 3. 2013]. Dostupné z: <http://www.centrumpronevidome.cz/o-nas#poslani>

<sup>34</sup> Ministerstvo vnitra, Seznam akreditovaných projektů, 2009, Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seznam-akreditovanych-projektu.aspx>

<sup>35</sup> TyfloCentrum Pardubice, o. p. s., Poslání společnosti, In. [www.tcpce.cz](http://www.tcpce.cz) [online].[cit. 8. 3. 2013]. Dostupné z: <http://www.tcpce.cz/kdojsme.html>

## 5 TyfloCentrum Plzeň o. p. s.

*„Základ slova pochází z řeckého TYFLOS – slepý. TyfloCentrum představuje místo, kde se schází nevidomí a slabozrací lidé a kde nacházejí pomoc při svém nelehkém údělu.“<sup>36</sup>*

Posláním organizace je poskytování sociálních služeb s cílem podpořit samostatnost, nezávislost a společenské uplatnění zrakově postižených osob.<sup>37</sup>

### 5.1 Historie

TyfloCentrum Plzeň, o. p. s. bylo založeno Sjednocenou organizací nevidomých a slabozrakých ČR (dále jen SONS ČR) v roce 2000 s cílem vytvořit podmínky pro založení denního centra pro nevidomé a slabozraké občany plzeňského regionu. Datum založení společnosti již neumožnilo podat včas žádost o poskytnutí státní dotace na Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), a tak společnost v roce 2001 fungovala pouze na bázi dobrovolnické činnosti. Vlastní činnost společnosti se začala vyvíjet až v roce 2002. V roce 2003 byly poskytované služby rozšířené o psychologické poradenství. Činnost TyfloCentra byla financována finančními prostředky nejen z MPSV, ale i z Plzeňského kraje, Města Plzně nebo Nadačního fondu pro sociální aktivity občanů města Plzně. V dalších letech se TyfloCentrum zaměřilo především na volnočasové, vzdělávací a sportovní aktivity. V roce 2006 došlo ke změně sídla, TyfloCentrum se přestěhovalo do Tomanovy ulice. Na stejné adrese sídlí i Tyfloservis a tak mohly obě organizace lépe spolupracovat. Dále se TyfloCentrum snažilo o rozvoj pracovního uplatnění svých klientů. Zapojilo se do projektu „Integrace nevidomých a zrakově postižených na trh práce v Plzeňském kraji“. V rámci projektu bylo poskytováno individuální poradenství, vzdělávací kurzy a osobní asistence na pracovišti. V roce 2007 si TyfloCentrum registrovalo dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách následující služby: sociální poradenství, průvodcovské a předčitatelské služby, sociálně aktivizační služby a výuku na náročných kompenzačních pomůckách. Též zaměstnanci pracovali na tvorbě pravidel pro poskytování služeb. V roce 2008 došlo k zavedení pravidelné supervize a nového systému hodnocení kvality

---

<sup>36</sup> TyfloCentrum, Historie. In. [www.tyflocentrum.cz](http://www.tyflocentrum.cz) [online].[cit. 3. 12. 2012]. Dostupné z: <http://www.tyflocentrum.cz/historie.php>

<sup>37</sup> Výroční zpráva TyfloCentra Plzeň, o. p. s., 2011

služeb ze strany klientů pomocí dotazníkové metody. V témže roce došlo také k výraznému nárůstu poptávky po dobrovolnících ze strany klientů. TyfloCentrum proto organizovalo nábor dobrovolníků. V roce 2009 došlo ke zvýšení počtu realizovaných vzdělávacích a volnočasových aktivit, ke konci tohoto roku jich bylo 14. Pozornost byla věnována také dalšímu vzdělávání pracovníků. Velkou změnu přinesla ke konci roku 2010 společná tříletá účast TyfloCentra a Tyfloservisu na Individuálním projektu Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji financovaném Evropskou unií. Po dobu zapojení do projektu jsou všechny služby sociální rehabilitace poskytovány bezplatně.<sup>38</sup>

## **5.2 Poskytované služby**

Plzeňské TyfloCentrum poskytuje služby průvodcovské a předčitatelské, odborné sociální poradenství, sociálně aktivizační služby a služby sociální rehabilitace. Nyní se na jednotlivé služby zaměříme blíže.

### **5.2.1 Průvodcovské a předčitatelské služby**

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou dle Matouška „*určeny lidem, jejichž schopnosti v oblasti komunikace a orientace snížilo zdravotní postižení.*“<sup>39</sup>

Průvodcovské a předčitatelské služby poskytuje TyfloCentrum osobám se zrakovým nebo kombinovaným postižením starším 15 let. U průvodcovské služby jde o zajištění doprovodu klienta tam, kam potřebuje (na nákup, k lékaři, atd.). Předčitatelské služby jsou vykonávány buď v prostorách TyfloCentra nebo v klientově domácím prostředí. Jedná se o předčítání knih, dopisů a jiných dokumentů. Tyto služby jsou zpoplatněné, a to 50Kč/hodinu.<sup>40</sup>

### **5.2.2 Sociální rehabilitace**

Služby sociální rehabilitace jsou poskytovány osobám se zrakovým a kombinovaným postižením od 9 let. Jedná se o výuku na počítačích se speciálními programy. Pro slabozraké uživatele je určen zvětšovací software – digitální zvětšovací televizní lupa. Pro nevidomé uživatele pak digitální čtecí přístroj pro nevidomé s hlasovým výstupem. Kurz je ukončen závěrečnou

---

<sup>38</sup> TyfloCentrum, Výroční zpráva 2003 - 2011

<sup>39</sup> Matoušek O. *Sociální služby*, 2007, s. 98

<sup>40</sup> Hynková A. *Katalog sociálních služeb*, 2011

zkouškou a úspěšný absolvent obdrží „doklad o ukončení kurzu“. Služby sociální rehabilitace jsou nyní poskytovány zdarma díky zapojení TyfloCentra do projektu Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji financovaném Evropskou unií.<sup>41</sup>

### **5.2.3 Sociálně aktivizační služby**

Sociálně aktivizační služby jsou určeny pro osoby se zrakovým nebo kombinovaným postižením, jejich přátelům a rodinným příslušníkům. Jedná se o volnočasové a vzdělávací aktivity, které probíhají pravidelně každý týden v prostorách TyfloCentra i mimo ně. Uživatelé se mohou účastnit například výuky anglického nebo německého jazyka, simulované zvukové střelby, ručních prací, procvičování Braillova písma nebo bowlingu. Sociálně aktivizační služby jsou poskytovány bezplatně.<sup>42</sup>

### **5.2.4 Odborné sociální poradenství**

Odborné sociální poradenství je poskytováno osobám se zrakovým postižením, ale také lidem bez postižení. Cílem je zprostředkovat uživatelům kvalifikované rady a informace v oblastech specializovaných na zrakové postižení, pomoci se uživatelům orientovat v kompenzačních pomůckách a sociálních dávkách pro zrakově postižené a odkázat na jiné instituce či služby.<sup>43</sup>

## **5.3 Dobrovolníci TyfloCentra Plzeň, o. p. s.**

Dobrovolníkem TyfloCentra se může stát jakákoliv osoba starší 18 let, která má čistý trestní rejstřík. Zájemce musí však nejprve vyplnit vstupní dotazník, projít úvodním školením a podepsat Smlouvu o výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby.

### **5.3.1 Možnosti působení dobrovolníků**

Dobrovolníci se mohou v TyfloCentru zapojit do následujících činností: průvodcovská služba, předčitatelská služba, jeden na jednoho, skupinové volnočasové aktivity, prezentační činnost, fundraising.

Dobrovolník se může zapojit pouze do jedné nebo do více z výše uvedených činností.

---

<sup>41</sup> Hynková, A., *Katalog sociálních služeb*, 2011

<sup>42</sup> Hynková, A., *Katalog sociálních služeb*, 2011

<sup>43</sup> Hynková, A., *Katalog sociálních služeb*, 2011

**Průvodcovská a předčitatelská služba** patří mezi standardní služby poskytované pracovníky TyfloCentra, pokud je však poskytována dobrovolníky, je pro účastníky bezplatná. Jde o doprovod účastníka tam, kam potřebuje nebo o předčítání knih, dopisů apod.

V případě, že se dobrovolník zapojí do činnosti **jeden na jednoho**, dostane přiděleného klienta, se kterým tráví společně čas. Náplň schůzek je pak na vzájemné domluvě dobrovolníka a účastníka.

Dále se dobrovolník může zapojit do **skupinových volnočasových aktivit** realizovaných v TyfloCentru (společenské hry, relaxační cvičení, klub ručních prací, atd.), popřípadě může dobrovolník založit vlastní klub, který povede.

V případě zapojení do **prezentační činnosti** je úkolem dobrovolníka prezentovat svoji činnost v TyfloCentru širší veřejnosti. Jedná se například o přednášky na školách.

**Fundraising** znamená shánění finančních prostředků na činnost TyfloCentra. Jedná se především o zapojení se do veřejných sbírek a oslovování potencionálních dárců.<sup>44</sup>

### 5.3.2 Koordinátor dobrovolníků

Koordinátor dobrovolníků je důležitou postavou dobrovolnictví. Koordinátor vede dobrovolníky, hodnotí jejich činnost a řeší vzniklé problémy. Jeho úkolem je z různorodé skupiny osob vytvořit jeden celek dobrovolníků. Koordinátor by měl vykonávat svoji činnost na základě upřímných a otevřených vztahů s dobrovolníky. Koordinátor by měl mít absolvovaný výcvik v dobrovolnickém managementu a zároveň mít možnost pravidelné supervize své činnosti.<sup>45</sup>

Práci koordinátora dobrovolníků zastává v plzeňském TyfloCentru jedna ze sociálních pracovnic. Mezi její povinnosti patří nábor a školení dobrovolníků, uzavírá smlouvy s dobrovolníky. Dále pečuje o dobrovolníky, tzn., že je s nimi v kontaktu, řeší jejich problémy a odpovídá na případné dotazy. Zároveň zodpovídá za vykazování činnosti dobrovolníků a vede intervize.

---

<sup>44</sup> TyfloCentrum Plzeň. *Metodika školení dobrovolníků*, 2008

<sup>45</sup> Tošner, J. a O. Sozanská. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*, 2006

### 5.3.3 Školení dobrovolníků

Každý zájemce o vykonávání dobrovolné služby v TyfloCentru musí nejprve projít úvodním zaškolením, které provádí koordinátor. Školení trvá osm hodin. Na úvod školení jsou zájemci informováni o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a o požární ochraně. Dále získají informace o Dobrovolnickém programu a o službách TyfloCentra Plzeň, o. p. s. a Tyfloservisu Plzeň, o. p. s. Nejdůležitější částí školení je průvodcování osob se zrakovým postižením. To se skládá z části teoretické a části praktické. Teoretická část je tvořena přednáškou a videoprojekcí. Praktickou část tvoří průvodcování v terénu, při kterém si zájemce o dobrovolnictví vyzkouší jak roli průvodce, tak i roli nevidomého. Poslední část je zaměřena na kompenzační pomůcky pro osoby se zrakovým postižením.<sup>46</sup>

### 5.3.4 Struktura dobrovolníků

V TyfloCentru na počátku roku 2013 působilo aktivně 8 dobrovolníků. Za aktivního dobrovolníka považujeme pro účely této práce, takového dobrovolníka, který vykazuje každý měsíc nějakou činnost.

Podle pohlaví převládají mezi dobrovolníky plzeňského TyfloCentra ženy, působí jich zde 6, muži pouze 2.

V TyfloCentru působí nejvíce dobrovolníků mladšího věku, tedy osob do 35 let, celkem 6. Dále se v TyfloCentru aktivně zapojují dva dobrovolníci středního věku, tedy ve věku od 35 do 65 let. Dobrovolníci důchodového věku zde nepůsobí.

Dle nejvyššího dosaženého vzdělání převládají mezi dobrovolníky TyfloCentra absolventi středních škol, dva z dobrovolníků mají ukončené vysokoškolské vzdělání.

Jak jsme již výše uvedli, dobrovolníci se mohou v TyfloCentru zapojit do jedné nebo vícero činností, kterými jsou průvodcovská služba, předčitatelská služba, jeden na jednoho, skupinové volnočasové aktivity, prezentační činnost a fundraising. Více než polovina z celkového počtu dobrovolníků se zapojuje do většího počtu činností. Nejvíce se jich angažuje v aktivitě jeden na jednoho a

---

<sup>46</sup> TyfloCentrum Plzeň. *Metodika školení dobrovolníků*, 2008

ve skupinových volnočasových aktivitách. Žádný z dobrovolníků se však nezapojuje do fundraisingu.

#### **5.4 Uživatelé TyfloCentra Plzeň, o. p. s.**

V předchozích kapitolách jsme si již vymezili, kdo se může stát uživatelem jednotlivých služeb poskytovaných TyfloCentrem. Nyní se blíže podíváme na uživatele, kteří v rámci Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. využívají služeb dobrovolníků.

Uživatelé Dobrovolnického programu plzeňského TyfloCentra mohou využít služeb dobrovolníků v rámci průvodcovské a předčitatelské služby, činnosti jeden na jednoho či skupinových volnočasových aktivit.

Služeb dobrovolníků se v TyfloCentru Plzeň, o. p. s. rozhodlo využít 15 osob, z toho 4 muži a 11 žen. Dle klasifikace zrakového postižení WHO byla u 7 osob diagnostikována úplná nevidomost, u 8 praktická nevidomost a všichni jsou držiteli průkazu ZTP/P. Všechny osoby jsou středního či důchodového věku, nejmladšímu je 41 let, nejstaršímu 88. Z celkového počtu 15 osob má 10 osob přiděleného dobrovolníka, 5 osob na přidělení vhodného dobrovolníka teprve čeká. Z těchto deseti osob, které aktivně využívají práce dobrovolníků, se jich nejvíce zapojuje do činnosti jeden na jednoho, celkem 8 osob.



## 6 Metodologie výzkumného šetření

Tato kapitola se věnuje metodologii výzkumného šetření. Seznamuje čtenáře s výzkumným souborem, s výzkumnými cíly, s použitou výzkumnou strategií, s operacionalizací výzkumného problému a také s prostředím sběru dat.

### 6.1 Vymezení výzkumné strategie

Pro potřeby této práce jsme zvolili kvalitativní výzkumnou strategii. Při hodnocení sociálních programů se kvalitativní výzkum uplatňuje především tam, kde je žádoucí posoudit proces poskytování programu.<sup>47</sup>

Jako typ kvalitativního výzkumného šetření jsme zvolili evaluaci. Evaluace zahrnuje v zásadě všechny obecně známé metody a techniky sociálně-vědeckých výzkumů. To, co ji odlišuje, je otázka jejího smyslu. Evaluace je vedena se záměrem určit hodnotu nebo dopad programu, intervence nebo služby.<sup>48</sup>

V evaluačním výzkumu je důležitá role výzkumníka. Evaluátor může být externí nebo interní. Externí evaluátor je externí konzultant, který vede evaluaci pro poskytující organizaci. Oproti tomu interní evaluátor je zaměstnanec organizace.<sup>49</sup> V našem případě se jedná o evaluátora interního, přestože se nejedná o zaměstnance, výzkumník je však zároveň dobrovolníkem v organizaci, ve které evaluaci provádí.

Výhodou interního evaluátora je to, že je seznámen s historií, hodnotami a kulturou organizace. Jeho nevýhodou pak může být to, že nemusí mít zkušenosti s velkou šíří evaluačních metod, může mít skryté zájmy na určitých výsledcích, může být negativně ovlivněn historií a znalostí organizačních hodnot či vlastním pohledem na management.<sup>50</sup> K výzkumnému šetření se proto autorka práce snažila přistupovat nezaujatě.

---

<sup>47</sup> Matoušek, O. *Slovník sociální práce*, 2003

<sup>48</sup> Smutek, M. *Evaluace sociálních programů*, 2005

<sup>49</sup> Smutek, M. *Evaluace sociálních programů*, 2005

<sup>50</sup> Smutek, M. *Evaluace sociálních programů*, 2005

## **6.2 Vymezení výzkumného souboru**

Vzhledem ke zkoumané problematice, kterou se tato bakalářská práce zabývá, považujeme za důležité, aby respondenty byli přímí účastníci Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. Jedná se tedy o uživatele služeb a dobrovolníky.

Výzkumný soubor byl tvořen 5 uživateli služeb a 6 dobrovolníky, kteří s uživateli pracují. Respondenty byli ti uživatelé služeb a dobrovolníci, kteří se v roce 2012 účastnili Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s., v rámci kterého jsou poskytovány průvodcovské a předčitatelské služby a sociálně aktivizační služby osobám se zrakovým postižením. Zároveň tito respondenti souhlasili s výzkumem.

### **6.2.1 Dobrovolníci**

V rámci výzkumného šetření jsme oslovili všechny aktivní dobrovolníky. S poskytnutím rozhovoru souhlasilo 6 dobrovolníků. Jednalo se o 4 ženy a 2 muže. 5 dobrovolníků se v rámci Dobrovolnického programu v TyfloCentru zapojuje do činnosti jeden na jednoho, 1 dobrovolník vede kurzy a volnočasové kluby pro klienty. Vzhledem k malému počtu dobrovolníků v organizaci, považovala autorka práce za důležité zahrnout do výzkumného šetření i sebe. Autorka se snažila být objektivní a nezaujatá.

### **6.2.2 Uživatelé**

Služeb dobrovolníků využívá v plzeňském TyfloCentru 10 uživatelů. Z celkového počtu však souhlasilo s poskytnutím rozhovoru pouze 5 uživatelů. Jednalo se o 2 muže a 3 ženy. 3 z těchto uživatelů využívají služeb dobrovolníka v rámci činnosti jeden na jednoho, další 2 se účastní kurzů a volnočasových klubů vedených dobrovolníky.

## **6.3 Vymezení výzkumných metod**

Ke sběru dat jsme využili metody polostrukturovaného rozhovoru, jehož výhodou spatřujeme v tom, že výzkumník má předem připravené otázky, na něž se ptá, ale může je v průběhu rozhovoru obměňovat či doplňovat dle dané situace.

Polostrukturovaný rozhovor spojuje výhody a minimalizuje nevýhody volného a strukturovaného rozhovoru. Jistá volnost je vhodná k vytvoření přirozenějšího kontaktu tazatele s respondentem. Na druhou stranu jistá míra formalizace usnadňuje utřídění údajů a jejich vzájemné porovnávání.<sup>51</sup>

Dle Hendla je důležité věnovat pozornost začátku a konci rozhovoru. Na začátku je důležité prolomit případné psychické bariéry a zajistit souhlas se zaznamenáním rozhovoru. Na konci rozhovoru je možné získat ještě důležité informace.<sup>52</sup>

Využívali jsme otevřených otázek a polouzavřených otázek s využitím Liketovy škály. Likertova škála je jednou z nejspolehlivějších technik měření postojů. Zakládá se na výrocích, u kterých je vždy stanovena pětibodová škála možných odpovědí, sahající od zcela souhlasné, přes neutrální až po zcela nesouhlasnou.<sup>53</sup>

#### **6.4 Operacionalizace výzkumného problému a cílů práce**

Výzkumná pozornost je věnována Dobrovolnickému programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. Především jsme chtěli zjistit, jak uživatelé a dobrovolníci program hodnotí, a proto jsme si jako hlavní výzkumný cíl určili: „*prostřednictvím analýzy Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. zjistit, jak uživatelé služby a dobrovolníci nahlíží na fungování programu*“ a vymezili jsme si dílčí oblasti zkoumání, ze kterých jsme poté vyvodili dílčí cíle práce. Jednalo se o tyto:

- výzkumná oblast „seznámení s programem“
- výzkumná oblast „průběh programu“
- výzkumná oblast „podpora ze strany organizace“

V oblasti „**seznámení s programem**“ jsme se snažili zmapovat, do jaké míry byli uživatelé a dobrovolníci seznámeni s programem a zda se jim dostalo všech, pro ně důležitých, informací. Z této oblasti jsme si určili dílčí cíl, a to

---

<sup>51</sup> Reichel, J., *Kapitoly z metodologie sociálních výzkumů*, 2009

<sup>52</sup> Hendl, J., *Kvalitativní výzkum*, 2005

<sup>53</sup> Hayes, N., *Základy sociální psychologie*, 2007

„zjistit, jak dobrovolníci a uživatelé hodnotí seznámením s programem“. K této oblasti byly dobrovolníkům kladeny následující otázky:

- Co Vás vedlo k tomu, stát se dobrovolníkem v TyfloCentru?
- Vyhovoval Vám průběh školení? Do jaké míry?
- Co jste při školení nejvíce ocenili?
- Postrádali jste při školení nějaké informace? Pokud ano, jaké?
- Bylo Vám umožněno vybrat si uživatele, se kterým se budete scházet? Pokud ne, uvítali byste tuto možnost?

Uživatelům byly k této oblasti kladeny tyto otázky?

- Jak jste se dozvěděli o Dobrovolnickém programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s.?
- Co Vás vedlo k tomu využít služeb dobrovolníka?
- Jak probíhalo seznámení s dobrovolnickým programem? Získali jste potřebné informace?
- Bylo Vám umožněno vybrat si dobrovolníka, se kterým se budete scházet? Pokud ne, uvítali byste tuto možnost?

V oblasti „**průběh programu**“ jsme se zaměřili na průběh programu a na komunikaci mezi dobrovolníkem a uživatelem. Jako dílčí cíl vycházející z této oblasti jsme si pak určili „zjistit, jak dobrovolníci a uživatelé hodnotí průběh programu“. Tuto oblast jsme rozdělili na dvě podoblasti, a to na společné schůzky a vzájemný vztah. K této oblasti byly formou rozhovoru kladeny respondentům tyto otázky:

- společné schůzky
  - Jak často se s dobrovolníkem/uživatelem scházíte?
  - Jak probíhá domlouvání společných schůzek?
  - Co je obvykle náplní schůzek?
  - Jak jste s průběhem schůzek spokojen/a? Do jaké míry?
- vzájemný vztah
  - Jak byste popsal/a Váš vztah s dobrovolníkem/uživatelem?

Prostřednictvím oblasti „**podpora ze strany organizace**“ jsme se snažili zmapovat, jak dobrovolníkům vyhovuje podpora ze strany TyfloCentra a jak na ni nahlízejí uživatelé. Jako dílčí cíl jsme si zde zvolili „*zjistit, jak dobrovolníci a uživatelé hodnotí podporu dobrovolníků ze strany TyfloCentra*“. V této oblasti byly dobrovolníkům kladeny tyto otázky.

- Co pro Vás jako pro dobrovolníka dělá TyfloCentrum?
- Uvítali byste ze strany TyfloCentra nějaké další aktivity? V případě, že ano, uveďte jaké?

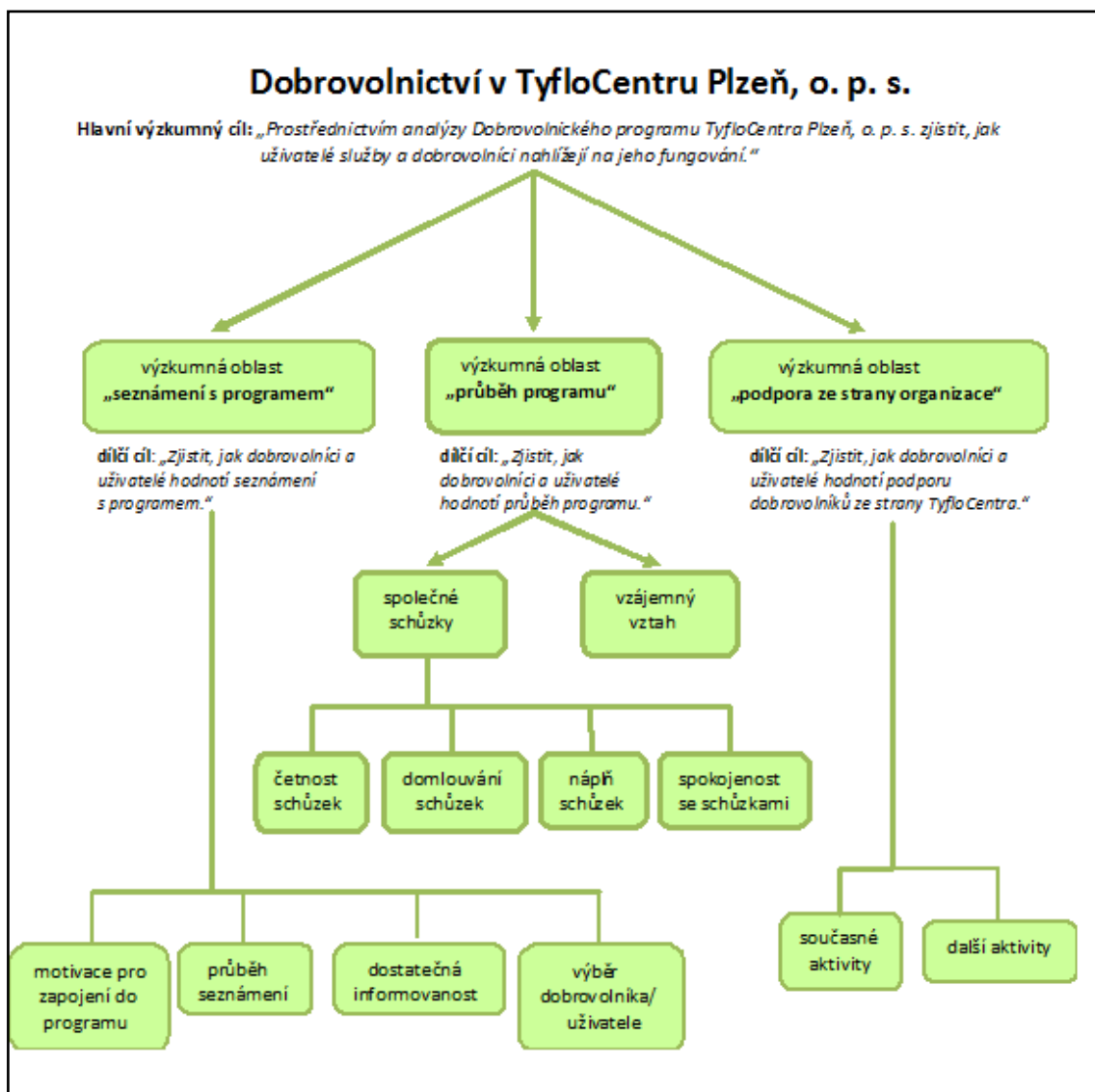
Uživatelům byly kladeny následující otázky:

- Víte, co pro dobrovolníky dělá TyfloCentrum?
- Jaké další aktivity by pro dobrovolníky mohlo TyfloCentrum ještě dělat?

Jako cíl, který bude možno aplikovat do praxe, jsme si určili „*vymezit klady a záporny Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. z pohledu uživatelů a dobrovolníků a pokusit se nalézt možnosti, jak zlepšit jeho fungování*“. Při tom bylo využito těchto otázek:

- Jaké klady jste na Dobrovolnickém programu shledali?
- Jaké záporny jste na Dobrovolnickém programu shledali?
- Máte nějaká doporučení, jak program zlepšit?

Schéma č. 1 Operacionalizace výzkumného problému a cílů práce



Zdroj: Vlastní analýza 2013

## 6.5 Prostředí a sběr dat

Sběr dat byl prováděn v březnu 2013. Celkem se uskutečnilo 10 rozhovorů s dobrovolníky a uživateli. Dle původního plánu se mělo uskutečnit 11 rozhovorů, jedna z dobrovolnic však onemocněla, a tak se výzkumný soubor zmenšil na deset respondentů.

Výběr prostředí pro uskutečnění výzkumného šetření byl ponechán na samotných respondentech. Většina rozhovorů se tak konala v prostorách TyfloCentra Plzeň, o. p. s., celkem 8. Prostory TyfloCentra byly dle našeho názoru pro konání rozhovorů vhodné, poskytovaly soukromí a zároveň klidnou a příjemnou atmosféru. Jeden rozhovor se konal v kavárně. Nevýhodou zde bylo obzvláště rušivé prostředí, ale rozhovor zároveň získal přátelský nádech. Poslední rozhovor se konal přímo v bytě respondenta.

## **6.6 Způsob vyhodnocování získaných dat**

Rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány na diktafon a následně pro lepší práci s nimi přepisovány do textové podoby. Poté jsme získané údaje vyhodnocovali pomocí tzv. kódování.

Dle autorů Strausse a Corbinové představuje kódování operaci, při které jsou údaje rozebírány, konceptualizovány a opětovně skládány novými způsoby. Existují tři hlavní typy kódování – otevřené, axiální a selektivní.

Otevřené kódování, které jsme v našem případě použili, je analytický proces, jehož hlavní postupy jsou kladení otázek o údajích a zjišťování podobností a rozdílů porovnáváním jednotlivých případů zkoumaného jevu mezi sebou.<sup>54</sup>

Po přepsání rozhovorů do textové podoby jsme si proto nejprve rozdělili odpovědi do dvou kategorií dle respondentů. Následně jsme jednotlivé odpovědi mezi sebou porovnávali a hledali podobnosti a rozdíly.

---

<sup>54</sup> Strauss A. a J. Corbinová. *Základy kvalitativního výzkumu*, 1999

## 7 Výsledky

V této kapitole seznámíme čtenáře s výsledky výzkumného šetření. Výsledky dělíme dle nastíněné operacionalizace, tzn. dle respondentů a poté dle zkoumaných oblastí.

### 7.1 Dobrovolníci

#### 7.1.1 Výzkumná oblast seznámení s programem

První otázka byla zaměřena na **motivaci pro zapojení do Dobrovolnického programu** v TyfloCentru. Chtěli jsme tak zjistit, co nejčastěji vede dobrovolníky k tomu, věnovat svůj volný čas právě zrakově postiženým. Všichni dobrovolníci se shodli na tom, že je motivovala potřeba pomáhat druhým. Dokládá to například tato odpověď: *„...potřeba pomáhat, protože jsem měla takovej pocit, že člověk by měl něco dělat pro druhý.“* Dva dobrovolníci zároveň uvedli, že se stali dobrovolníkem v TyfloCentru díky známosti se zrakově postiženou osobou. Dokazuje to věta: *„No vedlo mě k tomu seznámení se zrakově postiženou ženou, kamarádkou...“*.

Další dvě otázky měly zjistit, jak vyhovoval dobrovolníkům **průběh seznámení** s programem. Čtyři z pěti dobrovolníků uvedli, že jim průběh školení vyhovoval. Pátý odpověděl, že spíše vyhovoval. Nejvíce dobrovolníci při školení ocenili vyzkoušení si role nevidomé osoby a nácvik průvodcování, jak o tom vypovídá odpověď *„...že jsme si vyzkoušeli vlastně tu pozici nevidomýho, chodit po městě a průvodcování, tak to bylo takový zajímavý a hodně poučný.“* nebo jiná: *„Nejvíce jsem ocenila možnost vyzkoušet si roli nevidomého. Bylo to takové zvláštní, ale hodně mi to dalo...“*

Čtvrtá otázka měla ověřit, zda byli dobrovolníci během školení **dostatečně informováni**. Čtyři z pěti dobrovolníků se shodli na tom, že žádné informace nepostrádali. Jedna z dobrovolnic uvedla, že by ocenila více informací o zrakových vadách. Dokazuje to věta: *„...možná bych uvítala více informací o těch zrakových vadách, abych si uměla podle názvu představit, jak ten klient třeba vidí a tak.“*

Další otázka byla zaměřena na **výběr uživatele**. Chtěli jsme zjistit, zda bylo dobrovolníkům umožněno si uživatele vybrat samostatně. Všichni



dobrovolníci uvedli, že jim byl přidělen. Vypovídá o tom například odpověď: „...přišli za mnou, že mají volného klienta, kterej by mi měl vyhovovat, tak jsme se sešli...“ nebo jiná: „řekli mi, že až se někdo objeví, tak to zkusíme, a když si nebudeme vyhovovat, tak mi bude nabídnut někdo jiný.“ Na otázku, zda by možnost vlastního výběru ocenili, odpovídali dobrovolníci v zásadě negativně. Dokazuje to například odpověď: „Myslím, že v zásadě ne, že opravdu k tomu výběru přistupovali hodně zodpovědně, takže já jsem spokojenej.“

### 7.1.2 Výzkumná oblast průběh programu

Další skupina otázek se věnovala samotnému průběhu Dobrovolnického programu. Zaměřili jsme se na společné schůzky, této oblasti byly věnovány čtyři otázky, a také na vzájemný vztah mezi dobrovolníkem a uživatelem.

První otázka zkoumala **četnost schůzek**. Dobrovolník, který vede sociálně aktivizační kluby, se schází s uživateli pravidelně jednou týdně. Dobrovolníci, kteří jsou zapojeni do činnosti jeden na jednoho, se v četnosti schůzek velmi liší. Pohybuje se od jedné či dvou schůzek měsíčně až po několik týdně.

Další se zaměřila na **domlouvání schůzek**. Tři dobrovolníci uvedli, že si další schůzku domlouvají vždy na konci schůzky. Dokládá to například výpověď: „No většinou se na předešlé schůzce domluvíme na další.“ Jedna z dobrovolnic uvedla, že si domlouvá schůzky s uživatelkou telefonicky. Další pak, že si schůzky nedomlouvá, že uživatelku navštěvuje bez ohlášení.

Další otázka měla zjistit, co je nejčastěji **náplní schůzek**. Ukázalo se, že náplň schůzek je značně různorodá. Dobrovolníci uvedli čtení, povídání si, procházky, pomoc při výuce angličtiny a v případě dobrovolníka vedoucího kluby byla náplní simulovaná střelba a výuka bojového umění. Pro příklad uvádíme úryvek z jedné odpovědi: „...povídáme si, někdy jí čtu knihy. Když bylo pěkně, chodily jsme i na procházky...“.

Čtvrtá otázka zkoumala **spokojenost se schůzkami**. Všichni dobrovolníci shodně uvedli, že jsou s průběhem schůzek spokojeni.

Další otázka měla za úkol zjistit, jaký panuje mezi dobrovolníkem a uživatelem **vzájemný vztah**. Všichni dobrovolníci definovali vztah s uživatelem

jako přátelský. Dokládá to odpověď: „*Já si myslím, že je přátelskej, že třeba i lecos osobního si řekneme...*“ nebo jiná „*...úplně skvělej, jsme se okamžitě skamarádili...*“.

### 7.1.3 Výzkumná oblast podpora ze strany organizace

Následující dvě otázky měli zjistit, jak podporuje TyfloCentrum dobrovolníky. První otázka měla zjistit, jaké **aktivity** dělá TyfloCentrum pro dobrovolníky dosud. Dva z dobrovolníků uvedli intervizi a supervizi, další pak možnost se zdarma účastnit společenských aktivit. Lze si to doložit odpovědí „*...účastnila jsem se intervize, to bylo fajn...*“ nebo jinou „*...Využil jsem i supervizi, ale přiznám se, že mi nepřišla až tak, že to mělo nějaký smysl.*“

Druhá otázka měla zjistit, jaké **další aktivity** by dobrovolníci ze strany TyfloCentra ještě uvítali. Čtyři z pěti dobrovolníků uvedli, že žádné. Dokládá to tato odpověď: „*No já myslím, že se určitě snaží na maximum...můj čas taky není neomezený, takže mi to takhle vyhovuje.*“ Jedna dobrovolnice uvedla, že by ocenila více společných akcí. „*Líbilo by se mi jít třeba společně s ostatními dobrovolníky na bowling nebo na nějakou podobnou akci...*“

### 7.1.4 Klady a zápory programu

První otázka byla zaměřena na **klady** programu. Dobrovolníci nejčastěji uvedli jako klad, samotnou existenci programu, to že pomáhá lidem. Jeden z dobrovolníků uvedl jako klad to, že poznal díky programu nové lidi a naučil se novým dovednostem.

Na otázku jaké **zápory** na programu shledali, odpověděli všichni dobrovolníci shodně, že žádné. Dokládá to například tato odpověď: „*Zápor? Ne, to určitě ne. Přijde mi to v pohodě.*“

Poslední otázka byla, zda mají dobrovolníci nějaká **doporučení pro zlepšení programu**. Jeden z dobrovolníků uvedl, že to záleží spíše na uživatelích, aby se jim vyházelo vstříc. Ostatní žádná doporučení pro program neuvěřli. Odpověď jednoho dobrovolníka například zněla: „*Nic mě nenapadá, přijde mi, že se tu dělá až až.*“

## 7.2 Uživatelé

### 7.2.1 Výzkumná oblast seznámení s programem

První dvě otázky byly zaměřené na **motivaci pro využití dobrovolnického programu**. První měla za úkol zjistit, jak se uživatelé o programu dozvěděli. Tři uživatelé uvedli, že se o dobrovolnickém programu dozvěděli od pracovníků TyfloCentra, další pak od pracovníků Tyfloservisu. Jedna uživatelka se dozvěděla o programu od přítelkyně, která program již využívala.

Co vedlo uživatele k využití služeb dobrovolníka, byla druhá otázka. Dotázaní uživatelé nejčastěji uvedli, že je k využití dobrovolníka vedla potřeba dostat se do společnosti, celkem tento důvod zmínili 4 uživatelé. Dokazuje to například odpověď: *„...no seznámit se s nějakýma lidma třeba, popovídat si s někým...“* nebo jiná: *„...prostě chodit ven a prostě nebýt pořád sama doma“*. Dále uživatelé také uvedli potřebu doprovodu a předčítání, jak dokazuje odpověď: *„To znamená, že jsem jako potřeboval pomoc jednak v oblasti průvodcování a jednak v oblasti předčítání...“*.

Další otázka byla zaměřena na **průběh seznámení a dostatečnou informovanost**. Uživatelé, kteří využívají dobrovolníků v rámci volnočasových aktivit a kurzů, uvedli, že jim byly nabídnuty různé druhy kurzů. Dále se všichni uživatelé shodli, že dostali všechny potřebné informace. Dokazuje to jedna z odpovědí: *„...získal jsem v podstatě od koordinátorky ty informace, který k tomu patřily. Tak jsem se všechno dozvěděl, to potřebný.“*

Další otázka měla zjistit, zda byl uživatelům umožněn **výběr dobrovolníka**. Uživatelé se jednotně shodli, že jim výběr umožněn nebyl, že jim byl dobrovolník přidělen. Na otázku, zda by možnost výběru dobrovolníka ocenili, odpověděli 3 uživatelé, že ani ne. Další dva by tuto možnost uvítali. Vypovídá o tom tato odpověď: *„No tak to bych určitě uvítal no, si ho vybrat sám.“*

### 7.2.2 Výzkumná oblast průběh programu

Čtyři otázky v této oblasti byly zaměřeny na společné schůzky. Jedna otázka pak zkoumala vzájemný vztah uživatele a dobrovolníka.

První z otázek měla zjistit **četnost schůzek**. Tři uživatelé vypověděli, že se schůzky konají každý týden. Další dva uvedli, že se s dobrovolníkem schází jednou či dvakrát měsíčně.

Další byla zaměřena na **domlouvání schůzek**. U tří uživatelů probíhá domlouvání schůzek prostřednictvím pracovníků TyfloCentra. Vypovídá o tom například tato odpověď: „*Přes TyfloCentrum, oni mi to s nim domluví.*“ Jedna uživatelka uvedla, že další schůzku si domluví na schůzce předešlé. Poslední uživatel vypověděl, že domlouvání probíhá přes mobilní telefon.

Třetí otázka se týkala **náplně schůzek**. Uživatelé, kteří využívají dobrovolníků v rámci kurzů, uvedli jako náplň schůzek výuku angličtiny. Ostatní se shodli na předčítání a průvodcování. Dokazuje to odpověď: „*Jako prostě mi čte nebo doprovází, kam potřebuju.*“ nebo jiná „*Já spíš využívám tak na ten doprovod...*“ Jeden z uživatelů uvedl, že se s dobrovolníkem schází i neformálně „*...někdy jsme šli třeba na pivo.*“

Další otázka se dotýkala **spokojenosti s průběhem schůzek**. Tři z pěti uživatelů uvedli, že jsou s průběhem schůzek spokojeni. Dva uvedli, že spíše spokojeni.

Poslední otázka v této oblasti měla zjistit, jaký mají uživatel a dobrovolník **vzájemný vztah**. Ukázalo se, že mezi uživateli a dobrovolníky panují přátelské vztahy. Dokazuje to například odpověď: „*Bezvadnej, na to se nedá víc říct, rozumíme si.*“ či jiná „*...jsme prostě dobří přátelé, rozumíme si.*“

### **7.2.3 Výzkumná oblast podpora ze strany organizace**

Otázky v této oblasti byly zaměřeny na **podporu dobrovolníků ze strany organizace**. Chtěli jsme pomocí nich zjistit, zda uživatelé vědí, jak TyfloCentrum dobrovolníky podporuje a jejich nápady na další aktivity pro dobrovolníky. Tři z pěti dotázaných uživatelů uvedli, že neví, jak dobrovolníky organizace podporuje. Jeden uživatel uvedl, že TyfloCentrum pro dobrovolníky připravuje školení a supervizi, další pak jmenoval návštěvu divadla či muzea.

Nápady na další aktivity, kterými by mohlo TyfloCentrum dobrovolníky podporovat byly různorodé. Jeden uživatel například uvedl společná setkání

dobrovolníků, další uvedla zprostředkování účasti na preventivních zdravotních akcích jako je Den ledvin. Třetí uživatelka si myslí, že by TyfloCentrum mělo dobrovolníkům poskytovat pomůcky, které by jim pomohli při vedení kurzů. Další uživatel uvedl, že by bylo vhodné pořádat pro dobrovolníky vzdělávací akce zaměřené na zrakové postižení a nové kompenzační pomůcky.

#### 7.2.4 Klady a zápory programu

První otázka měla zjistit **klady** programu. Za klad uživatelé shodně určili fakt, že jim program umožňuje začlenit se do běžné společnosti a dělat běžné věci. Vypovídá o tom odpověď: *„No líbí se mi, že můžu s někým hovořit a že můžu vůbec někam jít...“* a také tato: *„To, že v podstatě umožňuje těm lidem, kteří mají nějaký handicap se začlenit do těch činností, které by jinak dělat nemohli.“* Jeden z uživatelů dále vyzdvihoval to, že dobrovolnický program umožňuje rozvinutí bližšího vztahu mezi dobrovolníkem a uživatelem, než ke kterému by mohlo dojít mezi sociálním pracovníkem a klientem v rámci placených služeb. Další z uživatelů si pochvalovala trpělivost a ochotu dobrovolníků.

Na otázku, jaké **zápory** jste na dobrovolnickém programu shledali, odpověděla většina uživatelů, že žádné. Jeden z uživatelů vnímal jako jistý zápor právě to, že si nemohl zvolit dobrovolníka sám. Dokazuje to jeho odpověď: *„Hmm no možná právě to, že jsem si nemohl vybrat toho dobrovolníka.“*

Poslední otázka se týkala **doporučení pro zlepšení programu**. Odpovědi uživatelů na tuto otázku byly značně rozmanité. Jeden z uživatelů doporučil uskutečňovat více společných schůzek dobrovolníků a uživatelů. Další uvedla, že by ocenila, kdyby byli dobrovolníci aktivní i o víkendech. Třetí uživatelka by uvítala počítačové kurzy zaměřené na základní obsluhu internetu. Další pak více kurzů a volnočasových aktivit konaných v odpoledních hodinách. Poslední z uživatelů uvedl jednak to, že by bylo dobré zaměřit se na shánění dobrovolníků, aby jich bylo více. Dále pak navrhl rozšíření dobrovolnického programu o pomoc při integraci zrakově postižených ve školách běžného typu.

## 8 Shrnutí výsledků

V této kapitole interpretujeme čtenářům získaná data. Ta se snažíme vidět v širším kontextu a vztahovat je ke zvoleným oblastem a stanoveným cílům práce.

Výzkumný soubor tvořilo pět uživatelů a pět dobrovolníků, kteří souhlasili s účastí ve výzkumu. Ostatní oslovení účast odmítli. Výzkumnou metodou, kterou jsme pro účely této práce zvolili, byl polostrukturovaný rozhovor. V metodologické části práce jsme si předem vymezili dílčí výzkumné oblasti a odvodili dílčí cíle práce. Respondenti se v některých otázkách shodovali, v některých byly odpovědi značně rozmanité.

Dílčí cíl první oblasti „**seznámení s programem**“ zněl: „*zjistit, jak dobrovolníci a uživatelé hodnotí seznámení s programem*“. Otázky k této oblasti se lišily dle respondenta. Dobrovolníci i uživatelé však shodně uvedli, že při seznámení s programem se jim dostalo potřebných informací.

Otázky kladené dobrovolníkům byly zaměřené na průběh školení. Dobrovolníci se shodli na tom, že při školení nejvíce ocenili možnost vyzkoušet si roli nevidomé osoby a roli průvodce a že získané informace byly dostatečné.

Uživatelé, byli dotazováni pouze na průběh seznámení s programem. Všichni uživatelé uvedli, že dostali všechny informace, které pro ně byly důležité.

K oblasti „**průběh programu**“ jsme si vytyčili dílčí cíl „*zjistit, jak dobrovolníci a uživatelé hodnotí průběh programu*“. Otázky, vztahující se k této oblasti, se týkaly společných schůzek a také vzájemného vztahu mezi dobrovolníkem a uživatelem.

Dobrovolníci i uživatelé uvedli svou spokojenost s průběhem schůzek. Četnost schůzek se lišila, pohybovala se od několika týdně po jednu měsíčně. Domlouvání schůzek bylo též individuální, stejně jako náplň schůzek. Někteří uživatelé využívali pomoci dobrovolníků při doprovodu či předčítání, jiní spíše při pomoci s výukou.

Co se týče vzájemného vztahu mezi dobrovolníkem a uživatelem, tak ho obě strany hodnotily jako přátelský a vyhovující.

Oblast „**podpora ze strany organizace**“ měla za cíl „*zjistit, jak dobrovolníci a uživatelé hodnotí podporu dobrovolníků ze strany organizace*“. Zde se odpovědi dle skupin respondentů značně lišily.

Většina dobrovolníků hodnotila současnou podporu ze strany organizace jako dostačující, pouze jeden dobrovolník uvedl, že by uvítal více společných akcí.

Uživatelé v podstatě nevěděli, jak TyfloCentrum dobrovolníky podporuje. Jejich návrhy na zlepšení podpory ze strany organizace byly rozmanité, od společných schůzek až po vzdělávací akce zaměřené na rozšíření znalostí o zrakovém postižení.

Hlavním výzkumným cílem této práce bylo „*prostřednictvím analýzy Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. zjistit, jak uživatelé služby a dobrovolníci nahlízejí na fungování programu*“. Z výsledků je patrné, že zúčastněné strany hodnotí fungování programu převážně kladně. Samozřejmě se vyskytly i některé nedostatky, ze kterých se pokusíme v následující kapitole vyvodit doporučení pro praxi.

## 9 Doporučení pro praxi

V rámci výzkumného šetření jsme se také zaměřili na to „*vymezit klady a zápory Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. z pohledu uživatelů a dobrovolníků a pokusit se nalézt možnosti, jak zlepšit jeho fungování.*“ V rámci rozhovorů byly respondentům kladeny tři otázky vztahující se k tomuto cíli.

Za klad programu považovali uživatelé nejčastěji možnost začlenit se do společnosti, dále vyzdvihovali trpělivost a ochotu dobrovolníků a pomoc při zvládnutí některých běžných úkonů. Dobrovolníci považovali za pozitivum seznámení s novými lidmi, smysluplné využití svého volného času a také to, že se dozvěděli nové informace a naučili se novým dovednostem.

Zápory nebyly shledány při výzkumném šetření téměř žádné, pouze jeden z uživatelů vnímal jako jisté negativum, to že si nemohl zvolit dobrovolníka sám. Je pochopitelné, proč by si chtěl uživatel sám volit dobrovolníka, se kterým bude trávit čas, ale v současné době to kapacitní důvody neumožňují. Jediné řešení, tak spočívá ve zvýšení počtu dobrovolníků v organizaci. Doporučujeme proto koordinátorce programu se zamyslet nad možnými způsoby oslovení a získání nových dobrovolníků. Navrhujeme například rozvěšení náborových letáčků ve školách, na internetových stránkách organizace či sociálních sítích.

Jedna z uživatelek dále projevila zájem o konání kurzů zaměřených na základní obsluhu internetu. Jiná by pak ocenila konání více kurzů také v odpoledních hodinách. Tyto otázky necháváme na posouzení samotné organizace, zda je v jejích možnostech kurzy zavést.

Další z uživatelek si přála, aby se mohla s dobrovolníkem scházet i o víkendu a navštěvovat tak i víkendové akce. To dle našeho názoru však záleží pouze na ochotě a časových možnostech dobrovolníka, který s uživatelkou pracuje.

Dále se objevil návrh na rozšíření dobrovolnického programu o pomoc při integraci zrakově postižených ve školách běžného typu. Tento návrh je velice zajímavý a byl by jistě pro zrakově postižené velkým přínosem.



Posledním doporučením od uživatelů a zároveň i od jednoho z dobrovolníků bylo konání více společných schůzek dobrovolníků a uživatelů

Spokojenost uživatelů a dobrovolníků s programem však byla veliká a všechny tyto body jsou tak jen pouhá doporučení, jež by se mohla v praxi uplatnit, a tím by se mohl Dobrovolnický program TyfloCentra Plzeň, o. p. s. ještě zlepšit.

## Závěr

Ústředním tématem této bakalářské práce byla problematika dobrovolnictví v práci s osobami se zrakovým postižením. Hlavním výzkumným cílem této práce bylo „*prostřednictvím analýzy Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. zjistit, jak uživatelé služby a dobrovolníci nahlíží na fungování programu*“. Tento cíl jsme si stanovili především proto, abychom zjistili, zda program splňuje očekávání obou zúčastněných stran.

Tento cíl se nám dle našeho názoru povedlo do značné míry naplnit. Zjistili jsme pohledy na program jak ze strany dobrovolníků, tak i ze strany uživatelů, které jsme se poté pokusili zobecnit a vyvodit z nich závěry pro další fungování programu.

Provedené výzkumné šetření poukázalo v zásadě na velmi dobré hodnocení programu ze strany zúčastněných osob, a to ve všech zkoumaných oblastech programu. Objevily se však i nějaké připomínky a návrhy na vylepšení programu. Na základě nich jsme pak vypracovali doporučení pro praxi, která byla samozřejmě předána koordinátorce programu, aby mohl být již tak dobře fungující program, ještě vylepšen.

Jako symbolický cíl jsme si na začátku této práce vytyčili „*upozornit na potřeby konkrétní cílové skupiny a důležitost dobrovolné práce*“. Doufáme, že i tento cíl byl úspěšně naplněn a tato bakalářská práce pomůže rozšířit povědomí široké veřejnosti o dobrovolné práci a o potřebách zrakově postižených osob.

## Resumé

Hlavním tématem této bakalářské práce je problematika dobrovolnictví v práci se zrakově postiženými, v praktické části pak výzkumně zaměřená na vyhodnocení fungování Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. Teoretická část je směřována od vymezení teoretických pojmů ke konkrétním, nezbytným pro pochopení části praktické – tedy samotného výzkumného šetření. Vysvětleny jsou pojmy dobrovolnictví a zrakové postižení. Popsány jsou organizace využívající dobrovolníků při práci se zrakově postiženými a v neposlední řadě obecně prospěšná společnost TyfloCentrum Plzeň a jeho dobrovolnický program, jehož se týká výzkumné šetření. Hlavním výzkumným cílem této práce je *„prostřednictvím analýzy Dobrovolnického programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s. zjistit, jak uživatelé služby a dobrovolníci nahlíží na fungování programu“*. Výzkumné šetření bylo prováděno pomocí polostrukturovaného rozhovoru, jehož pomocí jsme zjistili, jak dobrovolníci a uživatelé program hodnotí, zároveň jsme odhalili jeho klady a některé nedostatky. V závěru práce jsme pak navrhli doporučení pro praxi.

## Summary

The main aim of this bachelor thesis was to analyze the volunteering with visually impaired people. The practical part of the thesis focused on the evaluation of the volunteer program TyfloCentrum Plzeň, o. p. s. Theoretical part described theoretical and factual terms, which are crucial for the comprehension of the practical part. There were explained terms volunteering and visual impairment. Moreover, the theoretical part outlined organizations which involve volunteers in the work with the visually impaired people. Part of the theory focused on the work of TyfloCentrum Plzeň, o. p. s., and described the volunteer program which was later used in the research process.

The main goal of the research itself was to analyze the opinions of volunteers and visually impaired participants of the volunteer program TyfloCentrum Plzeň, o. p. s. The main research method was a semi-structured interview which enabled to discover, how the volunteers and visually impaired participants evaluate the whole work of the program. What is more, the research uncovered some advantages and disadvantages of this program. At the end of the thesis there are some suggestions which might be useful for future practical use.

## Použitá literatura

1. BROUKAL, Petr. *Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe)*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1650-9.
2. DYCK, Herman van. *Ne tak, ale tak: příručka správného kontaktu s nevidomými a slabozrakými*. 3. vyd. Praha: Tyfloservis, 2004. ISBN 80-239-3969-6.
3. HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. 4. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-283-6.
4. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-4.
5. HYNKOVÁ, Alena. *Katalog sociálních služeb*. Plzeň: Statutární město Plzeň, 2011
6. JANÍČKOVÁ, Renata a Vladimíra ZMEŠKALOVÁ. *Metodika práce s dobrovolníky*. 1. vyd. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, 2011. ISBN 978-80-87455-07-4.
7. KOCUROVÁ, Marie. *Speciální pedagogika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 2002. ISBN 80-7082-844-7.
8. KVĚTOŇOVÁ-ŠVECOVÁ, Lea. *Oftalmopedie*. 2. vyd. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-84-2.
9. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
10. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
11. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
12. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.
13. SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9.
14. SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1733-3.

15. SMUTEK, Martin. *Evaluace sociálních programů*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005, ISBN 80-7041-811-7.
16. STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1. vyd. Boskovice: ALBERT, 1999, ISBN 80-85834-60-X.
17. TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.
18. TYFLOCENTRUM Plzeň. *Metodika školení dobrovolníků*. 2008
19. TYFLOCENTRUM Plzeň. *Výroční zpráva*. 2003 - 2011
20. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

## Elektronické zdroje

1. Druhy dobrovolnictví. In. Dobrovolník.cz [online]. [cit. 30. 10. 2012]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>
2. Jak se stát dobrovolníkem In. www.okamzik.cz [online]. [cit. 28. 1. 2013]. Dostupné z: [http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov\\_centrum/pro\\_dobrovolniky.html](http://www.okamzik.cz/main/okamzik/Dobrov_centrum/pro_dobrovolniky.html)
3. Ministerstvo vnitra, Seznam akreditovaných projektů, 2009, Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seznam-akreditovanych-projektu.aspx>
4. Organizace nevidomých, Výroční zpráva o činnosti a hospodaření občanského sdružení společnosti, 2010, Dostupné z: <http://www.organizacenevidomych.cz/vyrocnizpravy/>
5. Schindler, R. a M. Pešák. *Kdo je zrakově postižený?* © 2002 - 2012 SONS ČR, [online]. [cit. 16. 10. 2012]. Dostupné z: <http://www.sons.cz/kdojezp.php>.
6. SONS ČR, Výroční zpráva 2011, Dostupné z: <http://www.sons.cz/docs/index.php>

7. TyfloCentrum Brno, o.p.s., Poslání společnosti, In. [www.centrumpronevidome.cz](http://www.centrumpronevidome.cz) [online].[cit. 8. 3. 2013]. Dostupné z: <http://www.centrumpronevidome.cz/o-nas#poslani>
8. TyfloCentrum, Historie. In. [www.tyflocentrum.cz](http://www.tyflocentrum.cz) [online].[cit. 3. 12. 2012]. Dostupné z: [http:// www.tyflocentrum.cz/historie.php](http://www.tyflocentrum.cz/historie.php)
9. TyfloCentrum Pardubice, o. p. s., Poslání společnosti, In. [www.tcpce.cz](http://www.tcpce.cz) [online].[cit. 8. 3. 2013]. Dostupné z: <http://www.tcpce.cz/kdojsme.html>
10. Výroční zpráva občanského sdružení Okamžik, 2011, In. [www.okamzik.cz](http://www.okamzik.cz) [online]. [cit. 28. 1. 2013]. Dostupné z: [http://www.okamzik.cz/view/okamzik/O\\_nas/vyrocní\\_zpravy/vz\\_okamzik\\_2011.pdf](http://www.okamzik.cz/view/okamzik/O_nas/vyrocní_zpravy/vz_okamzik_2011.pdf)

## **Seznam schémat, tabulek a příloh**

Schéma č. 1: Operacionalizace výzkumného šetření.....31

Tabulka č. 1: Klasifikace zrakového postižení podle WHO.....15

Příloha č. 1: Schéma rozhovoru s dobrovolníkem.....I

Příloha č. 2: Schéma rozhovoru s uživatelem.....II



## **Příloha č. 1: Schéma rozhovoru s dobrovolníkem**

Dobrý den. V současné době zpracovávám bakalářskou práci na téma Dobrovolnictví v TyfloCentru Plzeň, o. p. s. a její součástí je i rozhovor s dobrovolníky. Proto se Vás chci zeptat, zda s poskytnutím rozhovoru souhlasíte a zda Vám nevadí, že bude rozhovor nahráván. Zároveň Vás chci požádat, abyste odpovídali co možná nejupřímněji a nejpravdivěji, jelikož závěry této práce budou poskytnuty pracovníkům TyfloCentra, kteří díky tomu budou moci stávající dobrovolnický program zkvalitnit.

### **1) oblast „seznámení s programem“**

- Co Vás vedlo k tomu stát se dobrovolníkem v TyfloCentru?
- Vyhovoval Vám průběh školení? Do jaké míry?  
(Vyhovoval - Spíše vyhovoval – Nevím - Spíše nevyhovoval – Nevyhovoval)
- Co jste při školení nejvíce ocenili?
- Postrádali jste při školení nějaké informace? Pokud ano, jaké?
- Bylo Vám umožněno vybrat si uživatele, se kterými se budete scházet? Pokud ne, uvítali byste tuto možnost?

### **2) oblast „průběh programu“**

#### **společné schůzky**

- Jak často se s uživatelem scházíte?
- Jak probíhá domlouvání společných schůzek?
- Co je obvykle náplní schůzek?
- Jak jste s průběhem schůzek spokojeni? Do jaké míry?  
(Spokojen/a - Spíše spokojen/a – Nevím - Spíše nespokojen/a - Nespokojen/a)

#### **vzájemný vztah**

- Jak byste popsali Váš vztah s uživatelem?

### **3) oblast „podpora ze strany organizace“**

- Co pro Vás jako pro dobrovolníka dělá TyfloCentrum?
- Uvítali byste ze strany TC nějaké další aktivity?

### **4) oblast „zhodnocení“**

- Jaké klady jste na Dobrovolnickém programu shledali?
- Jaké zápory jste na Dobrovolnickém programu shledali?
- Máte nějaká doporučení, jak program zlepšit?

Chcete ještě něco dodat?

## **Příloha č. 2: Schéma rozhovoru s uživatelem**

Dobrý den. V současné době zpracovávám bakalářskou práci na téma Dobrovolnictví v TyfloCentru Plzeň, o. p. s. a její součástí je i rozhovor s uživateli. Proto se Vás chci zeptat, zda s poskytnutím rozhovoru souhlasíte a zda Vám nevadí, že bude rozhovor nahráván. Zároveň Vás chci požádat, abyste odpovídali co možná nejupřímněji a nejpravdivěji, jelikož závěry této práce budou poskytnuty pracovníkům TyfloCentra, kteří díky tomu budou moci stávající dobrovolnický program zkvalitnit.

### **1) oblast „seznámení s dobrovolnickým programem“**

- Jak jste se dozvěděli o Dobrovolnickém programu TyfloCentra Plzeň, o. p. s.“?
- Co Vás vedlo k tomu využít služeb dobrovolníka?
- Jak probíhalo seznámení s dobrovolnickým programem? Získali jste potřebné informace?
- Bylo Vám umožněno vybrat si dobrovolníka, se kterým se budete scházet? Pokud ne, uvítali byste tuto možnost?

### **2) oblast „průběh programu“**

#### **společné schůzky**

- Jak často se s dobrovolníkem scházíte?
- Jak probíhá domlouvání společných schůzek?
- Co je obvykle náplní schůzek?
- Jak jste s průběhem schůzek spokojeni? Do jaké míry?  
(Spokojen/a - Spíše spokojen/a – Nevím - Spíše nespokojen/a - Nespokojen/a)

#### **vzájemný vztah**

- Jak byste popsali Váš vztah s dobrovolníkem?

### **3) oblast „podpora ze strany organizace“**

- Víte, co pro dobrovolníky dělá TyfloCentrum?
- Jaké další aktivity by pro dobrovolníky mohlo TyfloCentrum ještě dělat?

### **4) oblast „zhodnocení“**

- Jaké klady jste na Dobrovolnickém programu shledali?
- Jaké zápory jste na Dobrovolnickém programu shledali?
- Máte nějaká doporučení, jak program zlepšit?

Chcete ještě něco dodat?