

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Marie Haboňová

PRŮBĚH ČINNOSTI DOBROVOLNÍKA V ORGANIZACI: VLIVY A INTERAKCE

OLOMOUC 2015

Vedoucí práce: PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literatury.

V Olomouci dne 21. 4. 2015

.....

Marie Haboňová

Poděkování

Děkuji paní PaedDr. Aleně Jůvové, Ph.D. za její pomoc, ochotu, rady a připomínky, které mi během vypracovávání diplomové práce poskytla.

Děkuji také koordinátorce dobrovolníků, paní Chytilové, za její poskytnuté odpovědi, a samozřejmě také všem dobrovolnicím.

Velké díky patří mé rodině, přátelům a blízkým, za jejich podporu a trpělivost při zpracování diplomové práce a během studia.

OBSAH

ÚVOD.....	1
I TEORETICKÁ ČÁST	3
1 DOBROVOLNICTVÍ	4
1.1 Pojem dobrovolnictví	4
1.2 Formální a neformální dobrovolnictví.....	6
1.3 Oblasti dobrovolnictví	7
1.4 Historie dobrovolnictví v ČR a současnost	9
1.5 Dělení dobrovolnictví.....	11
1.6 Význam dobrovolnictví	13
1.7 Legislativa	15
1.8 Management dobrovolnictví.....	16
1.8.1 Koordinátor dobrovolníků	18
2 DOBROVOLNÍK.....	20
2.1 Charakteristiky dobrovolníka	20
2.2 Spolupráce organizace s dobrovolníkem.....	22
2.2.1 Fáze dobrovolné činnosti.....	22
2.2.2 Nábor	22
2.2.3 Výběr	23
2.2.4 Příprava a vzdělávání	24
2.2.5 Smlouva s organizací.....	24
2.2.6 Odchod dobrovolníka	25
2.3 Motivace k dobrovolnictví	26
2.4 Bariéry v práci dobrovolníka.....	30
3 NEZISKOVÉ ORGANIZACE.....	33
3.1 Základní charakteristiky neziskových organizací	33

3.2 Dobrovolnictví a veřejná správa.....	35
3.3 Spektrum preventivních programů pro děti a mládež, o. s.....	35
3.3.1 Program Pět P (Přátelství – Pomoc – Prevence – Podpora – Péče)37	
II PRAKTICKÁ ČÁST	41
4 KVALITATIVNÍ ŠETŘENÍ	42
4.1 Výzkumný problém a cíle	43
4.2 Výzkumné otázky	43
4.3 Výzkumná metoda	46
4.4 Výzkumný vzorek a sběr dat	47
4.5 Metoda analýzy dat.....	48
4.5.1 Otevřené kódování.....	48
4.5.2 Axiální kódování	66
4.5.3 Selektivní kódování	69
4.6 Interpretace výsledků.....	74
ZÁVĚR.....	80
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	83
Seznam pojmů	93
Seznam obrázků.....	95
Seznam tabulek.....	96

ÚVOD

Různé formy dobrovolné činnosti provází lidstvo již od nepaměti. V současnosti se dobrovolníci angažují ve velmi širokém spektru činností. Je to například oblast ochrany životního prostředí, kultury, zdravotnictví. Největší rozkvět zaznamenalo dobrovolnictví v 19. století, během kterého vznikala řada nových spolků, nadací a jiných organizací podporující činnost dobrovolníků. Rok 2001 byl vyhlášen jako Mezinárodní rok dobrovolníků, který se snažil o největší možné zviditelnění dobrovolné činnosti a ukázat především jeho prospěšnost pro širokou veřejnost. V roce 2003 vešel v účinnost zákon o dobrovolnické službě. Poté následuje rok 2011 a vyhlášení Evropského roku dobrovolnictví, jehož cílem je podpora dobrovolnictví a především vytváření vhodných podmínek pro rozvoj dobrovolné činnosti. I přes to všechno se domnívám, že dobrovolnictví v České republice není věnována dostatečná pozornost, kterou spatřuji zejména v oblasti všeobecné informovanosti veřejnosti o fenoménu dobrovolnictví, ať už jsou to informace všeobecné nebo konkrétní, např. možnosti zapojení se v daném regionu.

Dobrovolnictví je zaštiťováno především neziskovými organizacemi, ve kterých dobrovolníci působí. Dobrovolník pracuje v organizaci ze své dobré vůle a bez nároku na finanční odměnu. Velmi důležitým úkolem organizace je poskytování maximální péče a podpory svým dobrovolníkům. Dobrovolník by neměl být pro organizaci samozřejmostí, ale vzácností, která se musí hýčkat. Dobrovolník se během své činnosti, ale i před ní samotnou, setkává s řadou vlivů, které na něj působí, ať už ve smyslu negativním, tak v pozitivním. S dobrovolnictvím jsem se setkala pouze na střední škole, kde nám dělali přednášku o jednom dobrovolnickém programu. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla, že bych ráda zjistila, jak vlastně funguje proces dobrovolnictví, jak se dostane dobrovolník do organizace, co všechno pro to musí udělat, s čím vším se přitom setkává, jaké vlivy ho v organizaci ovlivňují atd. Získané informace poslouží mě, ale i všem ostatním, co se o dobrovolnictví zajímají, a především těm, kteří by se dobrovolníky chtěli stát. Dalším důvodem bylo to, že se

domnívám, že je dobrovolnictví stále ne zcela probádanou oblastí a chtěla jsem alespoň částečně prozkoumat specifika dobrovolné činnosti.

Práci jsem rozčlenila na část teoretickou a praktickou. Teoretická část je rozčleněna na tři hlavní kapitoly. Jejím cílem je zpracovat základní informace o dobrovolnictví, obecně vymezit vlivy působící na dobrovolníka a charakterizovat vybranou neziskovou organizaci a program, který bude rámcový v praktické části.

Hlavním cílem práce je analyzovat činnost dobrovolníka v organizaci a interakce, k nimž v průběhu této činnosti dochází. Především pak vlivy, které na činnost působí. Dílčím cílem je nalezení odpovědí na výzkumné otázky, které jsou vytvořeny v praktické části. Ty se zaměřují na činnost koordinátora dobrovolníků; charakteristiky dobrovolníků; faktory ovlivňující rozhodnutí stát se dobrovolníkem. Dále je to nábor, výběr, příprava a vzdělávání dobrovolníků; faktory ovlivňující činnost dobrovolníka a důvody odchodu dobrovolníka z organizace. V praktické části použiji kvalitativní šetření v neziskové organizaci Spektrum v Kroměříži, které proběhne v rámci programu Pět P. Zvolenou metodou je rozhovor, který uskutečním se šesti dobrovolnicemi programu a jednou koordinátorkou dobrovolníků. Rozhovory analyzuji pomocí otevřeného, axiálního a selektivního kódování, které jsou součástí zakotvené teorie.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

V první kapitole nahlédneme na to, co vlastně pojem dobrovolnictví znamená a jak jej definují různí autoři. Dále si určíme rozdíly mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím, vymežíme si některé oblasti dobrovolnictví. Nedílnou součástí je také historie a současnost dobrovolnictví v České republice. Další podkapitola se zaměří na dělení dobrovolnictví, nesmíme opomenout také význam dobrovolnictví pro organizaci, společnost a pro samotné dobrovolníky. Formulujeme také základní legislativní dokumenty, zastřešující dobrovolnictví. Poslední část bude věnována managementu dobrovolnictví, ke kterému se vztahuje činnost koordinátora dobrovolníků.

1.1 Pojem dobrovolnictví

Pojem dobrovolnictví vychází z latinského slova „voluntarius“, což v překladu znamená ochotný, nakloněný. Mladí lidé se prostřednictvím dobrovolnictví seberealizují, získávají nové zkušenosti, přátele, poznatky, dovednosti, ale pro některé představuje také smysl života, naději na nové zaměstnání. Staří lidé jeho prostřednictvím prožívají aktivně stáří, mohou být někomu užiteční, nachází ve stáří nějaký smysl. Dřívější teorie se zaměřovaly na dobrovolnictví jako na činnost, která vychází z lidského altruismu a hodnot. Dnes už pohlíží na činnost i jako na způsob naplnění si svých potřeb a zájmů. Tím nechceme tvrdit, že by tato činnost nebyla vykonávána na základě dobrých úmyslů (Fula, Barillová, 2012, s. 143–144).

Pojem dobrovolnictví je zkoumán řadou vědeckých disciplín a každá z těchto věd na něj pohlíží z jiného úhlu. *„Tématika dobrovolnictví je v rámci jednotlivých věd, které se jí zabývají, řešena prozatím odděleně a její interdisciplinární teoretická syntéza dosud čeká na svou realizaci“* (Mlčák, Zášková, 2013, s. 8). Mezi stěžejní vědy, které se zabývají dobrovolnictvím, patří psychologie, sociologie, filosofie, ekonomie a politologie. Mnoho autorů se snaží vytvořit základní definici dobrovolnictví. Ve finále se setkáváme s tím, že se jednotliví autoři často neshodují ani v jeho základním pojetí. Existuje řada příčin, proč tomu tak je, dobrovolnictví je dynamický proces, který se neustále vyvíjí, je vnitřně

velmi různorodý a problémem se také může zdát to, že dobrovolnictví nemá vytvořenou obecně platnou definici (Mlčák, Zášková, 2013, s. 10). Hestia pojímá „(...) dobrovolnictví jako veřejně prospěšnou činnost, kterou chápeme jako ochotu člověka dát část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka, aniž by s příjemcem pomoci byl vázán přátelskými či jinými vazbami“ (<http://www.hest.cz/cs-CZ/o-hestia/o-dobrovolnictvi>).

Dobrovolnictví jde ruku v ruce se společností již tisíce let. Jeho význam se měnil a v různých obdobích lidské existence mu byla přikládána jiná hodnota. Vyznačuje se několika charakteristickými znaky. Je nepovinné (Frič, 2010, s. 7–9); neplacené, to znamená, že není ohodnocené finančně, jako při klasickém pracovním poměru. Dobrovolníci mohou být hrazeny různé náklady, jako je např. stravné, doprava. Jak poukazuje Šormová a Klégrová (2006, s. 6) „(...) neplacená práce neznamena práce bez odměny“. Nejdůležitější odměnou dobrovolníka bývá tak banální věc, jako je poděkování (Šormová, Klégrová, 2006, s. 6). Mezi další formy odměny řadíme nejrůznější ocenění, certifikáty, medaile, možnost podílet se na organizaci akcí (Andronic, 2014, s. 471). Významným oceněním pro dobrovolníky je cena Křesadlo, která oceňuje jejich práci a upozorňuje na jejich prospěšnou činnost. Je to symbolické poděkování těm, kteří pomáhají v dobré věci (<http://www.hest.cz/cs-CZ/co-delame/cena-kresadlo>). V současnosti se horlivě diskutuje o tom, zda by měli dobrovolníci získávat za svou práci finanční odměnu, většina se ale shoduje v tom, že by dobrovolnictví tak ztratilo svou podstatu, protože „funguje“ jako dar. I přesto, že dobrovolník nepracuje pro zisk, za svou práci něco získává – uspokojení z práce, certifikáty, ocenění (Nový, 2013, s. 50). Jedinec jej vykonává proto, aby pomohl druhému člověku. Dobrovolník si svou činnost uvědomuje, dělá ji cíleně, ne náhodně. Je to také svobodná volba jedince, ovšem vyskytují se také různé formy dobrovolnické činnosti, kde spatřujeme určitou míru donucení, jako např. student, který vykonává dobrovolnou činnost, aby získal kredity ve škole nebo zaměstnanec, který vykonává dobrovolnou činnost za účelem získání zkušeností apod. Někteří autoři také nepovažují za dobrovolnictví takovou pomoc, která je poskytována blízkým přátelům, rodině, protože se v těchto vztazích vyskytuje vysoká míra pocitu povinnosti, a tato činnost již pak není vykonávána ze

svobodné vůle (Frič, 2010, s. 9–10). Dle Pennera (2002, s. 446) je tak dobrovolnictví dlouhodobé, plánované, prosociální chování, které se vykonává ve prospěch někoho jiného, a realizuje se prostřednictvím organizace.

Dobrovolnictví je činnost, při které člověk investuje svůj volný čas ve prospěch ostatních. Je neplacené, nepovinné a probíhá v organizacích (Bathini, Vohra, 2014, s. 115).

1.2 Formální a neformální dobrovolnictví

V následujících odstavcích se zaměříme na rozlišení formálního a neformálního dobrovolnictví. V našem pojetí se budeme zajímat o dobrovolnictví zastřešené organizacemi, tedy dobrovolnictví formální (Nový, 2013, s. 51).

Formální dobrovolnictví můžeme označit jako typ prosociálního chování. Probíhá uvnitř nějaké organizace nebo instituce, a jedinec daruje svůj neplacený čas někomu druhému (Lee, Brudney, 2012, s. 159). Často organizace vztah s dobrovolníkem upravuje smlouvou, není to ale podmínka. Pokud hovoříme o dobrovolnictví, je tím myšleno formální dobrovolnictví (<http://www.mladiinfo.cz/dobrovolnictvi/>).

Neformální péče je pak taková pomoc, kterou poskytujeme osobám, jež s námi nejsou v příbuzenském vztahu, např. když pomohu starší sousedce ze schodů nebo jí nakoupím jídlo v obchodě (Frič, 2010, s. 11–12). Zmíněnou činnost si vlastně ani neuvědomujeme, a proto ji nemůžeme za dobrovolnou považovat. Dobrovolná činnost je totiž uvědomělá a svobodně zvolená (Šormová, Klégrová, 2006, s. 6).

Lze tedy říci, že neformální dobrovolnictví je věcí spíše soukromou a formální dobrovolnictví věcí veřejnou. Mnoho autorů nepovažuje neformální pomoc za dobrovolnictví. Neformální pomáhání je pomoc poskytovaná druhým lidem, která se odehrává mimo organizaci, a tím je oddělena od formálního dobrovolnictví. Jedná se spíše o jakousi výpomoc mezi lidmi, například mezi sousedy, která je založena na reciprocitě (Mlčák, Zášková, 2013, s. 15).

1.3 Oblasti dobrovolnictví

Dobrovolná činnost má velmi široké spektrum své působnosti. V následujících odstavcích se pokusíme uvést ty hlavní.

Zdravotnictví a sociální oblast

Hovoříme o dobrovolnících v nemocnicích, různých stacionářích, domovech důchodců, hospicích. Dobrovolníci vyplňují lidem v zařízeních jejich volný čas pomocí četby knih, různých her, pomáhají s rehabilitací, dopřávají jim potřebný sociální kontakt a psychickou podporu (Šimková, 2011, s. 5–15).

V těchto oblastech je brán zvýšený zřetel na profesionální přístup k dobrovolníkům. Instituce také přijímají a vzdělávají vlastního koordinátora dobrovolníků. Mezi nejznámější organizace řadíme Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové, Českou katolickou charitu či Sdružení zdravotně postižených (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42).

Humanitární oblast a organizace na ochranu lidských práv

Dobrovolníci pomáhají v oblastech zasažených nějakými katastrofami (Tutr, 2007, s. 20). Můžeme zmínit organizaci ADRA nebo Člověk v tísni. Samozřejmě se podílejí i na akcích uvnitř státu, jako jsou například povodně. Do této kategorie pak řadíme organizace jako Český červený kříž, Sbor dobrovolných hasičů nebo Česká katolická charita.

V této kategorii jsou také organizace, jež hájí lidská práva jak jednotlivců, tak znevýhodněných skupin občanů. Touto otázkou se zabývá Český helsinský výbor, Bílý kruh bezpečí a jiné. Dobrovolníky jsou často kvalifikovaní odborníci (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42).

Oblast ochrany životního prostředí

Ochranou životního prostředí se zabývají zejména mladí lidé. Organizace často spolupracují s mezinárodními organizacemi (Sozanská, 1999, s. 115). Dobrovolníci se starají o chráněná území, pečují o životní prostředí, zachraňují a ochraňují ohrožené živočichy nebo podporují biozemědělství (Šimková, 2011, s. 55). Jako příklad zmíníme Hnutí DUHA, Greenpeace či Hnutí Brontosaurus (Tošner, Sozanská, 2006, s. 41).

Sportovní a vzdělávací oblast

V České republice se dobrovolnictví na úrovni škol zatím příliš nevyskytuje, existuje sice několik projektů v pár městech, ale můžeme říci, že tato oblast je prozatím v plenkách (Tošner, Sozanská, 2006, s. 43). Naopak se dobrovolná činnost zaměřuje na oblast mimoškolní a volnočasovou. Ve sportu spatřujeme dobrovolníky z řad profesionálů, jako jsou trenéři, cvičitelé, ale také dobrovolníky bez odborné způsobilosti – pořadatelé, organizátoři aj. Mezi nejznámější organizace patří Český svaz tělesné výchovy, Česká obec sokolská, Orel (Šimková, 2011, s. 35).

Oblast kultury

V této oblasti působí tisíce dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42). Pod tuto oblast spadají neprofesionální umělecké soubory a spolky, organizátoři kulturních a společenských akcí. Jsou to ale i lidé, kteří chrání a obnovují kulturní památky, často se přitom věnují konkrétnímu hradu, zámku nebo divadlu. Všichni jsou dobrovolníci působící v kultuře (Šimková, 2011, s. 25).

Dobrovolnictví s dětmi a mládeží

V této oblasti se angažuje nejvíce dobrovolníků (Tošner, 1999, s. 115). Jak je již patrné z názvu, dobrovolníci pracují s dětmi a mládeží. Tato skupina osob může být ve všech oblastech, které tu zmíníme. Setkáváme se zde s věkovou skupinou do 26 let. Dobrovolníci se zabývají výchovou dětí a mládeže, ale také jim zajišťují pozitivní prostředí nebo vyplňují jejich volný čas (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/>).

Zahraniční dobrovolná služba

Další oblast je typická vysíláním dobrovolníků do zahraničí. Její začátky jsou datovány až po roce 1989, kdy do republiky dorazila řada dobrovolníků z USA a ze západoevropských zemí (Tošner, Sozanská, 2006, s. 43). Více informací viz podkapitola 1.5.

Mohli bychom pokračovat dále, ale oblastí působnosti je mnoho, proto jen okrajově zmíníme ještě oblast dobrovolnictví firem, ve které firmy dávají volný čas svým zaměstnancům, aby se mohli věnovat dobrovolné činnosti. Vedou je k takové činnosti, motivují a patřičně ohodnocují (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/>). V posledních letech se setkáváme také s pojmem virtuální

dobrovolnictví. Dobrovolníci pomáhají organizacím a jiným subjektům pomocí internetu (<http://www.nicm.cz/dobrovolnictvi-charakteristika>). Jedná se o pomoc s psaním různých zpráv, emailů nebo vypomáhají s chodem internetového portálu (Mračková, 2007, s. 44). Jako poslední zmíníme komunitní dobrovolnictví, kde je činnost dobrovolníků zaměřena především ve prospěch dané komunity (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/>).

1.4 Historie dobrovolnictví v ČR a současnost

Organizovaná dobročinnost v České republice je doložena již z období středověku, a to především ve spojitosti s církví, která se na jedné straně zaměřovala na dobročinnost obecně humanitární, a na straně druhé na dobročinnost ve spojitosti s duchovnem (Frič a kol., 2001, s. 23).

Nejsilněji se začalo dobrovolnictví rozvíjet v 19. století, ve kterém začaly vznikat různé občanské asociace, nadace, spolky, zaměřující se na povznesení národní kultury, umění, vědy a vzdělávání (Frič a kol., 2001, s. 23). Rozvoj začal upadat během 2. světové války a později s nástupem roku 1948. Rok 1989 byl obdobím, kdy se lidé snažili opět najít vlastní identitu, objevuje se myšlenka občanské společnosti, která je charakteristická solidaritou a vzájemnou pomocí mezi občany (Tošner, Sozanská, 2006, s. 29–30).

Vývoj můžeme rozdělit do 3 hlavních období:

Období do roku 1939

Jedná se o období před druhou světovou válkou. Můžeme říci, že úroveň českého dobrovolnictví se shodovala se západoevropskými zeměmi a USA, jež odpovídaly kolektivnímu stylu dobrovolnictví (Mlčák, Zášková, 2013, s. 35). Druhá světová válka znamenala přerušení vývoje v oblasti neziskového sektoru. Po válce proběhlo zanedbatelné období znovuoživení občanského sdružování a organizované dobročinnosti (Švestková, 2005, s. 319).

Období v letech 1948–1989

Po druhé světové válce přebírá moc nad státem komunistická strana, která situovala sdružování občanů do centrálně vedených masových organizací a ty byly zastřešeny jednou hlavní, tzv. Národní frontou. (Frič, 2010, s. 42–43). Komunistická strana tlačila dobrovolnictví k takové podobě, aby se nejvíce

ztotožňovalo s jejich ideologickými a politickými potřebami (Mlčák, Zášková, 2013, s. 35). Některé organizace byly zrušeny (například Orel, Junák) – vyznávaly nechtěné ideály a hodnoty demokracie, svobody, národní hrdosti. Církevní organizace se také rušily. Jiné organizace byly sloučeny s většími (Frič et al., 2001, s. 24). Neziskové organizace, které svou činnost zaměřovaly na oblast školství, zdraví a sociální péče se dostaly pod vedení státu (Švestková, 2005, s. 319). Dobrovolnictví se postupem stalo spíše prostředkem k „budování“ socialismu. Ze začátku lidé projevovali nadšení a zapojovali se do různých dobrovolných činností, pracovali například na různých stavbách, v továrnách, dolech a dobrovolné brigády (brigáda se stala tím samým, co dobrovolnictví) se stávaly masovou záležitostí. Později lidé ztráceli prvotní nadšení a z práce se stávala činnost nedobrovolná a vynucená (Frič, 2010, s. 43–44).

Období po roce 1989

Po roce 1989 vznikaly decentralizované infrastruktury dobrovolnických organizací, obnovovala se činnost organizací, které byly minulým režimem odsunuty do pozadí, vytvářela se nová centra s odlišným zaměřením a rostl jejich počet. Dobrovolná činnost musela začít, dá se říct, od začátku (Mlčák, Zášková, 2013, s. 36). Utvářel se nový způsob řízení dobrovolnictví, tzv. management dobrovolnictví, ve kterém už je profesionálně řízeno (Frič, 2011, s. 8). V tomto období narůstá firemní dobrovolnictví. Dobrovolníci se už nezaměřují tolik na prospěch komunity, ale na pomoc určitým skupinám lidí (Frič, 2010, s. 60). Motivem k činnosti se stává snaha získat především nové zkušenosti a mnozí se v této činnosti seberealizují (Mlčák, Zášková, 2013, s. 36).

Později byl rok 2001 vyhlášen jako Mezinárodní rok dobrovolníků, na jehož podkladě pak vznikl zákon o dobrovolnické službě. Po deseti letech byl rok 2011 označen jako Evropský rok dobrovolnictví. V těchto letech vznikla řada konferencí a akcí, které měly za úkol zviditelnit dobrovolnictví, poukázat na jeho možnosti, přínosy. Bezesporu došlo od té doby k nárůstu popularity dobrovolnictví, ale stále se mu nedostává patřičného ocenění. Je tedy důležité a potřebné zviditelnit činnost dobrovolníků prostřednictvím masmédií, snažit se získat do svých řad nové dobrovolníky, protože tato činnost není prospěšná jen

příjemcům, ale i samotným dobrovolníkům, kteří prostřednictvím práce získají nové zkušenosti, přátele, jiný pohled na svět (Tošner, Sozanská, 2006, 31).

1.5 Dělení dobrovolnictví

Dobrovolnictví v sobě skrývá mnoho druhů a oblastí dobrovolné činnosti. Existuje řada různých pokusů o rozřídění, zpřehlednění atd. (Frič, 2010, s. 13).

Dobrovolná činnost se dá dělit dle různých kritérií, jako je časové hledisko, dle oblasti společenského života, ve které probíhá, dle role, jakou v organizaci zaujímá, podle historického vývoje atd. V následujícím výčtu uvedeme alespoň tři typy těchto dělení. Nejčastěji je využíváno členění, které dobrovolnou činnost dělí na dobrovolnou občanskou výpomoc, dobrovolnictví vzájemně prospěšné, dobrovolnictví veřejně prospěšné a dobrovolnou službu. Určitou formou dobrovolnictví je také dárcovství, které má ovšem pasivní formu, na rozdíl od ostatních.

Dobrovolná občanská výpomoc

Jedná se o výpomoc mezi rodinou, příbuznými, sousedy. Funguje mezi nimi vztah vzájemné protislužby, jednou pomohu já tobě, potom zase ty mě (Novotný, 2003, s. 34). Jedinec neočekává finanční odměny a činnost je spontánní, automatická. Patří sem např. pomoc babičce s úklidem či pomoc při nošení tašek z nákupu staršímu sousedovi (Šormová, Klégrová, 2006, s. 7).

Dobrovolnictví vzájemně prospěšné

Je taková činnost, která probíhá v rámci určité komunity, kam se řadí mnoho kulturních, sportovních, dětských a mládežnických organizací, kdy její členové vykonávají činnost, která zvyšuje kvalitu jejich života. Prospěch z této aktivity mají především členové komunity (Müllerová, 2011, s. 11). Mezi občanskou výpomocí a vzájemně prospěšnou je velmi tenká hranice, oba typy jsou spontánní a jedinci za ně neočekávají žádnou finanční odměnu (Tošner, Sozanská, 2006, s. 36).

Dobrovolnictví veřejně prospěšné

Činnost dobrovolníka je uskutečňována ve prospěch druhých lidí, jedinec má určenou aktivitu, kterou bude vykonávat a její příjemce s ní počítá. Dobrovolník tedy orientuje svou činnost na okolí (Šormová, Klégrová, 2006, s. 8). Dobrovolník

je vedený pod organizací. Je velmi důležité, aby znal svoji pozici v organizaci, vztah k ostatním zaměstnancům a stejně tak poslání organizace. Dobrovolníci jsou neustále vzděláváni a jsou nabíráni z řad veřejnosti, uplatňují se převážně v nestátních neziskových organizacích, jejichž činnost je závislá na tomto druhu dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37).

Dobrovolná služba – zahraniční dobrovolná služba

Ve většině případů se jedná o dobrovolnickou činnost mimo rodnou zemi, která je dlouhodobějšího charakteru (Müllerová, 2001, s. 11). Služba může být krátkodobého nebo dlouhodobého charakteru (delší než tři měsíce). Dobrovolník uzavírá smlouvu s vysílající organizací (Kyselák, 2013, s. 22–23) Má formalizovaný vztah k organizaci, která mu zajišťuje např. pojištění nebo potřebná školení (Šormová, Klégrová, 2006), s. 6). U nás se do této činnosti zapojují hlavně mladí lidé prostřednictvím tzv. „workcampů“ (Müllerová, 2011, s. 12).

Dárcovství

Je to druh dobrovolnictví, při kterém lidé darují krev, peníze, věci, čas, tělesné orgány. Spadá pod pasivní formy dobrovolnictví (Mlčák, 2010, s. 138).

Dále můžeme dobrovolnou činnost dělit:

➤ Z hlediska časového

Jednorázové akce

Jsou založeny na ústní dohodě, dobrovolník je seznámen se svou činností, mezi příklady patří veřejné sbírky, koncerty, osvětové akce a jiné (Šormová, Klégrová, 2006, s. 9). Dané akce mohou být buď jednorázového charakteru, nebo se uskutečňují několikrát do roka. Mimo jiné mohou sloužit k náboru nových dobrovolníků, ale také ke spolupráci s podporovateli organizace, kteří jsou natolik zaneprázdnění, že mohou vypomoci pouze několikrát do roka (Tošner, Sozanská, 2006, s. 40). Na těchto akcích se podílejí dobrovolníci, kteří nepovažují dobrovolnou činnost až za tak významnou, hledají pouze specifické akce, které mají krátkou dobu trvání. Ne vždy je to pravidlem, může s tím souviset pouze nedostatek volného času (Mlčák, Zášková, 2013, s. 18).

Dlouhodobá dobrovolná činnost

Vyznačuje se pravidelností a opakovaností, např. dobrovolník činnost vykonává tři hodiny denně, dva dny v týdnu, po celý rok (Šormová, Klégrová 2006, s. 8.). U dlouhodobé činnosti je vhodné sepsat písemnou smlouvu mezi organizací a dobrovolníkem, kde jsou vymezeny práva a povinnosti obou stran (Tošner, Sozanská, 2006, s. 40). Dlouhodobá činnost musí být delší než tři měsíce (zákon č. 198/2002 Sb.).

➤ Podle způsobu vzniku:

Zdola nahoru

Daný typ vzniká na podkladu neformální skupiny přátel, kteří spolu začali nejdříve vykonávat určitou činnost (Šípošová, 2011, s. 20), a ta se postupem času vyvíjí až k registrované neziskové organizaci (Tošner, Sozanská, 2006, s. 39). U této organizace je jistě velmi důležité určité nadšení pro danou činnost a také dobré vztahy mezi jednotlivými aktéry. Postupem času, jak se organizace stává oficiálnější je samozřejmě na místě začít dobrovolníky nějakým způsobem řídit, motivovat, vzdělávat aj.

Zvenčí dovnitř

Jedná se o organizaci, která se skládá z profesionálů a začne k sobě přibírat dobrovolníky nebo s nimi již pracuje, ale objevuje se snaha o jejich lepší organizaci. Řadíme sem domovy důchodců, nemocnice a školy. Již zaběhlí zaměstnanci, kteří se setkávají s dobrovolníky, se mohou cítit být jimi ohroženi. Zejména z toho důvodu, že některou jejich práci přebírají právě oni nebo mohou mít obavy, že budou nespolehliví, málo pracovití. Je tedy důležité, aby daná organizace vytvořila mezi zaměstnanci a dobrovolníky pozitivní a přátelské vztahy, a vytvořila takové pracovní prostředí, kam budou všichni rádi chodit. Prostor, kde si budou mezi sebou jedinci pomáhat, podporovat se a nebudou mít důvod se nějakým způsobem cítit ohroženi (Tošner, Sozanská, 2006, s. 39).

1.6 Význam dobrovolnictví

Pro dobrovolníka

Dobrovolná činnost v sobě skýtá řadu pozitivních dopadů, jak na mladého člověka, tak dospělého. U mladých lidí utváří prosociální hodnoty, osobní

identitu, je také velká šance, že budou v činnosti pokračovat i v dospělosti. Jedinec má o sobě kladné hodnocení, má vyšší sebeúctu a sebedůvěru. Můžeme také s nadsázkou říci, že se u takových lidí snižuje výskyt nežádoucího chování, např. braní drog nebo že se ocitnou ve vězení. U dospělých jedinců zaznamenáváme lepší psychické a fyzické zdraví, starší jedinci jsou neustále v kontaktu s jinými lidmi a nehrozí jim sociální odloučení, které je pro starší věkové skupiny typické (Mlčák, 2010, s. 139). Obecně se dobrovolníci v organizaci mohou realizovat, uplatnit své schopnosti, získat zkušenosti a dovednosti, dosáhnout kvalifikace, navázat kontakty, ale vznikají také nová přátelství. Dobrovolnictví slouží také jako výplň volného času (Andronic, 2014, s. 476). Dobrovolnictví má v životě člověka podstatnou psychologickou roli (prospěšnost, smysluplnost, naplněn atd.). Často se pomocí práce jedinci vyrovnávají s vlastními problémy a překonávají je (Frič et al., 2001, s. 114).

Pro organizaci

Dobrovolníci často vykonávají aktivity, na které už placení zaměstnanci nemají čas, a svým způsobem tak rozšiřují působnost organizace. V některých zařízeních, jako jsou domovy důchodců nebo nemocnice zlepšují psychický stav pacientů/klientů. Do organizace vnášejí nové nápady, energii, a aniž si to uvědomují, předávají informace o organizaci svému okolí, které se může o dobrovolnictví na základě toho začít zajímat (Šormová, Klégrová 2006, s. 15).

Pro společnost

Dobrovolnictví má samozřejmě velký význam také pro společnost, podporuje mezi občany solidaritu, zapojuje místní občany, aktivizuje je a nabádá k řešení problémů současné populace a mnoho jiného.

Činnost dobrovolníků napomáhá k vytvoření pevného sociálního prostředí, které je nezbytným ukazatelem vyspělé společnosti a nemůže bez něj fungovat. Narůst dobrovolné činnosti je tak jednou z hlavních priorit současné společnosti (Šormová, Klégrová, 2006, s. 15). Dobrovolnictví podporuje občanskou participaci, spolupráci, víru v lidi (Andronic, 2014, s. 475), vychovává k solidaritě, lidé mají možnost se aktivně podílet na řízení služeb (Fula, Barillová, 2012, s. 145). Dobrovolníci snižují finanční náklady organizace a rozšiřují nabídku služeb organizace (Frič et al., 2001, a. 113).

1.7 Legislativa

Rok 2001 byl vyhlášen Mezinárodním rokem dobrovolníků. Dobrovolnictví bylo propagováno na veřejnosti, uskutečnila se řada akcí, které na něj měly upozornit. Byla poskytnuta řada grantů podporujících dobrovolné programy a stal se také impulzem pro vytvoření právního dokumentu vymezujícím dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2006, s. 31). Hlavními prioritami tedy bylo propagovat dobrovolnictví, vytvořit legislativní rámec pro pojem „dobrovolnictví“ a podporovat dobrovolnické programy (Sozanská, 2008, s. 20). Zákon měl především vytyčit hranice a rámcové podmínky dobrovolnictví. Cílem bylo vytvořit neoptimálnější podmínky pro dobrovolnictví v České republice (Gjuričová, 2008, s. 34).

O 10 let později, tedy v roce 2011 byl vyhlášen Evropský rok dobrovolnictví, jehož hlavním cílem bylo vytvoření pozitivního prostředí podporujícího dobrovolnictví. Dobrovolnictví významně podporuje aktivní občanství.

Později vzniká zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který v roce 2014 prošel malými obměnami. Zákon se orientuje pouze na ty organizace, které mají vytvořené akreditované programy dle měřítek státu (<http://www.dobrovolnik.cz/poradna/jake-zakony-upravuji/>). Dobrovolník je definován jako fyzická osoba, která je „(...) a. starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, b. starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu“ (zákon č. 198/2002 Sb.). Pro ty dobrovolníky, kteří jsou součástí akreditovaných programů/projektů nabízí zákon řadu výhod jako např. úhradu zdravotního pojištění, důchodové pojištění či podporu v nezaměstnanosti (<http://www.icm.cz/dobrovolnictvi-legislativa>). I přesto, že zákon prošel v roce 2014 novelizací, je nutno říci, že je stále nedostačující, nezaměřuje se na dobrovolnictví jako komplex činností nebo nedefinuje jeho druhy. Obrací se pouze na ty organizace, jimž byla udělena akreditace. Tato situace může vyvolávat zmatek v laické, ale i odborné veřejnosti (Tošner, Sozanská, 2006, s. 86). Akreditace se přiřazuje na tři roky, a to nestátním neziskovým organizacím, které dobrovolníkům poskytují pojištění, přípravu, vyslání atd.

Na Českou republiku je v zahraničí pohlíženo jako na jednu z malého množství zemí, které přijaly zákon upravující dobrovolnictví. Dalšími zeměmi, které přijaly zákon zabývající se dobrovolnictvím, jsou např. Belgie, Maďarsko, Itálie, Lucembursko, Španělsko, Polsko, Rumunsko (Gjuričová, 2008, s. 34–35).

V roce 2001 byla formulována Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, přijatá Mezinárodní asociací pro dobrovolnické úsilí (IAVE) během konference dobrovolníků v Nizozemsku (Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 7). Deklaruje „(...) právo všech žen, mužů a dětí svobodně se sdružovat a dobrovolně pracovat bez ohledu na kulturní a etnický původ, věk, pohlaví, tělesný stav a společenské nebo ekonomické postavení. Všichni lidé na celém světě by měli mít právo nabídnout jiným lidem a jejich komunitám svůj čas, schopnosti a energii prostřednictvím individuální či kolektivní činnosti a bez nároku na odměnu“ (<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi/>).

Dobrovolnictví je nepřímě zmíněné i v řadě dalších zákonů, jako příklad uvedeme zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, který se zabývá dobrovolníky pracujícími s dětmi (Tošner, Sozanská, 2006, s. 86). Müllerová (2011, s. 27) se zmiňuje o zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, který organizace využívají, pokud vedou o svých dobrovolnících databázi s jejich jmény a adresami. V poslední řadě uvedeme nový občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb.), který mění občanská sdružení na spolky (<http://www.mvcr.cz/clanek/informace-o-zmene-pravni-upravy-sdruzovaciho-prava-od-1-ledna-2014.aspx>).

1.8 Management dobrovolnictví

Management dobrovolnictví je označován jako „(...) proces tvorby a udržování prostředí, ve kterém jednotlivci pracují ve skupinách a účinně dosahují vybraných cílů.“ Manažeři tedy vytvářejí takové prostředí a podmínky pro výkon činnosti, které umožňují dobrovolníkům zaměřit a maximalizovat jejich úsilí k docílení skupinového cíle organizace, v níž pracují (Dědina, Cejthamr, 2005, s. 21).

Pokud si chce organizace udržet dobrovolníka dlouhodobě a maximálně jej začlenit do chodu organizace, musí být profesionálně řízen. Pokud není tento styl řízení v organizaci uplatňován, mnohdy stačí jen malý problém, který projde bez povšimnutí, a dobrovolník raději z organizace odchází. Každá organizace se s profesionálním stylem řízení nesetkává, protože to zkrátka není potřeba. Opačným případem je, že se organizace snaží zavést toto řízení do své činnosti, ale nemá s ním potřebné zkušenosti. K tomu slouží řada nejrůznějších školení pro koordinátory a ostatní zaměstnance organizace (Tošner, Sozanská, 2006, s. 70).

Management dobrovolnictví se především zabývá výběrem, výcvikem a supervizí dobrovolníků. Dále sem zahrnujeme také přípravu organizace, která má začít s dobrovolníky spolupracovat. Zmíněné je uskutečňováno zejména formou dobrovolnických center (Tošner, 1999, s. 116).

Hlavním realizátorem managementu dobrovolnictví se v ČR je především Národní dobrovolnické centrum Hestia sídlící v Praze. Úkolem dobrovolnických center je šířit informace o dobrovolnictví v zemi, podporovat zakládání regionálních center a pomáhat jim. Zprostředkovávají také kontakt s mezinárodními organizacemi zabývajícími se dobrovolnictvím nebo evidují databázi organizací zabývajících se prací s dobrovolníky. Organizují různé semináře a výcviky určené neziskovým organizacím atd. (Sozanská, 1999, s. 118).

Management dobrovolnictví se zaměřuje na model formálního dobrovolnictví, jehož aktivity se uskutečňují prostřednictvím dobrovolnických center nebo jiných neziskových organizací, které dobrovolnické aktivity podporují. Dobrovolníci jsou vedeni profesionály, kterými jsou koordinátoři dobrovolníků. Koordinátoři provází dobrovolníky během celé jejich dobrovolnické dráhy, a řídí se přitom pravidly managementu dobrovolnictví, které jsou speciálně upravené pro určitý typ klientů nebo oblast služeb. Koordinátor dobrovolníků je poměrně nová profese, která v sobě nese aspekty sociální práce a personalistiky (<http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/>).

Přehnaná profesionalizace dobrovolnictví může vést až k upřednostňování efektivnosti, výsledku a zisku před starostlivostí a pozorností vůči klientovi. To už se tolik nepodobá hlavní myšlence dobrovolnictví – nezištná pomoc druhým (Fula, Barillová, 2012, s. 145).

1.8.1 Koordinátor dobrovolníků

Součástí profesionálního managementu je koordinátor dobrovolníků, který „(...) koordinuje dobrovolnictví v organizaci od výběru dobrovolníků spojeného s propagací činnosti organizace, přes výcvik dobrovolníků, včetně zpracování metodiky a vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky až k zařazování dobrovolníka do chodu organizace“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76). Jeho úkolem je také dobrovolníky vést, hodnotit je, usměrňovat nedorozumění, která se během jejich činnosti utvoří. Měl by také dobrovolníkům umět za jejich práci poděkovat a být prostředníkem v komunikaci mezi dobrovolníky, zaměstnanci organizace, klienty, ale měl by zvládat také komunikaci s médii a dobrovolnickými centry. Jeho práce zahrnuje také tvorbu kodexů, práv a povinností dobrovolníků, i další administrativu jako např. tvorba smluv (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76). Jeho hlavní činností je umět práci organizovat takovým způsobem, že bude každý dobrovolník vědět, co se po něm požaduje a očekává. Dále je zodpovědný za dobrovolníka v tom smyslu, že si dobrovolník plní své povinnosti, na kterých se předem dohodli (Informační centrum neziskových organizací, 2001, s. 18). Koordinátorem může být zaměstnanec organizace, dobrovolník, ale i vedoucí organizace. Měl by mít patřičný výcvik, vzdělání, a během práce se účastnit pravidelných supervizí, které zabrání syndromu vyhoření, v důsledku velké psychické náročnosti práce, během které se setkává s lidmi procházejícími nelehkými životními situacemi (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76).

Mezi další znalosti a dovednosti koordinátora patří:

- vynikající znalosti o programu,
- být dobrým pedagogem a psychologem,
- být odborníkem, který se dobře orientuje v řešené problematice,
- umět poradit,
- být organizátorem,
- být otevřený a umět vytvořit pozitivní atmosféru,
- být spravedlivý (Informační centrum neziskových organizací, 2001, s. 18).

V menších organizacích a ne tak náročných činnostech se stává, že se koordinátor stane také osobou supervizora, který je současně metodický vedoucí programu. Supervize je tedy „(...) komunikace dobrovolníka, respektive skupiny

dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkovi konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 82). Samozřejmě je i strážcem zájmů klienta, a brání jej před nežádoucí činností dobrovolníka. Supervize neslouží pouze k reflektování zpětné vazby, ke komunikaci se členy organizace, ale je také místem, kde se dobrovolníci setkávají, cítí se dobře, sdílejí společné zájmy a hodnoty (Tošner, Sozanská, 2006, s. 82–83). Tošner (1999, s. 113) definuje supervizi jako *„(...) systematickou pomoc (individuální nebo skupinovou) při řešení profesionálních problémů v neohrožující atmosféře, která dovolí pochopit osobní, zejména emoční podíl člověka na jeho profesním problému“*. Supervize je důležitá pro osobní a profesionální růst. Mimo jiné je také neocenitelná při prevenci syndromu vyhoření (Tošner, 1999, s. 113).

2 DOBROVOLNÍK

Druhá kapitola objasňuje definici dobrovolníka, jeho základní charakteristiky, dále fáze dobrovolné činnosti a s tím související nábor, výběr, příprava a vzdělávání dobrovolníka. Další části se věnují důvodům odchodů dobrovolníka z organizace, smlouvám mezi dobrovolníkem a organizací, motivací a bariérami v dobrovolné činnosti.

Kdo je tedy dobrovolník? Existuje mnoho definic, které se mezi sebou prolínají. Tošner a Sozanská (2006, s. 35) uvádějí, že „(...) *dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, svoje vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti*“. Nový (2013, s. 50) definuje dobrovolníka, jako jedince, který daruje svůj čas, tj. vzdá se svého času ve prospěch někoho jiného. Neznámější server o dobrovolnictví dobrovolník.cz uvádí, že „(...) *dobrovolník je člověk, který se ze své vůle rozhodne věnovat ve svém volném čase svou energii, znalosti a zkušenosti potřebným lidem nebo veřejně prospěšným činnostem bez nároku na odměnu*“ (<http://www.dobrovolnik.cz/>).

I když je práce dobrovolníka dobrovolná, jsou na něj kladeny jisté nároky, které jsou více či méně specifikované dle oblasti dobrovolnictví. Je samozřejmé, že na dobrovolníka pracujícího v oblasti ochrany životního prostředí, např. sází stromky, budou kladeny nižší nároky než na dobrovolníka, který pracuje s dětmi a mládeží, takoví dobrovolníci musí splňovat určité charakteristiky a také procházejí profesionálním výcvikem a jsou neustále vzděláváni a jejich činnost je pravidelně kontrolována.

2.1 Charakteristiky dobrovolníka

Dobrovolník je často spojován s altruismem – prosociálním chováním. Kdo je tedy altruistický člověk? Je to takový člověk, který pomáhá druhým, aniž by za svou činnost něco očekával, má současně silné morální hodnoty, sociální zodpovědnost, ale zaznamenáváme u něj také vyšší míru emoční a kognitivní empatie. Altruismus se vyskytuje u vysokého procenta dobrovolníků (Mlčák, 2010, s. 138). Dobrovolníci jsou často empatictí jedinci. Empatie je důležitým

prvkem v interpersonální komunikaci. Empatičtí jedinci jsou vůči ostatním lidem ohleduplnější, rozumí jejich potřebám, jsou ale také ochotnější a tolerantnější. Dokáží se tedy lépe vcítit do jiného člověka a porozumět mu, takže se zvyšuje pravděpodobnost, že mu dokáží také pomoci (Mlčák, Zášková, 2013, s. 56–57).

Nelze říci, že dobrovolník musí prokazatelně disponovat specifickými vlastnostmi, aby mohl danou činnost vykonávat. Jediné, co nezisková organizace požaduje, je pomoc dobrovolníka bez finanční odměny. Můžeme ovšem jmenovat vlastnosti, které dobrovolníkovi práci usnadní, je to otevřenost, přizpůsobivost, týmová práce, vnímavost, odpovědnost, tolerance, nezištnost. Existují ovšem specifické oblasti nebo činnosti, kde může působit pouze dobrovolník disponující určitými dovednostmi, ale i vlastnostmi. Tehdy přistupujeme k výběrovému řízení, díky kterému je organizace schopna přijmout žádoucí dobrovolníky (Šormová, Klégrová, 2006, s. 12).

Řada výzkumů potvrzuje, že jedince, kteří se chtějí stát dobrovolníky, nebo jimi již jsou, ovlivňuje také jejich rasa, příslušnost k etniku, pohlaví, počet dětí, zdravotní stav, náboženství, vzdělání a lidské charakteristiky. Dobrovolníky se častěji stávají ženy, i když můžeme říci, že se to odvíjí také od konkrétní činnosti, kterou dobrovolník vykonává (Moore et al., 2014, s. 387–389). U žen byla prokázána vyšší míra empatie a altruismu (Andronic, 2014, s. 476). Pokud bychom se chtěli zaměřit na vzdělání, do dobrovolnictví zaštitěného formální organizací se více angažují lidé s vyšším vzděláním. Dalšími faktory jsou také délka závazků, místo, kde by měl dobrovolník pracovat, tedy zda se organizace nachází v blízkosti domova, sociální zázemí, kariévní výhody ale i to, zda je dobrovolník ve vztahu, single či ženatý (Moore et al., 2014, s. 387–389). Do dobrovolnictví se také více zapojují, ti lidé, kteří disponují větším množstvím volného času, hovoříme o teenagerech, studentech, a lidech, kteří se blíží k důchodovému věku, při srovnání s pracujícími lidmi (Andronic, 2014, s. 476). Nejčastěji jsou to studenti středních a vysokých škol a starší ženy ve věku 50–60 let. V sociální oblasti se zapojují spíše ženy. Rozhodujícím aspektem jsou lidské charakteristiky a to sdílení vzájemných hodnot nebo potřeba pomoci (Frič et al., 2001, s. 105). U lidí s formálním vzděláním, vyššími příjmy, vyšší pracovní pozicí, dobrým zdravím, je větší pravděpodobnost, že se stanou dobrovolníky.

Vzdělání poskytne lidem určité dispozice, znalosti a dobrovolnictví jim umožňuje tyto znalosti využít v praxi. (Cheung, 2006). Nejčastěji je podrobena zkoumání vzdělání, příjem a pohlaví dobrovolníků (Zášková, Mlčák, 2009, s. 162).

2.2 Spolupráce organizace s dobrovolníkem

Organizace se musí velmi dobře připravit, než přijme dobrovolníky do svých řad. Měla by vědět, co bude vlastně dobrovolník dělat, jak dlouho bude činnost vykonávat, případně komu se za svou práci bude zodpovídat (Tošner, Sozanská, 2006, s. 74). Kritéria pro výběr, nábor, uplatnění dobrovolníků, vedení by měla být co nejvíce specifikována i proto, že jejich zapojení do činnosti organizace je potom snadnější (Informační centrum neziskových organizací, 2001, s. 7).

2.2.1 Fáze dobrovolné činnosti

První fází dobrovolnictví je rozhodnutí stát se dobrovolníkem (Penner, 2004, s. 649). V té této fázi hrají rozhodující roli demografické faktory jako věk, příjem, vzdělání atd. (Cheung, 2006). Dalším hlediskem je osobní přesvědčení jedince a hodnoty (řadíme také náboženské hodnoty), dále prosociální osobnost, kam patří rysy osobnosti vztahující se k prosociálnímu chování a motivy (Penner, 2002, s. 464). Další fází je tzv. počáteční dobrovolnictví, během které se dobrovolník zaučuje, seznamuje se s organizací a vynakládá pro práci úsilí a čas. V této fázi je důležitý vztah dobrovolníka s organizací, a s tím související pozitivní vztah k práci, ve které nachází uspokojení (Cheung, 2006). Co se týče organizace, zřetel se klade také na její pověst, poslání a profesionální řízení. Časem si dobrovolník svoji roli zvnitřňuje a dobrovolnictví se stává součástí jeho osobnosti, života. Zvnitřnění této role vede k dlouhodobému dobrovolnictví, kterého se organizace snaží dosáhnout (Penner, 2002, s. 464).

2.2.2 Nábor

Dobrovolníci do organizace přicházejí a odcházejí, jsou získáváni, vybíráni, motivováni stále dokola. Jedná se tedy o neustále opakující se proces. Nejčastěji jsou dobrovolníci získáváni z řad studentů a proto je dobré jejich nábor směřovat do období září, říjen, tedy období po letních prázdninách. Jak jsou dobrovolníci

získávání, se odvíjí od kreativity koordinátora (Tošner, Sozanská, 2006, s. 78). Během získávání dobrovolníků se organizace snaží získat co nejvíce uchazečů, ze kterých pak vybere vhodné adepty k činnosti. Organizace by tedy měla mít propracovaný způsob náboru dobrovolníků (Informační centrum neziskových organizací, 2001, s. 10). Organizace získávají dobrovolníky různými způsoby, a to buď aktivním, nebo pasivním způsobem. Při aktivní činnosti přicházejí do vybraného prostředí, kde potencionální dobrovolníky oslovují, např. ve školách, a představí jim svou organizaci, požadavky. Dalším způsobem může být oslovení vytipovaných lidí pomocí dopisů. Často si tak vytváří určitou síť (databázi) dobrovolníků dle jejich schopností, které by mohli v budoucnu využít k některým činnostem. Dalšími způsoby jsou také různé kampaně, konference, ale také televize, rádio, noviny, internet. Pasivní získávání je typické vyčkáváním organizace, až se dobrovolníci sami přihlásí nebo je přivedou dobrovolníci dané organizace (Frič et al., 2001, s. 104).

O možnosti pracovat jako dobrovolník se nejvíce dozvídáme pomocí neformálních informačních kanálů, jako jsou příbuzní, členové neziskových organizací, kolegové v práci. Dále také propagace samotných neziskových organizací, které k tomu využívají různé brožury, letáky, plakáty (Frič et al., 2001, s. 62–63).

2.2.3 Výběr

Následně probíhá jejich výběr, který se odvíjí od typu činnosti, kterou budou v organizaci dělat. Jinak budeme přistupovat k výběru dobrovolníků, kteří budou pracovat s dětmi a jinak k dobrovolníkům, kteří budou pomáhat v nemocnici. Dobrovolníky můžeme třídit dle jejich vlastností, kvalifikace, ale také podle výsledků v psychologických testech, které mají za úkol vyloučit různé psychopatologie a zjistit, zda je osoba na práci dostatečně zralá (Tošner, Sozanská, 2006, s. 79–80). Měli bychom mít na paměti, že ne každý dobrovolník, který se zdá být špatný na „papíru“, je špatný i v reálu, a naopak. Proto je důležité se s dobrovolníkem setkat také osobně, kde zjišťujeme informace, jako např. proč ho práce zajímá, proč si vybral tento projekt, jak je na tom s volným časem, co od práce očekává (Informační centrum neziskových organizací, 2001, s. 10). Délka

výběru dobrovolníků je různá, může se jednat o minuty, ale i o celé dny či týdny (Tošner, Sozanská, 2006, s. 79). Jakmile je přijat vhodný adept, je nějakou dobu pod dohledem někoho z organizace (Frič et al., 2001, s. 109).

2.2.4 Příprava a vzdělávání

Dobrovolníci pracují manuálně jen v několika případech, proto většina z nich ke své činnosti potřebuje určitou kvalifikaci. Proto neziskové organizace své dobrovolníky školí (Frič, 2001, s. 64). Příprava dobrovolníků je tedy velmi různorodá, odvíjí se od činnosti, která po nich bude požadována. Závisí to také na jejich současné kvalifikaci. Pokud nejsou dobrovolníci vzděláváni skupinově, organizovaně, zaučuje je vedoucí pracovník jednotlivě, který má nad nimi po určitou dobu dohled. Velmi důležitým a potřebným aspektem pro práci je jejich lidská a morální připravenost, charakter a návyky (Frič et al., 2001, s. 107). Příprava dobrovolníků se skládá z části obecné a odborné. Během obecné přípravy jsou dobrovolníci seznámeni s činností v organizaci, povinnostmi, posláním organizace, potřebnými dokumenty, osobou koordinátora, zaměstnanci organizace atd. V odborné části přistupujeme k jádru činnosti, kde dobrovolníci pracují se svými obavami, jsou seznámeni s podrobnou činností v organizaci. Často se setkávají s metodou hraní rolí, kde si vyzkouší reálné situace, se kterými se mohou během činnosti setkat. Během této činnosti je také lépe poznají pracovníci organizace (Tošner, Sozanská, 2006, s. 80).

Některé aktivity se pravidelně opakují i během samotné činnosti dobrovolníka, a jsou především součástí supervize, případně se mohou dobrovolníci účastnit různých vzdělávacích seminářů.

2.2.5 Smlouva s organizací

Je velmi individuální, jak organizace k dobrovolníkům přistupují, každá organizace má své vlastní metody, způsoby. Některá dobrovolníky organizuje, jiná ne, některá je vzdělává, jiná ne. To samé platí pro smlouvy s dobrovolníky, které mohou být jak ústního, tak písemného charakteru, a mohou obsahovat různá morální pravidla organizace, např. etický kodex či práva a povinnosti dobrovolníků (Frič et al., 2001, s. 110).

Pro naši práci jsou podstatné smlouvy, které jsou s dobrovolníky uzavírány písemně. Můžeme se setkat se situací, kdy je smlouva pro dobrovolníky, kteří se rozhodli pomáhat a pracovat zdarma, spíše bariérou než pozitivem. Je proto důležité dobrovolníkům ozřejmit veškerá pozitiva, která smlouva přináší. Smlouva chrání především samotného dobrovolníka před klienty, kteří jsou často problémoví. Dále smlouva poskytuje dobrovolníkům pojištění. Nyní se ve stručnosti zaměříme na smlouvy, které jsou uzavírány s dobrovolníky v dobrovolnickém centru Spektrum v programu Pět P.

Na začátku se smlouva zaměřuje na vymezení předmětu dohody, kterým je především poskytnutí přátelství, podpory, prevence, péče a pomoci vybranému dítěti. Dále se zabývá podmínkami pro přijetí do programu, jako je dosažení zletilosti, poskytnutí výpisu z rejstříku trestů atd. Dalším bodem jsou závazky organizace vůči dobrovolníkovi, kde se hovoří o zmíněném pojištění za škodu způsobenou dobrovolníkem, ale i zdravotní pojištění. Dobrovolník má ve smlouvě vymezené také své povinnosti jako je např. povinnost zúčastnit se supervize, odpovědnost za svěřené dítě nebo podrobnosti ohledně setkávání s dítětem. Smlouva vymezuje dále kodex dobrovolníka, který vymezuje hlavní činnost dobrovolníka a kontakt s dítětem a jeho rodiči. V příloze je dobrovolník seznámen s ochranou osobních dat klientů programu, která souvisí především s mlčenlivostí dobrovolníka ohledně informací týkajících se dítěte. Dalším bodem je čestné prohlášení, kde se dobrovolník vyjadřuje ke svému zdravotnímu stavu a trestní bezúhonnosti. Poslední část se zaměřuje např. na závazky zákonného zástupce dítěte nebo informace o svěřeném dítěti (Veškeré neocitované informace v této podkapitole jsou získány z Dohody o spolupráci na dobrovolnickém programu Pět P, která je dostupná v organizaci Spektrum Kroměříž).

2.2.6 Odchod dobrovolníka

Někdy se bohužel stane, že dobrovolník organizaci opustí během své činnosti předčasně. Je proto důležité brát velký zřetel na přípravu dobrovolníků, během které se může ukázat, že se dobrovolník na práci nehodí nebo se mohou nějaké problémy vyskytnout během činnosti, a je nezbytné, aby koordinátor situaci řešil

a pokud jsou problémy neřešitelné, musí se umět s dobrovolníkem rozloučit (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81).

Odchod dobrovolníků z organizace nemusí vždy souviset se špatnou motivací ať už ze strany dobrovolníka nebo organizace, ale může se jednat pouze o odchod ze střední školy do zaměstnání, stěhování, změna zaměstnání, nastoupení na studium v jiném městě (Frič et al., 2001, s. 110).

2.3 Motivace k dobrovolnictví

Obecně lze motivaci definovat takto: *„Motivace vyjadřuje rozpory mezi tím, co subjekt aktuálně prožívá, a tím, co prožívat touží. V tomto smyslu tak motivace vyjadřuje nějaké nedostatky v psychofyzickém či biosociálním bytí individua a chování vstupuje jako nástroj k odstranění těchto nedostatků. Motivace tedy vyjadřuje stav vnitřní psychické nerovnováhy a chování směřuje k jejímu udržování a obnově, když byla narušena“* (Nakonečný, 1997, s. 14).

V užším pojetí znamenají motivy vědomé záměry nebo vědomé cíle jednání. Určitým způsobem jedince aktivují a vedou způsob jeho chování. *„Motivy jsou psychologické příčiny směru a intenzity chování. Motivy vysvětlují, proč má chování člověka určitý směr a probíhá s určitou silou (s vynaložením určité míry energie, což se projevuje např. při zdolávání překážek či vytrvalostí vynaloženou na dosažení cíle). Tímto vnitřním „proč“ je vždy dosažení nějakého druhu uspokojení“* (Nakonečný, 1997, s. 124).

Jedinci se chtějí stát dobrovolníky na základě různých důvodů. Pracovníci organizací by se jich měli na jejich motivy ptát, zjišťovat je. Znat, co od práce očekávají, jak se o organizaci dozvěděli (Informační centrum neziskových organizací, 2001, s. 5). Chování jedince je motivováno konkrétními cíli, potřebami. Pokud chceme zjistit, proč se tak člověk chová, je klíčovým bodem zjistit účel daného chování či potřeby, které k tomuto chování vedou (Penner, 2002, s. 458). Kvalita odvedené práce, stejně jako pracovní nasazení dobrovolníků je rovněž závislé na jejich motivaci. Proto je krokem kupředu zjistit motivy budoucích dobrovolníků předtím, případně během dobrovolnické činnosti (Nový, 2013, s. 52). Pokud tyto motivy identifikujeme, můžeme je následně vyzvednout a zaměřit se na ně během budoucích náborů nových dobrovolníků. Poznání

motivace je neocenitelné jak při získávání nových dobrovolníků, ale prostřednictvím jejího porozumění si můžeme také stávající dobrovolníky udržet. Především v počáteční fázi dobrovolnictví by se měla organizace snažit o co největší zapojení dobrovolníka do chodu organizace, a tím zachovat počáteční hladinu motivace jedince a nespoléhat pouze na jeho altruistické chování. Tím rozvíjí roli dobrovolníka (Penner, 2002, s. 464). Poznání motivace jedince může také odtajnit důvody předčasného ukončení dobrovolné služby (Mlčák, Šamajová, 2013, s. 30).

Motivace dobrovolníků je velmi pestrá, může vyvěrat z altruismu jedince, ale může být také instrumentální, a právě tyto motivy nemusí být v některých oblastech dobrovolnictví žádoucí (Mlčák, Šamajová, 2013, s. 30). Dle Vitoušové (1998 in Tošner, Sozanská, 2006, s. 45) by měl „(...) každý, kdo zodpovídá za práci s dobrovolníky, by měl být informován o existenci motivů, které jsou zejména pro nezištnou službu jiným lidem nebezpečné. Znat tyto motivy nestačí, je třeba umět je včas rozpoznat a zájemce o spolupráci s více zápornými motivy korektně odmítnout“. Mezi negativní motivy patří například posilování pocitu důležitosti na úkor znevýhodněných lidí, kteří mají nižší sebeúctu; dále panovačnost; touha ovládat a kontrolovat jiné lidi (Mlčák, Zášková, 2009, s. 164); soucit, který se může vyvinout až ke snižování klienta; přehnaná zvědavost; práce z povinnosti; jedinec chce dobrovolničit, aby si něco zasloužil; vlastní neštěstí, se kterým se jedinec nedokáže vyrovnat; chce se obětovat; osamělost; pocit, že je člověk pro ostatní nepostradatelný (Tošner, Sozanská, 2006, s. 46). Tito jedinci se mohou snažit dostat do rovnováhy svůj špatný duševní stav, který vyvěrá z nějakého osobního problému. Těmto faktorům říkáme „syndrom pomáhajícího“, který v sobě může ukrývat raná traumata vzniklé v důsledku odmítání dítěte, neukojenou touhu po uznání, vděčnosti a obdivu (Mlčák, Zášková, 2009, s. 164).

Mezi nejčastější důvody, proč začít dobrovolnou činností je důvěryhodnost organizace, dobrovolníci se také domnívají, že dobrovolnou prací mohou propagovat dobrou myšlenku, ale také získání nových přátel, udržování sociálního kontaktu nebo využití své schopnosti. Nemalá část lidí vidí v dobrovolnictví také možnost získání nových zkušeností nebo je to také způsob jejich životního stylu.

Menším motivačním činitelem je náboženství nebo následování příkladu blízkého okolí (Frič et al., 2001, s. 66–67).

„*Dobrovolníci nepracují jen tak, pro nic za nic, ale mají k tomu své důvody, jsou motivováni*“ (Frič, 2010, s. 105). Po dlouhou dobu byl člověk vnímán, jako racionální tvor, který chce mít ze své činnosti pouhý zisk. Dnes už je tato teorie překonaná. Co tedy jedince vede k dobrovolné činnosti? Setkáváme se se dvěma pohledy na motivaci lidského jedince. Psychologický přístup hovoří o prosociální osobnosti, která disponuje pohnutkami, vlastnostmi, díky kterým jsou dobrovolníci motivováni pro výkon dobrovolnictví a tyto pohnutky činnost celkově usměrňují (Mlčák, Zášková, 2013, s. 81). Sociologický přístup naopak říká, že je jedinec k činnosti podmíněn sociálně. Potřeba stát se dobrovolníkem je utvářena během socializace jedince. Člověk přejímá určité hodnoty dané skupiny, kultury. Hodnoty ale člověka nevedou k určitému chování, proto musí být doplněny normami, které společnost přijímá (například norma sociální odpovědnosti = občanská nebo náboženská potřeba pomoci lidem v tíživé situaci) (Frič, 2010, s. 105–108). Pokud je člověk ale „nucen“ normami k činnosti, nejedná se už o povinnost? Povinnost, která člověka motivuje, by pro něj měla být příjemná, zevnitřně. Jedinci to cítí vnitřně, vidí ve své činnosti určitý cíl, chtějí pracovat na lepší budoucnosti, být dobrým člověkem. Často se chtějí lidé „jen“ začlenit do společnosti, skupiny, ve které žijí, chtějí trávit čas s přáteli. Dobrovolnictví slouží také ke společenské seberealizaci, je to forma relaxace, životního stylu aj. (Frič, 2010, s. 109–110).

I přesto že výsledky výzkumů vyzvedávají spíše motivaci altruistickou, která je hodnotově orientovaná, nesmíme opomínat také motivaci sociální, která v dobrovolnické činnosti hraje také velkou roli, a je především důvodem setrvávání dobrovolníků v organizacích (Mlčák, Šamajová, 2013, s. 35). Sociální aspekt hraje v dobrovolnictví velkou roli, a patří mezi stěžejní determinanty dobrovolnictví (Bathini, Vohra, 2014, s. 115).

V roce 1999 proběhl první reprezentativní výzkum o dobrovolnictví v České republice. Na základě výsledků byly vytvořeny tři základní typy motivace

k dobrovolnictví, které se často prolínají, ale jedna z nich je vždy dominantní (Mlčák, Zášková, 2013, s. 37):

- **Konvenční (normativní) motivace** – jedinec je motivován především morálními normami, které mu předávají jeho nejbližší nebo obecná neformální pravidla chování dané společnosti. Jedná se tedy motivy vyplývající z náboženství nebo je motivují činy z blízkého okolí. Konvenční motivace je dominantní u 41 % dobrovolníků a vyskytuje se zejména u lidí nad 60 let a věřících. Daný typ je nejbliže občanské výpomoci (Mlčák, Zášková, 2013, s. 37).
- **Reciproční motivace** – i přesto, že jedinec za svou práci nezíská finanční odměnu, má z ní jistý užitek, např. získá kvalifikaci, kontakty nebo jen dobrý pocit z vykonané práce (Frič et al., 2001, s. 68). Tento druh je typický pro 37 % dobrovolníků. Vyskytuje se u lidí do 30 let a ateistů. Podstatou je podobná dobrovolnictví vzájemně prospěšnému (Tošner, Sozanská, 2006, s. 46).
- **Nerozvinutá motivace** – dobrovolník je motivován vírou v organizaci, ve které bude pracovat, vidí v dobrovolnické práci smysl, je přesvědčený, že může prací šířit pozitivní myšlenky. Nerozvinutá motivace se objevuje u 23 % dobrovolníků, a to především u vysokoškolsky vzdělaných a u osob ve středním a starším věku, tj. 46–60 let. Nerozvinutá motivace se podobá veřejně prospěšnému dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2006, s. 46).

Nespočet výzkumů se tak zaměřuje na motivaci dobrovolníků, vzniká řada druhů motivace, např. dle konečného cíle, typy dobrovolníků. Ze zahraničních výzkumů je nejzdařilejší přístup E. G. Clayrové a M. Syndera, kteří spatřují příčinnou souvislost mezi motivy a chováním jedince. Jejich motivace vyvěrá z jejich vnitřní psychologické síly, která je pohání kupředu. Sestavili šest hlavních kategorií motivace:

1. **Hodnoty** (jedná se o altruismus jedince, zájem o jiné lidi).
2. **Porozumění** (dobrovolník chce prožít novou příležitost, vylepšit své dosavadní znalosti, obohatit si své dovednosti).

3. **Kariéra** (jedinec chce získat dovednosti, které jsou prospěšné pro práci, kariéru).
4. **Sociální funkce** (chce být se svými přáteli nebo poznat nové lidi, vytvořit nová přátelství).
5. **Protektivní funkce** (motivací je útek od záporných pocitů, a uchránit tak své sebepojetí).
6. **Posílení** (pomocí práce posilují svou sebeúctu, umožňuje jim osobní rozvoj) (Mlčák, Šamajová, 2013, s. 30–31).

Dle výzkumů jsou na prvních příčkách hodnoty, dále motivy, které poukazují na sebehodnocení dobrovolníka, potřeba sociálního kontaktu a solidarita. Na posledních příčkách je kariérní růst. Na výsledky však musíme pohlížet s jistou rezervou, nemůžeme určit, do jaké míry se chtěli respondenti ukázat v dobrém světle (Nový, 2013, s. 53).

Z našich výzkumů vyzvedneme pojetí Friče a Pospíšilové (2013, s. 31), kteří definovali motivaci jako altruistickou, normativní a egoistickou (Mlčák, Šamajová, 2013, s. 31).

Dobrovolníky je nutné neustále motivovat, před činností, během, ale i po práci. Vyžadují zpětnou vazbu, jako je pravidelné hodnocení, vzdělávání, školení, podpora aj. „*Každý člověk potřebuje alespoň občas uznání a ocenění někoho dalšího*“ (Müllerová, 2011, s. 24).

2.4 Bariéry v práci dobrovolníka

Předtím, než se jedinci dostanou k samotné dobrovolné činnosti, mohou se na své cestě setkat s řadou překážek, které jim příchod do organizace znesnadňují. Při jejich překonání ovšem nemají vyhráno, nejrůznější překážky se mohou vyskytovat i během práce pro organizaci, které jsou jak ze strany dobrovolníků, tak i ze strany organizace.

Nejčastějším důvodem proč nezačít s dobrovolnictvím je nedostatek času, málo možností k dobrovolné práci a málo informací o dobrovolnictví. Jedinci si myslí, že nikdo o jejich pomoc nestojí, nedůvěra v organizaci, zastávají názor, že by organizaci neuměli pomoci – nemají co nabídnout, negativní zkušenost s dobrovolnictvím (Frič et al., 2001, s. 70–71).

Dalšími častými bariérami před přijetím dobrovolníka jsou:

- pasivita organizace,
- nedostatečný zájem o vyhledávání a získávání dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006, s. 54),
- nedostatečná informovanost o dobrovolnictví,
- názory, že o dobrovolnictví není v České republice zájem,
- organizace mohou mít také strach, že se dobrovolníci zraní, udělají nějakou škodu,
- obavy ze špatných motivů dobrovolníka,
- zaměstnanci mají spoustu vlastní práce a tudíž minimum času na dobrovolníky (Müllerová, 2011, s. 19).

Bariéry můžeme třídit také na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní bariéry potenciálního dobrovolníka patří především zaneprázdněnost, nezájem (Frič et al., 2010, s. 173) strach z dalších závazků, nedostatek informací, stereotypní představy o dobrovolnictví, nízké sebepojetí, nedostatek vhodných kompetencí, předsudky a diskriminační projevy, obavy ze ztráty sociálních dávek, zdravotní a bezpečnostní rizika. Vnější jsou charakteristické nedostatkem příležitostí, byrokratické obtíže, nesprávné vedení, nedostupnost nabídky, potřebné náklady na dobrovolnictví (doprava, péče o děti atd.), v některých zemích je to nízká úroveň propagace (Mlčák, Zášková, 2013, s. 22–23).

Je nutné pracovat na odstranění bariér, a to především prostřednictvím vzdělávání, supervize, jak dobrovolníků, tak koordinátorů, práce na rozvoji organizace, vytváření pozitivního mínění a osvěty dobrovolnictví pomocí masmédií. Vhodné jsou také různé studijní programy a zahraniční stáže (Tošner, Sozanská, 2006, s. 54).

Jak bylo zmíněno již na začátku kapitoly, existují překážky, které se objevují během dobrovolné činnosti, mezi hlavní řadíme:

- Dobrovolník se v organizaci cítí nevyužitý,
- chybí mu zpětná vazba,
- činnosti jsou stále stejné a nezajímavé,
- necítí podporu ze strany spolupracovníků,
- aktivity mu nenabízí žádný osobní rozvoj,

- v organizaci vládne napětí a celkově špatná atmosféra,
- musí vykonávat striktně to, co dostane za úkol – nemůže do práce zapojit sám sebe (Tošner, Sozanská, 2006, s. 55),
- špatná organizace činností ze strany organizace,
- tlak okolí k dobrovolné činnosti (Frič et al., 2001, s. 65).

I s těmito limity může organizace účinně bojovat a podporovat své dobrovolníky pomocí různých forem ocenění, uznávání jako jsou poděkování, pochvala, společné akce. Organizace může dobrovolníky zapojit tak, že jim umožní, aby se podíleli na chodu organizace, řešení problémů v organizaci atd. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 55).

3 NEZISKOVÉ ORGANIZACE

Poslední kapitola vymezuje základní charakteristiky neziskových organizací a konkrétně se věnuje spolkům, které byly dříve vedeny pod názvem občanská sdružení. Podkapitola se zabývá vztahem dobrovolnictví a veřejné správy. Další část charakterizuje vybranou neziskovou organizaci, kterou je nezisková organizace a dobrovolnické centrum Spektrum v Kroměříži. Pozornost je věnována také programu Pět P, ve kterém bylo realizováno výzkumné šetření.

3.1 Základní charakteristiky neziskových organizací

Neziskové organizace v první řadě zajišťují efektivní a profesionální řízení činností dobrovolníků, „(...) *ale poskytují také dobrovolnictví patřičný institucionální rámec: pečují o hodnoty dobrovolnictví, udržují vzory dobrovolnického chování, podílejí se na tvorbě jeho neformálních i formálních pravidel*“. Kontrolují dodržování těchto pravidel a postihují ty, kteří je nedodržují. Pokud se jedinci chovají dle vzorů dobrovolnického chování, jsou za to organizací odměněni (Frič et al., 2008, s. 69).

Organizovaná dobročinnost je zastoupena především neziskovými organizacemi. Organizace mají společné následující:

- Organizace jsou alespoň částečně institucionalizovány, a to buď formálně, nebo se může jednat o různé pravidelné schůze či různá jednací pravidla.
- Nepatří do sektoru státní správy, ale neznamená to, že nepomohou být podporovány státem nebo se v nich nemohou vyskytovat státní úředníci. Základní struktura organizace je ovšem soukromá.
- Neziskové organizace mohou získat zisk, ale ten musí být vložen do organizace, na její cíle, ne rozdělen mezi vlastníky (Frič et al., 2001, s. 31 - 32).
- Organizace jsou oprávněné k vedení své činnosti, a mají svá vlastní pravidla. Stát do jejich činnosti nezasahuje (Telec, 1999, s. 36).
- Jejich činnost musí alespoň z části obsahovat prvky dobrovolnosti (Frič et al., 2001, s. 31–32).

Pojem „neziskové organizace“ není snadno vymežitelný, jeho pojetí se mění podle potřeby, vznikají tak různé definice, které se mezi sebou prolínají. Rozdílnosti najdeme také v jednotlivých typech neziskových organizací, které mají různé oblasti působení, různou míru samostatného rozhodování, možnosti financování nebo i management, kterým je organizace řízena (Stejskal et al., 2012, s. 11).

Mezi základní typy neziskových organizací patří:

- Spolky (dříve občanská sdružení).
- Obecně prospěšné společnosti.
- Nadace a nadační fondy.
- Zařízení církví a náboženských společností (evidované právnické osoby).
- Ústavy (http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538_540/fakta_neziskovky-v_co-to-je-neziskovy-sektor-/).

Spolky (občanská sdružení)

Od 1. 1. 2014 vešel v platnost nový Občanský zákoník (89/2012 Sb.), kterým zaniká zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Občanský zákoník jej nahrazuje novou právní formou, a to zapsaný spolek. Současným občanským sdružením je dána lhůta tři roky, pro úpravu veškerých dokumentů, aby byly v souladu s novou právní úpravou. Při neschopnosti splnit dané požadavky se jim naskýtá možnost transformace na nové formy, kterými jsou ústav a sociální družstvo (http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538_540/fakta_neziskovky-v_co-to-je-neziskovy-sektor-/). Je zřejmé, že občanský zákoník se zabývá úpravou spolků mnohem podrobněji a řeší nově oblasti, které byly předtím upravovány pomocí vnitřních předpisů. Stát se tak zmocňuje vyšší kontroly nad chodem organizací (Stejskal et al., 2012, s. 60).

Spolek je dle občanského zákoníku definován následovně: „*Alespoň tři osoby vedené společným zájmem mohou založit k jeho naplňování spolek jako samosprávný a dobrovolný svazek členů a spolčovat se v něm.*“ (zákon č. 89/2012 Sb., §214). Členy tedy spojuje jejich společný zájem, ale také základní stanovy, kterými jsou:

- Název, sídlo spolku.
- Účel spolku.

- Práva a povinnosti členů.
- Stanovení statutárního orgánu (Stejskal et al., 2012, s. 61).

3.2 Dobrovolnictví a veřejná správa

Neziskové organizace poskytují lidem množství služeb, které jsou určeny široké škále příjemců. Poskytují tak ty služby, které již není státní správa schopna zabezpečovat, ale také ty služby, které nejsou ve středu zájmu soukromých ziskových organizací (Frič, 1999, s. 62), tedy služby, které nezajistí trh nebo stát skrze veřejný sektor. Napomáhají tak ke snížení výdajů veřejného sektoru. Mimo to jsou neziskové organizace ukazatelem vyspělosti občanské společnosti, ale ovlivňují také veřejné mínění. Řada odborníků vede diskuse o tom, že by neziskové organizace měly začít poskytovat některé veřejné služby namísto státu (Stejskal et al., 2012, s. 11–12). Dobrovolnictví není institut, který nahrazuje veřejné instituce, ale je to nezištná činnost, která slouží ke konání společného dobra ve veřejné sféře (Fula, Barillová, 2012, s. 146).

Vztah neziskového sektoru a veřejné správy obohacuje a zkvalitňuje množství služeb nabízených veřejným sektorem. Příkladem je sociální oblast. Neustálé ekonomické změny a zvyšování počtu a druhů sociálních problémů v sobě nese požadavek na budování nových institucí a utváření nových řešení. Stát, podnikatelské společnosti nebo agentury jsou hlavními sprostředkovateli těchto služeb. Na pomyslné třetí příčce je tzv. občanský, neziskový nebo také dobrovolnický sektor, který je schopen reagovat na vzniklé nedostatky a nabídnout společnosti žádoucí typy služeb (http://nf.vse.cz/wp-content/uploads/REG905_spoluprace-ver.a-nezisk.sektoru.pdf).

3.3 Spektrum preventivních programů pro děti a mládež, o. s.

Spektrum je dobrovolnické centrum se sídlem v Kroměříži. Jedná se o neziskovou organizaci. Organizace funguje již od roku 1999. Jedním z prvních impulzů pro vznik organizace bylo, že Středisko výchovné péče spadá pod Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Z toho vyplivalo, že středisko nemohlo pracovat s dobrovolníky, a tak se zaměstnanci střediska rozhodli, že vytvoří neziskovou organizaci Spektrum, a pod její záštitou začnou dobrovolnictví

realizovat. Z toho je zřejmé, že Středisko výchovné péče a Spektrum spolu velmi úzce spolupracují. První kroky organizace potom vedly k vytvoření dobrovolnického programu v nemocnicích, kde se organizace inspirovala dobrovolnickým programem v Motole na onkologickém oddělení.

Spektrum spolupracuje s řadou institucí a odborníků, mezi které patří dobrovolnické centrum Hestia Praha, Klub UNESCO Kroměříž, kde pracuje také řada dobrovolníků, ale i Středisko výchovné péče pro děti a mládež Kroměříž, Sociální služby Kroměříž, Úřad práce Kroměříž a mnoho dalších (<http://spektrum-km.webnode.cz/o-nas/>).

Program Pět P je v organizaci uskutečňován již od roku 1999. V současnosti zájem o program poklesl a ročně je vytvořeno asi 10–15 dvojic. Program se uskutečňuje jako forma následné péče pro děti, které jsou zařazeny ve Středisku výchovné péče v Kroměříži. Dobrovolníky se hlavně stávají studenti Vyšší odborné školy pedagogické a sociální v Kroměříži. Dobrovolnické centrum Spektrum je Národní koordinační centrum Asociace Pět P v ČR (http://www.petp.cz/clenove_asociace/clenove_zlinsky_spektrum.html).

Důležitým projektem organizace je Program rozvoje dobrovolnictví. Dobrovolnictví je rozvíjeno a podporováno v programech:

Program Pět P

Program je určen dětem ve věku 5–16 let, které kolem sebe mají nedostatek přátel. Důvody mohou být různé. Dítě tráví čas s dospělým člověkem, se kterým si časem vytvoří přátelský vztah. Dospělý kamarád si s ním povídá, tráví volný čas, věnuje se mu, a pomáhá dítěti se společensky začlenit, zvýšit mu sebevědomí atd. (<http://www.spektrumkm.cz/petp.html>). Dále o tomto programu viz kapitola 3.3.1.

Program dobrovolníci v nemocnici v Kroměříži

Účelem programu je poskytnutí pomoc a podpory pacientům lůžkových oddělení, především zlepšení jejich psychosociálního stavu. Dobrovolníci tráví s pacienty volný čas, během kterého jim ulehčují jejich pobyt v nemocnici (<http://www.spektrumkm.cz/nemocnice.html>). Tento program je uskutečňován ve dvou variantách. První je tzv. Písnička pro tebe, uskutečňovaná v psychiatrické léčebně v Kroměříži, kam dochází skupinka studentů. Tato skupina mladých lidí

si pro pacienty připraví program, během kterého zpívají různé písně nebo hrají na hudební nástroje. V druhé variantě jsou hlavními aktéry studenti psychologie Univerzity Palackého v Olomouci a Masarykovy univerzity v Brně, kteří si na psychiatrické léčebně doplňují potřebnou praxi a zkušenosti. Tento program je obdobou programu Pět P.

Program doučování

Program je určen pro klienty Střediska výchovné péče. Dobrovolníci doučují děti z různých předmětů. Každý dobrovolník má na starost jedno dítě, kterému se věnuje jednou týdně 45 minut a doučuje jej z jednoho předmětu.

V minulosti organizace uskutečňovala program dobrovolnictví pro nezaměstnané, který se příliš neosvědčil a dobrovolnictví, které probíhalo v oční škole v Kroměříži, kde byly děti umísťovány zhruba na šest týdnů bez rodičů (Veškeré neocitované informace v této podkapitole jsou získány na základě osobního rozhovoru s metodickou vedoucí programu a současně koordinátorkou programu Pět P v Kroměříži).

3.3.1 Program Pět P (Přátelství – Pomoc – Prevence – Podpora – Péče)

Big Brothers Big Sisters se řadí mezi největší celosvětový mentoringový program, a zaměřuje se na děti, které jsou nějakým způsobem znevýhodněny vůči svým vrstevníkům (Břizová, 2010, s. 60).

Mentoring je pojímán jako strukturovaný formální blízký vztah, jež vzniká mezi dítětem a dobrovolníkem – mentorem (Brumovská, 2011, s. 28). V jiné publikaci poskytla Brumovská a Seidlová Málková (2010, s. 11) podrobnější definici, ve které charakterizuje mentoring jako „(...) *blízký, individuální, mezigenerační vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému chráněnci*“. Mentor dítěti zprostředkovává své zkušenosti, dovednosti, a tím rozvíjí osobnost dítěte a umožňuje mu, aby zapadlo do společnosti a kultury, ve které žije. Dítě je rozvíjeno po stránce osobnostní, vědomostní a sociální pomocí neformálního vzdělávání (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 11).

Jedním z typů mentoringu je také Program Pět P, který je národní variantou programu Big Brothers Big Sisters (Břizová, 2010, s. 61), a který funguje

na základě dobrovolného individuálního vztahu dospělého mentora s dítětem (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 19). „*Jde o nestátní sociálně preventivní program pro děti založený na dobrovolnické laické pomoci.*“ Odborné vedení programu a pomoc při rozvoji nových center programu má na starosti Asociace Pět P v ČR. Název a logo programu jsou evidovány jako ochranná známka na Úřadu průmyslového vlastnictví (Břízová, 2010, s. 61).

Obr. 1: Logo programu Pět P



(zdroj: http://petp.cz/grafika/logo_petpm.gif)

Původní program vznikl již v roce 1904 v USA, a momentálně se jedná o nejrozšířenější program ve světě. Jeho hlavním cílem je poskytnutí pomoci a podpory dětem prostřednictvím vztahu s mentorem, který se zaměřuje na individuální potřeby dítěte (<http://www.bbbsi.org/about-us/>). Ve střední a východní Evropě první zemí, která program přijala, stala Litva, roku 1994, kde je do dnešních dnů velmi populární (McGill, 2001, s. 30). V České republice je program od roku 1996, a pod svá křídla si jej vzalo občanské sdružení Hestia. Česká republika se tak stala po Litvě další zemí podporující tento program. Program byl realizován v řadě měst. V roce 1999 vznikla Asociace programu Pět P za účelem koordinace jednotlivých center (Šimková, 2011, s. 53). S pomocí na vytváření programu byli nápomocní konzultanti z Ameriky (McGill, 2001, s. 30).

Cíle programu

Posláním vzniklého vztahu je, prostřednictvím podpůrného dlouhodobého vztahu, který se utvoří mezi dítětem a dobrovolníkem, podpora a pomoc dítěti, které je z důvodu svého chování nebo vinou špatné sociální situace, rizikovou skupinou, ohroženo sociálním vyloučením. Dítěti je poskytnuta možnost ke zlepšení sociálních a komunikačních dovedností a mají možnost se začlenit mezi své vrstevníky a dospělé lidi (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 19–20).

Obečným cílem programu je prevence rizikového chování dítěte, např. alkoholismus, záškoláctví, lhaní, krádeže a jiné (Břízová, 2010, s. 62). Dále vylepšení sociálního zázemí dítěte a zkvalitnění života dítěte tím, že společně s dobrovolníkem najdou společné volnočasové aktivity. Sub – cíli je vytvoření přátelství mezi dítětem a dobrovolníkem, dítě tak získá pocit důvěry a přijetí, a díky tomu se utváří jeho sebevědomí a sebedůvěra. Hlavním cílem programu je integrace dítěte do jeho vrstevnické skupiny (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 20).

Cílová skupina

Jedná se o program určený pro děti ze sociálně slabšího prostředí, které mají výchovné nebo prospěchové problémy, je určen ale i pro nadané děti, které se nemohou začlenit do kolektivu (Bergerová, 2005, s. 14). Často na děti nemají jejich rodiče čas, a děti se cítí izolované, nudí se. Děti mohou být také z pěstounských rodin a jiných typů náhradní rodinné péče (Šimková, 2011, s. 53). Děti mají společných několik znaků, kterými jsou zranitelnost, neumějí si s dětmi ve svém věku vytvořit hlubší vztahy. Děti mají často psychosomatické problémy nebo dochází k psychiatrovi (Jakubcová, 2008, s. 67).

Pro tyto děti je tu dobrovolník – velký kamarád, který se jim věnuje jeden den v týdnu pár hodin po minimální dobu deseti měsíců. Pro děti je to člověk, který je chápe, má je rád se všemi jejich nedostatky a jsou si mezi sebou rovni, jsou přátelé či partneři (Bergerová, 2005, s. 14). Program se zaměřuje na děti ve věku 6–15 let. Dvojice je sestavena na základě určitých kritérií. (Šimková, 2011, s. 53). Mezi nejčastější aktivity dobrovolníka a dítěte patří sport, výstavy, výlety. Velmi často se stává, že takto vzniklá dvojice spolu udržuje i vztah po ukončení programu (Jakubcová, 2008, s. 67–68). Program nekompensuje péči rodičů a nejedná se ani o doučování (Břízová, 2010, s. 62).

Specifika

Přátelství s dobrovolníkem bývá pro dítě velmi často první příležitostí získat kamaráda. Dítě poprvé cítí, co znamená, když má o něj někdo zájem, pozná jiné hodnoty a odlišné chování než na jaké je zvyklé doma. Často zažívá spoustu nových a neobjevených zážitků (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 20).

A co vlastně dobrovolník pro dítě dělá? Utváří bezpečné prostředí, ve kterém si dítě rozvíjí sociální dovednosti, posiluje své sebevědomí a získává odvahu, motivaci k utváření vztahů se stejně starými dětmi. Dobrovolník je tu jen pro dítě a pro žádné jiné, což mu pomáhá k utváření zdravého sebevědomí (Šimková, 2011, s. 53).

Veškerá pomoc dítěti ze strany dobrovolníka je zdarma. Aby mohlo být dítě zařazeno do programu, musí s tím souhlasit jak dobrovolník, tak také matka a dítě. Rodiny mohou využít sociální poradenství nebo rodinného psychologa (Šimková, 2011, s. 53).

Děti, které jsou zapojeny do programu Pět P, jsou vytipovány ve spolupráci s pedagogicko-psychologickými poradnami, sociálními pracovníky, středisky výchovné péče dětskými psychology aj. Hlavním cílem programu je prevence a využívají ho ty děti, kterým může kontakt s dospělým člověkem pomoci v rozvoji. Nezapomínejme však na to, že dobrovolník není profesionál, tudíž ne všechny děti je vhodné do programu zařadit, např. vážná sociální patologie, závislost na drogách (Jakubcová, 2008, s. 67).

Program realizuje a vede koordinátor, jehož první kontakt s dobrovolníkem nastává již během náboru. Později po utvoření dvojice dobrovolník–dítě, nad ní udržuje odborný dohled. Koordinátor tak udává rámec celému programu, a spolupracuje s dobrovolníky, rodiči i dětmi (Břízová, 2010, s. 62).

II PRAKTICKÁ ČÁST

4 KVALITATIVNÍ ŠETŘENÍ

V práci byl zvolen kvalitativně orientovaný výzkum. Strauss a Corbinová (1999, s. 10) jej definují jako „(...) výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace“. Výzkumy mají svůj původ ve fenomenologii, vyzdvihují subjektivní aspekty chování lidí. Jsou specifické také tím, že berou v úvahu více realit. Snaží se vcítit do aktérů šetření, a využívají k tomu malou skupinu lidí (Chrásková, 2007, s. 34). Zaměřují se na život lidí, příběhy, chování, stejně tak na informace, které zjišťují fungování organizací, vzájemné vztahy atd. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 10).

Kvalitativní šetření má za cíl získat podrobné informace, porozumět podstatě problému, nalézt nové a originální názory lidí na určité jevy, o kterých již existují nějaké poznatky (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11). Výzkumník v kvalitativním šetření je takový detektiv, který hledá a analyzuje informace, jež napomáhají k vysvětlení výzkumných otázek (Hendl, 2005, s. 51).

Nyní uvedeme několik výhod kvalitativního šetření, kterými jsou: detailní popis jedince, skupiny, události. Šetření probíhá v přirozeném prostředí, během kterého navrhujeme teorie, pátráme po lokálních příčinných souvislostech. Nevýhody jsou spatřovány v tom, že výsledky nejsou zobecnitelné na populaci, celý proces je časově náročný a výsledky mohou být zkreslené na základě subjektivního vnímání výzkumníka (Hendl, 2005, s. 52).

Než začneme se samotným šetřením, musíme se na něj nejdříve připravit. Zvolíme si výzkumné téma a stanovíme základní metodologii. Stěžejním bodem je vymezení oblasti šetření, určení problému a účelu šetření. Pak si vytvoříme výzkumné otázky. Dále vytvoříme plán šetření, který je pro nás stěžejní. Tato fáze je charakteristická náčrtem celého šetření. Volíme si zkoumané objekty, kdy a kde bude výzkum uskutečněn, s kým se setkáme atd. Dále si určíme metodu sběru dat a vytyčíme si přibližný časový průběh výzkumu (Hendl, 2005, s. 41). Nejčastější metodou je rozhovor a pozorování (Strauss, Corbinová, 1999, s. 12). Předposlední fází je uskutečnění studie, která je typická sběrem dat a jejich následnou analýzou, a klade si za cíl zodpovědět výzkumné otázky. Proces

označujeme jako kódování. Posledním krokem je zpráva o výsledcích provedeného výzkumu (Hendl, 2005, s. 41).

4.1 Výzkumný problém a cíle

Jako výzkumný problém byl zvolen průběh dobrovolné činnosti a vlivy, jež na ni působí.

Cílem šetření je analyzovat činnost dobrovolníka organizaci, a interakce, k nimž v průběhu této činnosti dochází.

Dílčí cíle jsou stanoveny takto:

1. Popsat hlavní činnost koordinátora dobrovolníků;
2. Analyzovat charakteristiky dobrovolníka;
3. Definovat základní faktory ovlivňující rozhodnutí stát se dobrovolníkem;
4. Vysvětlit, jak probíhá nábor, výběr, příprava a vzdělávání dobrovolníka;
5. Analyzovat faktory, které ovlivňují činnost dobrovolníka;
6. Zjistit, jaké jsou nejčastější důvody odchodu dobrovolníka z organizace.

4.2 Výzkumné otázky

Byly vytvořeny dva soubory výzkumných otázek, z nichž jeden se zaměřuje na dobrovolníka a druhý na koordinátora přijímající organizace. Otázky z obou souborů se zčásti překrývají (viz tab. 1 a tab. 2). V analýze a dalším zpracování zjištěných údajů budou oba soubory uspořádány do sedmi výzkumných otázek. Otázky v rozhovoru byly s některými respondenty rozšířeny. Jedná se o okruh otázek, které jsou stěžejní a na jejich základě vznikaly otázky doplňkové.

Tab. 1: Dobrovolník – Koordinátor dobrovolníků

1. Jaká je hlavní náplň práce koordinátora dobrovolníků?
Můžete mi stručně popsat vaši činnost jako koordinátora dobrovolníků, co pro dobrovolníky děláte?
2. Jaké jsou charakteristiky dobrovolníků?
Jaký by měl být podle vás ideální dobrovolník? Jaké by měl mít vlastnosti, případně znalosti, dovednosti atd.?
3. Jaké jsou hlavní překážky, motivy, které ovlivňují potenciální

dobrovolníky?
Jaké jsou podle vás hlavní motivy k tomu, že se člověk rozhodne stát se dobrovolníkem?
Jaké jsou nežádoucí motivy dobrovolníků? Jakým způsobem jsou řešeny?
Jaké jsou podle vás hlavní překážky, které brání jedincům stát se dobrovolníkem? Spatřujete i nějaké bariéry ze strany organizace (např. nedostatečný zájem o dobrovolníky, nízká informovanost veřejnosti)?
4. Jak je v organizaci realizován nábor, výběr, příprava a vzdělávání dobrovolníků?
Můžete mi ve stručnosti popsat, jakým způsobem získáváte potencionální dobrovolníky? Jak probíhá jejich výběr? Jak probíhá výcvik dobrovolníků a jejich následné vzdělávání?
5. Jakým způsobem a jaké motivy, bariéry a další faktory ovlivňují činnost dobrovolníka v organizaci?
Co podle vás dobrovolníka motivuje během samotné činnosti? Co ho vede k tomu, aby v činnosti pokračoval?
Jakým způsobem motivujete dobrovolníky ve vaší organizaci? Jak jsou za svou práci oceňováni?
S jakými překážkami se dobrovolník během činnosti setkává a jak jsou tyto bariéry řešeny?
Jak vysvětlujete dobrovolníkům potřebu uzavření smlouvy, jaká pozitiva jim poskytuje?
6. Jaké jsou hlavní přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníka?
Co podle vás dobrovolnictví přináší jeho aktérům? Jak ovlivňuje jejich současný a budoucí život?
7. Jaké jsou nejčastější důvody odchodu dobrovolníka z organizace?
Pokud se dobrovolník rozhodne opustit program, jaké kroky pro to musí učinit? Jaké jsou nejčastější důvody odchodu?

Tab. 2: Výzkumné otázky – Dobrovolník

1. Jaké jsou charakteristiky dobrovolníků?
Jaké je vaše dosažené vzdělání? Kolik je vám let? Jaký je váš zdravotní stav?
Jak dlouho děláte dobrovolníka/ dělala jste?
Jaké vlastnosti, případně dovednosti, zkušenosti by podle vás měl mít ideální dobrovolník?
2. Jaké jsou hlavní překážky, motivy, které ovlivňují potencionální dobrovolníky?
Jaké jsou podle vás překážky, které by mohly bránit začít s dobrovolnictvím?
Co vás motivovalo k tomu, abyste začal s dobrovolnictvím?
Proč jste si vybral program Pět P?
3. Jak je v organizaci realizován nábor, výběr, příprava a vzdělávání dobrovolníků?
Jak jste se o možnosti dělat dobrovolníka dozvěděl?
Co jste musela podniknout k tomu, abyste se jím stal?
Jak proběhlo a probíhá příprava a vzdělávání v organizaci? Co všechno jste absolvoval, případně absolvujete?
4. Jakým způsobem a jaké motivy, bariéry a další faktory ovlivňují činnost dobrovolníka v organizaci?
Jaké překážky se mohou vyskytnout během vaší činnosti v organizaci?
Co vás motivuje k tomu, abyste v práci pokračoval?
Jak jste za svoji práci oceňováni?
Představoval pro vás podpis smlouvy nějaký problém nebo vám smlouva přináší spíše pozitivita? Jaká?
5. Jaké jsou nejčastější důvody odchodu dobrovolníka z organizace?
Jaké jsou podle vás nejčastější důvody odchodu z organizace?
6. Jaké jsou hlavní přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníka?
Co vám dobrovolnictví dává/ dalo? Jaký má pro vás význam i do budoucna?
Změnilo vás jako člověka, váš pohled na život?

4.3 Výzkumná metoda

Pro účely tohoto výzkumného šetření byla zvolena metoda rozhovoru, která je nejstarší a nejvyužívanější metodou v pedagogických výzkumech (Švec et al., 1998, s. 115). „*Rozhovor je metoda shromažďování dat o pedagogické realitě, která spočívá v bezprostřední verbální komunikaci výzkumného pracovníka a respondenta*“ (Chráška, 2007, s. 182). Správné uskutečnění rozhovoru je jak uměním, tak vědou. Je důležité si promyslet obsah otázek, jejich formu i pořadí. Nesmíme zapomenout také na délku rozhovoru (Hendl, 2005, s. 167). Hlavními pozitivy rozhovoru jsou navázání osobního kontaktu, což nám usnadňuje průnik do motivů a stanovisek respondentů. Dává nám také možnost pozorovat reakce respondentů na otázky. Je velmi důležité, aby tazatel utvořil s respondentem přátelský vztah a navodil příjemnou, otevřenou atmosféru, kde se budou oba zúčastnění cítit dobře. Tento utvořený vztah vzniklý mezi respondentem a tazatelem nazýváme raport (Chráška, 2007, s. 182).

Rozhovor můžeme dělit na strukturovaný, který se vyznačuje jasně připraveným textem, přesným určením otázek a jejich pořadím. Dalším typem je nestrukturovaný rozhovor, který se podobá přirozené komunikaci. Vymezení a sled otázek si určuje sám tazatel. Posledním typem je polostrukturovaný rozhovor, který je kompromisem mezi strukturovaným a nestrukturovaným rozhovorem (Chráška, 2007, s. 183). Rozhovor můžeme dělit také dle počtu jeho respondentů, a to na individuální a skupinový.

V šetření byl použit polostrukturovaný rozhovor, ve kterém je část otázek fixní a neměnná, a další část rozhovoru je pouze okruh témat, kterých by se měl rozhovor dotýkat. Finální část rozhovoru většinou nabízí respondentům možnost vlastního prohlášení k dané tématice (Švec et al., 1998, s. 119).

První fáze rozhovoru by měla být úvodem do dané problematiky, kdy respondentům sdělíme účel rozhovoru a další podrobnosti (Švec et al., 1998, s. 117). Rozhovor začínáme otázkami, které vystihují neproblémové skutečnosti. Tyto otázky vedou respondenta, aby se vyjadřoval věcně. V další fázi zjišťujeme informace o názorech, pocitech, které se týkají našeho stěžejního tématu (Hendl, 2005, s. 168). Poslední fáze by měla obsahovat určitě poděkování respondentům.

Výzkumník si zároveň přehrává, zda se dozvěděl vše, co potřebuje atd. (Švec et al., 1998, s. 117).

Pravidla rozhovoru

Existuje řada pravidel, která nám dláždí cestu k uskutečnění úspěšného rozhovoru. Nyní se podíváme na ty základní:

- Rozhovor si předem připravíme a nacvičíme.
- Otázky by měly být jasně formulovány.
- Zaujmeme neutrální postoj k odpovědím respondenta (Hendl, 2005, s. 208).
- Tazatel by se měl snažit uskutečnit rozhovor ve vhodnou dobu, mít na něj dostatek času. Rozhovoru by se měly účastnit pouze osoby, kterých se to týká.
- Rozhovor by měl začít obecnými otázkami, které respondenta seznámí se situací.
- Tazatel musí utvořit takové podmínky, které navodí vhodnou a příjemnou atmosféru, ve které se bude respondent cítit příjemně a uvolněně.
- Tazatel nesmí být vtíravý, měl by být taktí a měl by v respondentovi umět probudit o danou problematiku zájem.
- Důležitým faktorem je také vzhled tazatele, jeho chování a další osobnostní charakteristiky.
- Rozhovor by měl být zaznamenáván přesně, např. pomocí diktafonu. Není úplně dobré dělat si opis rozhovoru během něj, může to vyústit v nepozornost tazatele, špatné navázání vztahu a vytvoření pozitivní atmosféry (Chráška, 2007, s. 184).

4.4 Výzkumný vzorek a sběr dat

Výběr výzkumného vzorku byl proveden záměrným výběrem (Švec et al., 1998, s. 77). Výzkumný vzorek je tvořený šesti dobrovolníky a jejich koordinátorkou. Dobrovolníci byli vybráni na základě jejich účasti na programu Pět P, který je realizován v dobrovolnickém centru Spektrum v Kroměříži. Koordinátorka je zaměstnankyní centra. Všichni souhlasili se zařazením do výzkumného souboru.

Dobrovolníci jsou ženského pohlaví, ve věku 19–25 let. Programu se účastní zejména ženy, vzhledem k místu, kde jsou vybírány, a to je Vyšší odborná škola pedagogická a sociální a Střední pedagogická škola Kroměříž. Všechny dobrovolnice mají minimálně střední vzdělání ukončené maturitní zkouškou. Jejich zdravotní stav je dobrý a bezproblémový. Pět dobrovolnic se aktivně podílí na Programu Pět P, jedna dobrovolnice se programu účastnila v minulosti. Koordinátorka působí v organizaci již od jejího počátku a je současně také metodickým vedoucím a supervizorem programu Pět P.

Rozhovory proběhly individuálně s každým respondentem ve zvlášť vymezeném čase a místě, což především pro dobrovolnice přinášelo vyšší míru otevření a uvolnění během rozhovoru. Pro zachování anonymity rozhovorů jsou uvedena fiktivní jména respondentek.

4.5 Metoda analýzy dat

K analýze získaných údajů byla zvolena metoda analýzy zakotvené teorie, která zahrnuje tři typy kódování. Jsou to otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování. *„Hranice mezi jednotlivými typy kódování jsou uměle vytvořené. Tyto typy nenásledují nutně za sebou jako nějaké stupně“* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 40).

Prvním krokem je příprava kódování. Zvolili jsme tzv. doslovnou transkripci, což je činnost, během které jsme převedli mluvený projev vzniklý z rozhovorů, do písemné formy. Tento postup je časově velmi náročný (Hendl, 2005, s. 208).

Následně přistupujeme k samotnému kódování. *„Kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby. Je to ústřední proces tvorby teorie z údajů“* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 39). Dle Hendla (2005, s. 247) kódování slouží *„...k rozkrytí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci“*.

4.5.1 Otevřené kódování

Otevřeným kódováním identifikujeme témata v textu a přiřazujeme jim námi vytvořená označení. Během četby přepisu vyhledáváme kritická místa a odtajňujeme v datech specifická témata. (Hendl, 2005, s. 247). V průběhu

kódování porovnáváme jednotlivá data, hledáme v nich odlišnosti, podobnosti (Strauss, Corbinová, 1999, s. 42). Text je během kódování rozčleněn na jednotky, které posléze dostanou jména. S těmito vzniklými fragmenty dále pracujeme (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 211).

Kódy vznikaly tak, aby korespondovaly a vysvětlovaly podstatu výzkumných otázek. Kódování proběhlo metodou tužka-papír. Vzniklé kódy byly přepsány na papír. Během kódování jsme neustále komparovali vzniklé informace, ať už v rámci jednoho rozhovoru nebo mezi rozhovory navzájem. Vzniklé pojmy byly neustále sjednocovány a tříděny k jejich další manipulaci (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 211–223).

Poté byly jednotlivé kódy seřazeny dle jejich podobnosti a byly vytvořeny kategorie, kam byly jednotlivé pojmy zařazeny (Strauss, Corbinová, 1999, s. 45). Tento postup nazýváme systematická kategorizace (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 221). Vzniklé kategorie jsou uvedeny a popsány v následujícím textu.

Kategorie:

1. Jak jsem se stal dobrovolníkem.
2. Organizace a její vztahy s dobrovolníkem.
3. Jaký je ideální dobrovolník, aneb charakteristiky dobrovolníka.
4. Bariéry bránící dobrovolnictví.
5. Motivace jako hlavní činitel.
6. Přínos dobrovolnictví pro jeho hlavní aktéry.

1. Kategorie: Jak jsem se stal dobrovolníkem

Každý, kdo se chce stát dobrovolníkem v programu Pět P, musí projít počátečním nábořem, následným výběrem, který je realizován prostřednictvím psychotestů, a přípravou, chceme-li, můžeme použít také synonymum výcvik. V průběhu činnosti je dobrovolníkům zajišťována supervize. Kategorie je spíše popisného charakteru se zaměřením na nábor, výběr, přípravu a supervizi dobrovolníků.

Subkategorie: Nábor, aneb způsoby získávání dobrovolníků

Nábor je zajišťován zejména pomocí návštěv koordinátora dobrovolníků na VOŠ pedagogické a sociální v Kroměříži. *„Já jsem velmi rozmazlený koordinátor, nemám v žádném případě problém dostat se k těm dobrovolníkům a na náborů“* (koordinátorka). Tím chtěla koordinátorka říci, že jsou náborů realizovány na základě přímého kontaktu zaměstnanec organizace-potencionální uchazeč o dobrovolnictví. Náborů startují v září, koordinátorce je vyčleněna jedna vyučovací hodina, během které studentům sdělí veškeré potřebné informace a motivuje je k účasti na programu.

Na samém úvodu se studenti seznamují s organizací. *„Já sama jsem VOŠ studovala, tak alespoň vidí živej socped v akci“* (koordinátorka). Poté se dostane k informacím, jako jsou: kdy dobrovolnictví vznikalo, odkud do ČR přišlo, jaká je nejčastější klientela programu. V poslední fázi se studenti dozví, jak se mohou stát dobrovolníky, tzn., musejí se do programu přihlásit, úspěšně zvládnout psychotesty, účastnit se výcviku. Dobrovolnice vnímají nábor stejně. *„Do školy přišla paní, byla tam asi jednu vyučovací hodinu, vykládala nám, co všechno ten program obnáší, co můžeme zažít, co z toho budeme mít“* (Lenka). *„Na základě přednášky jsme se pak rozhodly, jestli se tam půjdeme podívat“* (Lada). *„Prvním krokem stát se dobrovolníkem bylo rozhodnutí, zda se do toho chci pustit a zkusit to“* (Zita).

Subkategorie: Výběr, aneb vyselektujeme ty nejlepší!

Výběrem je v tomto smyslu myšleno absolvování Brněnského osobnostního dotazníku BOD, který uchazeči o program musí splnit, aby se dostali až k samotnému výcviku. *„V tom dotazníku je asi 800, no hrozně moc otázek, a oni je podtrhují, co na ně pasuje. Nakreslí nám postavu, nakreslí nám ovocný strom, vypíšou evidenční kartu dobrovolníků a odcházejí“* (koordinátorka). Testy jsou vyhodnocovány, a na jejich základě jsou do programu vybráni dobrovolníci a také je na jejich základě utvořena vhodná dvojice dítě-dobrovolník, *„(...) tak abychom se k sobě alespoň trochu hodili“* (Sabina).

„Psychotesty nebyly zrovna jednoduché, bylo to časově hodně náročné, mají to dobře podchycené tady ten systém, jako kdo dobrovolníkem být může nebo

nemůže na základě toho testu“, dodává Dana. Organizace se snaží vybrat do programu jen ty nevhodnější kandidáty, práce s dítětem je náročná, vzhledem k tomu, že jsou nějakým způsobem znevýhodněné.

Subkategorie: Výcvik jako součást přípravy na činnost v organizaci

Před samotnou přípravou musí tedy dobrovolníci absolvovat psychologický test. *„Naše organizace má na VOŠ ještě nástěnku, tak až od psychologa zpětně dostanu, kdo může být zařazen do programu a kdo nemůže, tak ten jmenný seznam studentů, kteří mají přijít na výcvik, vyvěsím na nástěnku“* (koordinátorka). Pokud se studenti rozhodnou přípravu absolvovat, jsou ze školy omluveni.

Výcvik je realizován v rámci několika seminářů. Dobrovolníkům se pouští videa zaměřená na program Pět P, jsou na nich zachyceny rozhovory s dobrovolníky, s vytvořenými dvojicemi dobrovolník-klient, s koordinátory, s rodiči, vznik programu. Dále dobrovolníci podstupují nejrůznější sebezpoznavací aktivity, které jsou vedeny psychologem a speciálním pedagogem. *„Je to i pro nás, abychom viděli, co ty holky v sobě mají“* (koordinátorka). Tyto aktivity v sobě obsahují hraní scének, *„(...) protože my jim nabízíme reálné situace, se kterými jsme se potkali, jak se v dané situaci mají zachovat“* (koordinátorka). *Zkoušely jsme nějaký situace, že třeba maminka nám předá peníze, ať jí jdeme něco zaplatit, tak abychom věděly, že to fakt dělat nemáme“* (Lenka).

Dobrovolníkům jsou představeni nejtypičtější klienti centra, jsou to děti s ADHD, autismem, oběti šikany. S tím souvisejí rady a pravidla, jak s takovými dětmi pracovat. *„Říkali nám, jak se máme chovat k těm dětem, co jim máme všechno říct, co jim říct nesmíme“* (Dana).

Část výcviku se věnuje legislativě spojené s dobrovolnictvím, je to uzavírání smluv s dobrovolníky, ohlašovací povinnost atd.

Za absolvování výcviku respondentky obdrží osvědčení a mohou odejít domů, kde čekají, až pro ně koordinátor najde vhodné dítě a ozve se jim.

Přípravě dobrovolníků je v organizaci věnovaný dostatek času, během kterého jsou seznámeni se všemi faktory, které by je mohly v budoucnu nějakým způsobem ovlivňovat.

Subkategorie: Je supervize dobrovolníků dostatečná?

Supervize v programu slouží především jako zpětná vazba, jak pro dobrovolníky, tak také pro koordinátory. V supervizi hodnotíme individuální pokrok dobrovolníka, řešíme vzniklé problémy atd.

„Supervize probíhají v organizaci jednou za čas“ (koordinátorka). Dobrovolníci mají velmi málo času, a proto skupinovou formu supervize vystřídal individuální. Pokud vznikne nějaký problém před supervizí, samozřejmě se vzniklá situace řeší.

Nicméně, rozhovory s respondentkami byly realizovány v měsíci březnu, tzn., že jsou dobrovolnice v programu minimálně pět měsíců, a s žádnou supervizí nebo podobnou akcí se prozatím nesetkaly. *„Říkali nám, že supervize budou každý měsíc, ale zatím jsme žádnou neměli“* (Petra). *„Na žádné supervizi jsem ještě nebyla“* (Zita). Dobrovolnice, která již program dokončila, v něm byla jeden rok, a supervize proběhly zhruba pětkrát. *„Občas mi paní zavolala nebo psala, jestli je všechno v pořádku s rodinou a tak“* (Dana).

To, že se supervize nerealizují, může znamenat do budoucna problém. Existuje možnost, že dobrovolnice tak nebudou řešit problémy na základě vlastní iniciativy, budou spoléhat na slíbené supervize, které se neuskutečňují. Supervize může být také prostředkem k zhodnocení činnosti dobrovolníka, jakýmsi stimulem proč to dělat dál, jak to dělat. Vede ke zjištění, zda to dělám správně, ale nabízí také prostor k ocenění dobrovolníků, poděkování za odváděnou práci. Ocenování dobrovolníků je popsáno také v 5. kategorii.

2. Kategorie: Organizace a její vztahy s dobrovolníkem

Nejdříve se podíváme na samotnou organizaci Spektrum, která zastřešuje několik dobrovolnických programů. Ve středu našeho zájmu je program Pět P, který si klade za cíl vytvořit kamarádskou dvojici mezi dítětem a dobrovolníkem, který potom dítěti napomáhá k všestrannému rozvoji.

Organizace hraje ústřední roli v celém procesu. Organizací procházejí jak dobrovolníci, tak také klienti pro které je program Pět P realizován. Jak tvrdí Lada *„(...) nějakou zodpovědnost má i ta organizace, není to jenom, že bych to dělala na sebe“*. Během šetření jsme dospěli k závěru, že organizace/centrum slouží

spíše jako zprostředkovatel vztahu mezi dítětem a dobrovolníkem, zejména v jeho počátcích. Dále také zajišťuje nábor, výběr a výcvik dobrovolníků. Co se týče kontaktu s dobrovolníky po jejich výcviku, je jejich péče téměř nulová. Jak sami uvádějí, nejsou s organizací příliš v kontaktu. Na druhou stranu se také většina shoduje v tom, že „(...) jsou paní ochotný, příjemný, a pokud by byl nějaký problém, tak nám určitě rády pomohou“ (Sabina). Během samotného programu organizace nabízí především prostory, hernu, kde mohou dobrovolníci s dětmi být, pokud by chtěli.

Dobrovolnice Dana se domnívá, že „(...) organizace by měla lépe vést ty rodiče. Měla jsem tam zkušenost, že ti rodiče ani pořádně nevěděli, co to dítěti přináší nebo co potom mu to jako úplně dává, čekali od toho jenom to klasické doučování, ale jakoby úplně nechápali, jaký je v tom rozdíl. Takže jako by měli lépe vést ty rodiče, aby rozuměli tomu dítěti, než jenom prostě sehnat tomu dítěti nějakého staršího kamaráda“. I z toho vyplývá, že organizace je zaměřená spíše na získání dobrovolníků a jejich vzdělání.

Subkategorie: Otevřenost organizace vůči světu

Na základě osobního průzkumu v okolí jsme dospěli k závěru, že je organizace poměrně málo známá, což znamená, že i program Pět P. To přiznává sama koordinátorka tím, že své dobrovolníky získávají především z řad studentů VOŠ pedagogické a sociální, a Arcibiskupského gymnázia a o další osvětu se příliš nezajímají. Je to pro ně jakási jistota, zaměřit se pouze na osvědčené instituce, co se týče výběru dobrovolníků, ale na druhou stranu osvěta jako taková je rovněž důležitá. Myslíme tím informovat občany, že existují, poskytnout jim informace, co vlastně nabízejí atd. Jsme si jistí, že existují i jiní dobrovolníci s potřebnými dovednostmi, kteří by se rádi nějakého programu zúčastnili, jen o tom nevědí. Ale i co se týče pouze toho, aby poskytli ty informace o tom, že jsou a že fungují v tomto regionu. „Věděla jsem, že existuje nějaký dobrovolnictví, ale v Kroměříži žiju deset let asi, a neslyšela jsem o tom“ (Lenka). „Celkově lidi o tom málo ví, je to malá osvěta“ (Lada).

Subkategorie: Zpečetění dobrovolnictví, aneb smlouva s organizací

Každý dobrovolník uzavírá s organizací písemnou smlouvu, kde jsou definována jeho práva, povinnosti, která má jak vůči organizaci, tak dítěti a jeho rodině. Podstatným článkem smlouvy je pojištění. Koordinátorka sama říká, že *„(...) pojištění a ochrana dobrovolníků před okolím je ten hlavní důvod, proč se ta smlouva podepisuje“*.

Dobrovolníci se to *„(...) vlastně dozví na tom výcviku, že ta smlouva bude, a jedna slabá hodinka je věnovaná těm smlouvám, aby přesně věděli, co v nich je. Aby až přijdou, nemuseli číst ty listy, co tam jsou, aby věděli, co tam bude“* (koordinátorka).

Snažili jsme se zjistit, zda dobrovolníci vidí smlouvu v pozitivním či spíše negativním světle. Všechny dobrovolnice se shodly na tom, že je pro ně smlouva především přínosem. *„V okamžiku, jak se něco stane, tak prostě je to v té smlouvě“* (Lenka). Pozitivem je, že *„(...) vlastně pod nima můžu dělat toho dobrovolníka, že jsem fakt pod nějakou tou organizací a nedělám to sama na sebe“* (Dana). *„A taky že jsem chráněná, že to nedělám na vlastní pěst, že cokoliv by se stalo, tak se můžu o tu organizaci opřít“* (Petra). Prostřednictvím smlouvy je chráněn dobrovolník, organizace, ale i klient. Jak jsme již výše zmínili, dalším přínosem pro děvčata je bezesporu pojištění, kterým jsou chráněny v případech vzniklých škod, ale je chráněno také jejich zdraví. To všechny dobrovolnice přiznávají.

Berou smlouvu jako něco, co je potřebné a musí se to udělat, hlavní důvod dívky spatřují v tom, že organizace nemá nikdy 100 % jistotu, jakého člověka k dítěti pouští. *„V okamžiku, kdy je ti svěřen nezletilý člověk, tak musí tam být uveden nějaký kontakt, kdo s kým to dělá, nikdy člověk neví, komu to dítě svěřuje, takže i když projdeš těmi psychotesty, tak to neznamená, že jsi nějak teď nevím, jak to říct, ověřený“* (Dana).

Koordinátorka se domnívá, *„(...) že to je pro ně něco, co zapečetuje jejich činnost“*. Dobrovolnice na sebe vezmou určitou odpovědnost, závazek, který musí plnit, je to např. časové vymezení schůzek s dítětem, mlčenlivost.

Respondentka Zita spatřovala ve smlouvě i jistou překážku. *„Bála jsem se hodně té odpovědnosti, přece jenom kdyby se jí něco stalo, tak nevím, jak by se*

to řešilo“. Smlouva je jistě jakýmsi pomyslným žezlem, které předáváme dobrovolníkovi, během jeho trávení času s dítětem, v tom smyslu, že za něj přebírá na určitou dobu zodpovědnost. Musíme chápat, že je to nezbytné, vzhledem k tomu, že věk dětí ve většině případu nepřesahuje 15 let. Jiné respondentky vidí plus v tom, že odpovědnost nenesou pouze ony, ale i organizace, která by musela případné problémy řešit.

Můžeme zkonstatovat, že písemná smlouva nepředstavuje pro dobrovolnice žádný problém, ba naopak spíše plus. Pro organizaci, i klientky a jejich rodiče, je beze sporu také přínosná. Z šetření je zřejmé, že dobrovolnicím dodává především jistotu toho, že nejsou na situaci sami a v případě problému se mohou o organizaci opřít a spolehnout se na ni.

Subkategorie: Koordinátor jako hlavní iniciátor činnosti dobrovolníka?

Neoddělitelnou součástí organizace jsou její zaměstnanci. Ve středu našeho zájmu je koordinátor dobrovolníků. Ve Spekttru funguje jeden koordinátor dobrovolníků, který je zároveň metodickým vedoucím programu a supervizorem. Paní koordinátorka je v organizaci už od jejího počátku.

Nyní se zaměříme na její činnost, především z pohledu práce s dobrovolníky. S dobrovolníky se poprvé setkává při jejich náboru v září, který je realizován na VOŠ pedagogické a sociální v Kroměříži. Poté spolupracuje s psychologem, který zajišťuje výběr dobrovolníků. Dalším krokem je příprava dobrovolníků, současně koordinátor shání vhodné děti do programu. Poté se vytvoří dvojice dítě-dobrovolník a dochází k podpisu smlouvy, který také iniciuje koordinátor. Během fungování dvojic koordinuje veškeré problémy, které se během činnosti vyskytují, např. „(...) *když je někdo nemocný a nemá na rodiče mobil*“ (koordinátorka). Dalším úkolem jsou pravidelné supervize, které jsou z nedostatku času dobrovolnic realizovány individuálně. Práce koordinátora končí v červnu společně s ukončením programu.

Koordinátorka je tu pro dobrovolníky především v počátcích programu, kdy je realizován jejich nábor, výběr a příprava. Poté je tu pro ně k dispozici, pokud by měli dobrovolníci nebo klienti jakýkoliv problém a zajišťuje supervizorská setkání.

Zmíněné odstavce vzešly z rozhovoru s koordinátorkou programu. Z pohledu dobrovolnic je kontakt s koordinátorkou vnímán spíše jako nulový, a respondentky se stýkají především s klienty, jejich rodiči, případně zaměstnanci organizací, ve kterých jsou děti umístěny, např. Klokánek. To ovšem nevylučuje, že v případě potřeby nebude koordinátorka k dispozici a ochotná pomoci.

Dobrovolník patří beze sporu k jednomu z nejdůležitějších článků celé organizace, bez dobrovolníků a jejich činnosti by organizace nemohla plně fungovat a poskytovat současné služby.

3. Kategorie: Jaký je ideální dobrovolník, aneb charakteristiky dobrovolníka

Další utvořenou kategorií jsou charakteristiky dobrovolníků. Každý dobrovolník se vyznačuje určitými charakteristikami, které ho více či méně přibližují k obrazu ideálního dobrovolníka. Zaměřili jsme se na vlastnosti, které dobrovolníci podle dotazovaných respondentů mají, na jejich zkušenosti a dovednosti.

Subkategorie: Rozmanitost dobrovolníka

Z rozhovorů s respondenty nám vyplývá, že existuje řada vlastností a specifik, kterými dobrovolníci disponují, ovšem nemůžeme říci, že by existoval nějaký přesný výčet vlastností dobrovolníků. Je jistě pravda, že některé vlastnosti, zkušenosti, dovednosti dobrovolníků jsou pro organizaci žádoucí a potřebné, ale na druhou stranu nelze říci, pokud tuto vlastnost, dovednost nemáš, nejsi pro nás žádoucí.

Naši respondenti – dobrovolníci, jsou účastníky programu Pět P a jistě se mezi nimi naleznou i podobnosti, např. to, že všechny dobrovolnice z programu Pět P jsou ženy ve věku 19–22 let. Je to způsobeno tím, že jsou dobrovolníci získáváni z Vyšší odborné školy sociálně pedagogické, kterou navštěvují převážně dívky. Ve většině případů jsou dívky absolventkami střední školy pedagogické a VOŠ je pro ně dalším stupněm.

Subkategorie: Altruismus jako žádoucí rys osobnosti dobrovolníka

Během vyhodnocování bylo odhaleno, že nejtypičtějším rysem dobrovolnic je altruistická osobnost, což je osoba, která jedná ve prospěch druhého člověka, aniž by se zaměřovala na svůj vlastní prospěch. Sama koordinátorka říká, že „(...) *nábor na Pět P děláme pouze na té VOŠ pedagogické, sociálně pedagogické. Takže si říkáme, že lovíme ve vodách, kdy už jsou ty holky nějakým způsobem nasměrovány na pomoc bližnímu svému.*“

Hezky se o pomoci druhým lidem zmínila dobrovolnice Dana, která uvedla: „*Strašně ráda pomáhám ostatním, a ještě v dnešní době je to prostě potřeba, lidi tu pomoc prostě potřebují, a je mi jedno, co bych za to dostávala nebo nedostávala*“. Když se zamyslíme nad veškerými realizovanými rozhovory, lze tvrdit, že se u všech dívek vyskytují znaky prosociálního chování. Většina začala dělat dobrovolníka, aby někomu pomohla bez nároku na finanční odměnu. I z tohoto principu dobrovolnictví jako takové vychází, protože se jedná o činnost neplacenou, vykonávanou ve prospěch někoho druhého, v našem případě ve prospěch nějakým způsobem znevýhodněných dětí.

Subkategorie: Vlastnosti ideálního dobrovolníka

Dalším bodem jsou vlastnosti dobrovolníků. Všechny dobrovolnice se nezávisle na sobě shodly, že dobrovolník musí být tolerantní a kreativní člověk. Přece jen „(...) *pokud trávíte s dětmi nějaký čas, musíte je zabavit, vymýšlet stále nové aktivity, aby se s vámi nenudilo*“ (Lenka).

Mezi vlastnosti, které dále respondentky uvedly, jsou obětavost, ohleduplnost, soucit, nekonfliktnost, vstřícnost, trpělivost. Minimálně vždy tři respondentky se shodly na stejných vlastnostech dobrovolníků. Všechny se domnívají, že tyto vlastnosti mají a že jsou potřebné k činnosti dobrovolníka. Koordinátorka navíc jako důležitý aspekt uvádí zodpovědnost, protože „(...) *když se upíšu na nějaký dobrovolnický program, tak pak dodržuju ty pravidla, že prostě vím, že každou středu ve dvě hodiny mám být tady*“. Pouze jedna respondentka se označila za empatického člověka, který se umí do druhých lidí vcítit a naslouchat jim. Nelze tvrdit, že další respondentky takové nejsou, podstatné je, že se sami takto nevidí. Petra uvádí, že by to měl být „(...) *takový nějaký fajn a veselý člověk*“.

Subkategorie: Jsou dovednosti dobrovolníka nutností?

Nedílnou součástí osoby dobrovolníka jsou jeho dovednosti. Koordinátorka dobrovolníků se sama domnívá, že právě proto jsou dobrovolníci získáváni právě z řad studentů VOŠ sociálně-pedagogické, kde jsou dívky „(...) *vzdělávány v pedagogice, psychologii, sociální práci, získají také nějaké zkušenosti během studia, chodí na různá pracoviště v rámci praxe*“.

Dobrovolník by měl umět určitě něco předat, také mít rád děti, potažmo lidi, a umět s nimi vycházet. Vztah k dětem je také doplněný tím, že s nimi umí pracovat, zná alespoň v rámci možností dětskou duši a umí s ní pracovat, přiblížit se dítěti, být mu kamarádem. Pokud činnost dělá člověk, který s dětmi neumí pracovat, může vzniknout řada problémů. Dobrovolnice Dana uvádí: „*Setkala jsem se s hodně dobrovolníky, kteří tady tuto dovednost neměli, a bylo to potom trošku problémové, protože neuměli navázat to spojení s tím dítětem nebo s tím puberťákem*“. Lada měla podobný názor. „*Aby to prostě nebyl člověk, kterej v životě s dětma neměl nic společného*“.

Subkategorie: Má předchozí zkušenost na dobrovolníka vliv?

Z šetření jsme zjistili, že až na jednu dobrovolnici, mají ostatní dívky již předchozí zkušenost s dobrovolnictvím, můžeme se tedy domnívat, že je to nějakým způsobem ovlivnilo k tomu, že s dobrovolnictvím pokračují dále, dá se říci, že na vyšší úrovni. „*Dojždím ještě stále pořád za postiženým chlapečkem, kterého jsem poznala na praxi na střední,*“ (Zita). Další dobrovolnice organizovaly dětské tábory, vypomáhaly v divadle nebo chodily číst pohádky do dětského domova. I když si to dívky momentálně neuvědomují, určitě je tato zkušenost ovlivnila v jejich dalším počínání.

4. Kategorie: Bariéry, které brání dobrovolnictví

Každý dobrovolník se potýká s překážkami, které mu znesnadňují činnost. Zaměřili jsme se na problémy, se kterými se dobrovolníci setkávají před započítím své práce, respektive překážky, které jim znemožňují nebo ztěžují začít s dobrovolnictvím. Další překážky se mohou vyskytnout během činnosti dobrovolníka v organizaci a mohou vyústit až v případný odchod z organizace.

Při rozhovoru s koordinátorkou jsme se soustředili i na překážky, které mohou vznikat na straně klientů programu. V dnešní době je dětem ve školách nabízená řada kroužků, které jsou jim nabízeny zdarma, což může rodiče velmi lákat a v podstatě dají spíše přednost těmto aktivitám před programem Pět P, který by dětem beze sporu prospěl lépe.

Subkategorie: Překážky jsou i v začátcích

Již před rozhodujícím krokem stát se dobrovolníkem se potencionální uchazeč setkává s řadou problémů. Jedním z hlavních brzdících faktorů je nedostatek volného času, na kterém se shodli všichni respondenti. *„Tak hlavně ten čas, spousta mých spolužáků by se tomu taky rádi věnovali, nebo se tomu taky chvíli věnovali, ale pak od toho odstoupili s tím, že to prostě nestíhali časově. Když o to máš opravdu zájem, tak ono to nějak skloubit jde a pokud to opravdu děláš s tím, že chceš někomu pomoci, tak si to určitě umíš zorganizovat“* (Dana). A zároveň se většina shoduje na tom, že když máš o činnost zájem, umíš si to nějakým způsobem zařídit.

S časem souvisí také jejich nabité studium, které dívky vcelku vytěžuje. Koordinátorka tuto skutečnost potvrzuje, *„(...) jejich rozvrh je naprosto hrozný, velmi nesystematický, holky jsou tam kolikrát do večera kvůli externím vyučujícím“*. Dalším velkým problémem jsou finance, dívky mají brigády, *„(...) v dnešní době ty prachy hrají velkou roli“* (Lenka). *„Proč dělat něco zadarmo, když v Kauflandu u pokladny mají 50 Kč na hodinu“* (koordinátorka).

Polovina dobrovolnic shledává jako překážku špatný vztah k dětem a k lidem obecně. Ano, může se to ze začátku jevit jako problém, ale k tomu slouží psychotesty, které vyselektují vhodné dobrovolníky.

Jako méně závažné problémy jsme vyhodnotili dojíždění, málo informací o programu, případně o organizaci. Překážkou může také být strach z nadcházející zodpovědnosti, kterou dobrovolník za dítě převezme. Problémem mohou také být psychologické testy, které dobrovolnice vykonávají. *„Bojí se, že neudělají dobře psychotesty, že jim zavoláme do školy, co to tady máte za studenta, ten sem nepatří“* (koordinátorka).

Dobrovolnice Lenka je z Kroměříže, a má špatné zkušenosti s romskou komunitou, která ve městě žije. Dle jejího názoru tyto děti nedokážou čas jim věnovaný ocenit a vážit si ho. Proto si ještě před začátkem programu dala podmínku, že s těmito dětmi pracovat nechce. Nejde o to, že by měla výhrady proti Romům, ale svůj čas věnuje raději dětem s postižením, které její pozornost ocení na rozdíl od dětí, které berou program jen jako určitou povinnost.

Organizace se snaží zajistit, aby tyto překážky nevznikaly. *„I to, že si ta organizace tak trochu vybírá, z kama chtějí ty dobrovolníky, takže se přišli zeptat právě na tu pajdu, aby si to prostě pošéřili nějak, koho tam budou mít“*, domnívá se Lada. Určité limity, které znesnadňují možnost stát se dobrovolníkem, se určitě vyskytují a vyskytovat budou, bohužel ne vše může organizace ovlivnit, a tak je hlavní rozhodnutí především na studentech, co všechno jsou pro práci ochotni obětovat. Dobrovolnice se svorně shodují na tom, že pokud člověk chce, jde to vždycky nějak udělat.

Subkategorie: Co dobrovolníky brzdí v činnosti?

Více problémů je přímo během činnosti dobrovolníka. Překážky se objevují jak na straně dobrovolníka, tak organizace, ale i ze strany klienta. S některými vzniklými překážkami, které dobrovolníka od činnosti odrazují, může organizace pracovat.

Ze strany organizace dobrovolníci spatřují problémy především v tom, že si dobrovolníci s organizací neseďnou. Mají obavy z toho, že by organizace s dobrovolníky nejednala férovým způsobem nebo *„(...) kdyby na mě ta organizace neměla čas a nepomáhala mi, kdybych měla nějaký problém“* (Petra). Obecně ale dobrovolnice s organizací žádné problémy nemají a myslí si, že pokud by měly hovořit o nějakých problémech, tak ze strany organizace by byly minimální.

Překážky mohou vznikat také na straně dobrovolníka. Dobrovolníci se během své činnosti mohou setkat s nedostatkem času, který může být způsobený školními povinnostmi, ale také tím, že si dobrovolníci najdou brigádu, která je vytěžuje natolik, že nemají na program dost času. Takže také finance, dobrovolníci potřebují peníze, snaží se nějakým způsobem propojit školu, brigádu

a činnost v programu, a mnohdy je to nereálné a dobrovolníci musí volit, co je pro ně prioritní. Nebezpečí hrozí také, pokud by dobrovolník nezvládal školu, případně by studium musel ukončit.

Třetí stranou jsou klienti organizace a jejich rodiče. Někdy se stane, že si dobrovolník nesedne s dítětem, nejsou stejně naladěni, nerozumí si. Občas práci brání zdravotní stav některých klientů, který se může zhoršit v nečekanou chvíli, a klienti jsou po nějaký čas neschopní účastnit se programu. Problémoví bývají také rodiče klientů, především jejich matky, které mohou do činnosti dobrovolníka mluvit a nesouhlasit s některými jeho rozhodnutími apod. Dobrovolnice Zita uvádí svou zkušenost: *„Občas když já co mám problém, tak když přijdu do toho Klokánku, tak jsou tam třeba na tom bytě nový děti, tak je tam takový zmatek, že mi je třeba občas šoupnou, i když by neměli“*. Tím ji doplňuje koordinátorka, že se občas vyskytují maminky, které k dobrovolnicím přijdou *„(...) on se na vás tak strašně těšil, vemte teda ještě mladšího sourozence, což by neměl samozřejmě“*.

Negativa jsou především spatřována v nedostatku času, se kterým taky souvisí brigády, které dobrovolníci mají. V malé míře se vyskytují problémy s rodiči klientů a nejméně problémy ze strany organizace. Opět se opakují, pokud má člověk o vztah s dítětem zájem, dá se téměř vše nějak zařídit.

Subkategorie: Odchod dobrovolníka z organizace, kdo je na vině?

Komplikace, které se projevují v činnosti dobrovolníka, mohou vyústit až v odchod dobrovolníka z organizace před ukončením programu.

S koordinátorkou a dobrovolníky jsme konzultovali nejčastější důvody odchodu dobrovolníků z organizace, které mohou být opět na vině dobrovolníka, organizace nebo klienta a jeho rodiny.

Důvodem odchodu z organizace může tedy být organizace, *„(...) že si třeba nějak neshodli na názorech nebo na něčem celkově, co ten člověk třeba smýšlí a oni to smýšlí jinak“* (Zita). Obecně tedy neshody s organizací, špatná komunikace, na jejímž základě vznikají různá nedorozumění apod. Tato možnost je nejméně pravděpodobná, organizace se snaží vyjít dobrovolnicím ve všem vstříc a v případě potřeby je ochotná pomoci.

Nejčastějším příčinou odchodu jsou důvody ze strany dobrovolníků, je to především nezvládnutí zkoušek a ukončení studia. „*Tento rok nám tak odešly dvě dobrovolnice*“ (koordinátorka). Bohužel některé dobrovolnice berou činnost v organizaci jako přestupnou stanici, kde zůstávají, než se dostanou na školu nebo jim je nabídnuta práce na plný úvazek. K odchodu také dobrovolnice nutí jejich finanční situace, kdy se jim např. brigáda kryje s programem, „*(...) člověk prostě nemá čas a musí chodit do práce*“ (Petra). Zaznamenali jsme také příčiny jako vytížení ve škole, stěhování, ale i odchod na vysokou školu, které jsou ve většině případů ve větších městech. Zajímavě zareagovala Dana, která spatřuje původ ve vnitřní nevyzrálosti dobrovolníka, jsou to takoví lidé, „*(...) kteří s tím začali, protože tak jako zkusím to a uvidím, kdy o tom člověk není úplně přesvědčený. Někdy mě to baví, pak zas ne*“.

Na další příčce jsou neshody s klientem. Ne vždy si dobrovolník s dítětem sedne, vznikající problém se neřeší a přechází až v odchod dobrovolníka z organizace. Lada uvedla, že se může jednat o „*(...) nespokojenost, že jim nedají vhodné dítě, a nebude se jim spolu dobře spolupracovat*“.

Dana uvedla příklad, který pokrývá jak důvod ze strany organizace, tak ze strany klienta: „*Jeden kluk ze školy schytl hrozný případ, a že to prostě nezvládá, nebo ne že nezvládá, ale že prostě tam cítí jakoby opakovanou nechuť ze strany rodičů a že necítí ze žádné strany jakoby podporu a že to prostě není to, co očekával, a že takhle to jako nepůjde a že tady s tím přístupem pracovat nechce*“. Z toho je zřejmé, že selhala především organizace, která problém neřešila dostatečně nebo vůbec.

Mezi nejčastější důvody odchodu dobrovolníků patří nedostatek volného času, finance nebo nezvládnutí studia na VOŠ. Některé problémy jsou řešitelné, a organizace může zabránit předčasnému odchodu dobrovolníka a některé vyplynou ze situace, a musíme je brát tak, jak to jsou.

5. Kategorie: Motivace jako hlavní činitel

Motivace provází dobrovolníka po celou dobu jeho působení v organizaci, ale je také spouštěčem k tomu, že se potenciální dobrovolník stává

dobrovolníkem aktivním. Nedostatečná motivace může mimo jiné být impulsem pro ukončení činnosti v organizaci.

Subkategorie: Motivace vedoucí k dobrovolnictví

Pro budoucí dobrovolníky je počátečním motivem již samotný nábor. Škola je velmi otevřená dobrovolnictví. *„Studenti mají program jako nepovinný předmět. Stačí jim splnit podmínky, které jsou pro účast v programu dány, a i když jim ve finále nemusí být dítě přiděleno, mají splněno“* (koordinátorka).

Na jedné z prvních příček je smysluplné využití volného času. Většina dobrovolnic, je během týdne na internátech a mají čas, který chtějí věnovat prospěšné činnosti. *„Najednou jsem měla víc času a uvědomila jsem si, že bych ho mohla strávit nějak užitečně“* (Sabina). To je tedy volný čas, a na ten navazuje touha pomoci někomu druhému, ta *„(...) dobročinnost, že ten čas můžu věnovat někomu, kdo mi to vrací zpátky, to je strašně pěkný pocit“* (Lenka).

Další motiv je spojen se studiem na VOŠ. Dobrovolnice se vyznačují kladným vztahem k dětem, rády pracují s dětmi a tak chtěly tuto „zálibu“ zúročit a trávit čas s dětmi, věnovat se jim.

Překvapujícím zjištěním je, že si dobrovolnice chtěly program hlavně zkusit, zjistit jak to funguje. *„Byla to pro mě výzva, zkusit si, co všechno dokážu, s čím bych mohla pomoci“* (Dana). Za prvé zkusit co dovedu, a za druhé zjistit, jak to funguje. Z toho lze usoudit, že motivem byla především zvědavost. Náborů jsou pro studenty natolik zajímavé, že chtějí nahlédnout pod pokličku a zjistit, co program nabízí, jak probíhá a funguje.

Motivačními faktory ovlivňující rozhodnutí stát se dobrovolníkem je také možnost získání praxe či certifikátu.

Subkategorie: Nežádoucí motivy dobrovolníků, odhalíme je?

Ne každý dobrovolník přichází do organizace s čistými úmysly. Tyto motivy označujeme jako nežádoucí a tito uchazeči by se dobrovolníky neměli stát. *„To se samozřejmě pozná během té přípravy pomocí psychologických testů“* (koordinátorka).

Příkladem takového motivu může být sekta, která chce pomocí programu ovlivňovat dítě. Pak také psychiatrická diagnóza, třeba „(...) minulý rok opakovaně chodila slečna a chtěla dítě, měla psychiatrickou diagnózu, ale velmi si přála pracovat s dětma, že ji to hrozně baví“ (koordinátorka). Do kategorie spadají i pedofilní sklony. Nežádoucím motivem také je, pokud žena nemá vlastní děti, a pomocí programu si chce tuto potřebu kompenzovat, a starat se o cizí děti.

Tyto motivy jsou určitě dohledatelné již před utvořením dvojice dobrovolník-dítě. Varovným signálem může být vyšší věk žadatelů, i to, že přicházejí tzv. z ulice. Organizace se snaží těmto nežádoucím motivům zabránit především tím, že jsou dobrovolníci vybíráni pouze z řad VOŠ sociálně pedagogické v Kroměříži, kde je přece jen velmi malá pravděpodobnost, že se tam takový člověk vyskytuje

Subkategorie: Motivace podporující dobrovolnou činnost

Některé motivy vyskytující se před vstupem dobrovolníka do organizace, jej také v organizaci udržují, jsou to slíbené certifikáty, získané zkušenosti, využití volného času a touha pomáhat nezištně druhým lidem.

Motivace vznikající až v programu je zejména vztah, který dobrovolník naváže s dítětem. Je to přátelský vztah, který je hlavním stimulem činnosti. „Je strašně fajn pocit, když je Andrea se mnou ráda, a je šťastná, že jsme spolu“ (Petra). Povzbuzující jsou rovněž hmatatelné výsledky, které se během přátelství dostavují. „Tak já jsem hlavně viděla výsledky, to mě motivovalo nejvíc, věděla jsem, že to k něčemu je, a proto jsem neviděla důvod, proč s tím přestat“ (Dana).

Nejméně motivujícím faktorem byla vyhodnocena motivace ze strany organizace.

Subkategorie: Oceňování dobrovolníků, aneb děkujeme vám často?

V návaznosti na předchozí odstavec je další kapitola věnovaná oceňování dobrovolníků. Dobrovolníci by měli být ve své činnosti neustále podporováni, motivováni, oceňováni. To vše je realizováno v běžném pracovním procesu, zaměstnanec je motivován především finanční částkou, kterou obdrží

za vykonanou práci. V dobrovolnictví je to jinak, vše je vykonáváno zcela zdarma, a i z tohoto důvodu by organizace neměla tyto procesy podceňovat.

Z šetření je patrné, že oceňování dobrovolníků rozhodně není na první příčce činnosti zaměstnanců organizace. Ale proč? Organizace především spoléhá na vnitřní motivy dobrovolníků, které jsou pro ně jakýmsi hnacím motivem k pokračování v činnosti.

„Oceňování je pouze o těch certifikátech, potom samozřejmě jako dlouhodobější dobrovolníky můžeme navrhnout na tu cenu Křesadlo“ (koordinátorka). Jedná se o symbolickou cenu, která je udělována těm nejlepším dobrovolníkům jako takové pomyslné díky. Všechny dobrovolnice vidí jako ocenění ze strany organizace také certifikát. *„Získáme to osvědčení o tom, že jsme tam celý rok chodili, a jinak určitě nějaká pochvala, poděkování, že jsme tam chodili“* (Sabina). S jiným typem ocenění se vesměs ani nesetkaly a nesetkávají, což může být zapříčiněno velmi malou frekvencí schůzek a celkově styku se zaměstnanci organizace. Někdy jim pracovnice za jejich práci poděkují. *„Akorát mi teda říkali, že jsou rádi, že si na mě ten chlapeček zvykl, je vidět, že se na mě těší a taková ta spokojenost od nich“* (Zita).

S poděkováním a pochvalami se setkávají především ze strany rodičů, kteří jdou rádi, že jejich dětem věnují. *„V organizaci ani ne, ale přímo v tom Klokánku většinou když odcházím, tak se jdu rozloučit za těma tetama a určitě mi vždycky poděkují, že jsem tam s nima byla, tak to je taky fajn“* (Zita).

Organizace by měla zapracovat na rozšíření oceňování dobrovolníků. Dobrovolníci to často to nepřiznají a možná si to ani neuvědomují, a tvrdí, že to nedělají, aby je někdo poplácal po rameni a byl jim vděčný. Každý člověk občas potřebuje pochválit, poděkovat za to, že něco dělá dobře a úspěšně.

6. Kategorie: Přínos dobrovolnictví pro jeho hlavní aktéry

Další kategorií je přínos dobrovolnictví pro dobrovolníky. Bezesporu největším plusem je získaná praxe. Potvrzuje to i koordinátorka se slovy: *„Je to úžasná praxe, byť by mi ta praxe měla říct, že mi to třeba s dětma nejde, radši ať to zjistím na škole, než potom v práci, a můžu se věnovat jiným oblastem svého povolání“*. *„Vím, že si na nich můžu zkoušet různé metody, co potom použiju*

v praxi, a vyvaruju se určitých chyb, které bych v budoucnu neměla dělat“ (Petra), „(...) věděla jsem, jak se mám chovat, jak nenásilně přetáhnout to dítě na svoji stranu, a být spíš jako kamarádem, než tím dospělákem, který tě k něčemu nutí“ (Dana). Ano, zkušenosti jsou v našich životech neocenitelným prvkem, který lze využít v nejrůznějších sférách. Škola dává studentům teoretické poznatky, a dobrovolnictví je transformuje na něco, co si můžu zkusit, odnést si to do budoucna a využívat dál. V tomto smyslu hovoříme především o zkušenostech s prací s dětmi.

Mezi další pozitiva se řadí změna pohledu na danou skupinu lidí. Dobrovolnice v současnosti vnímají jinak skutečnosti související s životem takových dětí. *„Když jsem chodila na základku, tak jsem se smála postiženým, tenkrát mi nedocházelo, co prostě mají za problém“ (Lenka).*

Činnost v organizaci vede řadu dobrovolnic k další dobrovolnické činnosti, k pokračování v pomoci druhým. Často se s dobrovolnictvím ztotožňují a stává se součástí jejich osobnosti. *„A chtěla bych s tím určitě pokračovat, když bych nezůstala v Kroměříži, tak někde jinde“ (Zita).*

S činnostmi v organizaci souvisí získaný certifikát, který dobrovolnicím usnadní cestu na některé vysoké školy, ale i k některým povoláním. Což je v dnešní době velmi silným přínosem, vzhledem k nasycení našeho trhu práce.

Dobrovolnice pracují s nejrůznějšími typy klientů. Jsou to problémové děti, děti s postižením a jinými disfunkcemi. Dobrovolnice Lenka se v programu setkává s autistickou dívkou. Práce s ní jí natolik pohltila a zaujala, že se chce těmto dětem věnovat i v budoucnu, a přizpůsobit tomu i volbu svého povolání. Kdy se nám naskytne možnost si něco takto vyzkoušet, přiblížit se reálné situaci? Dnešní školy nenabízí dostatek praxe, ve které by se studenti mohli seznámit s možným spektrem činností, které by mohli v budoucnu dělat. *„Hodně mi to přineslo takový to štěstí v duši“ (Lenka).*

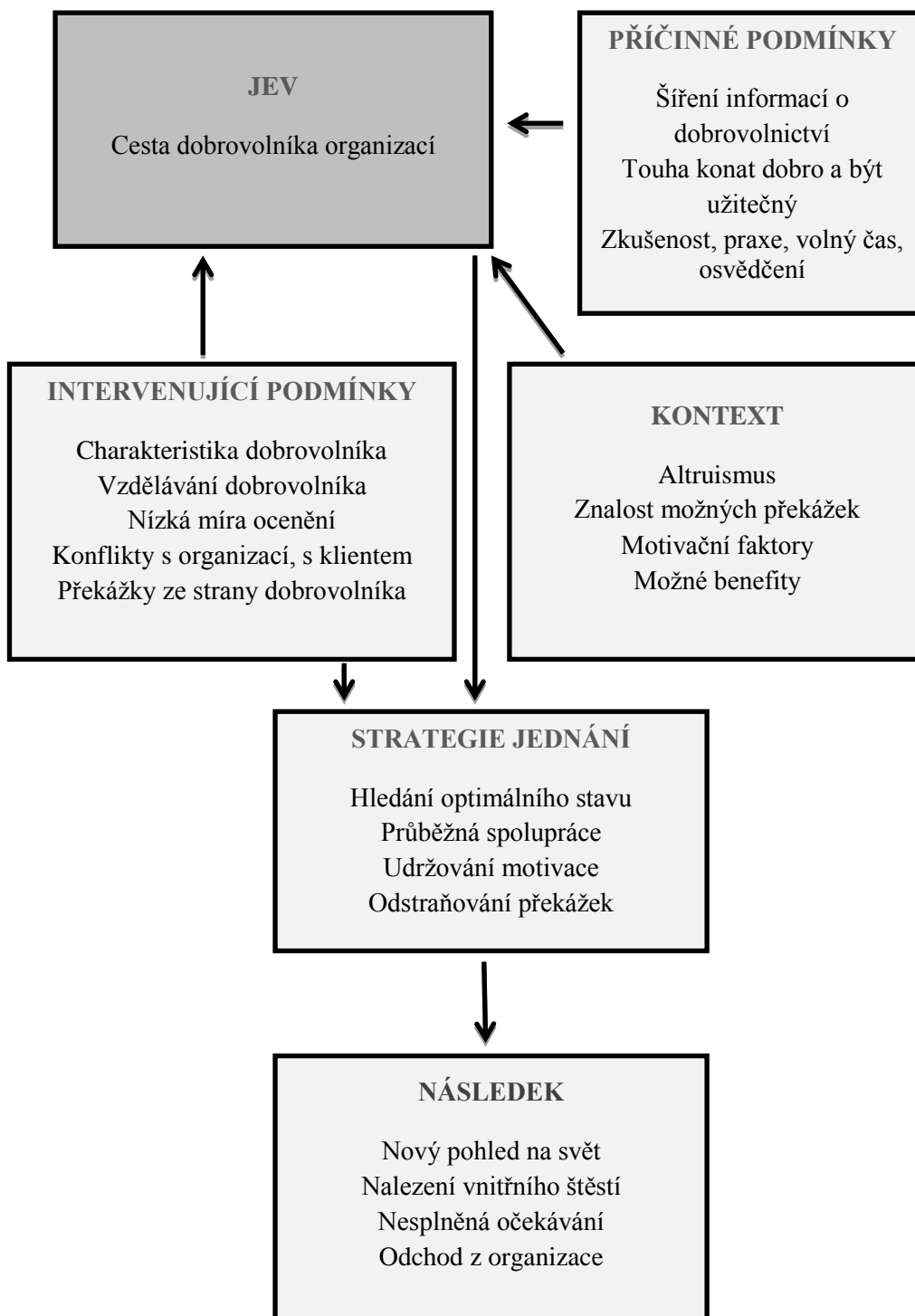
4.5.2 Axiální kódování

Po otevřeném kódování se dostáváme k dalšímu kroku, a tím je axiální kódování. Je to *„(...) soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném*

kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi“ (Strauss, Corbinová, 1998, s. 70).

Uspořádávání se řídí kódovacím paradigmatem, které obsahuje podmiňující vlivy, kontext, strategie jednání, interakce a následky.

Obr. 2: Paradigmatický model



4.5.3 Selektivní kódování

V selektivním kódování zvolíme jednu centrální kategorii. Následně vyjadřujeme vztahy k ostatním kódům vzniklým v otevřeném kódování (Strauss, Corbinová, 1998, s. 86).

Centrální kategorií byla zvolena „**cesta dobrovolníka organizací**“, ke které je následně znázorněný vztah s jednotlivými kategoriemi.

1. Cesta dobrovolníka organizací a jejich interakce

Vztah organizace a dobrovolník je jedním z hlavních faktorů, které ovlivňují jeho činnost v organizaci. Organizace, konkrétně koordinátor dobrovolníků si vytváří s dobrovolníkem vztah již v počátcích jeho dobrovolné činnosti. Jako hlavní přínos činnosti pod organizací vidí dobrovolníci především to, že není všechna odpovědnost směřována pouze na ně, ale také na organizaci. „*Přece jenom, kdyby se něco stalo, tak přece jenom nějakou zodpovědnost má i ta organizace, není to jenom, že bych to dělala na sebe*“ (Lada). S tím souvisí smlouva mezi dobrovolníkem a organizací, která tento vzniklý vztah ztvrzuje. Koordinátor provází dobrovolníka po dobu jeho účasti v programu. Výsledky šetření poukazují ovšem na velmi nízkou frekvenci setkávání dobrovolníka s koordinátorem. „*Já s nima v kontaktu moc nejsem*“ (Zita). *Jako tam jsou příjemný ty paní, ale já s něma v kontaktu moc nejsem* (Lenka).

Průběh dobrovolné činnosti je velmi úzce spjatý s organizací a jejími zaměstnanci. Nábor, výběr, příprava a vzdělávání v organizaci jsou závislé na vztazích, které se mezi dobrovolníkem a koordinátorem utvářejí. Např. nábor bude jistě úspěšnější, pokud se bude koordinátor chovat k uchazečům mile, otevřeně.

2. Cesta dobrovolníka organizací a ideální dobrovolník, aneb charakteristiky dobrovolníka

Dobrovolníka můžeme jistě popsat na základě řady charakteristik, jsou to jeho vlastnosti, dovednosti, předchozí zkušenosti. Nemají ovšem typické vlastnosti, dovednosti, každý je jedinečný a jeho přínos pro organizaci je neocenitelný. Přesto bývá základním rysem dobrovolníka altruismus, který se vyznačuje

potřebou dělat něco dobrého nezištně pro druhé, „(...) *udělám něco dobrého*“ (Zita). *Chtěla jsem někomu pomoci* (Lada). „(...) *ta dobročinnost v tom*“ (Lenka). I když to možná nebylo na počátku rozhovorů zcela jasné, postupem času, se objevovaly charakteristiky, které na tento rys osobnosti ukazovaly.

Charakteristiky dobrovolníka jej ovlivňují v celé šíři jeho působení v organizaci, odvíjí se od nich rozhodnutí stát se dobrovolníkem po absolvovaném náboru, výsledky psychologických testů, ale také výcvik, kterým prochází. Během těchto aktivit koordinátor a zaměstnanci organizace tyto charakteristiky odkrývají a mohou s nimi dále pracovat a rozvíjet je ve prospěch dobrovolné činnosti a ve prospěch dobrovolníka.

3. Cesta dobrovolníka organizací a bariéry bránící dobrovolnictví

Potencionální dobrovolník se na své cestě k dobrovolnictví setkává s nejrůznějšími překážkami. Mezi tyto nejčastější překážky patří nedostatek volného času, a s tím související studijní vytížení. Velkým problémem jsou také finance, studenti si potřebují vydělat peníze, a pak je vcelku náročné zkoordinovat studium, brigády a ještě činnost v programu. Pak je to také negativní vztah k dětem. Nepatrným problémem je nedostatek informací a strach ze zodpovědnosti, která je spojená s dohledem nad klientem. Můžeme se tedy potýkat s nejrůznějšími překážkami, ale jak Dana a několik dalších dobrovolnic trefně podotýká, „*Já si myslím, že když máš o to opravdu zájem, tak ono to nějak skloubit jde a pokud jako to opravdu děláš s tím, že chceš někomu pomoci, tak si to určitě umíš zorganizovat*“ (Dana). „*Ale myslím si, že když někdo chce, tak to jde nějak skloubit*“ (Sabina).

Překážky vznikají i během činnosti dobrovolníka, některé jsou řešitelné a některé bohužel ne. Dobrovolnice se v organizaci setkávají především s problémy ze strany klientů a jejich rodičů, jsou to zdravotní komplikace klientů, neshody s jejich rodiči, nezvládnutí studia, a opět nedostatek volného času spojeného s vytížením ve škole nebo s brigádami. Problémem by mohlo být neporozumění si s klientem, rozdílnost osobností, ale dvojice jsou utvářeny na základě psychotestů a žádná z dobrovolnic se s tímto problémem nesetkala. Co se týče organizace, mohou vznikat neshody mezi dobrovolníkem a vedením,

ale v organizaci, ve které působí, jim zaměstnanci vycházejí maximálně vstříc. *„Třeba to můžou být nějaké problémy s dítětem, že si třeba nesednou, nebo že si nerozumí s tou organizací. Ještě taky ten nedostatek času“* (Lenka). *Momentálně mám i jako brigádu a snažím se to i jako oddělovat. Ale samozřejmě někdy to tak vyjde, že vlastně já ji mám v úterý tu slečnu, a když to tak prostě vyjde, tak tohle mi zabraňuje. Prostě bohužel, to jsou zase ty peníze* (Petra).

Překážky vznikající v průběhu činnosti, ale i před začátkem činnosti mohou vyústit až v odchod dobrovolníka z organizace. Nejobvyklejšími důvody odchodu dobrovolníka jsou dle respondentek nezvládnuté studia, málo času, finance, nástup do zaměstnání, neshody s klienty. *„Jsou to určitě finanční důvody a člověk prostě nemá čas a musí chodit do práce“* (Petra). *„Takže neudělám zkoušky, odcházím do zaměstnání, to jsou dva největší problémy, který tady řešíme“* (koordinátorka).

Opět se dostáváme k průběhu dobrovolné činnosti. Bariéry jsou jednou z nejdůležitějších kategorií vlivů na dobrovolnou činnost. Samozřejmě patří mezi vlivy negativní, ovlivňují první rozhodnutí studentů, zda se stát či nestát dobrovolníkem. Jsou záporným faktorem i během činnosti dobrovolníka, a někdy mohou vést až k odchodu dobrovolníka. Především během přípravy dobrovolníka by mělo vedení organizace dohlédnout na to, aby se dobrovolník seznámil s co nejvíce překážkami, které mohou nastat, a naučit se, jak tyto problémy řešit, nebo jim předcházet.

4. Cesta dobrovolníka organizací a motivace jako hlavní činitel

Motivace je nejdůležitějším činitelem ovlivňující celý průběh dobrovolné činnosti. Do organizace mohou přicházet zájemci, jejichž motivy nejsou žádoucí a vhodné pro tuto činnost, jsou to sektářsky zaměřené lidé, kteří se prostřednictvím programu snaží děti ovlivňovat, a také lidé s duševním onemocněním. S tímto případem se koordinátorka přímo setkala. *K nám třeba opakovaně minulý školní rok, chodila slečna, paní, nevím, nicméně měla psychiatrickou diagnózu, ale velmi si přála pracovat s dětmi, že ji to hrozně baví“* (koordinátorka). Dále jsou to lidé, kteří si pomocí práce s dětmi mohou chtít kompenzovat osobní problémy. Tyto motivy by měly být odhaleny během psychologických testů.

Dostáváme se k motivaci před vstoupením do organizace. Koordinátorka vidí jako jeden z motivů to, že škola nabízí studentům program Pět P, jako nepovinný předmět. Tuto skutečnost ovšem neuvedla ani jedna dobrovolnice. Dále je to smysluplné využití volného času, potřeba udělat něco dobrého pro druhé, získání osvědčení o činnosti v programu, získání zkušeností a práce se specifickou skupinou osob. *„Tak zkušenosti s prací s dětmi, protože já studuji sociální pedagogiku. Protože mě práce s dětmi baví a tím, že jsem na intru, tak jsem měla moc volného času“* (Lada). Motivem byla také „jen“ potřeba zjistit, jak tento program probíhá, funguje. *„Hlavně mě zajímalo, jak to funguje“* (Lada). *„Chtěla jsem si to prostě vyzkoušet, byla to pro mě jakoby výzva“* (Dana).

Hlavním motivem, který dobrovolníka „drží“ v programu přátelský vztah s klientem a změny v osobnosti dítěte, které vznikají působením dobrovolníka. *„Tak já jsem právě hlavně viděla výsledky, to mě motivovalo nejvíc“* (Dana). *„Mě hodně motivuje ten navázaný vztah s klientkou“* (Petra). *To že mám ráda děti a že je to strašně fajn pocit, když je Andrea se mnou ráda a je šťastná, že jsme spolu* (Petra). To souvisí i s vnitřním uspokojením dobrovolníka, které ho směřuje v činnosti dál. Pak jsou to nabývané zkušenosti, praxe.

S motivací souvisí také oceňování dobrovolníků a to zejména ze strany organizace. Oceňování je uskutečňováno především prostřednictvím certifikátů, které dobrovolníci za svou činnost získají. Jak již bylo několikrát zmíněno, kontakt s dobrovolníkem a koordinátorkou je momentálně na velmi nízké frekvenci, a tak se vyskytne opravdu málo času, aby koordinátorka děvčatům za jejich činnost, pokrok s dítětem poděkovala, pochválila je. Děje se tak velmi zřídka. Dobrovolnice se cítí být oceňovány především ze strany organizací, ve kterých jsou děti umístěny nebo ze strany rodičů klientů. *„Ta motivace naše, myslím si, že z těch našich řad je ta motivace minimální, nechci říct nulová, ale opravdu velmi malá“* (koordinátorka). *„Ale vlastně získáme osvědčení o tom, že jsme tam celý rok docházeli a jinak asi určitě nějaká pochvala, poděkování jako že jsme tam chodili“* (Sabina).

Motivace dobrovolníka hraje v průběhu cesty dobrovolníka organizací klíčovou roli. Motivační faktory jsou rozhodující při rozhodnutí vstoupit do programu, ovlivňují jej během výcviku až do ukončení dobrovolné činnosti.

Z toho důvodu by se neměly podceňovat motivy, které mají uchazeči především v samotném začátku. Nežádoucí motivy by měly být odstraněny, tedy uchazeči s nežádoucími motivy by neměli být ani přijati, a motivy žádoucí by měly být dále rozvíjeny a prohlubovány.

5. Cesta dobrovolníka organizací a přínos dobrovolnictví pro jeho hlavní aktéry

Poslední kategorií přínos dobrovolnictví, který je zaměřen z pohledu dobrovolníka. Dobrovolnictví poskytuje člověku řadu cenných zkušeností, které může využít jak v pracovním, tak v osobním životě. Dále je tzv. vnitřní štěstí, uspokojení, dobrý pocit z vykonané práce, která má smysl. Respondentka, která má v péči dívku s autismem, činnost ovlivnila natolik, že by se péčí o tyto klienty chtěla zabývat i v budoucnu. Dobrovolnice jsou také nasměrovány tak, že budou v dobrovolné činnosti pokračovat i později, třeba v jiné organizaci. Ne tak významným přínosem je možnost vylepšit si životopis, který je startem při hledání pracovních příležitostí. Většina dobrovolnic změnila svůj postoj k životu, k lidem, kteří nějakým způsobem strádají, jejich situace jim není lhostejná. „*A chtěla bych s tím určitě pokračovat*“ (Zita). „*Budu mít zkušenosti, dává mi dobrý pocit, že vidím, že lidi s kterými pracuji jsou se mnou spokojeni*“ (Zita). *Já si to vlastně v tom dobrovolnictví můžu osahat, takže to je to nejdůležitější myslím si, že získávám ty zkušenosti* (koordinátorka).

Prvním krokem k dobrovolnictví je nábor, student se rozhoduje pro činnost, prochází výběrem, přípravou, vzděláváním, setkáváním s klientem, s jeho rodinou atd. Během toho všeho si utváří vlastní pohled na tuto problematiku, ale je také ovlivňován on, a jeho osobnost. Mění své názory, postoje, chování, získává praktické zkušenosti, znalosti, dovednosti. Není nutné více rozepisovat a studovat vztah, utvářený mezi průběhem dobrovolné činnosti, cestou dobrovolníka, který je z těchto několika málo vět naprosto zřejmý.

4.6 Interpretace výsledků

Cílem výzkumného šetření bylo analyzovat činnost dobrovolníka v organizaci a interakce, k nimž v průběhu této činnosti dochází. Pozornost byla především zaměřena na vlivy, které na něj působí. Dílčími cíli bylo popsat hlavní činnost koordinátora dobrovolníků, samozřejmě pouze ty aspekty týkající se dobrovolníků. Dalšími dílčími cíli bylo analyzovat charakteristiky dobrovolníka; definovat základní faktory ovlivňující rozhodnutí stát se dobrovolníkem; vysvětlit, jak probíhá nábor, výběr, příprava a vzdělávání dobrovolníka; analyzovat faktory, které ovlivňují činnost dobrovolníka a zjistit jaké jsou nejčastější důvody odchodu dobrovolníka z organizace.

Výzkumné otázky navazují na cíle šetření, a jsou rozděleny do dvou souborů výzkumných otázek, z nichž jeden se zaměřuje na dobrovolníka a druhý na koordinátora přijímající organizace. Otázky ze souborů se zčásti překrývají, proto byly v analýze a dalším zpracování dat, oba soubory uspořádány do sedmi výzkumných otázek. Pokud se vyskytly významné rozdíly mezi výpovědi koordinátora a mezi výpovědi dobrovolníka, bylo to v textu uvedeno a srovnáno.

Výzkumné otázky tedy byly stanoveny takto: Zjistit jaká je hlavní náplň práce koordinátora dobrovolníků; jaké jsou charakteristiky dobrovolníka; jaké jsou hlavní překážky, motivy, které ovlivňují potenciální dobrovolníky; jak je v organizaci realizován nábor, výběr, příprava a vzdělávání dobrovolníků; jakým způsobem a jaké motivy, bariéry a další faktory ovlivňují činnost dobrovolníka v organizaci; jaké jsou přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníka a jaké jsou nejčastější důvody odchodu dobrovolníka z organizace. K nalezení odpovědi na výzkumné otázky bylo zvoleno kvalitativní šetření s použitím zakotvené teorie. Rozhovory byly uskutečněny s koordinátorkou dobrovolníků a s šesti dobrovolníky, kteří jsou nebo byli zapojeni v programu Pět P, realizovaném v dobrovolnickém centru Spektrum v Kroměříži. V následujících odstavcích jsou uvedeny odpovědi na výzkumné otázky.

První výzkumná otázka byla zaměřena na činnost koordinátora dobrovolníků, zejména na činnost probíhající v interakci koordinátor-dobrovolník. Výzkumná otázka nám podává zejména popisné informace pro lepší úvod do problematiky. Koordinátor dobrovolníků zajišťuje především nábor, výběr, přípravu, vzdělávání

dobrovolníků a řídí celý průběh jejich činnosti v organizaci. Nejdříve realizuje nábor na VOŠ pedagogické a sociální, kde studentům sdělí podrobné informace o programu a motivuje je k další aktivitě. Následně iniciuje jejich výběr, který je realizován prostřednictvím psychologických testů pod vedením psychologa organizace. Vybraní dobrovolníci poté podstoupí výcvik, který se skládá z několika hodinových seminářů. Na těchto seminářích jsou dobrovolníci seznámeni s historií programu, jeho posláním, s klientelou programu atd. V dalších částech jsou to sebepoznávací aktivity, hraní rolí, kde se dobrovolníci setkávají s reálnými problémy, které se během programu musí řešit. Dobrovolníci se stávají připravení a mohou se utvářet dvojice dobrovolník-dítě. Koordinátor je současně supervizorem dobrovolníků. Supervize by měly probíhat na pravidelné bázi, ovšem z rozhovorů s dobrovolníky vyplývá, že supervize nejsou zatím realizovány. Koordinátor je partnerem dobrovolníka nejen v těchto činnostech, ale je mu neustále k dispozici, pokud by měl dobrovolník nějaký problém a potřeboval jej řešit, případně řeší problémy s rodiči klienta, s klientem. Je jakýmsi zprostředkovatelem vztahu mezi dobrovolníkem a klientem.

Výzkumná otázka číslo dva se zaměřuje na vymezení charakteristik dobrovolníka, jaké vlastnosti, dovednosti atd. jej charakterizují. Neexistují stanovy, které by ideálního dobrovolníka definovaly. Šetření určilo jako hlavní rys osobnosti dobrovolníka altruismus, což je jednání člověka, které se vymezuje konáním dobra a pomocí ve prospěch druhého člověka, aniž by za tuto činnost čekal nějakou finanční odměnu. Dalším společným rysem dobrovolníků jsou zkušenosti s prací s dětmi, které vyplývají mimo jiné z jejich odborného zaměření na VOŠ. Pět ze šesti dobrovolnic má také předchozí zkušenost s dobrovolnou činností. Z toho usuzujeme určitou míru vlivu na účast v programu. Respondentky se shodly pouze na dvou vlastnostech, kterými jsou trpělivost a kreativita. Trpělivost je zásadní při práci s dětmi. Kreativitu využijeme především v tom směru, že děti zabavíme, vymyslíme stále nové činnosti, díky kterým se dítě nenudí. Dalšími vlastnostmi, na kterých se shodla alespoň polovina respondentek, jsou obětavost, ohleduplnost, soucit, nekonfliktnost, vstřícnost a trpělivost. Koordinátorka vymezuje jako důležitou vlastnost zodpovědnost, která je

spatřována hlavně v tom, že program má svá pravidla a specifika, která se musejí dodržovat.

Třetí výzkumná otázka si kladla za cíl zjistit hlavní překážky a motivy, které ovlivňují potenciální dobrovolníky a jejich rozhodnutí vstoupit do programu. Bylo zjištěno, že hlavními překážkami jsou nedostatek času, se kterým souvisí náročný rozvrh studentů VOŠ. Činnost v organizaci je vykonávána zdarma. Dnes má velké množství studentů brigády. Dalším problémem tedy je opět nedostatek času, ale v tom smyslu, že mají studenti navíc i brigády, a případné zkoordinování studia, brigády a programu může být pro některé náročné. Méně závažné překážky jsou dojíždění, nedostatek informací o programu nebo o organizaci. Dostáváme se k motivaci vedoucí k dobrovolné činnosti. Koordinátorka vidí velkou motivaci v tom, že studenti mohou program absolvovat v rámci nepovinného předmětu. Shodnými motivy jsou smysluplné využití času, obliba práce s dětmi, získání osvědčení o absolvování programu, ale také potřeba poznat program, zjistit, jak funguje, jak probíhá. Zaměstnanci organizace se mohou setkat s motivy, které nejsou pro práci s dětmi a celkově činnost v programu vhodné. Označujeme je jako nežádoucí motivy. Jsou to především sektářsky založení lidé, kteří chtějí ovlivnit děti v negativním smyslu, lidé s diagnostikovanou duševní poruchou a jedinci, kteří si chtějí činností v programu kompenzovat osobní problémy.

Čtvrtá otázka pojednává o náboru, výběru, přípravě a vzdělávání dobrovolníků. Nábor je realizován koordinátorkou během jedné vyučovací hodiny v prostorách VOŠ pedagogické a sociální. Dobrovolníkům je představena organizace, program, jeho průběh, historie, povinnosti dobrovolníka, podmínky pro dobrovolnou činnost. Pak uchazeči absolvují Brněnský osobnostní test BOD, který obsahuje velké množství otázek zaměřených na osobu dobrovolníka, součástí je nakreslení ovocnému stromu a kresba postavy. Vše následně vyhodnocuje psycholog, a na základě výsledků testů jsou osloveni vybraní dobrovolníci. Test pomáhá také utvářet dvojici dobrovolník-dítě. Výcviku dobrovolníků se účastní kromě koordinátora, také speciální pedagog a psycholog. Dobrovolníci se seznamují se základními informacemi o organizaci, o programu, sledují videa s dobrovolníky, koordinátory, klienty atd. Příprava je doplněna scénkami reflektujícími problémy organizace, které musí dobrovolníci řešit,

a další sebezpoznávací aktivity. Program je doplněn supervizí, ve které dobrovolníci řeší vzniklé problémy, reflektují svou činnost s dítětem, je to taková zpětná vazba, jak pro dobrovolníka, tak koordinátora. Dobrovolníci jsou v programu cca od října, a supervize ještě nebyla uskutečněna, což může vést k tomu, že se neřeší možné vznikající problémy, k nedostatečné motivaci dobrovolníků. Vše může vyústit až v odchod dobrovolníka z organizace.

Další výzkumná otázka zjišťuje jakým způsobem a jaké motivy, bariéry a další faktory ovlivňují činnost dobrovolníka v organizaci. Výrazným motivem je pro dobrovolníka navázaný vztah s dítětem a pozitivní změny v osobnosti dítěte, což je také hlavním cílem programu. Dalším motivem jsou narůstající zkušenosti, vědomosti, dovednosti, které jsou využitelné jak v pracovním, tak v osobním životě. Organizace jako motivační faktor hraje minimální roli. Překážky znesnadňující činnost jsou zejména neshody s rodiči klientů. Jako možné překážky se jeví neshody s organizací, nevytvoření pozitivního vztahu mezi dítětem a dobrovolníkem, časové vytížení i v souvislosti s náročným studiem a zkouškovým obdobím, a také brigády, které mohou do činnosti v programu zasahovat. Činnost v organizaci je také ovlivňována oceňováním dobrovolníků organizací. Oceňování je v organizaci uskutečňováno pouze formou certifikátů. Dobrovolníci do kontaktu s koordinátorkou přicházejí velmi málo, a tím také nevzniká dostatek prostoru pro možné poděkování, pochvaly a jiné formy oceňování.

Šestou výzkumnou otázkou jsou přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníka. Dobrovolnictví přináší jeho aktérům zejména neocenitelné zkušenosti, změny v postojích a v chování ke specifické skupině lidí, ale také k lidem obecně. Velkým přínosem je dobrý pocit z toho, že jsem pro někoho udělal něco jen tak, dá se říct také pocit vnitřního štěstí, uspokojení. Práce se specifickými skupinami osob směřuje dobrovolníky také k volbě budoucího zaměření v pracovním životě. Činnost v organizaci je pro dobrovolníky natolik přínosná, že v ní hodlají i nadále pokračovat v jiných organizacích. Využitelné je také osvědčení, které může přidat plusové body životopisu, a ten následně zvýší možnost získání pracovního místa.

Poslední výzkumná otázka zjišťuje nejčastější důvody odchodu dobrovolníka z programu, organizace. Koordinátorka v organizaci nejčastěji řeší nezvládnutí

studia na VOŠ a odchod do zaměstnání. Dobrovolníci se domnívají, že příčinami odchodu jsou vnitřně nevyzrálí jedinci, kteří si smyslem programu a činností v ní jistí a nejsou o tom přesvědčeni. Je to také finanční situace, která je vede k nalezení brigády, málo času na program, neřešené neshody s organizací-zaměstnanci a neporozumění si s dítětem.

Během šetření bylo zjištěno několik oblastí, které nejsou organizací zcela podchyceny. Všechny oblasti spolu velmi úzce souvisí. V následujícím textu jsou tyto oblasti uvedeny, stručně popsány a doplněny návrhem možné změny. Podotýkáme, že organizace funguje velmi dobře, má dlouholetou tradici a její činnost je na vysoké úrovni. Nicméně se domníváme, že by tyto skutečnosti činnost organizace pozitivně ovlivnily.

Osvěta

Organizace získává nové dobrovolníky pouze z osvědčených zdrojů, kterými jsou VOŠ pedagogická a sociální v Kroměříži nebo Arcibiskupské gymnázium v Kroměříži. Program Pět P je velmi specifický a z toho důvodu organizace provádí náборы dobrovolníků právě na škole se sociálním a pedagogickým zaměřením. Nicméně jiné programy, jako jsou doučování nebo dobrovolníci v nemocnicích nevyžadují až tak vysokou míru specializace a bylo by vhodné realizovat náборы dobrovolníků např. v rámci nějaké akce v Kroměříži. Ve městě bývá řada akcí pořádaných sociálními službami, Kroměřížskou nemocnicí atd. A pokud by se nejednalo o nábor dobrovolníků, může organizace zvolit cestu osvěty občanů města. Seznámit je s pojmy dobrovolnictví, dobrovolná činnost, možnosti zapojení se do dobrovolné činnosti, poukázat na význam pomoci druhým lidem atd. Výsledkem může být jak všeobecná informovanost občanů o dané problematice, ale daná akce může být motivem pro řadu jedinců k dobrovolné činnosti i v rámci jiných organizací.

Motivace a oceňování

Tyto dva pojmy spolu velmi úzce souvisí. Naše pozornost se nyní zaměřuje pouze na motivaci a oceňování pramenící ze strany organizace. Na základě šetření bylo zjištěno, že tyto činnosti nejsou organizací dobře zajištěny. Oceňování probíhá především na úrovni certifikátů. Je pravda, že je dobrovolníkům v průběhu činnosti poděkováno, ale většina zmíněných respondentek se s touto

formou oceňování často neseťkává. Nechceme samozřejmě říci, že by organizace nebyla dobrovolníkům vděčná, to bezesporu je, ale domníváme se, že častější poděkování, pochvala za dobře odvedenou práci, pokrok v práci s dítětem, a obecně poděkování jen za to, že tu jsou, by dobrovolníky jistě více motivovalo. Nejde ani tolik o samotnou motivaci, ale o to cítit se užitečný, chtěný, vážený je pocit k nezaplacení. Zároveň doplňujeme, že jsou dobrovolníci velmi silně motivováni klienty, se kterými pracují, a je možné, že tento motiv vyváží všechny ostatní.

Supervize

Dobrovolníkům byla na počátku činnosti v organizaci slibována pravidelná supervize, která by měla probíhat cca jednou měsíčně. V době rozhovoru byly dobrovolnice v programu ve většině případů minimálně 4–5 měsíců a supervize neproběhla žádná. Dobrovolnice, která již program ukončila, uvedla, že během školního roku, kdy současně byla v programu, supervize proběhly cca pětkrát. Bylo by dobré, aby pracovníci organizace udržovali supervize na pravidelné bázi. Jak bylo již několikrát zmíněno, supervize slouží k reflektování činnosti dobrovolníka, k řešení problémů, ale je také možností setkávání se, povídání si, odreagování se, a v nemalé míře slouží jako prevence syndromu vyhoření. Nelze tvrdit, že je péče pracovníků nedostatečná, nicméně frekventovanější osobní kontakt s dobrovolníky by jistě prohloubil a upevnil vztahy v organizaci.

ZÁVĚR

Dobrovolnictví v České republice má před sebou ještě velmi dlouhou cestu, během které je jeho hlavními úkoly upozornit na význam této činnosti, jak pro jeho klienty, dobrovolníky, organizace, které dobrovolnictví zastřešují, ale také pro společnost. Dobrovolnictví je mimo jiné jeho přednosti ukazatelem vyspělé demokratické společnosti a jeho přínos je pro občany neocenitelný. Mnoho lidí nemá na dobrovolnictví názor, jiní jej vidí jako ztrátu času, v tom smyslu, že se jedná o neplacenou činnost, další jej oceňují a váží si jej, ale sami se dobrovolníky nestali. Poslední skupinou jsou ti, kteří se dobrovolnictví věnují aktivně, darují svůj volný čas lidem, jejichž životní cesta není úplně snadná. Samozřejmě dobrovolnictví se věnuje i oblastem jako je ochrana životního prostředí, kulturních památek atd., ale domnívám se, že práce s lidmi nabírá v dobrovolnictví na významu, ať už je to práce se starými lidmi, kteří jsou úplně sami, nebo pomoc v nemocnicích, kde dobrovolníci pomáhají krátit dlouhou chvíli pacientům, až po práci s dětmi, které jsou nějakým způsobem znevýhodněné oproti svým vrstevníkům. I proto jsem si vybrala program Pět P, který se věnuje dětem, které z nějakého důvodu nemají příliš kamarádů a nejsou schopny navazovat vztahy se svými vrstevníky. Proto je tu dobrovolník, který se stane jejich přítelem a parťákem, a usnadní dítěti cestu životem, ale pomůže mu taky získat sebedůvěru a schopnost najít si přátele ve svém okolí.

Cílem práce bylo analyzovat činnost dobrovolníka v organizaci a interakce, k nimž v průběhu této činnosti dochází. Práci jsem rozdělila na dvě části, na část teoretickou a část praktickou. V teoretické části jsem vytvořila tři hlavní kapitoly. V první kapitole jsem zpracovala základní informace o dobrovolnictví, jako jsou např. základní pojmy, historie, dělení dobrovolnictví. Ve druhé kapitole jsem se zaměřila na charakteristiky dobrovolníka a vlivy, se kterými se v průběhu činnosti setkává. Část textu se zabývá také interakcí mezi dobrovolníkem a organizací. Ve třetí kapitole jsem definovala neziskové organizace nejdříve obecně, a pak jsem se již věnovala neziskové organizaci Spektrum a programu Pět P.

V praktické části jsem zvolila kvalitativní šetření, ve kterém jsem použila metodu polostrukturovaného rozhovoru. Vzniklé výsledky jsem analyzovala

pomocí metody zakotvené teorie. Rozhovory jsem realizovala v neziskové organizaci Spektrum v Kroměříži, která je současně dobrovolnickým centrem. Rozhovory jsem dělala jednotlivě, a celkem proběhly se šesti dobrovolnicemi z programu Pět P a jejich koordinátorkou. Cílem praktické části bylo analyzovat činnost dobrovolníka v organizaci a interakce, k nimž v průběhu této činnosti dochází. Následně jsem si zvolila výzkumné otázky, které se zaměřovaly především na oblast činnosti koordinátora dobrovolníků, charakteristiky dobrovolníka jako jsou např. jeho vlastnosti, zkušenosti; základní faktory ovlivňující rozhodnutí stát se dobrovolníkem, kterými jsou různé překážky a motivy. Další oblastí je nábor, výběr, příprava a vzdělávání dobrovolníka. Zaměřila jsem se také na faktory, které ovlivňují činnost dobrovolníka, kam jsem zařadila překážky, motivaci a oceňování dobrovolníků. V neposlední řadě je to také přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka a nejčastější důvody odchodu dobrovolníka z organizace. Pomocí rozhovorů jsem chtěla především získat osobní názory, postoje a vlastní zkušenosti s dobrovolnou činností. Pokud to bylo možné, srovnala jsem odlišné názory dobrovolníků s názorem koordinátorky, která tuto problematiku vnímá mnohem širěji a komplexněji než dobrovolníci. Závěrečnou část výzkumného šetření jsem doplnila svými osobními postřehy, které by mohly sloužit ke zlepšení fungování organizace, a k jejímu zviditelnění.

Vytvoření této diplomové práce je pro mě přínosem v tom smyslu, že jsem se seznámila s aspekty dobrovolné činnosti, s motivy, které ji ovlivňují, s překážkami, které se musí překonat atd. Byla bych ráda, kdyby má práce posloužila jako informační prostředek pro širokou veřejnost, ale také pro organizace pracující s dobrovolníky, které by pomocí mých výsledků lépe pochopily své současné, ale i budoucí dobrovolníky, a mohly by zapracovat na případných změnách, pokud to situace vyžaduje. Dále si myslím, že je práce přínosným materiálem i pro ty, kteří se dobrovolníky chtějí stát a neví, co od toho očekávat, protože obavy z neznáma mohou být také jistým demotivačním faktorem bránícím začít s dobrovolnictvím. Zejména pak je materiál vhodný pro ty, kteří by se chtěli stát dobrovolníky v programu Pět P.

Než jsem začala psát svoji diplomovou práci, měla jsem za to, že dobrovolnictví je velmi dobře prozkoumaná oblast. Během psaní teoretické části

jsem dospěla k pravému opaku. Doposud vzniklo malé množství odborných publikací zabývajících se pouze dobrovolnictvím. Tématika dobrovolnictví je velmi často součástí publikací pojednávajících o jiném tématu, např. motivace, prosociální charakteristiky. Řadu informací jsem čerpala ze sborníků vzniklých v rámci Mezinárodního roku dobrovolníků či Evropského roku dobrovolnictví. Mnoho nových informací jsou dostupné v současných periodikách, ale i na největším internetovém portále o dobrovolnictví, který nese příznačný název Dobrovolník. Dobrovolnictví se věnuje také Národní dobrovolnické centrum Hestia.

Téma diplomové práce je zaměřeno na řadu faktorů ovlivňujících dobrovolnou činnost. Další výzkumy by svou pozornost mohly zaměřit pouze na motivaci dobrovolníků, bariéry, které dobrovolníky ovlivňují, charakteristiky dobrovolníka v programu Pět P nebo činnost koordinátora dobrovolníků jako hlavního iniciátora dobrovolnictví a jeho charakteristiky.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Tištěné zdroje

BERGEROVÁ, Marcela, ed. a ČERVENKOVÁ, Renata, ed. *Obyčejní lidé dělají neobyčejné věci*. Praha: Portál pro Hestia - Národní dobrovolnické centrum, 2005. 88 s. ISBN 80-7367-017-8.

BRUMOVSKÁ, Tereza a MÁLKOVÁ, Gabriela. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7367-772-5.

BRUMOVSKÁ, Tereza: Současné přístupy v mentoringovém typu dobrovolnictví v preventivních sociálních službách pro rodiny a děti, s. 28-29. In: *Dobrovolnictví - opora občanské společnosti čeho jsme dosáhli, kam směřujeme: sborník konference: Kroměříž - město památek UNESCO, 9. a 10. května 2011*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum 2011. 84 s. ISBN Brož.

DĚDINA, Jiří a CEJTHAMR, Václav. *Management a organizační chování: manažerské chování a zvyšování efektivity, řízení jednotlivců a skupin, manažerské role a styly, moc a vliv v řízení organizací*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 339 s. Expert. ISBN 80-247-1300-4.

Dobrovolníci v neziskových organizacích. Vyd. 1. Praha: Informační centrum neziskových organizací, 2001. 24 s. ISBN 80-86423-05-0.

FRIČ, Jiří: Výsledky mezinárodního srovnávacího výzkumu, s. 61-66. In: TOŠNER, Jiří, ed. *Obecné otázky neziskového sektoru: sborník vybraných materiálů specializačního kurzu "Řízení neziskových organizací"*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 1999. 109 s. ISBN 80-902633-2-1.

FRIČ, Pavol a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: NROS, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2.

FRIČ, Pavol a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.

FULA, Milan, BARILLOVÁ, Anna: Zmysel saleziánskeho dobrovoľníctva slúžiaceho ohrozenej mládeži, s. 142–152. In: FULA, Milan, ed., MARTINEK, Michael, ed. a BIENKOWSKA, Izabela, ed. *Sociálně-výchovné kontexty práce s ohroženou mládeží: monografie příspěvků z mezinárodní vědecké konference*. Praha: Jabok - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2012. 300 s. ISBN 978-80-904681-0-8.

GJURIČOVÁ, Jitka: Dobrovolnictví není amatérismus – vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v ČR, s. 35–41. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví - rehabilitace občanských ctností Kroměříž - město památek UNESCO, 5. a 6. května 2008 10 let rozvoje*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž; Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum 2008. 94 s. ISBN Brož.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. 265 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.

JAKUBCOVÁ, Šárka: Big Brothers Big Sisters – Program Pět P, s. 69–70. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví - rehabilitace občanských ctností Kroměříž - město památek UNESCO, 5. a 6. května 2008 10 let rozvoje*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž; Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum 2008. 94 s. ISBN Brož.

JANÍČKOVÁ, Renata a ZMEŠKALOVÁ, Vladimíra. *Metodika práce s dobrovolníky*. Vyd. 1. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, 2011. 56 s. ISBN 978-80-87455-07-4.

KYSELÁK, Jan. *Humanitární pomoc: studijní text*. Vyd. 1. Brno: Univerzita obrany, 2013. 110 s. ISBN 978-80-7231-937-4.

MCGILL, Dagmar E.: Program Velkých bratrů a sester ve střední a východní Evropě, s. 30-31. In: ZAPLETALOVÁ, Marta. *Dobrovolnictví a dárcovství - obnova občanských ctností sborník z mezinárodní konference konané 7. - 9. června 2001 v Kroměříži = Volunteering and giving revitalization of civis virtues : collection of papers from the international UNESCO conference held in Kroměříž of June 7-9, 2001*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž; Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum 2001. 98 s. ISBN 80-85945-27-4 (brož.).

MLČÁK, Zdeněk a ZÁŠKODNÁ, Helena. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. 331 s. ISBN 978-80-7464-462-7.

MRAČKOVÁ, Alžběta. Dobrovolnictvo cez internet alebo jako spolu zotrieme hranice, 43-48. In: *Dobrovolnictví bez hranic: Kroměříž 14. a 15. května 2007*. [Kroměříž]: Klub UNESCO Kroměříž, 2007. 63 s.

MÜLLEROVÁ, Magdalena, ed. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. 1. vyd. Praha: Česká kancelář programu Culture nákladem Institutu umění - Divadelního ústavu, 2011. 128 s. ISBN 978-80-7008-268-3.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Vyd. 1. Praha: Academia, 1997. 270 s. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. 2. vyd. Praha: Academia, 1997. 336 s. ISBN 80-200-0628-1.

NOVOTNÝ, Michal et al. *Dobrovolnictví středoškoláků: manuál pro učitele, zaměstnance neziskových organizací a volnočasových klubů a další zájemce o tom, jak udělat dobrovolnictví pro středoškoláky zajímavým*. Vyd. 1. Praha: Hestia, 2003. 40 s. ISBN 80-239-0748-4.

NOVÝ, Jan, ed. *Dobrovolnictví ve výzkumu a v praxi: sborník konference konané u příležitosti 60. výročí založení VŠE v Praze = Volunteering in research and practice: proceedings of the conference held on the 60th anniversary of the University of Economics in Prague*. Vyd. 1. [Praha]: Oeconomica, 2013. 136 s. ISBN 978-80-245-1986-9.

SOZANSKÁ, Olga: Práce s dobrovolníky v neziskové organizaci, s. 115–119. In: TOŠNER, Jiří, ed. *Řízení lidských zdrojů: sborník vybraných materiálů specializačního kurzu "Řízení neziskových organizací"*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 1999. 125 s. ISBN 80-902633-4-8.

SOZANSKÁ, Olga: Volunteer Development Program a mezinárodní organizace zabývající se dobrovolnictvím, s. 22–24. In: *10 let rozvoje dobrovolnictví - rehabilitace občanských ctností Kroměříž - město památek UNESCO, 5. a 6. května 2008 10 let rozvoje*. Kroměříž: Klub UNESCO Kroměříž; Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum 2008. 94 s. ISBN Brož.

STEJSKAL, Jan, KUVÍKOVÁ, Helena a MAŤÁTKOVÁ, Kateřina. *Neziskové organizace - vybrané problémy ekonomiky: se zaměřením na nestátní neziskové organizace*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. 169 s. ISBN 978-80-7357-973-9.

STRAUSS, Anselm L. a CORBIN, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999. 196 s. Scan; sv. 2. ISBN 80-85834-60-X.

ŠIMKOVÁ, Svatava, ed. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe: Evropský rok dobrovolnictví*. [Praha]: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. 119 s. ISBN 978-80-87449-15-8.

ŠORMOVÁ, Lucie a KLÉGROVÁ, Alžběta. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 24 s. ISBN 80-86991-68-7.

ŠVAŘÍČEK, Roman a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠVEC, Štefan. *Metodológia vied o výchove: kvantitatívno–scientické a kvalitatívno–humanitné prístupy v edukačnom výskume*. Bratislava: Iris, 1998. 303 s. ISBN 80–88778–73–5.

TELEC, Ivo: Teoretické pojmové znaky spoločností obecného občanského a spolkového práva, s. 31–42. In: TOŠNER, Jiří, ed. *Obecné otázky neziskového sektoru: sborník vybraných materiáľů specializačného kurzu "Řízení neziskových organizací"*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 1999. 109 s. ISBN 80-902633-2-1.

TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7178-514-8.

TOŠNER, Jiří. Burn-Out syndrom/ syndrom vyhoření, s. 90-114. In: TOŠNER, Jiří, ed. *Řízení lidských zdrojů: sborník vybraných materiáľů specializačného kurzu "Řízení neziskových organizací"*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 1999. 125 s. ISBN 80-902633-4-8.

TOŠNER, Jiří, ed. *Řízení lidských zdrojů: sborník vybraných materiáľů specializačného kurzu "Řízení neziskových organizací"*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 1999. 125 s. ISBN 80-902633-4-8.

TUTR, Vojtěch. Přínosy mezinárodního dobrovolnictví pro dobrovolníka i místní komunitu, s. 20–22. In: *Dobrovolnictví bez hranic: Kroměříž 14. a 15. května 2007*. [Kroměříž]: Klub UNESCO Kroměříž, 2007. 63 s.

Elektronické zdroje

ANDRONIC, Răzvan-Lucian. Definition of volunteering in social sciences. *Proceedings of the Scientific Conference AFASES* [online]. 2014, vol. 2, s. 471-474 [cit. 2015-03-10]. Dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d7c957d5-2581-40be-a2d1-196119331896%40sessionmgr110&hid=126>

ANDRONIC, Răzvan-Lucian. Volunteering: Theoretical approaches and personal characteristics. *Proceedings of the Scientific Conference AFASES* [online]. 2014, vol. 2, s. 475-478 [cit. 2015-03-10]. Dostupné z:

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=99d5069b-d4f3-40b3-b673-f6a4c315e4f1%40sessionmgr114&vid=2&hid=126>

BAROCHOVÁ, Eliška. Evropský rok dobrovolnictví 2011. *Sociální práce* [online]. 2011, č. 4, s. 9–11 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: http://socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

BATHINI, Dharma Raju a Neharika VOHRA. Volunteering: The Role of Individual-level Psychological Variables. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers* [online]. 2014, vol. 39, issue 2, s. 113-126 [cit. 2015-03-10]. Dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=4e4a6419-71e9-46f2-b4ad-36195989bdd4%40sessionmgr111&hid=126>

BŘÍZOVÁ, Bohdana: Vývoj programu Pět P v ČR a zhodnocení jeho efektivity po 13. letech realizace, s. 60–74. In: *Sborník konference Dobrovolnictví v České společnosti* [online]. Vyd. 1. Kroměříž: Club UNESCO KROMĚŘÍŽ a HESTIA-Národní dobrovolnické centrum Praha, 2010. 100 s. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.unesco-kromeriz.cz/documents/publikace/25/dobrovolnictvi-v-ceske-spolecnosti-soucasnost-a-perspektivy-24-a-25-kvetna-2010.pdf>

Cena Křesadlo. *Hestia* [online]. 2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/co-delame/cena-kresadlo>

ČESKO. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. [online]. In: *Sbírka zákonů České republiky* [cit. 2015-03-25]. Dostupné také z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>

ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. [online]. In: *Sbírka zákonů České republiky*. [cit. 2015-03-25]. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

Členové Asociace Pět P v ČR: Zlínský kraj - Spektrum. *Asociace Pět P v ČR* [online]. 2014 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: http://www.petp.cz/clenove_asociace/clenove_zlinsky_spektrum.html

Dobrovolnická činnost obohacuje příjemce i dobrovolníka. *Hestia* [online]. 2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z:<http://www.hest.cz/cs-CZ/o-hestia/o-dobrovolnictvi>

Dobrovolnictví charakteristika. *Národní informační centrum pro mládež* [online]. 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z:<http://www.nicm.cz/dobrovolnictvi-charakteristika>

Dobrovolnictví legislativa. *Národní informační centrum pro mládež* [online]. 2015 [cit. 2015-03-01]. Dostupné z:<http://www.icm.cz/dobrovolnictvi-legislativa>

Dobrovolnictví: Co to je dobrovolnictví. *Mladiinfo* [online]. 2011 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z:<http://www.mladiinfo.cz/dobrovolnictvi/>

Dobrovolník. *Dobrovolník* [online]. 2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/>

FRIČ, Pavol. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce* [online]. 2011, č. 4, s. 8–9 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: http://socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

CHEUNG, Joanna. Social capital and volunteering: Workshop presentation. In: *Volunteer Link* [online]. 2006 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <http://www.volunteerlink.net/datafiles/D053.pdf>

Informace o změně právní úpravy sdružovacího práva. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2015 [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-o-zmene-pravni-upravy-sdruzovaciho-prava-od-1-ledna-2014.aspx>

Jaké zákony upravují. *Spektrum* [online]. 2013–2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/poradna/jake-zakony-upravuji/>

KADERÁBKOVÁ, Jaroslava. Nové metody spolupráce veřejné správy a neziskového sektoru a rozvoj sociálních služeb v území - koncepty sociální ekonomiky. In: *Vysoká škola ekonomická v Praze: Národohospodářská fakulta* [online]. 2011 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: http://nf.vse.cz/wp-content/uploads/REG905_spoluprace-ver.a-nezisk.sektoru.pdf

LEE, Young-joo a Jeffrey L. BRUDNEY. Participation in formal and informal volunteering: Implications for volunteer recruitment. *Nonprofit Management* [online]. 2012, roč. 23, č. 2, s. 159-180 [cit. 2015-03-13]. Dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=fd60c940-6cf1-45b6-9e0b-59be1898ab1d%40sessionmgr113&hid=126>

Logo programu Pět P. *Asociace Pět P v ČR* [online]. 2014 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: http://petp.cz/grafika/logo_petpm.gif

Management dobrovolnictví. *Dobrovolník* [online]. 2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/>

MLČÁK, Zdeněk, Jana ŠAMAJOVÁ. Motivace, intenzita a trvání dobrovolnické aktivity. *Psychologie a její kontexty* [online]. 2013, roč. 4, č. 1, s. 29-36 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: http://psychkont.osu.cz/fulltext/2013/Mlcak,Samajova_2013_1.pdf

MLČÁK, Zdeněk. Pětifaktorový model osobnosti, prosociální chování a empatie u studentů středních a vysokých škol. *Psychologie a její kontexty* [online]. 2010, roč. 2, č. 1, s. 135-147 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: http://psychkont.osu.cz/fulltext/2010/Mlcak_2010_2.pdf

MOORE, ERIN W., Samantha, WARTA, Kristen, ERICHSEN. College students' Volunteering: Factors related to current volunteering, volunteer settings, and motives for volunteering. *College Student Journal* [online]. 2014, vol. 48, issue 3, s. 386-396 [cit. 2015-03-13]. Dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=fb097e11-6300-42f2-9b18-914a7a57eed8%40sessionmgr113&hid=126>

O neziskových organizacích. *Neziskovky* [online]. 2015 [cit. 2015-04-01]. Dostupné z: http://www.neziskovky.cz/clanky/511_538_540/fakta_neziskovky-v_co-to-je-neziskovy-sektor-/

Oblasti dobrovolnictví. *Dobrovolník* [online]. 2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/>

PENNER, Louis A. Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues* [online]. 2002, roč. 58, č. 3, s. 447–467 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <http://nclc203wagner.pbworks.com/f/Demographic.pdf>

PENNER, Louis A. Volunteerism and social problems: Making things better or worse?. *Journal of Social Issues* [online]. 2004, roč. 60, č. 3, s. 645–666 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <https://www.med.wayne.edu/fam/faculty/pdfs/JSIpresidential.pdf>

Program Pět P. *Spektrum* [online]. 2013–2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.spektrumkm.cz/petp.html>

Program v Psychiatrické nemocnici v Kroměříži. *Spektrum* [online]. 2013–2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.spektrumkm.cz/nemocnice.html>

STEJSKAL, Jan. Opodstatnění existence neziskových organizací. *Účetní kavárna* [online]. 2011 [cit. 2015-04-19]. Dostupné z: <http://www.ucetnikavarna.cz/archiv/dokument/doc-d31971v39172-neziskovy-sektor-uvod-do-problematiky/>

ŠÍPOŠOVÁ, Iveta. Dobrovolnictvo – služba so srdcom. *Sociální práce* [online]. 2011, č. 4, s. 20–21 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: http://socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

ŠVESTKOVÁ, Renata. Minulost a současnost dobrovolnictví. *Kontakt* [online]. 2005, č. 3–4 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/administrace/clankyfile/20120322140134940398.pdf>

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví. *Dobrovolník* [online]. 2015 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi/>

Výroční zpráva za rok 2010. *Spektrum Kroměříž: Dobrovolnické centrum* [online]. 2011 [cit. 2015-03-23]. Dostupné z: <http://spektrum-km.webnode.cz/o-nas/>

Who we are. *Big Brothers Big Sisters Internacional* [online]. 2014 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.bbbsi.org/about-us/>

Interní zdroje

Dobrovolnické centrum Spektrum Kroměříž. *Dohoda o spolupráci na dobrovolnickém programu Pět P.*

Seznam pojmů

„**Dobrovolnictví** je veřejně prospěšná činnost, která je chápána 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“ (<http://www.hest.cz/cs-CZ/o-hestia/o-dobrovolnictvi>). Dobrovolnictví je dlouhodobé, plánované, prosociální chování, které je vykonáváno ve prospěch někoho jiného, a je realizováno prostřednictvím organizace (Penner, 2002, s. 446).

„**Dobrovolník** je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, svoje vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35).

„**Mentoring** je blízký, individuální, mezigenerační vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému chráněnci“ (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 11). Jedním z typů mentoringu je program Pět P.

„**Program Pět P** je o nestátní sociálně preventivní program pro děti založený na dobrovolnické laické pomoci.“ (Břízová, 2010, s. 61).

Dobrovolnická činnost jsou aktivity, které se týkají organizace dobrovolnictví. Oproti tomu „**Dobrovolná činnost nebo služba** je vlastní výkon dobrovolné pomoci“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37).

Dobrovolnická organizace má za úkol především organizaci dobrovolné činnosti, jsou to např. dobrovolnická centra v Kroměříži, Brně, Praze. Kdežto **dobrovolná organizace** je zakládána na základě činnosti dobrovolníků, např. Hnutí Duha, Skaut-Junák (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37).

Některé neziskové organizace se specializují na management dobrovolnictví, který zajišťují **dobrovolnická centra**. Úkolem center je získávání dobrovolníků a poskytování možností uplatnění. Dobrovolnická centra by měla především propagovat a podporovat dobrovolnictví. Některá dobrovolnická centra se otevírají při neziskových organizacích (Tošner, Sozanská, 2006, s. 99–102).

Dobrovolnictví může být vnímáno jako **formální** nebo **neformální**. Formální dobrovolnictví je zastřešeno organizacemi, pod kterými dobrovolníci vykonávají svoji činnost (Nový, 2013, s. 51). Diplomová práce se zaměřuje na formální dobrovolnictví. Neformální péče je pak taková pomoc, kterou poskytujeme osobám, jež s námi nejsou v příbuzenském vztahu, např. když pomohu starší sousedce ze schodů nebo jí nakoupím jídlo v obchodě. Tato činnost je neuvědomělá (Frič, 2010, s. 11–12).

Součástí profesionálního managementu je **koordinátor dobrovolníků**, který „(...) *koordinuje dobrovolnictví v organizaci od výběru dobrovolníků spojeného s propagací činnosti organizace, přes výcvik dobrovolníků, včetně zpracování metodiky a vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky až k zařazování dobrovolníka do chodu organizace*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76).

Management dobrovolnictví je označován jako „(...) *proces tvorby a udržování prostředí, ve kterém jednotlivci pracují ve skupinách a účinně dosahují vybraných cílů.*“ Manageři tedy vytvářejí takové prostředí a podmínky pro výkon činnosti, které umožňují dobrovolníkům zaměřit a maximalizovat jejich úsilí k docílení skupinového cíle organizace, v níž pracují (Dědina, Cejthamr, 2005, s. 21). Management dobrovolnictví se především zabývá výběrem, výcvikem a supervizí dobrovolníků. Tato činnost je uskutečňována zejména formou dobrovolnických center (Tošner, 1999, s. 116).

Nestátní neziskové organizace fungují mimo stát, ale naplňují především veřejný zájem. Tyto instituce poskytují především služby v oblasti sociální, humanitární, životního prostředí, kulturní zdravotní a v jiných oblastech, které svou činnost zaměřují na ochranu lidského života a přírody (<http://www.ucetnikavarna.cz/archiv/dokument/doc-d31971v39172-neziskovy-sektor-uvod-do-problematiky/>).

Působení dobrovolníků označujeme jako **dobrovolná činnost** či **služba**, neužíváme pojem práce, který je spojován především s výdělkem, což činnost dobrovolníka není (Tošner, Sozanská, 2006, s. 37)

Seznam obrázků

Obr. 1: Logo programu Pět P

Obr. 2: Paradigmatický model

Seznam tabulek

Tab. 1: Výzkumné otázky – Koordinátor dobrovolníků

Tab. 2: Výzkumné otázky – Dobrovolník

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Marie Haboňová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PaedDr. Alena Jůvová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2015

Název práce:	Průběh činnosti dobrovolníka v organizaci: vlivy a interakce
Název v angličtině:	The Process of cooperation between a volunteer and the organisation: influences and interactions
Anotace práce:	Cílem diplomové práce je analyzovat činnost dobrovolníka v organizaci a interakce, k nimž v průběhu této činnosti dochází. Práce popisuje základní údaje o dobrovolnictví, charakteristiky dobrovolníka, vlivy na něj působící, vybranou neziskovou organizaci a program Pět P. Kvalitativní šetření je postaveno na metodě polostrukturovaného rozhovoru, výzkumné otázky analyzuje pomocí metody zakotvené teorie. Výzkumné otázky se týkají např. důvodů odchodu dobrovolníka z organizace, motivace, charakteristiky dobrovolníka, činnosti koordinátora dobrovolníků.
Klíčová slova:	Dobrovolnictví, průběh, program Pět P, nezisková organizace, dobrovolník
Anotace v angličtině:	The diploma thesis deals with the analysis of the volunteer activities in organisations and the interactions that occur during these activities. The thesis describes volunteering, volunteer characteristics and the influences acting on him, selected non-profit organization and the program Five P. The qualitative survey is based on the method of semi-structured interview, research questions are analysed by the method of grounded theory. Research questions are concerned with, e.g. the reasons why the volunteer leaves an organization, his motivation, characteristics of volunteer work and activities of

	the volunteer coordinator.
Klíčová slova v angličtině:	Volunteering, process, program Five P, non-profit organization, volunteer
Přílohy vázané v práci:	–
Rozsah práce:	96 stran
Jazyk práce:	český jazyk