

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriľometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Anežka Skřivánková

Dobrovolnictví v L'Arche Benediktus pohledem pracovníků

Bakalářská práce

vedoucí práce: PhDr. Jan Vančura, Ph.D.

2022

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 23.3.2022

.....

Anežka Skřivánková

Touto formou chci poděkovat vedoucímu práce PhDr. Janu Vančurovi, Ph.D. za čas, připomínky a rady, které mi v průběhu vedení věnoval. Dále děkuji všem, kteří mě podpořili ve studiu sociální práce a hrdým sociálním pracovníkům za to, že mi ukázali krásu této profese. Můj dík patří i mé rodině a přátelům, kteří mě podporovali při psaní práce i v průběhu celého studia. Projevit dík chci i všem respondentům, kteří byli ochotni svými pohledy a odpověďmi obohatit výzkum této práce. V neposlední řadě chci poděkovat všem, kteří v životě usilují o hledání a pojmenovávání darů lidí s mentálním postižením.

Obsah

Úvod	6
1 Mentální postižení	8
1.1 Osoba s mentálním postižením	8
1.2 Postavení osob s mentálním postižením ve společnosti.....	9
1.2.1 Práva lidí s mentálním postižením	11
2 Sociální práce s lidmi s mentálním postižením	13
2.1 Cíle sociální práce s lidmi s mentálním postižením	13
2.2 Teorie a metody sociální práce.....	14
2.3 Sociální služby pro lidi s mentálním postižením	16
2.4 Komunitní sociální služby.....	19
2.5 Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.....	20
3 L'Arche	22
3.1 Cíle, principy a hodnoty komunit L'Arche	23
3.2 Dobrovolnictví jako jeden ze základních stavebních kamenů L'Arche.....	24
3.2.1 Dobrovolnictví v L'Arche Benediktus	25
3.3 L'Arche Benediktus	26
4 Dobrovolnictví	29
4.1 Definice dobrovolnictví.....	29
4.2 Legislativní ukotvení dobrovolnictví	30
4.3 Role a osobnost dobrovolníka	32
4.4 Motivace dobrovolníků	33
4.5 Management dobrovolnictví	35
4.6 Význam dobrovolnictví.....	36
4.7 Dobrovolnictví z pohledu pracovníků v kvalifikačních pracích	40
5 Výzkumná část	42

5.1	Cíl práce, výzkumný problém a výzkumné otázky	42
5.2	Metodologie	43
5.2.1	Kvalitativní výzkum	43
5.2.2	Polostrukturovaný rozhovor	44
5.2.3	Metoda výběru respondentů	44
5.2.4	Fixace dat	45
5.2.5	Analýza dat.....	46
5.2.6	Možné limity výzkumu	47
5.3	Výsledky výzkumu.....	47
5.3.1	Zkušenosti s dobrovolnictvím	48
5.3.2	Přínosy dobrovolnictví	49
5.3.3	Výzvy v dobrovolnictví.....	53
5.3.4	Inspirace pro jiné sociální služby	56
5.4	Diskuze.....	57
	Závěr.....	60
	Bibliografický seznam.....	62
	Anotace.....	69
	Seznam použitých zkratk	70
	Seznam příloh.....	71
	Příloha č. 1.....	72
	Příloha č. 2.....	73

Úvod

Cílem této bakalářské práce je zjistit, jak vnímají pracovníci organizace L'Arche Benediktus, která pracuje s lidmi s mentálním postižením, zapojení dobrovolníků do práce s klienty. Organizace je specifická v tom, že je součástí celosvětové sítě L'Arche (Arch), které byly založeny Jeanem Vanierem za účelem hledání a vyzdvihování darů lidí s mentálním postižením. Moje vlastní zkušenost s dobrovolnictvím v L'Arche Benediktus a Vanierovo pojetí mentálního postižení mě inspirovalo natolik, že jsem se rozhodla zpracovat tohle téma v rámci bakalářské práce. Práce je rozdělena na část teoretickou a část empirickou.

První kapitola teoretické části pojednává o mentálním postižení, o výhodách a nevýhodách jeho rozdílného členění a dotýká se i postavení a práv těchto osob ve společnosti pohledem několika autorů a právních dokumentů.

Druhá kapitola se zaměřuje na problematiku sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením. Konkrétně popisuje cíle a teorie sociální práce spojené s touto cílovou skupinou. Vyjmenovává i nejčastější sociální služby určené lidem s mentálním postižením a specifikuje, co je to komunitní sociální služba. V závěru kapitoly vysvětluje rozdíly mezi sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách, jelikož ve výzkumné části zjišťuji, jak dobrovolnictví vnímají právě samotní pracovníci organizace.

Třetí kapitola pojednává o komunitách L'Arche, specificky vychází z Charty komunit L'Arche, ve které jsou popsány cíle, principy a hodnoty, na kterých by měly být tyto organizace vystavěny, a stejně tak i dobrovolnictví. Třetí kapitola je tedy věnována i tématu dobrovolnictví v Archách a konkrétně v L'Arche Benediktus.

Čtvrtá kapitola vytváří hlavní teoretický základ pro empirickou část mé bakalářské práce. Věnuje se tématu dobrovolnictví, uvádí různé definice a členění a zaměřuje se i na roli dobrovolníků a jejich rozdílné motivace. Jedna z podkapitol hovoří také o legislativním ukotvení dobrovolnictví v českém prostředí. Dobrovolníky v organizacích je potřeba určitým způsobem řídit, proto se jedna z podkapitol věnuje managementu dobrovolnictví. V závěru kapitoly uvádím příklady výzkumů v kvalifikačních pracích, které se tématu dobrovolnictví pohledem pracovníků již dříve věnovaly a které pro mne mohou být inspirací.

Ve výzkumné části zjišťuji, jak pracovníci organizace vnímají zapojení dobrovolníků do práce s klienty. K výsledkům docházím pomocí kvalitativního výzkumu metodou polostrukturovaných rozhovorů s respondenty.

Výzkum může být zpětnou vazbou pro organizaci v tom, co se jí ve spolupráci s dobrovolníky daří a v jakých oblastech se naopak potřebuje zlepšit. Práce by tedy mohla přispět k dalšímu rozvoji organizace v oblasti dobrovolnictví. Zároveň by mohly být výsledky výzkumu inspirující pro jiné sociální služby, které s dobrovolnictvím začínají, nebo hledají cestu, jak to udělat jinak. V neposlední řadě by tato práce mohla být prospěšná pro samotné dobrovolníky a poukázat na důležitost jejich zapojení v neziskových organizacích.

1 Mentální postižení

Lidé s mentálním postižením představují specifickou cílovou skupinu. Dobrovolníci, kteří s nimi nemají předchozí zkušenost, mohou mít strach a obavu, jestli s nimi dokážou komunikovat a navázat vztah. Pro některé dobrovolníky může být práce s lidmi s mentálním postižením výzvou. Pro jiné může být tato zkušenost podnětem pro překonání negativního stereotypu spojeného s touto cílovou skupinou.

Abychom tedy mohli hovořit o tématu dobrovolnictví v organizaci L'Arche Benediktus, je nejdříve důležité definovat, kdo je osoba s mentálním postižením. Lidé s mentálním postižením nepřinášejí společnosti pouze přítěž a obtíže, ale také obohacení. Stejně tak to vnímám i u dobrovolníků. Když jsem v organizaci sama jako dobrovolník působila, uvědomila jsem si, kolik mě toho lidé s mentálním postižením naučili a věřím, že v mnohém to bylo oboustranné. Ve druhé kapitole se proto zaměřím na postavení osob s mentálním postižením ve společnosti.

1.1 Osoba s mentálním postižením

Autoři definují mentální postižení různě. Například Švarcová (2006, s. 28) se při definici zaměřuje především na to, v čem se vývoj osoby s mentálním postižením liší od běžného zdravého jedince: „*Za mentálně retardované (postižené) se považují takoví jedinci (děti, mládež i dospělí), u nichž dochází k zaostávání vývoje rozumových schopností, k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a k poruchám v adaptačním chování.*“

Jinou definici uvádí *Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN)*, kde je mentální postižení členěno do **čtyř stupňů** (kategorií): lehká, střední, těžká a hluboká mentální retardace. Stupeň mentální retardace je nejčastěji měřen prostřednictvím IQ testů. Pomoci v měření mohou ale také škály, díky kterým zjišťujeme stupeň sociální adaptace v určitém prostředí. Osoba s lehkou mentální retardací dosahuje IQ okolo 50 až 69, přičemž jedinec s lehkou mentální retardací je schopen navazovat běžné vztahy a pracovat. U osob se střední mentální retardací je to 35 až 49. Tito lidé již potřebují určitý stupeň podpory při práci a fungování ve společnosti. Třetím stupněm je těžká mentální retardace, při které se IQ jedinců pohybuje od 20 do 34 a tyto osoby vyžadují trvalou podporu. Posledním stupněm je hluboká mentální retardace, kdy jedinec dosahuje IQ nejvýše 20. Osoby s hlubokou mentální retardací vyžadují pomoc při pohybu, komunikaci či hygienické péči, tudíž ve všech základních oblastech života člověka. Mezinárodní klasifikace nemocí hovoří

i o takzvané jiné mentální retardaci a neurčené mentální retardaci (MKN, Mentální retardace [online]).

Klasifikace s sebou nese výhody i nevýhody. Může nám pomoci lépe uchopit danou problematiku a přispět k větší orientaci v jednotlivých stupních mentálního postižení. Samotné členění na jednotlivé stupně ale hodnotí kriticky Lečbych (2005, [online]), který hovoří o tom, že ono **členění vede ke znevýhodňování osob s mentálním postižením** a k vytváření negativního pohledu ze strany společnosti. Uvádí, že mnohem lepším způsobem, jak „třídit“ osoby s mentální retardací, je podle míry podpory, kterou potřebují pro život v běžné společnosti.

Definici, která obsahuje nejen nedostatky osob s mentálním postižením, ale také možné zdroje, uvádí American Association on Intellectual and Developmental Disabilities: *„Mentální postižení je postižení, u kterého můžeme sledovat nedostatky jak při intelektuálním fungování, tak také při adaptivním chování, které pokrývá mnoho každodenních sociálních a praktických dovedností, přičemž mentální postižení vzniká před 22. rokem života jedince.“* Asociace však bere v úvahu i další faktory, které musíme vzít v potaz, pokud mluvíme o osobě s mentálním postižením, jako například okolní prostředí, vrstevníky a kulturu jedince. Upozorňuje i na to, že **nedostatky jedinců jsou často spojeny s jejich silnými stránkami a že při poskytování vhodné podpory se jejich situace může zlepšit.** Tato definice nám umožňuje se na člověka s mentálním postižením dívat komplexněji a na základě toho určit míru podpory, kterou jedinec potřebuje (AAIDD, Intellectual Disability [online]).

Na silné stránky a dary osob s mentálním postižením se zaměřuje také Vanier (2015 [online]), který mluví o tom, že tito lidé jsou krásní, mohou v nás odstranit touhu po moci a vést nás do světa, ve kterém je o trošku více pokoje a míru.

Hrušková, Matoušek a Landischová (2010, s. 111) vyzdvihují, že se pro tuto cílovou skupinu v současnosti používá termín **lidé s mentálním postižením**, což nás má odkazovat k tomu, že důležitější než samotné postižení jedince je fakt, že tato osoba je **lidská bytost**. Tímto pojmenováním je zdůrazňována jedinečnost a individualita každého člověka.

1.2 Postavení osob s mentálním postižením ve společnosti

Vzpomínám si na svoji první zkušenost s lidmi s mentálním postižením. Poprvé jsem se s nimi setkala v rámci odborné praxe, kterou jsem během studia sociální práce absolvovala. Zpětně reflektuji, kolik mě toho lidé s mentálním postižením naučili. Pomohli mi chápat

věci s větším nadhledem, nezaobírat se maličkostmi a v neposlední řadě mě naučili trpělivosti a spontaneitě.

Lidé s mentálním postižením mohou být velkým obohacením pro společnost. To vyzdvihuje také kampaň **Mentální obohacení**: „*Lidé s mentálním postižením to nemají lehké. Jsou jiní. Neznamená to ale, že jsou špatní. Naopak. Mají něco, co my nemáme. Jsou spontánnější, upřímnější, bezprostřednější a důvěřivější než my. V tom pro nás mohou být obohacením*“ (ASO, Online kampaň, 2020 [online]).

Nicméně většina autorů zmiňuje spíše negativa. Mentální postižení má dle nich významný ekonomický a sociální dopad na život společnosti. Osoby s mentálním postižením častěji provázejí psychické a zdravotní problémy, jejichž léčba je finančně náročná a v některých případech ji stát ani nehradí. Jedinci bývají také častěji terčem diskriminace či oprese, což vytváří ve společnosti řadu sociálních problémů. Základem k řešení je sociální a pracovní integrace osob s mentálním postižením, avšak sociálních služeb či vzdělávacích programů, které by k tomu přispívaly, je stále nedostatek (Lanzano-Ponce, Rangel-Eudave, Katz, 2008, s. 119 [online]).

Lidé s mentálním postižením potřebují určitou míru **podpory**, aby mohli žít v majoritní společnosti. Lečbych (2006 a [online]) jasně rozlišuje mezi péčí a podporou. Při poskytování péče se od osoby s mentálním postižením nevyžaduje angažovanost a aktivní přístup, zatímco podporu můžeme chápat jako proces vzájemné interakce, při které je člověk veden k samostatnosti. Společnost by měla osoby s mentálním postižením podporovat v tom, aby dělali svá vlastní rozhodnutí a vytvářet příležitosti, aby se mohli stát aktivními členy naší společnosti. Jinak hrozí, že se lidé s mentálním postižením stanou jen příjemci pomoci, bez vlastního hlasu a angažovanosti.

Lečbych (2006 b [online]) dále uvádí, že v rámci jednoho podpůrného programu pro lidi s mentálním postižením zaznělo, že jedinci se cítí být sami a někteří dokonce zmiňovali, že nemají kamarády. To představovalo překvapivé zjištění, protože programů se většinou účastnili lidé s mentálním postižením, kteří byli podnikaví v hledání zaměstnání a snažili se aktivně vstupovat do života většinové společnosti. Z dalších setkání potom autor zjistil, že mladým lidem s mentálním postižením vadí, že jsou často zapojováni do aktivit určených dětem (kroužky, tábory), bojí se navazovat kamarádké vztahy na základě své předchozí negativní zkušenosti (šikana) a mnohdy ani neví, jak nové přátele získat.

K podpoře lidí s mentálním postižením mohou přispět i dobrovolníci. Do organizací přináší nové nápady a podněty, které umožňují sociálním službám přehodnotit své přístupy k lidem s mentálním postižením. Podílí se také na integraci těchto jedinců do společnosti.

Dobrovolníci s nimi často navazují přátelské vztahy založené na důvěře a opravdovosti. Lidé s mentálním postižením se tak na základě této pozitivní zkušenosti a podpory mohou přestat bát projevovat své názory a díky tomu se stát aktivními členy společnosti.

1.2.1 Práva lidí s mentálním postižením

Lidé s mentálním postižením mají stejná práva jako jakýkoliv jiný zdravý jedinec a protože vnímám, že na tato práva se ve společnosti zapomíná, jednu podkapitolu věnuji právě tématu práv osob s mentálním postižením. Zaměřím se na několik základních dokumentů a uvedu příklad dobré praxe. Dobrovolníci by si měli v organizacích všimnout oblastí, ve kterých by mohla být práva lidí s mentálním postižením porušována a svým aktivním přístupem k řešení otevírat tuto problematiku.

Jako první odstartovala diskuzi o lidských právech osob s postižením *Evropská sociální charta* (1961), která definovala osoby postižené jako nositele lidských práv. Charta hovořila o tom, že lidé postižení potřebují hlavně pomoc zdravých občanů, což ovlivnilo vznik zařízení pro osoby s postižením. Mezi základní obsahové body patří povinnost přijmout odpovídající opatření k poskytnutí možnosti odborné přípravy pro výkon povolání a přijmout vhodná opatření pro umístění osob postižených do zaměstnání. Někteří autoři se však na tento koncept dívají kriticky, protože na osoby s postižením pohlíží jako na neschopné a nesamostatné (Švarcová, 2006, s. 17).

V roce 1971 vznikl dokument *Deklarace práv mentálně postižených osob*, v rámci kterého Michalík (2018, s. 76) uvádí, že osoba s mentálním postižením má mít:

- **stejná práva jako každý jiný jedinec,**
- právo na zajištění zdravotní péče,
- právo na finanční zajištění a určitou životní úroveň,
- právo žít se svojí rodinou,
- právo na kvalifikovaného opatrovníka,
- právo ochrany před diskriminací a ponižováním a další.

V České republice je za důležitý považován rok 1997, kdy se v Praze konala *konference K 97 Lidská práva pro osoby s mentálním postižením*. Konference se zaměřovala na práva osob s mentálním postižením a jejím výstupem byl sborník (Švarcová, 2006, s. 18-19).

Dokumentů a úmluv týkajících se osob s postižením je více. Michalík (2018, s. 74) zmiňuje *Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením*, která byla Valným

shromážděním OSN přijata v roce 2006. Hlavním cílem této Úmluvy je odstraňovat bariéry bránící osobám s postižením v zapojení se do běžného společenského života a stanovuje povinnost států eliminovat diskriminaci například v oblasti vzdělání, zaměstnání či bydlení. O této Úmluvě hovoří také Johnová (2015, s. 1[online]), která říká, že osoby s postižením mají právo se svobodně rozhodnout s kým, kde a jak budou žít. Ne vždy je k tomuto právu ale přihlíženo.

V roce 2014 se v Praze konal seminář s názvem *Podpora procesu přechodu z ústavní na komunitní péči v České republice* a jednou z účastnic byla paní Barbora, která více jak rok usilovala o odchod z ústavu. Jejím opatrovníkem byla obec, která došla k závěru, že paní Barbora může odejít nanejvýše do chráněného bydlení, jež se ale nenacházelo poblíž jejího bydliště. Zároveň měla přátele, kteří zajišťovali péči o její osobu, tudíž takové zařízení ani nepotřebovala. (Johnová, 2015, s. 1 [online]). Tento příběh je jen ilustrací toho, že osoby s postižením se nemohou vždy svobodně rozhodnout, jak budou žít.

Příkladem dobré praxe v České republice je *Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením*, která si klade za cíl hájit práva lidí s mentálním postižením a jejich blízkých, pomáhat lidem s postižením žít podle jejich představ, podporovat je v získávání nových dovedností a učit veřejnost, jak se bavit a pracovat s těmito lidmi (SPMPCR [online]).

Závěrem chci říct, že každý jednotlivý člověk, včetně dobrovolníků, může usilovat o hájení práv osob s postižením už jen tím, že bude šířit příklad dobré praxe ve svém okolí, že se bude snažit odbourávat či zmírňovat negativní stereotypy o lidech s postižením a že bude vnímat situace, při kterých by mohla být práva těchto osob porušena či omezena. I samotní sociální pracovníci by měli ve svém okolí probouzet diskuzi na téma práv osob s mentálním postižením a klást důraz na jejich zplnomocňování. Staub-Bernasconi (dle Janebová, 2014, s. 9 [online]) mluví o zplnomocňování jako o „*emancipování jedince, skupiny i komunity, aby si dokázali uvědomit jejich práva (může se tak na počátku dít i proti jejich vůli) a zároveň aktivizovat jejich sílu, aby dokázali využívat jejich potenciál k uspokojení potřeb.*“ V tomto kontextu hovoříme o takzvané kritické sociální práci.

2 Sociální práce s lidmi s mentálním postižením

V průběhu let se péče o lidi s mentálním postižením měnila. Zákon, který by ukotvoval sociální služby a jistou kvalitu péče, vstoupil v platnost na našem území teprve před několika lety. Do té doby sociální služby procházely svým vývojem. Přešli jsme od ústavní péče k péči v přirozeném prostředí jedince. Ministerstvo práce a sociálních věcí tento proces označuje jako **deinstitucionalizaci**: „*Je to změna, která usiluje o to, aby i uživatelé sociálních služeb žili ve svém domově a životem podle své vlastní volby tak, jak je to ve většinové společnosti možné*“ (TRASS, 2013, s. 15 [online]). Dobrovolníci svým působením v sociálních službách ovlivňují trendy sociální práce a mohou být externími hodnotiteli, kteří organizacím předají zpětnou vazbu důležitou pro jejich další vývoj. To je důvodem, proč se tématem sociální práce s lidmi s mentálním postižením věnuji v následující kapitole.

2.1 Cíle sociální práce s lidmi s mentálním postižením

Americká asociace sociálních pracovníků (dle Matoušek, 2001, s. 184) definuje sociální práci jako „*profesionální aktivitu zaměřenou na pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*“

„*Cílem sociální práce může být integrace (inkluze) lidí s mentálním postižením do společnosti*“ (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 113). Pro začleňování osob znevýhodněných je klíčové, aby s nimi byla většinová společnost v běžném kontaktu, například v městské hromadné dopravě nebo v obchodě. V mnoha oblastech je umožněno lidem s postižením i pracovat, což může vést k větší míře samostatnosti. K integraci dochází nejlépe v dětství, proto se ukazuje, že k začleňování pomáhá kontakt mezi jedinci zdravými a jedinci s postižením již v dětském věku (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 113-114).

Mezi další cíle sociální práce s lidmi s mentálním postižením můžeme zařazovat **rozvoj jejich schopností a dovedností**, a tím začlenění do společnosti. K naplnění tohoto cíle mohou napomoci výukové programy, nebo obecná edukace společnosti a informování o možnostech osob s postižením. Člověk s postižením by si měl udržovat a rozvíjet svoji samostatnost, ale zároveň dostávat podporu tam, kde si není jistý. Podporu potřebuje

dostávat už jako dítě v rodině, nebo později v zaměstnání (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 114).

Dlouhodobým cílem práce s lidmi s mentálním postižením je postupné **snižování podpory** bez ohledu na míru postižení. Každý jedinec je schopen se v něčem zlepšovat, ať už je jeho míra postižení jakákoliv. V dětství je u lidí s mentálním postižením klíčový rozvoj dovedností a schopností, aby se mohli vzdělávat v běžné škole nebo ve škole se speciálním vzdělávacím programem. S dospělými bychom potom neměli jednat jako s dětmi, ale naopak brát v potaz jejich přání a rozhodnutí a přizpůsobovat komunikaci jejich schopnostem (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 114-115).

Lidem s mentálním postižením by měly být **sdělovány jejich možnosti**, protože jediné tak se mohou vědomě rozhodovat o tom, co skutečně chtějí. Tím, že často žijí v pevně stanovených stereotypech, ani napřemýšlí o tom, že by chtěli něco změnit. Zásadním krokem je podpořit osoby s mentálním postižením v tom, **aby si zkusili něco nového** (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 115).

2.2 Teorie a metody sociální práce

Sociální práce nabízí široké spektrum teorií a metod, pomocí nichž můžeme pracovat s jednotlivými cílovými skupinami. Pro účel bakalářské práce byl vybrán **přístup orientovaný na člověka** a techniky, které nám umožňují pracovat s lidmi s mentálním postižením. Zmíním také **metodu síťování**, kterou mohou organizace využít k získávání nových dobrovolníků. Považuji za důležité hovořit o tématu teorií a metod, protože v sociální práci se často setkáváme s nejasnými či náročnými situacemi, a jsou to právě teorie, které nám poskytují strukturu a metodické postupy pro práci v praxi. Díky nim si můžeme utřídovat informace, nebo nahlížet na situace lidí s mentálním postižením z pohledu jednotlivých technik posouzení, které teorie předkládají.

V přístupu orientovaném na člověka je podle Rogerse „*podstatné, aby pomáhající pracovník v terapeutickém vztahu usiloval o kongruenci a opravdovost, bezpodmínečnou zpětnou vazbu a empatii*“ (Matoušek, 2001, s. 203).

Pracovníci by se měli snažit vcítit do prožívání osoby s mentálním postižením a být otevření k veškerým pocitům, ať už se jedná o radost či hněv. Pracovník by měl osobu s mentálním postižením přijmout takovou, jaká je, i s jejími talenty a prožitky. Důležitá je i výše zmíněná opravdovost (kongruence). Pracovník se ve vztahu ke klientovi neskrývá za žádnou maskou, ale vstupuje k němu jako autentický člověk (Kremlíková, 2011, s. 30).

Jak zmiňuje Kremlíková (2011, s. 31), přístup zaměřený na člověka můžeme využít nejen při práci s jednotlivci, ale také při práci se skupinami či komunitami. Osoby s postižením se přitom snažíme podpořit, aby utvářeli svá vlastní rozhodnutí. Autorka ale upozorňuje na to, že samostatné rozhodování může být problémem v pobytových zařízeních, kde se lidé s postižením nemohou rozhodovat ani o běžných záležitostech.

V rámci sociální práce můžeme u této cílové skupiny využít **techniku plánování zaměřeného na člověka** a vést tak osoby s mentálním postižením k samostatnosti. *„Postup od malých krůčků k větším krokům je důležitou zásadou obzvláště v práci s lidmi s mentálním postižením, kteří jsou většinou pomalejší v učení. Pomalejším postupem od jednodušších věcí ke složitějším mohou zažít dobrý pocit z toho, že se jim něco podařilo“* (Kremlíková, 2011, s. 31-32).

Plánování by se mělo zaměřovat primárně na člověka a až poté na jeho postižení. Mělo by vycházet ze silných stránek a nadání jedince a z jeho vztahu k blízkým. Při definování změn v životě člověka bychom měli vycházet z jeho přání a potřeb. Cyklus plánování se skládá z několika fází: mapování, plánování podpory, realizace plánu a měření výsledků (Johnová, nedatováno [online]).

V rámci **mapování** situace sestavujeme s klientem **osobní profil** a **analyzujeme jeho potřeby**. Osobní profil se zaměřuje na klientovy představy o konkrétních oblastech jeho života: domov, vzdělávání nebo pracovní uplatnění. V analýze potřeb se klienta ptáme na to, v jakých výše zmíněných oblastech potřebuje podporu a v čem konkrétně (Johnová, nedatováno [online]).

U **plánování podpory** je přitom žádoucí, pokud se společného setkání účastní nejen klient a jeho klíčový pracovník, ale také spojenec-důvěrník, koordinátor plánování, moderátor, blízcí klienta, opatrovník nebo další odborníci. Měli bychom přemýšlet i o tom, jakým způsobem klienta napojit nejen na sociální služby, ale také na běžné zdroje. Stále musíme mít na mysli, že naším hlavním cílem je začlenění člověka s mentálním postižením do společnosti. Plán nemusí být vždy lehké **realizovat**, proto je pracovník nucen přecházet do makro úrovně sociální práce a prosazovat práva klientů i v jiných systémech, jako je školství nebo zdravotnictví: *„Je potřeba se obrnit trpělivostí a tlačit veřejné zdroje i jednotlivce k tomu, aby se přizpůsobili a otevřeli i lidem s postižením“* (Johnová, nedatováno [online]).

Metoda napojování klienta na další zdroje pomoci se někdy nazývá jako **sítování**. Sítování může být využíváno nejen při individuální práci s klienty, ale také při spolupráci organizace s dalšími subjekty (Gojová, 2007, s. 148). Sociální služby mohou sítovat za

účelem získávání nových dobrovolníků, mohou navazovat spolupráci s dobrovolnickými centry, školami nebo zahraničními organizacemi.

Sociální práce s lidmi s mentálním postižením prochází úrovní mikro, mezo i makro. Pracovník se snaží porozumět prožívání klienta a nastavit tak cíle další spolupráce. Dále na mezo úrovni usiluje o napojení osob s mentálním postižením na zdroje další podpory (sociální služby, školy, zaměstnání...). V neposlední řadě vstupují pracovníci i do oblasti makro, ve které se z nich stávají advokáti hájící práva lidí s mentálním postižením.

Tato kapitola může být užitečná nejen pro osoby pracující s lidmi s mentálním postižením, jako jsou například zaměstnanci L'Arche Benediktus, ale také pro samotné dobrovolníky, kteří by se mohli stát podstatným článkem ve fázi plánování podpory. Dlouholetí dobrovolníci, kteří do zařízení docházejí pravidelně a klienty dobře znají, mohou přicházet s novými nápady, a podpořit tak osoby s mentálním postižením v prosazování a naplňování jejich přání.

2.3 Sociální služby pro lidi s mentálním postižením

Autoři předkládají různé definice sociálních služeb. Matoušek a Koldinská (2011, s. 9-11) uvádějí, že sociální služby jsou poskytovány osobám určitým způsobem znevýhodněným a jejich cílem je zlepšit kvalitu života člověka nebo jeho začlenění do společnosti. Sociální služby zároveň chrání občana před riziky tím, že mu poskytují něco v jeho prospěch.

Podobně definuje sociální službu také Molek (2011, s. 12), který říká, že sociální služba představuje činnost, která pomáhá jedinci řešit jeho nepříznivou životní situaci, kdy člověk postupně ztrácí schopnosti svou situaci řešit, a může se tak stát osobou sociálně vyloučenou. Zároveň upozorňuje na to, že v zemích Evropské unie jsou sociální služby chápány v širším slova smyslu, a proto zahrnují také zdravotnictví, bydlení, nebo zaměstnanost.

Sociální služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který vymezuje základní pojmy, sociální služby či příspěvek na péči. Podle tohoto zákona se sociální službou rozumí: „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“

Definice naznačují, že jsou sociální služby postaveny na určitých zásadách, podle kterých by se měla organizace orientovat a řídit. Hrušková, Matoušek a Landischová (2010, s. 113) mluví o tom, že jedním z principů, na kterém by měla být sociální služba pro lidi s mentálním postižením postavena, je **samostatnost** klientů. Sociální služba by tedy

měla člověka s mentálním postižením podporovat jen do té míry, do které je to skutečně nezbytně potřebné, nebo v případě, kdy si osoba nedokáže pomoci sama. „*Služby nemají řídit život uživatele, ale pomoci mu, aby ho mohl co nejvíce řídit sám*“ (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 113). Dalším principem je **podpora nezávislosti** klienta na službě. V tomto principu je zdůrazňována důležitost širokého spektra a rozmanitosti služeb, mezi kterými si klient může volit. Je žádoucí, aby klient využíval více sociálních služeb a nestal se závislým pouze na jedné. Posledním principem, o kterém autoři hovoří, je **dostatečná snaha o posouzení životní situace** klienta a individuální přizpůsobení služby. Posouzení nemůže být postaveno pouze na medicínské diagnóze, ale mělo by jít o komplexní posouzení ve všech oblastech klientova života (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 113).

Do typologie sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením řadíme podle zákona č. 108/2006 Sb.:

1) Sociální poradenství

- Základní i odborné sociální poradenství

2) Služby sociální péče

- Osobní asistence
- Pečovatelská služba
- Průvodcovské a předčitatelské služby
- Podpora samostatného bydlení
- Odlehčovací služby
- Centra denních služeb
- Denní/týdenní stacionáře
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením
- Chráněné bydlení

3) Služby sociální prevence

- Raná péče
- Sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním postižením
- Sociálně terapeutické dílny

I když se trend postupně mění, **stále mnoho lidí s mentálním postižením pobývá v sociálních službách ústavního typu**. Johnová (2015, s. 2 [online]) uvádí, že sice dochází k poklesu jedinců pobývajících v tradičních ústavních zařízeních, jinými slovy v domovech pro osoby se zdravotním postižením (DOZP), ale k poklesu dochází velmi

pomalu. Autorka zkoumala úbytek klientů v těchto ústavech za rok 2006-2013, přičemž ročně ubude v tomto typu ústavu cca 430 obyvatel. Uvádí, že jestliže to takto půjde dál, dojde k uzavření ústavů až za 30 let.

Ke 31.12. 2018 bylo celkem 11 630 uživatelů DOZP (MPSV, 2019, s. 59 [online]), zatímco k 31.12. 2013 jich bylo 12 956 (MPSV, 2014, s. 74 [online]). Můžeme tedy vidět klesající tendenci uživatelů DOZP.

Službou, ve které podle Johnové (2015, s. 3 [online]) počet klientů stále roste, je **chráněné bydlení** (CHB), což odpovídá také statistikám MPSV. K 31.12. 2013 bylo celkem 2803 uživatelů CHB, zatímco k 31.12. 2018 jich bylo 3888. Johnová (2015, s. 4 [online]) upozorňuje na to, že i když je chráněné bydlení lidštější formou sociální služby oproti DOZP, tak i přesto neodpovídá článku 19 *Úmluvy o právech osob s postižením*. Když se lidé rozhodují, jakou službu si po odchodu z ústavu zvolit, tak se stejně rozmyšlejí podle nabídky sociálních služeb. Klienti se tedy nerozhodují podle vlastních přání a potřeb, ale podle toho, jaké služby jsou v nabídce. Zároveň už existují zkušenosti, které potvrzují, že i chráněné bydlení může fungovat jako ústav. Mnoho klientů se tedy nakonec rozhodne odejít do svého vlastního bydlení. Počet klientů, kteří se rozhodnou využívat terénní sociální služby, roste. Ze zákona o sociálních službách vyplývá, že se jedná o službu osobní asistence a službu podpory samostatného bydlení (Johnová, 2015, s. 4 [online]).

Dobrovolníci tráví v organizaci L'Arche Benediktus nejvíce času v CHB, které definují Hrušková, Matoušek a Landischová (2010, s. 124) jako „organizaci, která poskytuje uživatelům byty nebo domy a asistenci.“ Délka asistence se odvíjí od potřeby klientů, někdy je nutná i 24 hodin denně. Asistenti ale nevykonávají činnosti za klienty, naopak se snaží, aby si klienti činnosti sami zkusili. K samostatnému rozhodování klientům a pracovníkům často pomáhají různé pomůcky (například seznam nákupu atp.) (Hrušková, Matoušek, Landischová, 2010, s. 124).

Služba CHB poskytuje podle zákona o sociálních službách (č. 108/2006 Sb., § 51) tyto činnosti:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- poskytnutí ubytování
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

2.4 Komunitní sociální služby

Jak už jsem zmiňovala, díky procesu transformace sociálních služeb na našem území postupně přecházíme od ústavů k sociálním službám komunitního typu. Národní centrum podpory transformace sociálních služeb (2013, s. 47 [online]) uvádí v dokumentu MPSV, že komunitní sociální službou se rozumí „*sociální služba, která napomáhá člověku se zdravotním postižením žít v komunitě běžným způsobem života.*“ Dále mluví o tom, že dobré komunitní sociální služby jsou individuálně zaměřeny na člověka, ale zároveň podporují vztah jedince k rodině a komunitě, ve které žije.

Ve slovníku sociální práce Matoušek (2003, s. 92) definuje komunitu jako „*společenství lidí žijících či kooperujících v jedné instituci nebo v jedné lokalitě.*“

Kdybychom chtěli mluvit o komunitním bydlení pro lidi s mentálním postižením v rámci zákona o sociálních službách, tento typ sociální služby bychom tam nenašli. V zákonu o sociálních službách (č. 108/2006 Sb., § 68) se hovoří pouze o terapeutické komunitě, která je ale určena osobám závislým na návykových látkách nebo osobám s chronickým duševním onemocněním, které se chtějí začlenit do běžného života.

O komunitním bydlení ale mluví ve své knize Hrušková, Matoušek a Landischová (2010, s. 124), kteří uvádí, že se může jednat například o komunitu lidí s postižením. V rámci této služby fungují v komunitách asistenti, kteří uživatelům pomáhají s chodem domácnosti. Komunita může být propojena také s pracovním uplatněním, například s chráněnými dílnami.

Dalším příkladem komunitního bydlení je podle Matouška (2011, s. 108) Camphillská komunita, ve které žijí uživatelé v domácnostech pečovatelů, nejčastěji se jedná o manželské páry. V takových domácnostech mohou žít také vlastní děti manželů nebo vypomáhat studenti na stáži. Součástí mohou být jako v předchozím případě dílny, nebo dokonce farmy. Tyto komunity pořádají i akce pro veřejnost nebo bohoslužby. Příkladem takové komunity může být právě Archa, ve které žijí uživatelé společně s asistenty, tráví spolu volný čas a také pracují.

Komunita, které se ve své práci věnují, je registrována jako služba chráněné bydlení, stejně jako L'Arche Villa Vallila, která je druhou Archou v ČR. Jak jsem zmiňovala,

v české právní úpravě o sociálních službách neexistuje žádná služba, která by se nazývala komunitní bydlení. Na základě toho můžeme říct, že L'Arche Benediktus je registrovaná sociální služba chráněné bydlení, která je ale uskutečňována komunitním způsobem.

2.5 Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách

Ve své práci se zaměřuji na vnímání dobrovolnictví ze strany pracovníků organizace L'Arche Benediktus, proto považuji za důležité definovat sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. V zařízení se setkáme jak se sociálními pracovníky, tak také s pracovníky v sociálních službách, kterým se v L'Arche říká (sociální) asistenti.

Předpoklady pro výkon profese **sociálního pracovníka** a jeho činnosti jsou definovány v zákonu 108/2006 Sb. o sociálních službách, jelikož v českém prostředí stále chybí profesní zákon. Mezi základní činnosti sociálního pracovníka patří podle § 109 vykonávání sociálního šetření, zabezpečování sociální agendy (společně s řešením sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče), sociálně právní poradenství, analytická, metodická a koncepční činnost, odborné činnosti v zařízeních poskytující služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství, sociální rehabilitace, zjišťování potřeb obyvatel obce a kraje a koordinace poskytování sociálních služeb.

Aby mohl sociální pracovník vykonávat svou profesi, musí splňovat určité požadavky. Podle § 110 se jedná o svéprávnost, bezúhonnost a zdravotní a odbornou způsobilost. Zdravotní způsobilost zjišťuje podle tohoto zákona (§ 110, odst. 3) poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb. Tentýž poskytovatel či lékař poté vydává i posudek o lékařské způsobilosti. Odbornou způsobilost pro výkon profese splňuje podle tohoto zákona (§ 110, odst. 4) sociální pracovník, který absolvoval vyšší odborné vzdělávání v oborech: sociální práce a sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, sociální práce, sociálně právní činnost a sociální činnost. Dále pracovníci, kteří získali vysokoškolský titul (bakalářský, magisterský nebo doktorský) ve studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku.

Sociální pracovník je povinen se dále vzdělávat podle § 111 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, a to nejméně v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. Mezi formy dalšího vzdělávání patří vzdělávání zajišťováno školami navazující na již získanou

odbornou způsobilost k výkonu profese sociálního pracovníka, kurzy s akreditovaným programem, stáže, školicí akce nebo konference.

Lidé často zaměňují profesi sociálního pracovníka za profesi pracovníka v sociálních službách. Je důležité upozornit na to, že se jedná o dvě odlišné profese, pro které je potřeba splnit jiné předpoklady. Mezi podmínky, které musí **pracovník v sociálních službách** podle § 116 (odst. 2) splnit, patří stejně jako u sociálního pracovníka svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. V odborné způsobilosti se ale tyto dvě profese zásadně liší. Pracovník v sociálních službách musí mít absolvované minimálně základní nebo střední vzdělání a k tomu splněný akreditovaný kvalifikační kurz (§ 116, odst. 5). Pracovník tedy nemusí splňovat podmínky vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání. Stejně jako sociální pracovníci musí ale splnit povinné vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za rok (§ 116, odst. 9).

Činnosti pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka se od sebe také odlišují. Mezi základní činnosti pracovníka v sociálních službách řadíme podle § 116, odstavce 1 (zákona č. 108/2006 Sb.) například přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových sociálních službách, základní výchovnou nepedagogickou činnost nebo pečovatelskou činnost v domácnosti osoby. Některé činnosti mohou vykonávat také pod dohledem sociálního pracovníka, jako například depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti nebo činnosti při základním sociálním poradenství.

Sociální pracovník v L'Arche Benediktus vede sociální asistenty (pracovníky v sociálních službách), plánuje jejich směny, je v kontaktu s rodinnými příslušníky či opatrovníky klientů, provádí sociální poradenství, koordinuje jednotlivé činnosti prováděné v rámci sociální služby a další. Sociální asistenti pracují v přímé péči s klienty a jsou jim oporou v každodenních záležitostech.

3 L'Arche

Ve své práci se věnuji organizaci L'Arche Benediktus, která je specifickou organizací v rámci sítě komunit L'Arche.

Szemplińská (2011, s. 311) ve svém textu hovoří o počátku komunit L'Arche. Za zakladatele je považován filosof **Jean Vanier**, kterého pro vybudování komunit inspiroval teolog Thomas Philippe, jenž upozorňoval na vylučování osob s mentálním postižením ze společnosti. Autorka metaforicky uvádí, že v té době se jednalo o koperníkovskou revoluci v oblasti vnímání lidí s mentálním postižením. Postupem času se ukázalo, že Vanier do středu své antropologie postavil princip obecné lidské slabosti bez ohledu na absenci nebo stupeň postižení. „*Dokázal, že chudoba těch nejslabších a zraněných jejich intelektuálním postižením umožňuje silným, moudrým, nezávislým a krásným, čelit vlastní chudobě*“ (Szemplińská, 2011, s. 311).

Komunity L'Arche neusilují o vytvoření dokonalé společnosti, ve které se silní starají o slabé, ale o **přijmutí obecné lidské slabosti**. Vyzdvihují fakt, že každý z nás, každá lidská bytost, je v určitém slova smyslu chudá, tedy i zranitelná. Tím, že člověk potřebuje pomoci od druhého, se osvobozuje od osamělosti. Zároveň ti, kteří přicházejí do komunit pomáhat, se učí být chudými, a tak se stávají více pokornými a trpělivými. Vanier říká, že **v každém člověku se skrývá handicap**, který spočívá ve strachu být jiným. Komunity L'Arche ukazují, že lidé s mentálním postižením přináší společnosti **velkou hodnotu** – čistotu srdce, otevřenost, čestnost, důvěru a věrnost (Szemplińská, 2011, s. 311).

První komunitu založil Jean Vanier ve vesnici Trosly-Breuil ve Francii. Podnětem pro založení bylo jeho vlastní setkání s lidmi s mentálním postižením, kteří dříve žili v ústavech. Znepokojeně přemýšlel nad jejich životy, až si nakonec koupil malý dům, kam nejdříve pozval dvě osoby s mentálním postižením. Jejich společný domov pojmenoval L'Arche podle biblického pojmenování Noemovy archy. Do vesnice začali přicházet další lidé s mentálním postižením i bez něj, aby sdíleli své příběhy. Tato zkušenost některé inspirovala natolik, že se rozhodli založit Archu ve vlastní zemi (L'Arche Syracuse, About L'Arche [online]).

Z této malé vesničky se Archy rozšířily do 38 zemí světa. Celkem se k L'Arche dnes řadí **156 komunit a 28 projektů** (L'Arche International, About us [online]).

3.1 Cíle, principy a hodnoty komunit L'Arche

Každá Archa je jiná už tím, že sídlí v odlišném prostředí, a může být proto ovlivněna kulturou a hodnotami dané země. „*Každá komunita vytváří své vlastní modely: například jedna komunita vytvoří síť rodin, jiná se zaměří na rezidence. Jedna komunita bude provozovat dílnu, zatímco druhá bude nabízet celospolečenské a výtvarné aktivity veřejnosti*“ (L'Arche International, About us [online]). Komunity ale patří do stejné sítě L'Arche, proto je důležité, aby vycházely ze společných cílů, principů a hodnot. Nejvýznamnějším dokumentem, který tohle poslání upravuje, je **Charta komunit L'Arche**.

Cílem L'Arche je vytváření takových komunit, které budou **přijímat osoby s mentálním postižením**. Tímto cílem se L'Arche snaží reagovat na časté vylučování lidí s postižením ze života běžné společnosti. Dále by komunity měly usilovat o **odhalování jedinečných darů lidí s mentálním postižením**, kteří patří do samého středu poslání L'Arche a kteří vyzývají ostatní lidi, aby sdíleli své životy. L'Arche si uvědomuje, že nemůže přijmout každého s mentálním postižením, proto se nesnaží nabízet řešení, ale znamená a podněty k tomu, **aby společnost byla více lidská**, založená na vítání a respektu utlačovaných jedinců. L'Arche chce být také **znamením naděje** v dnešním rozděleném světě. V komunitách společně žijí lidé s postižením i bez něj, lidé jiného sociálního původu, kultury i náboženského vyznání. Tato rozdílnost představuje znamení jednoty, věrnosti a smíření (L'Arche International, Charter, 1993 [online]).

Charta pojmenovává i principy, na kterých by komunity měly být postaveny. Za zásadní je považován **princip lidskosti a hodnoty každého člověka**. Lidé mají svou jedinečnou hodnotu bez ohledu na jejich postižení. Všichni jsou si rovni v důstojnosti i právech. V kontextu komunit L'Arche je důležité zdůraznit právo každého na život, péči, domov, vzdělání a práci. Člověk má potřebu milovat a být milován, proto má každý právo na přátelství, duchovní život a na život ve společenství. Dalším principem je **podpora osobního růstu každého jedince**. Lidé mají své talenty a nadání, které postupně hledají a rozvíjejí. Potřebují žít v prostředí, které podporuje jejich osobní růst. V neposlední řadě chtějí vytvářet vztahy založené na důvěře a bezpečném sdílení. Lidé s mentálním postižením mohou být pro okolní svět **připomínkou základních hodnot srdce**. Ve své spontaneitě a přímosti se dokážou dotknout srdce druhého a vyzvat tak ostatní k jednotě. Komunity L'Arche mají také svůj duchovní rozměr. Slabost a zranitelnost člověka může **podporovat jeho vztah k Bohu**. Každý člověk potřebuje k rozvoji své vnitřní svobody

příležitost zakořenit a žít se v náboženské tradici (L'Arche International, Charter, 1993 [online]).

Poslední oblastí, které se Charta věnuje, je **význam komunit L'Arche**. Prvním je vytváření **společenství víry**. Každý člověk žijící v komunitě je podporován v pěstování a prohlubování jeho vztahu k Bohu. Členové, kteří jsou nevěřící a svůj vztah k Bohu rozvíjet nechtějí, jsou respektováni v jejich svobodném rozhodnutí. Další hodnotou je **povolání k jednotě**. Bůh povolává všechny lidi k životu ve společenství. Hodnota respektu k rozmanitosti je v Archách považována za stěžejní. Členové komunity společně žijí jako jedna rodina, pracují, modlí se a slaví, sdílejí své radosti i strachy a odpouštějí si. Hodnota solidarity a vzájemný závazek vytváří z komunit L'Arche celosvětovou rodinu. Komunity jsou **povolány k růstu**. Každý člen komunity je povzbuzován k růstu v lásce, sebedarování, celistvosti, ale také k nezávislosti činit svá vlastní rozhodnutí. Archy by měly usilovat o **začlenění do společnosti**. Snaží se být vstřícné a otevřené ke svému okolí a budovat přátelské vztahy v komunitě, ve které žijí. Lidem s mentálním postižením ukazují, že práce je nedílnou součástí života a také prostředkem pro jejich integraci do společnosti (L'Arche International, Charter, 1993 [online]).

O hodnotách a principech je důležité hovořit také v souvislosti s výkonem profese sociální práce. Aby mohl být člověk profesionálním, ale zároveň empatickým sociálním pracovníkem, musí znát základní principy a hodnoty sociální práce, které se v mnoha oblastech překrývají s body v Chartě komunit L'Arche.

Etický kodex sociálního pracovníka České republiky řadí mezi základní principy sociální práce: sociální spravedlnost, respektování lidských práv, osobnosti jedince, rozmanitosti skupin a jejich specifik. Dále uvádí, že „*sociální práce je dynamicky se rozvíjející profese založena na hodnotách sociální změny, sociální rovnosti, lidské důstojnosti a mezilidských vztazích*“ (APSSCR, Etický kodex [online]).

Kodex i Charta nám umožňují přemýšlet nad tím, jakými lidmi a profesionály jsme, o co bychom měli v sociální práci usilovat a kým bychom se měli stát. **Charta může být pro dobrovolníky inspirací, ale také průvodcem jejich dobrovolnické činnosti v Archách.**

3.2 Dobrovolnictví jako jeden ze základních stavebních kamenů L'Arche

„*Vytváříme komunity, ve kterých lidé s postižením i bez něj sdílí své životy, a na základě toho budují lidštější společnost*“ (L'Arche International, About us [online]). Komunity

L'Arche jsou otevřené všem lidem, kteří se chtějí podílet na vytváření přátelské společnosti pro lidi s mentálním postižením, bez vylučování a předsudků. „*Být dobrovolníkem v L'Arche znamená prožít mimořádné lidské dobrodružství, které již zažily tisíce mladých lidí ve Francii a po celém světě. Je to dobrodružství, které přispívá k budování přátelštější společnosti a je aktuálnější než kdy dříve kvůli izolaci utrpěné během pandemie*“ (L'Arche France, Volunteer Mission [online]).

Zájemci o dobrovolnictví se mohou v L'Arche zapojit do několika oblastí. Dobrovolníci se mohou stát **součástí správní rady**, a podpořit tak komunitu svými zkušenostmi z oblasti správy nebo organizačního rozvoje. Dále se mohou stát **součástí fundraisingových aktivit** v oblasti získávání finančních prostředků. Mohou oslovit lidi ze svého okolí a pozvat je k tomu, aby podpořili danou komunitu. Poslední a pravděpodobně nejzásadnější oblastí je **poskytování individuální podpory a koučování** skupinám. Dobrovolníci tak mohou jednotlivce vést k osobnímu, profesnímu nebo duchovnímu růstu. Do této oblasti zařazujeme i přímou práci s lidmi s mentálním postižením v jejich každodenním životě. Každý si může zvolit oblast dobrovolnictví, která je mu nejbližší a ve které se cítí být nejkompentnější (L'Arche International, Get involved [online]).

Komunity na oplátku dobrovolníkovi garantují práci v důvěryhodném prostředí, ve kterém může jedinec uskutečňovat svůj sen o lidštější společnosti. Dále mu dávají příležitost spolupracovat s více lidmi na naplňování společného poslání. Dobrovolníci své zapojení do L'Arche nejčastěji popisují jako **inspirující, náročné, rozšiřující horizont a zábavné**. Komunitní služby s sebou přináší také příležitost pro dobrovolníka účastnit se společného slavení. Role dobrovolníka je v L'Arche jasně definovaná, opírá se o předchozí zkušenosti a vychází z dialogu s místní komunitou. Organizace respektuje rozmanitost dobrovolníků, kteří přicházejí a je otevřena k poznání duchovního prožívání svých členů (L'Arche International, Get involved [online]).

3.2.1 Dobrovolnictví v L'Arche Benediktus

L'Arche Benediktus realizuje svůj dobrovolnický program ve spolupráci s Národním dobrovolnickým centrem Hestia. Dále spolupracuje s několika dobrovolnickými organizacemi, jako je například Tamjdem, o.p.s. Společně s touto organizací uspořádali v minulých letech několik víkendových akcí, do kterých se zapojili dobrovolníci z různých koutů světa. Spolupracují také s nestátní neziskovou organizací INDEX-SDA, se kterou v roce 2021 zrealizovali první mezinárodní workcamp. Od roku 2020 je Archa držitelkou

akreditace Quality Label Evropských sborů solidarity. Díky této akreditaci může organizace hostit zahraniční dobrovolníky v rámci projektu zaměřeného na neformální vzdělávání a mobilitu mládeže (L'Arche Benediktus, O nás-Dobrovolníci [online]).

Dobrovolníci se mohou v organizaci zapojit do několika **činností**:

- pomáhat přímo osobám s mentálním postižením (pomoc při stravování, oblékání)
- pomáhat s přípravou akcí pro veřejnost (focení, hraní v kapele, divadle, filmování, příprava občerstvení a další)
- podílet se na úpravě okolí komunity (zahrada, stavební práce)
- pomáhat s víkendovým chodem organizace (vaření s klienty, hry, sdílení společně s dalšími dobrovolníky)
- rozvíjet řemeslnou dílnu společně s dalšími členy
- účastnit se letních táborů a workcampů
- pomáhat s překladem textů do anglického nebo francouzského jazyka
- účastnit se pobytů v obdobných organizacích v ČR a zahraničí (L'Arche Benediktus, O nás-Dobrovolníci [online])

Současná doba je sice ovlivněna pandemií covidu-19, i přesto organizace ve své výroční zprávě za rok 2020 uvádí, že se jí podařilo zrealizovat dvě celodenní akce s firemními dobrovolníky. Navíc ve spolupráci s Tamjdem, o.p.s. uspořádali několikadenní workcamp, během kterého dobrovolníci pomáhali s opravou sušírny ovoce, s pokrytím kůlny nebo štípáním dřeva (Benediktus, Výroční zpráva, 2021 [online]).

3.3 L'Arche Benediktus

„Benediktus je komunita lidí s mentálním postižením a bez něj, kteří žijí každodenní život ve vzájemném společenství. Skrze vztahy založené na důvěře v Boha se snažíme nacházet jedinečnost každého člověka a žít život v jeho plnosti“ (L'Arche Benediktus, O nás [online]).

Benediktus je projektem v rámci sítě Arch, který usiluje o to, stát se plnohodnotnou komunitou L'Arche. Posláním organizace je vyzdvihovat jedinečnost každého člověka, včetně lidí s mentálním postižením. Jedinečnou hodnotu má člověk s postižením i bez něj, společně v komunitě chtějí žít a pracovat. Jak již bylo zmíněno, organizace pracuje i s dobrovolníky, které formuje skrze pomoc při budování komunity a vztahy s lidmi s mentálním postižením. Benediktus dále usiluje o obnovu místního kulturního a duchovního

dědictví a ochranu a udržitelný rozvoj krajiny (L'Arche Benediktus, O nás-Poslání, cíle, filosofie [online]).

Hlavním mottem L'Arche Benediktus je „*propojit výjimečnost místa a jedinečnost člověka*“ (L'Arche Benediktus, O nás-Poslání, cíle, filosofie [online]). Komunita sídlí v odlehle vesnici na Vysočině, kde společnou prací rozkvétá a roste. Klade důraz na rovnost lidí z hlediska jejich důstojnosti a také potřebnosti pro společnost. **To, že má osoba mentální postižení, nesnižuje její přínos a důležitost.** Člověka chápe jako celostní bytost a na jeho život nahlíží holisticky. Říká, že pro spokojenost člověka je potřeba vyrovnanost jak fyzických a psychických, tak také duchovních potřeb (L'Arche Benediktus, O nás-Poslání, cíle, filosofie [online]).

„*V Benediktu se inspirujeme životem komunit Archy – komunit, ve kterých společně žijí lidé s postižením s lidmi bez postižení. Učíme se žít ve společenství. Odhalovat své povolání k životu ve vztazích s postiženými i se sebou navzájem, ke spolupráci, k budování komunity, ... V komunitě jsou všichni povoláni k tomu, aby spolupracovali, a spolupracují proto, že se mají vzájemně rádi a cítí, že chtějí kráčet stejným směrem. Každý má svůj dar, který se snaží rozvíjet, každý má svoji práci. Komunita vyžaduje přesnou organizaci a disciplínu. Platí to pro společný život, kde je třeba vařit, nakupovat, umývat nádobí, uklízet, prát, přijímat návštěvy, zabezpečit finance, ...*“ (L'Arche Benediktus, O nás-Poslání, cíle, filosofie [online]).

Benediktus poskytuje **3 registrované sociální služby**: chráněné bydlení, centrum denních služeb a sociálně terapeutické dílny. Díky vlastním dílnám vytváří chráněná pracovní místa pro osoby s mentálním postižením. Jedinci mohou pracovat v keramické dílně, údržbové dílně nebo v dílně přírodních produktů. V rámci dílny přírodních produktů byla vystavena sušárna, ve které klienti loupou, krájí a suší ovoce nebo zeleninu. Někteří klienti jezdí společně s asistenty sekat zahrady, nebo se starají o živé ploty. Člověk s postižením si může zvolit dílnu podle jeho zájmu a zaměření a díky tomu objevovat své silné stránky a nadání (L'Arche Benediktus, O nás [online]).

Organizace pořádá během roku i akce pro veřejnost, na jejichž přípravě se společně podílí všichni členové komunity. Mezi hlavní události patří každoroční Svatoanenská pouť nebo pravidelné koncerty kapely BeneBend, ve které vystupují asistenti s klienty-lidmi s mentálním postižením. „*Lidé s postižením zde nacházejí seberealizaci, zažívají přijetí a úspěch a mohou být sami sebou. Zároveň široká veřejnost může objevovat dary těchto osob*“ (L'Arche Benediktus, O kapele [online]). Akcemi pro veřejnost Benediktus

vyzdvihuje člověka s postižením jako osobu s mnoha dary a díky tomu se podílí na odbourávání negativních stereotypů spojených s touto skupinou.

L'Arche Benediktus žije ve společenství duchovního sdílení. Komunita vytváří vztahy založené na důvěře v Boha a nachází v lidech s mentálním postižením přirozený dar ukazovat na Boha. Duchovní rozměr prožívají v rámci společné modlitby, mše nebo společné práce (L'Arche Benediktus, O nás-Duchovní rozměr [online]).

Benediktus představuje sociální službu, která se svými činnostmi dotýká všech úrovní sociální práce-mikro, mezo i makro. Na mikro úrovni pracuje individuálně s klienty na uspokojování jejich přání a potřeb. Chápe člověka holisticky a na základě toho posuzuje jeho životní situaci. Na mezo úrovni klienta napojuje na další sítě pomoci, snaží se jej prostřednictvím chráněných pracovních míst v dílnách dostat až na běžný trh práce. Dále spolupracuje i s klientovou rodinou a podporuje upevňování a posilování jejich vztahů. Na makro úrovni poukazuje díky akcím pro veřejnost na dary a potenciál lidí s mentálním postižením, tudíž je jedním ze subjektů, který se podílí na zmírňování negativních stereotypů spojených s touto skupinou.

4 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví a určitá forma filantropie je spojena už s počátkem lidské existence. Patří k přirozenosti člověka pomáhat, zapojovat se a angažovat ve společnosti. Mohli bychom říct, že dobrovolnictví a jeho popularita roste společně s rozvojem občanské společnosti. Tím, že lidé mají chuť zakládat občanské organizace a být tak aktivními členy společnosti, roste také počet dobrovolníků. Stát se dobrovolníkem může člověk ve více oblastech. Jednou z nich je právě oblast sociální práce a sociálních služeb. O problematice dobrovolnické služby se začalo více hovořit také v souvislosti s pandemií covidu-19, během které se mnoho lidí začalo zajímat o dobrovolnictví, chtěli v této těžké době pomoci, a nakonec se i sami stali dobrovolníky. O tomto trendu hovoří i Univerzita Palackého v Olomouci (UPOL, Dobrovolnictví a pomoc [online]).

Téma dobrovolnictví mi v naší demokratické společnosti přijde stále více aktuální, proto se tomuto tématu věnuji i v mojí bakalářské práci. Sama jsem působila v několika neziskových organizacích a mohla jsem sledovat přínosy této činnosti pro mě, pro klienty, pro organizaci a v neposlední řadě pro společnost. Na činnosti jsem se zaměřovala z pozice dobrovolníka, vždy mě ale zajímalo, jak dobrovolníky v organizacích vnímají pracovníci.

4.1 Definice dobrovolnictví

„Dobrovolnictví není obět, ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacím v mezilidských vztazích.“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 18)

Definice dobrovolnictví není v naší společnosti jednotná. Frič a Vávra (2012, s. 27) uvádí, že dobrovolnictví je chápáno jako pomoc druhým lidem, přičemž tato pomoc musí být poskytována ze svobodné vůle a bez nároku na odměnu. Dle autorů může být za dobrovolnictví někdy považována jen pomoc v rámci neziskové organizace, ale jindy toto formální zakotvení není potřeba. Dobrovolnictví je někdy označováno za práci, jindy jen za činnost v obecném slova smyslu. I tato rozdílnost může být bariérou pro jednotné chápání a definování dobrovolnictví.

Také Tošner a Sozanská (2006, s. 36) uvádí, že dobrovolnictví je složitá problematika. Když dle nich hovoříme o pomoci rodině či sousedům, tak tuto dobrovolnickou činnost můžeme označit jako **sousedskou neboli občanskou výpomoc**. Pro dobrovolnickou

činnost vykonávanou v komunitě, ve které jedinec žije, platí označení **vzájemně prospěšné dobrovolnictví**. Dobrovolnictví, které známe z neziskových organizací, je podle autorů definováno jako **veřejně prospěšné dobrovolnictví**.

Pro větší přehlednost proto někteří autoři rozdělují dobrovolnictví na **formální a neformální**. Frič a Pospíšilová (2010, s. 11) uvádí, že když v literatuře hovoříme o dobrovolnictví, myslíme tím většinou formální dobrovolnictví. Formální dobrovolnictví bývá nejčastěji uskutečňováno v organizacích, zatímco neformální dobrovolnictví probíhá v rámci pomoci kamarádům nebo sousedům. Neformální dobrovolnictví je spíše soukromé a ne tak organizované jako dobrovolnictví formální. Wuthnow (dle Wilson, 1997, s. 700 [online]) vidí zásadní rozdíl v povinnosti. Lidé cítí, že je potřeba pomáhat druhým lidem, ale necítí se k tomu být zavázáni povinnostmi na rozdíl od neformálního dobrovolnictví.

I když definice dobrovolnictví není v českém prostředí jednotná, procházela určitým vývojem. V roce 2009 přišla Rada s **obecnou definicí dobrovolnictví**: „*Dobrovolnictví je jakákoli forma dobrovolné činnosti, formální či neformální. Dobrovolníci jednají ze své svobodné vůle, na základě vlastní volby a motivace a neusilují o hmotný zisk. Dobrovolnictví je projevem solidarity a pro jednotlivce i sdružení je příležitostí, jak rozeznávat a řešit lidské, sociální a environmentální potřeby a problémy. Tato činnost se často provádí v rámci některé neziskové organizace nebo občanské iniciativy.*“ Tato definice chápe dobrovolnictví v širším slova smyslu. Už v roce 2014 bylo dobrovolnictví nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 375/2014 vymezeno úžeji: Dobrovolníkem je „*osoba, která se z vlastní vůle a nepeněžní motivace rozhodne zapojit do činností, z nichž má prospěch komunita a společnost obecně*“ (Hruška, Hrušková, Tošner, Foldynová, Pilát a kol., 2018, s. 17-18).

Vít (2015, s. 140) ale upozorňuje na to, že i když je dobrovolnická služba vykonávána bezplatně, neznamená to, že dobrovolníkovi nemůže být proplacena náhrada výdajů, které vynaložil na ubytování, cestování nebo stravování v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti.

4.2 Legislativní ukotvení dobrovolnictví

V předchozí kapitole jsem definovala dobrovolnictví pohledem několika autorů, avšak v českém prostředí má dobrovolnictví i své legislativní ukotvení. Vít (2015, s. 140-141) rozděluje dobrovolnou práci na dobrovolnickou práci upravenou zákonem o dobrovolnické službě a dobrovolnou výpomoc mimo režim tohoto zákona. Dobrovolnická práce je

podpořena státem, nejčastěji finančně formou dotace. Organizace může ale s dobrovolníky uzavírat také smlouvu o dobrovolné výpomoci, na kterou se vztahuje NOZ i přesto, že není v tomto zákoně přímo upravena. Je tedy na smluvních stranách, jaká práva a povinnosti si v rámci této smlouvy určí. Já se ve své práci věnuji dobrovolnické činnosti, která je upravena **zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě**, proto budu v následujícím textu vycházet právě z tohoto právního dokumentu.

V § 2 je dobrovolnická služba definována jako činnost, při které dobrovolník poskytuje:

- a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,*
- b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo*
- c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.*

Dobrovolnická služba se v rámci tohoto zákona rozděluje na **krátkodobou**, která je vykonávána v maximálním rozsahu 3. měsíců, nebo na **dlouhodobou** dobrovolnickou službu vykonávanou déle než 3 měsíce.

V České republice se dobrovolníkem může stát **osoba starší 15 let**, ale pokud vykonává dobrovolnickou službu v zahraničí, musí být starší 18 let (§ 3, odst. 1). Dobrovolník vykonává službu vždy na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací, a pokud se jedná o vyslání do zahraničí, musí být smlouva písemná (§ 3, odst. 2). Zároveň musí výkon dobrovolnické služby probíhat mimo dobrovolníkův pracovněprávní vztah, členský poměr, školní vzdělávání nebo studium (§ 3, odst. 3).

Zákon dále definuje vysílající a přijímající organizaci. **Vysílající organizací** se v rámci tohoto zákona myslí veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v ČR, která dobrovolníky vybírá, školí a připravuje na výkon dobrovolnické služby. Vysílající organizace s dobrovolníky uzavírá také smlouvy o výkonu dobrovolnické služby, jestliže jí byla udělena akreditace Ministerstva vnitra (§ 4, odst. 1). Za **přijímající organizaci** je považována fyzická osoba nebo veřejně prospěšná právnická osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána. Tato osoba potom uzavírá smlouvu s přijímající organizací (§ 4, odst. 2).

Jak jsem již zmiňovala, dobrovolník uzavírá s vysílající organizací smlouvu o výkonu dobrovolnické služby. Ve smlouvě musí být sjednáno alespoň místo, předmět a doba výkonu dobrovolnické služby (případně v závislosti na povaze dobrovolnické služby také poskytnutí pracovních prostředků nebo předložení výpisu z evidence Rejstříku trestů a potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka) (§ 5, odst. 1).

Vysílající organizace je podle tohoto zákona povinna uzavřít před vysláním dobrovolníka pojistnou smlouvu. Tato smlouva kryje odpovědnost za škodu na majetku nebo na zdraví, kterou může dobrovolník v rámci výkonu dobrovolnické služby způsobit. Zásadní je fakt, že dobrovolník zodpovídá za škodu pouze, pokud ji způsobil vědomě, tedy úmyslně (§ 7, odst. 1).

4.3 Role a osobnost dobrovolníka

V předchozích kapitolách jsem se zaměřovala na definice a rozdílné formy dobrovolnictví, stále jsem ale nepojmenovala roli a osobnost samotného dobrovolníka. Každý člověk si pod pojmem dobrovolník představí někoho jiného, například Tošner a Sozanská (2006, s. 35) vycházejí z obecné definice dobrovolnictví: „*Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.*“ Zároveň autoři uvádí, že role dobrovolníka musí být vymezena tak, aby se na něj příjemci pomoci mohli spolehnout. Dobrovolník by měl být tedy spolehlivým pracovníkem stejně jako placení zaměstnanci dané organizace. Upozorňují ale na to, že spolehlivost dobrovolníka by neměla znamenat ztrátu spontaneity a neformálnosti.

Dobrovolníci pracují v různých sociálních službách, například na linkách důvěry, v domovech pro seniory nebo v hospicích. „*Dobrovolníci mohou v sociálních službách zastat mnoho užitečné práce, zejména v bezprostředním kontaktu s klientem. Vnášejí do nich nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup ke klientům*“ (Matoušek, 2008, s. 61).

Dobrovolnictví je sice příležitostí pro všechny, ale často se dobrovolníky stávají lidé s určitými předpoklady. Matoušek (2008, s. 61) vyjmenovává několik **skupin**:

- studenti, nejčastěji ti připravující se na výkon pomáhající profese
- nezaměstnaní, kteří chtějí být prospěšní
- ženy pečující o děti, které ještě nechtějí nastoupit do zaměstnání, ale chtějí se nějak společensky angažovat

- lidé v důchodovém věku
- lidé, kteří ve svém zaměstnání nejsou v kontaktu s lidmi a schází jim to

4.4 Motivace dobrovolníků

Lidé se stávají dobrovolníky z různých důvodů. Ochota zapojovat se vychází z hodnot, které občané těmto aktivitám připisují a také je v nich nacházejí. Můžeme říct, že každý člověk podléhá jiné motivaci. V literatuře se nejčastěji hovoří o 2 přístupech ke zkoumání motivace dobrovolníků: **psychologický a sociologický přístup** (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 105).

V rámci psychologického přístupu můžeme podle Andreoniho (dle Frič, Pospíšilová, 2010, s. 106) hovořit o altruistické motivaci, kterou charakterizuje láska k bližnímu, pocit solidarity s chudými nebo soucit s lidmi v nouzi. Díky takzvanému sociálnímu citění bývá altruistická motivace nazývána také emocionální motivací. S altruistickým chováním dobrovolníka se ale pojí problematika toho, zda je skutečně možné, aby dobrovolník za svou práci nedostal žádnou odměnu. Dobrovolník může ale získávat odměnu, která nemá finanční podobu. Andreoni (dle Frič, Pospíšilová, 2010, s. 106) dále konstatuje, že díky dobrovolnictví může člověk získat vhodnou kvalifikaci, dobrý pocit z odvedené práce, respekt důležitých lidí, nebo se může seznámit se svým budoucím partnerem. Autor hovoří o pojmu *warm glow* (hřejivý pocit). Díky hřejivému pocitu mohou dobrovolníci zažívat pocit uspokojení nad tím, že jsou altruisté. Altruismus je tedy v určité míře spojen s egoismem. Někteří dobrovolníci pomáhají proto, že se jim líbí být altruisty.

Několik autorů upozorňuje na to, že v každé dobročinnosti se nachází kus sobectví, což samozřejmě snižuje morální hodnotu dobrovolnictví. Autoři tedy v rámci psychologického přístupu nezmiňují jen altruistickou motivaci, ale také egoistickou. Egoistického pracovníka si nesmíme představovat jako ryze egoistickou osobu, ale jako člověka, který i přesto, že se snaží primárně dosahovat svých zájmů, stále vykonává něco ve prospěch druhých. Psychologický přístup se tedy zaměřuje na osobu, na samotného dobrovolníka (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 106-107).

Sociologický přístup mluví stejně jako psychologický přístup o sobeckých motivech ovlivňujících dobrovolníky. Sociální motivace se ale podle Musica a Wilsona (dle Frič, Pospíšilová, 2010, s. 108) nesnaží přijít pouze na to, proč lidé pracují ve prospěch druhých, ale proč vůbec přichází mezi dobrovolníky a proč mezi nimi zůstávají. Organizace, ve které dobrovolníci pracují, si totiž vytváří vlastní řád se svými hodnotami a pravidly

a ovlivňují tak i ty, kteří ještě do organizace nevstoupili. S tím se pojí normativistický pohled na motivaci dobrovolníků, která dle tohoto přístupu vychází ze samotné socializace jednotlivců ve skupinách. Ve skupině existuje norma, která podporuje motivační hodnoty dobrovolníků, avšak hodnoty samy o sobě nevedou k určitému chování, a musí být proto doplněny normami legitimovanými a podmíněnými.

Musick a Wilson (dle Frič, Pospíšilová, 2010, s. 108) rozeznávají 3 základní normy, které motivují osoby k zapojení do dobrovolnictví:

- 1) Norma generalizované reciprocitě (motivace vychází z toho, že dobrovolníkovi bude jeho pomoc oplacena v budoucnosti, až to bude potřebovat)
- 2) Norma spravedlivosti (motivace vychází z toho pomoci a zastat se těch, kteří se nemohou sami bránit)
- 3) Norma sociální zodpovědnosti (motivace vychází z křesťanské či občanské povinnosti pomáhat)

Norem, které nás motivují k dobrovolnické aktivitě, je velká řada. Můžeme si tedy klást otázku, zda dobrovolnictví skutečně vychází z dobrovolné vůle jedince, anebo z donucení (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 109).

Motivy lidí k tomu stát se dobrovolníky a vykonávat něco ve prospěch druhých nemusí být vždy morálně správné. Může se stát, že tyto pohnutky jsou výhodné pouze pro samotného dobrovolníka, mohou být ale nebezpečné pro ostatní. Vitoušová (dle Tošner, Sozanská, 2006, s. 45-46) mluví o těchto **nebezpečných motivech**:

- soucit, který vede k degradaci klienta
- přílišná zvědavost
- pomáhání na základě povinnosti
- usilování o to si něco zasloužit
- osobní neštěstí, touha obětovat se
- osamělost, touha po přátelství
- pocit vlastní důležitosti
- touha potkat osoby, které jsou na tom hůře jak já (nedostatek sebeúcty)
- touha po moci, potřeba ovládat druhé

Na motivaci dobrovolníků můžeme tedy nahlížet pomocí sociologického či psychologického přístupu, přičemž oba tyto přístupy pojmenovávají určité typy motivací, které podněcují osoby k zapojení se do dobrovolnictví. Neměli bychom zapomínat ani na

nesprávnou motivaci dobrovolníků, která může být pro organizace nebezpečná, tudíž bychom jí v sociálních službách měli věnovat zvýšenou pozornost.

4.5 Management dobrovolnictví

V předchozích kapitolách jsem se zaměřovala na dobrovolníka a jeho roli v organizacích. Aby dobrovolník mohl svoji roli správně naplňovat, je potřeba, aby byl určitým způsobem řízen a aby byla jeho činnost správně koordinovaná.

Na zapojení a pomoc dobrovolníků je nejdříve důležité se **přípravit uvnitř organizace**. Musíme zjišťovat atmosféru pracoviště a pohledy jednotlivých zaměstnanců na dobrovolnictví. V pracovnímu týmu je dobré reflektovat dosavadní zkušenosti s dobrovolníky a ptát se po tom, co by se dalo ještě zlepšit (Tošner, Sozanská, 2006, s. 73-74).

Organizace musí **činnost dobrovolníků plánovat**. „*Vytváření nabídky činností pro dobrovolníky je trvalý a otevřený proces, nabídka se postupně rozšiřuje tak, jak si pracovníci troufnou dobrovolníky zapojit, jak jim to dovolí jejich zkušenosti a jak se mění a vyvíjí organizace*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 75). Oblastí, do kterých se mohou dobrovolníci zapojit je mnoho a je jen na organizacích, jak činnost dobrovolníků naplánují.

O dobrovolníky v organizacích se většinou stará **koordinátor dobrovolníků**. Od roku 2014 je oficiálně uznanou profesí, takže takový člověk musí splnit určitou kvalifikaci (zkoušku). Koordinátor může být jedním ze stálých pracovníků organizace, koordinuje dobrovolnictví v organizaci, hodnotí činnosti dobrovolníků, pracuje s nimi na problematických situacích, zajišťuje komunikaci mezi dobrovolníky a pracovníky, uzavírá dobrovolnické smlouvy a stará se o veškerou administrativu (Dobrovolník.cz, Chcete být koordinátorem dobrovolníků? [online]).

Získávání dobrovolníků není vždy jednoduché a v mnohém závisí na kreativitě koordinátora. Mezi nejčastější formy získávání dobrovolníků řadíme letáky, rozhlasové či televizní vysílání, náborové akce, kontakty se školami, spolupráci s dobrovolnickými centry a osobní kontakty (Tošner, Sozanská, 2006, 77-78).

Před samotnou **přípravou dobrovolníka** je dobré jej pozvat na individuální setkání, během kterého může s koordinátorem probrat svá očekávání a motivaci pro výběr dané oblasti činnosti. Dobrovolník může být obeznámen s nabídkou služeb, organizaci je zase umožněno dobrovolníka lépe poznat. S výběrem dobrovolníků se pojí i negativní stránka věci. Někdy se stává, že dobrovolník není vhodný pro výkon dané dobrovolnické činnosti.

Umění říct dobrovolníkovi ne ukazuje na kvalitu a profesionalitu daného koordinátora (Tošner, Sozanská, 2006, s. 79-81).

Činnost dobrovolníků by měla být pravidelně **evaluována**. Studenti mohou činnost organizace hodnotit i ve svých seminárních či diplomových pracích pomocí dotazníků nebo rozhovorů. Výsledky mohou organizaci pomoci navrhnout změny nebo přispět k jejímu vývoji v oblasti dobrovolnictví. *„Hodnocení se může stát přesvědčivým argumentem, že dobrovolnictví je zdrojem nejen lidskosti a síly, ale také ekonomickým přínosem pro společnost“* (Tošner, Sozanská, 2006, s. 83).

Dobrovolníci sice vykonávají svoji činnost bez nároku na odměnu, ale nezávisle na tom je organizace musí určitým způsobem **oceňovat**. Někdy stačí obyčejné děkuji, jindy je dobré se s dobrovolníky sejít a ocenit jejich odvedenou práci. Organizace by měly každoročně uspořádat dobrovolnická setkání, při kterých si mohou navzájem sdělovat zpětnou vazbu. Další možností ocenění je pozvání dobrovolníků na společný výlet nebo zajištění volného vstupu na sportovní či kulturní akce (Tošner, Sozanská, 2006, s. 84).

4.6 Význam dobrovolnictví

Hladká (2008, s. 20 [online]) popisuje, že je těžké pochopit přínosy a význam dobrovolnictví ve společnosti, která zažila komunismus. Lidé se museli povinně účastnit oslav prvního máje, nebo absolvovat dobrovolně-povinné brigády. Pojem dobrovolnictví, jak ho známe dnes, v období socialismu neexistoval. Pseudodobrovolnictví z dob komunismu zastihuje přínosy dobrovolnictví z jiných dob, kdy lidé zakládali nadace, organizovali spolky nebo sbírali peníze pro sportovce jedoucí na olympiádu.

Touto kapitolou chci proto poukázat na důležitost dobrovolnictví a na prospěch, který může tato činnost jednotlivým subjektům přinášet. Konkrétně se zaměřím na význam dobrovolnictví pro organizaci, dobrovolníka a společnost a vyzdvihnu také jeho ekonomický význam.

Význam dobrovolnictví pro organizaci

I když je řízení dobrovolníků pro organizaci náročné, přináší jí různé výhody a benefity. Dobrovolníci představují pro organizaci **levnou pracovní sílu**. Levnou pracovní silou se rozumí finanční prostředky, které musí organizace na řízení, koordinaci a přípravu dobrovolníků vynaložit. To, že dobrovolník pracuje zadarmo, neznamená, že za něj organizace nic neplatí. I samotná motivace dobrovolníků skrze vzdělávání nebo

teambuildingové akce stojí organizaci finanční prostředky. Stále se ale jedná o nižší finanční obnos, než který by organizace musela vynaložit na běžného pracovníka. Dobrovolníci **mají vliv na poslání a činnost organizace**, což je pro ni významným benefitem. Organizace je díky tomu nucena se neustále zlepšovat a přemýšlet nad sebou. Dobrovolníci sdílí s organizacemi zpětnou vazbu a ovlivňují její další rozvoj novými nápady a přístupy. Podílejí se i na **vytváření atmosféry organizace**. Mnoho služeb působí v psychicky náročných oblastech a nový vítr a nadšení dobrovolníků může být zdrojem naděje pro další činnost. V neposlední řadě přispívají dobrovolníci organizaci svými **kontakty** z dosavadních zaměstnání, ve kterých působí, a mohou tak přispět rozvoji organizace. Často aspirují na to, stát se běžnými zaměstnanci organizace, protože zařízení znají a rozumí jeho postupům (Hladká, 2008, s. 23 [online]).

Tošner a Sozanská (2006, s. 72) ve své knize zmiňují, že se na výcvicích a seminářích často ptají pracovníků, co podle nich dobrovolníci přináší organizaci. Stejně jako výše zmíněná autorka se přiklání k podpoře naplňování poslání organizace. Navíc ale dodávají, že dobrovolníci mají možnost vykonávat činnosti, které se v běžném provozu v organizacích nestíhají, a proto i klientům poskytují jinou, **neformální péči**. Dobrovolníci hrají důležitou roli i v souvislosti s **propagací organizace**.

Ekonomický význam dobrovolnictví

Dobrovolnictví je považováno za **významný finanční zdroj** neziskových organizací, na který se ale často zapomíná. Ekonomickou hodnotu dobrovolnictví je potřeba znát a kalkulovat, protože jediné to nám umožní přesvědčit tvůrce veřejných politik o významu ekonomického přínosu dobrovolnictví pro společnost. Dále tím můžeme motivovat ostatní k účasti na dobrovolné práci, nebo sledovat vývoj a trendy dobrovolnictví a srovnávat je s výsledky jiných zemí (Hladká, 2008, s. 24 [online]).

Když bychom hovořili o ekonomickém prospěchu dobrovolnictví pro stát, jeho hodnota je obrovská. Fořtová (2017 [online]) zmiňuje, že na každého Čecha (15-60 let) připadalo v roce 2014 průměrně 7,2 hodiny za rok dobrovolnické práce. Dále uvádí, že lidé v neziskových organizacích v roce 2014 odpracovali 45,6 milionů hodin jako dobrovolníci. Mzda dobrovolníka je oceněna hodinovou mzdou, kterou v roce 2014 představovala částka 126 Kč. Celková výše mezd dobrovolníků tak byla 5,8 mld. Kč (0,13 % HDP). Autorka dále vyzdvihuje fakt, že zájem o dobrovolnictví se zvyšuje například při živelních katastrofách. V roce 2007, kdy ČR postihly povodně, dobrovolníci odpracovali 83,2

milionů hodin. Můžeme tedy predikovat, že dobrovolnictví se zvýšilo také po tornádu na jižní Moravě, ke kterému došlo v létě 2021.

Forťová (2020 [online]) předložila na *Tiskové konferenci ČSÚ* statistiky vývoje počtu dobrovolníků, jak můžeme vidět v Tabulce 1. Autorka tím ilustruje trend stále se zvyšujícího počtu dobrovolníků. Dále uvádí, že dobrovolníci za rok 2018 odpracovali téměř 57 milionů hodin, což je oproti roku 2017 zvýšení o 2,6 %. Hodnota dobrovolnické práce představovala 9,3 mld. Kč, což je meziroční nárůst o 12 %.

Tabulka 1: Počet zaměstnanců a dobrovolníků, ČSÚ (dle Forťová 2020 [online])

Rok	Počet zaměstnanců v neziskových institucích	Počet dobrovolníků (FTE)
2014	106 179	27 661
2015	104 176	29 184
2016	103 298	30 620
2017	106 347	31 324
2018	116 991	32 455

V porovnání počtu dobrovolníků se Česká republika v rámci Evropy řadí na 8. místo (29 % dobrovolníků v populaci). Mezi ostatními postkomunistickými státy je na tom Česká republika kromě Slovinska lépe, a dokonce převyšuje i země jako je Rakousko, Německo nebo Francie (Frič, 2015, s. 7 [online]).

Přínosy pro dobrovolníka

Jak už jsem zmiňovala, dobrovolnictví dává člověku, který se ho účastní, velkou hodnotu. Dobrovolníkům, kteří působí ve zdravotně sociální oblasti, přináší jejich práce **pocit smysluplnosti a užitečnosti**. Mnozí dobrovolníci se svěřují i s tím, že jim často psychicky náročné situace umožnily **růst v osobní rovině**. Oblast sociální práce s sebou přináší tabuizovaná témata či předsudky, které se díky dobrovolnictví daří postupně odbourávat (Kořínková, 2011, s. 5).

Výhody, které pro dobrovolníky z jejich práce vyplývají, můžeme také členit. Přínosy se mohou vztahovat buď k **profesnímu zaměření dobrovolníka**, nebo k jeho **osobnímu rozvoji**. K profesnímu rozvoji můžeme zařadit získávání nových kontaktů a zkušeností, které dobrovolník využije v dalším studiu či vzdělání. Dobrovolnictví v profesní rovině přispívá také k rozvoji kreativity, sebedůvěry nebo operativnosti. Mezi benefity, které rozvíjejí osobnost dobrovolníka, můžeme zařadit získání nového pohledu na svět, radost

z práce, pocit uspokojení nebo zvyšování významu pro demokratické postupy (Hladká, 2008, s. 24 [online]).

Někteří lidé si díky dobrovolnictví **zlepšují své postavení ve společnosti**. Člověk, který žije v sociálně vyloučené lokalitě a zapojí se dobrovolnických činností, se zároveň stává aktivním členem společnosti. Lidé nezaměstnaní mohou díky dobrovolnictví získávat zkušenosti důležité pro výkon budoucího zaměstnání. Senioři zapojení do dobrovolnictví získávají nový smysl života a radost z předávání zkušeností mladším dobrovolníkům. U osob se zdravotním postižením může dobrovolnická činnost přispět k větší míře jejich integrace do společnosti (Hladká, 2008, s. 24 [online]). Každý člověk bude v dobrovolnictví nacházet jiný prospěch. To je jedním z důkazů, že **dobrovolnictví je skutečně příležitostí pro všechny**.

Přínosy dobrovolnictví pro společnost

Dobrovolnictví nepřináší výhody pouze dobrovolníkovi a organizaci, ale také celé společnosti. „*Dobrovolnictví prozrazuje náladu celé společnosti a ochotu jejích členů aktivizovat se, projevit solidaritu se slabšími, participovat na řešení veřejných problémů*“ (Vláda ČR, 2015, s. 16 [online]). Touto ochotou zapojit se do dobrovolnických aktivit ukazují občané státu důvěru v tom slova smyslu, že nechtějí být pouze pasivními členy společnosti. Právě tento fakt je jedním z důvodů, proč si dobrovolnictví zaslouží státní podporu (Vláda ČR, 2015, s. 16 [online]).

Více specifikovala význam dobrovolnictví Marková (2017 [online]) na *Mezinárodní konferenci v Bratislavě*, která se zaměřovala především na inkluzivní dobrovolnictví. Dle autorky patří mezi zásadní **benefity dobrovolnictví pro společnost**:

- budování občanské společnosti
- snižování kriminality, především u dospívajících jedinců
- posilování prosociálního chování
- boj proti sociálnímu vyloučení a izolaci
- budování místa pro sdílení a rozvoj společnosti
- utváření hodnot jednotlivců a také celé společnosti
- podpora zájmu o věci veřejné
- zprostředkování mezigenerační diskuze
- podpora psychického a fyzického zdraví společnosti
- vytváření důvěry v lidi, organizaci, ale také celou společnost

4.7 Dobrovolnictví z pohledu pracovníků v kvalifikačních pracích

Z kapitoly 4.6 vychází, že dobrovolnictví je významným fenoménem, proto byl již dříve uchopen ve výzkumech, i v rámci absolventských nebo diplomových prací. Pro větší názornost a pochopení problematiky dobrovolnictví, kterému se věnuji v mojí bakalářské práci, uvedu příklady předchozích výzkumů.

Před sepsáním kapitoly jsem provedla rešerši kvalifikačních prací v platformě Theses.cz. Vyhledávala jsem je pomocí klíčových slov *dobrovolnictví* a *sociální práce*. Celkově jsem se zaměřila na anotace 873 prací, jež se tématu dobrovolnictví v sociální práci dříve věnovaly (Theses.cz, Vyhledávání [online]). Na základě toho jsem vybrala dvě práce, které rozebírám podrobněji. Při vyhledávání výzkumů jsem zjistila, že se většina zaměřuje na samotné dobrovolníky a na jejich prospěch z dobrovolnické činnosti. To bylo pro mě podnětem, proč zaměřit výzkum práce právě na vnímání dobrovolnictví ze strany pracovníků organizace.

Ve své absolventské práci se tématu dobrovolnictví u osob s mentálním postižením pohledem profesionálů věnovala například Hudcová (2017, s. 31), která si pro výzkum stanovila 3 cíle:

- 1) Zjistit, v čem vidí respondenti přínos dobrovolníků.
- 2) Zjistit, co od dobrovolníků respondenti očekávají.
- 3) Zjistit, jak respondenti dobrovolníky vybírají.

Využila kvalitativní výzkum a k výsledkům docházela prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky (Hudcová, 2017, s. 36).

Autorka došla k závěru, že respondentky nevidí veliký přínos dobrovolnictví v jejich organizaci, ale o přínosech mají určitou představu. Mluvily především o přínosech pro klienty (zlepšování nálady klientů...). Dobrovolník by dle nich měl být hlavně kreativní a aktivní. Dvě respondentky zmínily, že by bylo dobré, kdyby dobrovolník znal specifika komunikace s lidmi s mentálním postižením a uměl je aplikovat. Většina respondentek zmínila také očekávání účasti dobrovolníků na volnočasových aktivitách a samostatnost. Tři respondentky označily za důležitý bod i pravidelnost zapojování dobrovolníka. Pro respondentky je zásadní i motivace dobrovolníků, jejich spolehlivost a zodpovědnost. Výsledky u otázky způsobu vybírání dobrovolníků se neshodovaly. S výběrem dobrovolníků měly zkušenosti jen dvě respondentky. Některé by daly přednost raději osobní zkušenosti, jiné dlouhodobějšímu kontaktu s dobrovolníkem před uzavřením smlouvy. Mezi kritéria výběru by dle nich patřil

například věk nebo pohlaví. Na druhou stranu vzdělání podle nich tak důležitou roli nehraje, maximálně může být pro dobrovolníka výhodou (Hudcová, 2017, s. 65-67).

Další bakalářskou práci, která se zaměřila na přínos dobrovolnictví z hlediska klientů, pracovníků i z hlediska celého zařízení, sepsala Kluzáková (2018, s. 38), která prováděla ohniskové rozhovory s pracovníky.

Hlavním cílem bylo zjistit, zda je práce dobrovolníků přínosem pro chráněné bydlení Naděje Zlín (CHB). Dílčím cílem bylo prozkoumat, jaké jsou dosavadní zkušenosti pracovníků s dobrovolníky. Druhým dílčím cílem bylo zmapovat, jaký je přínos práce dobrovolníků pro klienty. Dále jaký je přínos dobrovolníků pro pracovníky a chod CHB. Čtvrtým cílem jaké jsou nenaplněné potřeby klientů CHB a jaký by byl ideální dobrovolník. Poslední dílčí cíl se ptal na to, co by pomohlo k lepší spolupráci organizace s dobrovolníky (Kluzáková, 2018, s. 33).

Autorka došla k závěru, že **zkušenost pracovníků s dobrovolníky je dobrá, ale dobrovolníků je málo a nevydrží v organizaci dlouho**. Mezi přínosy pro klienty respondenti zařadili možnost popovídání si s někým jiným než s pracovníky nebo ostatními klienty, nové impulzy, kontakt s vnějším světem a možnost smysluplně trávit volný čas. Přínosem pro pracovníky je dle respondentů hlavně vytvoření více času na individuální práci s klienty. Dále například zlepšování dovedností pracovníků díky zkušenostem a znalostem dobrovolníků. Pracovníci v zařízení by ocenili větší rozmanitost dobrovolníků. Práce dobrovolníků se nezaměřuje na uspokojování všech potřeb klientů, jako třeba doprovod na rockový koncert nebo podpora počítačové gramotnosti. Na rozdíl od první zmíněné bakalářské práce autorka zjistila, že pracovníkům nezáleží na věku dobrovolníka, ale spíše na individualitě. Mezi další požadavky dobrovolníků zařadili respondenti: flexibilitu, mnoho času nebo zkušenosti s cílovou skupinou. K větší spolupráci organizace s dobrovolníky by dle nich přispělo určení konkrétního člověka pro každou službu, který by zodpovídal za práci s dobrovolníky, dále lepší proškolení dobrovolníků nebo upřesnění role dobrovolníka v organizaci (Kluzáková, 2018, s. 49-51).

Tyto dvě bakalářské práce mohou přinášet inspirace, podněty a nové myšlenky pro můj vlastní výzkum. Považuji za vhodné prozkoumat problematiku na základě již vytvořených výzkumů a až poté se zaměřit na vlastní výzkum obdobného tématu. Výsledky se mohou v něčem odlišovat a v něčem naopak shodovat, stejně jako tomu bylo u dvou výše zmíněných bakalářských prací.

5 Výzkumná část

V této kapitole se zaměřím na empirickou část práce, která se bude v návaznosti na část teoretickou věnovat problematice dobrovolnictví z pohledu pracovníků organizace L'Arche Benediktus. Definuji cíl práce, výzkumný problém a výzkumné otázky. Dále se zaměřím na metodologii výzkumu, analýzu a interpretaci dat. V závěru představím výsledky, ke kterým jsem došla.

5.1 Cíl práce, výzkumný problém a výzkumné otázky

Cílem mojí bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem vnímají pracovníci L'Arche Benediktus zapojení dobrovolníků při práci s klienty. Pro výzkum jsem si zvolila právě tuto organizaci, protože jsem v ní jako dobrovolník působila a sdílela zkušenosti s dalšími dobrovolníky. Zajímalo mě, jak se samotná organizace na dobrovolníky dívá, v čem shledává prospěch a co pro ni představuje výzvy. Proto se ve výzkumu zaměřuji na vnímání dobrovolnictví z pohledu pracovníků. Jak jsem uváděla v kapitole 4.7, jen málo výzkumů se zaměřuje na dobrovolnictví vnímané ze strany zaměstnanců sociálních služeb, což pro mě bylo také podnětem pro uchopení tohoto tématu v rámci mojí práce. Výsledky výzkumu mohou být pro organizaci zpětnou vazbou a shrnutím toho, co se jí v dobrovolnictví daří, a v čem se naopak potřebuje zlepšit.

Cíl práce jsem dále přeformulovala na **výzkumný problém**, který zní následovně: Jak vnímají pracovníci organizace L'Arche Benediktus zapojení dobrovolníků do práce s klienty?

Pro výzkumný problém jsem vydefinovala **výzkumné otázky**:

- 1) **VO1:** Jaké jsou dosavadní zkušenosti pracovníků organizace s dobrovolníky?
- 2) **VO2:** Jaký je podle pracovníků přínos dobrovolnictví pro organizaci?
- 3) **VO3:** Jaké výzvy s sebou z pohledu pracovníků dobrovolnictví nese?
- 4) **VO4:** V čem by se od organizace mohly v dobrovolnictví inspirovat jiné sociální služby?

5.2 Metodologie

V této kapitole se zaměřím na popis vybrané metody získávání, zaznamenávání a analýzy dat. Dále zdůvodním, proč jsem si vybrala právě tyto metody pro empirickou část mojí bakalářské práce.

5.2.1 Kvalitativní výzkum

Vybrala jsem si kvalitativní výzkum, protože se mi jevil jako vhodnější vzhledem k mému cíli práce a výzkumným otázkám. Tuto výzkumnou strategii jsem si zvolila i z toho důvodu, že s ní mám předchozí zkušenost a jelikož preferuji osobní a individuální kontakt s respondenty oproti kvantitativnímu získávání dat.

Kvalitativní výzkum je oproti kvantitativnímu flexibilnější. Výzkumník si může v průběhu rozhovorů, získávání dat a jejich následné analýzy výzkum přetvářet a upravovat podle aktuální potřeby. Člověk tedy vyhledává veškeré informace a poznatky, které mu pomohou více přiblížit výzkumné otázky a zároveň dochází k induktivním nebo deduktivním závěrům. Kvalitativní výzkum je časově náročný, protože až na základě analýzy získaných dat výzkumník usuzuje, zda jsou pro něj tyto informace s ohledem na daný cíl práce důležité nebo nikoli. Sběr a analýza dat probíhají v jednu chvíli, kdy jedinec sesbírá data, zanalyzuje je, posoudí jejich důležitost a začíná s novým sběrem dat. V průběhu tohoto procesu výzkumník své výsledky neustále reflektuje a ověřuje jejich validitu (Hendl, 2016, 46).

Hendl (2016, s. 48) hovoří o hlavních výhodách a nevýhodách kvalitativního výzkumu. Mezi výhody zařazuje větší a hlubší vhled do problematiky, zkoumání v přirozeném prostředí, nebo možnost navrhnout teorie. Tím, že pracujeme s konkrétní skupinou jedinců a v jednom specifickém prostředí, nemůžeme často zobecňovat výsledky na celou populaci. Výsledek výzkumu může být subjektivně zabarvený, protože každý výzkumník má rozdílné předchozí zkušenosti nebo vychází z jiných osobních hodnot. Další nevýhodou, jak už jsem zmiňovala, je časová náročnost. V kvalitativním výzkumu je také složitější činit odhady nebo testovat teorie či hypotézy.

5.2.2 Polostrukturovaný rozhovor

Data pro výzkum jsem získávala pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky organizace. Tuto metodu jsem si zvolila proto, že dává více prostoru pro dotazování respondentů a hledání nových a ještě neobjevených významů oproti strukturovanému rozhovoru, ale zároveň mi umožňuje pracovat s body, o které se v průběhu rozhovorů můžu opřít.

Důležitá je samotná příprava na rozhovor. Výzkumník respondenta na začátku seznamuje s tím, proč s ním rozhovor provádí, sdělí mu okruh a účel práce, které se věnuje a v neposlední řadě také odhadovanou časovou náročnost. Dále ho informuje o místě, kde bude rozhovor probíhat a o způsobu, kterým bude data fixovat (Mišovič, 2019, s. 86).

Výzkumník si na začátku stanoví okruh otázek, na které se respondentů postupně ptá. Pořadí otázek se v průběhu rozhovorů může měnit, stejně tak je možné klást i doplňující otázky. Dále výzkumník od respondentů zjišťuje, jak danou věc chápou, jak jí rozumí, aby redukoval případná nedorozumění. Každý rozhovor má tedy své stanovené jádro, dané minimum oblastí a otázek, na které se výzkumník musí respondentů zeptat. Na jádro takto stanovených témat se vážou další doplňující oblasti a zjištění, ke kterým výzkumník společně s respondenty došel. Po analýze zjištěných dat může výzkumník sám posoudit, zda jsou tyto informace relevantní a pro výzkum důležité (Miovský, 2006, s. 159-160).

Rozhovory jsem s respondenty prováděla **online formou** přes platformu Zoom. I přesto jsem před každým rozhovorem věnovala část přípravě. Respondenty jsem seznámila s cílem mého výzkumu a s odhadovanou časovou náročností. Během rozhovorů jsem pořadí otázek měnila a přizpůsobovala. Stávalo se, že jsem po respondentovi chtěla více přiblížit a vysvětlit jeho odpověď, nebo jsem pokládala doplňující otázky.

5.2.3 Metoda výběru respondentů

Pro volbu respondentů jsem si zvolila **metodu záměrného výběru**. V rámci této metody účelově vyhledáváme respondenty se specifickými vlastnostmi, které jsou zároveň kritérii výběru. Kritériem může být nejen vlastnost respondenta, ale také jeho stav, například příslušnost k určité sociální skupině (Miovský, 2006, s. 135).

Konkrétněji jsem si zvolila prostý záměrný výběr, který definuje Miovský (2006, s. 136) jako „nejjednodušší variantu metody záměrného výběru, která spočívá v tom, že bez

uplatnění dalších specifických metod či strategií vybíráme mezi potenciálními účastníky výzkumu toho, kdo je pro účast ve výzkumu vhodný a současně s ním také souhlasí.“

Výběr respondentů pro můj výzkum byl poměrně jednoduchý. Výzkum je zaměřen na pracovníky organizace L'Arche Benediktus, tudíž kritériem byl právě tento pracovní poměr. Někteří pracovníci byli nemocní, nebo se výzkumu zúčastnit nemohli, tudíž se výzkumný soubor nakonec vytvořil přirozeně. Výhodou pro účelový výběr respondentů pro mě představovala dlouholetá spolupráce s organizací, a tudíž znalost jejích pracovníků.

Vzhledem ke komunitnímu typu zařízení a malému počtu zaměstnanců uvádím ve specifikaci respondentů (Tabulka 2) pouze pohlaví a počet let odpracovaných v sociálních službách, aby byla dodržena anonymita.

Tabulka 2: Výzkumný soubor (zdroj: vlastní)

Respondent	Pohlaví	Počet let v praxi
R1	muž	6 let: zahraniční L'Arche, 3 roky: L'Arche Benediktus
R2	žena	4,5 roku: L'Arche Benediktus
R3	žena	2 roky: K-centrum, 14 let: L'Arche Benediktus
R4	muž	20 let: L'Arche Benediktus
R5	žena	1 rok: L'Arche Benediktus

5.2.4 Fixace dat

Jak jsem již zmiňovala, polostrukturované rozhovory jsem s respondenty prováděla online formou přes platformu Zoom. Důvodem byla vzdálenost a nemoc (karanténa) některých pracovníků. Tento způsob se mi tedy jevil jako nejvhodnější. Černý (2018, s. 72) ale hovoří o tom, že se nejedná o běžný typ rozhovorů, protože online prostředí má jiný sociální a komunikační kontext. Je důležité si uvědomit, že online rozhovory s sebou nesou určité nevýhody, mezi které můžeme zařadit například špatné internetové připojení. Při jednom rozhovoru jsme měli několikaminutové přerušení z důvodu výpadku internetu, nakonec se nám ale podařilo připojit zpátky a rozhovor dokončit.

Pro fixaci dat jsem si zvolila **metodu audiozáznamu a videozáznamu**. Se souhlasem respondentů jsem tedy rozhovory nahrávala na mobilní telefon a zároveň na videozáznam v platformě Zoom. Pro kombinaci těchto dvou metod jsem se rozhodla z toho důvodu, že online rozhovory s sebou nesou nevýhody spojené s výpadkem internetu, proto také možné

ztráty záznamu. Miovský (2006, s. 198) také doporučuje tyto dvě metody kombinovat: „*Máme tak k dispozici zvukový záznam jak v kameře, tak v diktafonu a redukujeme riziko, že jedno ze zařízení bude mít poruchu nebo se bude v daném okamžiku nalézat v místě, kde nezaznamená v potřebné kvalitě daný zvuk.*“

Zvukový záznam je pro výzkumníka výhodný hned v několika ohledech. Zaznamenává vše, co se při rozhovoru událo a je tedy autentický a nestranný. Dále výzkumníkovi umožňuje zaměřit se na situace a oblasti, které audiozáznam nemůže obsáhnout. V průběhu si tedy může psát poznámky, pokud ho u výpovědi respondenta něco napadne či zaujme. Při rozhovorech by měl být mobilní telefon položený tak, aby respondenty nerušil v odpovědích, ale aby zároveň zaznamenával všechna data co nejkvalitněji. (Mioviský, 2006, s. 197-198).

Videozáznam je oproti zvukovému záznamu dokonalejší metodou fixace dat. Obraz nám umožňuje respondenta vidět, zaměřovat se na specifika a detaily. Oproti audiozáznamu je ale náročnější na samotné provádění (např. kamerové umístění) (Mioviský, 2006, s. 198).

Získaná data ze záznamů jsem prostřednictvím **transkripce** přepisovala do Microsoft Word. Transkripce je sice časově náročná, protože usilujeme o objektivitu a doslovný přepis všeho důležitého, co respondent řekl, ale zároveň si při ní můžeme podtrhávat důležité části výpovědí. (Hendl, 2016, s. 212).

Data jsem nejdříve zaznamenávala pomocí doslovné transkripce. Při přepisu dat ale nikdy nelze zaznamenávat úplně vše, proto jsem přecházela k **primární redukci dat**. Výzkumník může v této fázi z doslovného přepisu vynechávat pomlky nebo slova, která spíše narušují plynulost textu (Mioviský, 2006, s. 209-210).

Respondenti jmenovali při rozhovorech klienty či další pracovníky. Jména jsem z důvodu dodržení anonymity a respektu k soukromí klientů změnila na jiná.

5.2.5 Analýza dat

Pro analýzu dat jsem využila **kódování**. „*Kódováním se rozumí rozkrytí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci*“ (Hendl, 2016, s. 251). Začala jsem otevřeným kódováním a postupně jsem přecházela k axiálnímu kódování.

Otevřené kódování nám pomáhá odkrývat témata, která se vztahují k jednotlivým výzkumným otázkám, načtené literatuře nebo pojmům, které respondenti v rozhovorech používali. Tématům potom určujeme obecnější nadřazené kategorie tím, že jim

přiřazujeme kódy či označení (Hendl, 2016, s. 251). Tato fáze se nazývá kategorizace. Jednotlivé kategorie označujeme různými názvy. Můžeme zvolit slova, která byla přímo řečena respondenty, nebo využíváme vlastní, uměle vytvořené pojmy.

Mezi kategoriemi jsem hledala spojitosti, a tak jsem přecházela k **axiálnímu kódování**. „*Axiální kódování je souborem postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány prostřednictvím vytvářených spojení (vazeb) mezi kategoriemi*“ (Miovský, 2006, s. 229). Během axiálního kódování tedy výzkumník hledá souvislosti mezi jednotlivými kategoriemi. Nejde však jen o hledání souvislostí, ale také o nalézání nových významů či opuštění určitých témat (Hendl, 2016, s. 254).

Při kódování mi pomáhalo **barvení a podtrhávání**, které přispělo k větší orientaci v textu a snadnějšímu přiřazování kódů do obecnějších kategorií. Příklad kódování uvádím v příloze č. 2.

5.2.6 Možné limity výzkumu

Možným limitem výzkumu může být fakt, že se s respondenty osobně znám, tudíž může docházet k určitému předporozumění. Ke zkreslení výzkumu může docházet také na základě méj vlastní zkušenosti s řízením dobrovolnictví v organizaci. Tím, že jsem si dobrovolnictvím v L'Arche Benediktus sama prošla, může během rozhovorů docházet ke kladení již subjektivně položených otázek. Bariérou může být i to, že se jedná o můj první výzkum v rámci kvalifikační práce, proto si v některých částech kódování a interpretování dat nejsem jistá.

5.3 Výsledky výzkumu

V této kapitole představím výsledky, ke kterým jsem díky kódování došla. Výsledky zařazuji do oblastí mých čtyř výzkumných otázek, ke kterým jsem hledala příbuzná témata a poté i kategorie.

5.3.1 Zkušenosti s dobrovolnictvím

Tuzemští a zahraniční dobrovolníci

Respondenti rozlišují mezi dobrovolníky z ČR a dobrovolníky ze zahraničí. Vytvořila jsem tedy **2 kategorie**: zkušenosti s tuzemskými dobrovolníky a zkušenosti se zahraničními dobrovolníky.

R2: „*Pak ty zahraniční dobrovolníci, jako skauti, nebo někdo tady byl z nějaké organizace. Byl tady pro všechno, což bylo úplně skvělé, protože byl jako dobrovolník otevřený tomu, co se tady děje...jak v té údržbě, když se dělalo třeba dřevo, plus na ty klienty byli skvělí.*“ R4 přináší svoji konkrétní zkušenost s dobrovolníky z Francie: „*Byli tady jednou dobrovolníci z Francie, tak tam jsme říkali nějaký zážitky nebo tak...tak jsem vyprávěl, jak jsem se k té práci dostal a vidíš, jak to ty dobrovolníky dojmá. Ty lidi vždycky odchází, že děkují a říkají, že změní svůj život.*“

R3 vyzdvihuje u českých dobrovolníků hlavně **kontinuitu**: „*Potom jsem zapoměla na ty dobrovolníky obyčejný, český, co si nějak hledáme. Jezdí třeba na víkendovky, workcamps a takové akce. Že sice nepostaví dům, ale udělají spoustu práce...je to taková kontinuita s nima, že se můžeme spolehnout, že zase přijedou a už s nima vytvoříme nějaký vztahy...*“

R5 srovnává tuzemské a zahraniční dobrovolníky: „*Vzpomínám si na francouzské dobrovolníky a musím říct, že když to porovná s českýma, tak ti zahraniční jsou takoví flexibilnější a pružnější...*“

Oblasti dobrovolnictví

Ve výzkumu zkoumám zapojení dobrovolníků do práce s klienty. Sami respondenti pojmenovávají oblasti, do kterých se dobrovolníci mohou zapojit. Na základě jejich výpovědí jsem vytvořila **4 podkategorie**: manuální dobrovolnictví, dobrovolnictví při jednorázových akcích, dobrovolnictví v PR rovině a dobrovolnictví při práci s klienty.

Za manuální dobrovolnictví označuje R2 **workcamps**: „*Mohou dopomáhat jak manuálně, jako workcamps, co se pracuje venku, dělala se roubenka, dělalo se dřevo, brousily se okna...*“ Respondentka ale zdůrazňuje, že i „*tam je fajn, jak je to propojené s těmi klienty.*“

Mezi jednorázové akce zařazuje R1 **poutě**: „*Ale co mě napadá teďka, tak jsou zkušenosti ohledně poutě. Máme dobrovolníky, co pomáhají s přípravou poutě, během ní i po ní, tak tady je to super ta atmosféra, co se vytvoří mezi pracovníkama,*

*dobrovolníkama a klientama...“ R2 zmiňuje také **tábory** jako jednorázové akce: „Pak to jsou hezké vzpomínky na tábory...“*

R3 mluví o dobrovolnictví v PR rovině: „Kdo třeba není na fyzickou práci, tak nám někdo **foť**, nebo dělá **webové stránky**...nebo nám někdo dělá **kalendář**...“

Všechny výše zmíněné činnosti doprovází **spolupráce a komunikace mezi dobrovolníky a klienty**. R5: „Ale jinak vážně převažuje ta samotná práce s klienty, vaření, slavení, společné uklízení, zpívání...takže takové každodennosti.“

Do organizace jezdí jak dobrovolníci tuzemští, tak také dobrovolníci zahraniční. Činností, do kterých se dobrovolníci mohou zapojit je více, proto se tam může najít každý. **Všechny činnosti ale doprovází samotná práce s klienty, což je klíčové.**

5.3.2 Přínosy dobrovolnictví

Respondenti ve svých výpovědích pojmenovávají oblasti přínosů, které jsem v rámci kódování rozdělila do **2 kategorií**: vzájemný vztah a praktické obohacení.

Vzájemný vztah

Respondenti uvádí, že vzájemný vztah, který si mezi sebou dobrovolníci, pracovníci a klienti budují s sebou nese určité přínosy pro všechny strany. Vytvořila jsem proto **3 podkategorie**: přínosy pro klienty, organizaci a dobrovolníky.

Přínosy pro klienty

Respondenti mluví o **vztahu dobrovolníka a klienta jako o obohacení**. R1: „Já si vybavuju Ondru, jak pracuje s dobrovolníkem. Ondra, kterej vůbec nemluví...a společně byli schopní fungovat, dřevo štípali a bylo to super, jak si byli schopný rozumět na té lidský úrovni navzdory té jazykový bariéře.“ Respondent hovoří i o důležitosti navazování vztahů: „Pro klienty specificky je to dobrý, že přijedou lidi z venku, někdo nověj a oni jsou takoví, že rádi navazují ty vztahy a pro ně je ten prospěch na týhleť rovině.“ R4: „Klienti jsou rádi, pro ně je to taky obohacující, protože se taky rádi předvádějí, mají rádi každý kontakt.“

Respondenti zmiňují, že velkou výhodou pro klienty je **nový vítr**, který dobrovolníci do organizace přináší. R2: „Prostě přijde někdo, kdo nemá zajaté to, co máme zajaté my, přichází s novým nápadem a tak.“ R5: „Klienti jsou rádi, když tam přijde někdo jiný, kdo

tam přinese nové a svěží podněty a nápady.“ R3: „...i třeba jak jsou mladý, tak jsou nadšený, tak dělají různé blbosti, zpívají, tancují a vezmou mezi sebe ty klienty.“

R5 k tomu ještě dodává, že díky vztahům s dobrovolníky „klienti vychází ze své komfortní zóny, že se dokáží více **socializovat** a dokáží i více **spolupracovat** s námi a jde vidět, že potom nemají problém se potkat s někým cizím.“ Obdobně to popisuje i R2: „Klient se na dobrovolníkovi učí vycházet s novými lidmi, že prostě jsou to takové nové situace, ještě když je to někdo ze zahraničí, tak se ten klient učí dorozumět jinak, jiným způsobem...rukama, nohama a jde to.“

Přínosy pro organizaci

R4 označuje **vztah s dobrovolníky jako obohacení** pro organizaci: „A pro nás je to to samý, pro nás je to radost to setkání, že víme, že máme co dát, že jde vidět, že se tady něco děje.“ R2 k tomu dodává: „...takže to jsou lidi, co přijdou a fakt tě jako obohatí...“ „Pak máš takovou síť lidí, kteří tě podporují v různých věcech...“

R2 říká, že výhodou je také to, „že **šíří povědomí o nás**, takže to je taky fajn...že je tam takové hezké navázání a i když nezůstanou jako dobrovolníci, tak zůstanou tím podporovatelem...“ Zároveň R5 vyzdvihuje, že dobrovolník „může být i **supervizor pro ostatní**, že nám může dát reflexi k tomu, co v organizaci vidí.“

Podle R2 mohou i pracovníci s dobrovolníky tvořit hezké **vztahy** a v tom nacházet obohacení „...tak tvoří hezké vztahy...že to není že tam je jeden asistent a čtyři klienti a jste tam sami, ale že to může být...jako lidsky si sednete, tak to může být i jako dobré.“ R3 dodává, že tento vztah se může rozvinout i v něco většího: „A už i ti klienti si na ně tak zvyknou a můžou s nimi vytvořit vztahy a můžeme s nimi budovat společenství.“

Pracovníci se díky vztahům s dobrovolníky mohou **zlepšovat i v komunikaci**: „My jako pracovníci se musíme naučit komunikovat s různými lidmi, jsou tam introverti, extroverti“ (R5).

Přínosy pro dobrovolníky

Dobrovolníka obohacuje samotný **vztah s člověkem s mentálním postižením**: „A fakt každého zvou do toho vztahu...ten člověk to tam s nimi prožívá, takže myslím, že to je to stěžejní obohacení...ten vzájemnej vztah“ (R2).

Člověk s mentálním postižením toho může dobrovolníka **mnoho naučit**. R2: „...klient ho učí žít teď a tady, být přítomen v tom, co se teď děje.“ „Pak se dobrovolník učí milovat člověka s nedokonalostmi...že tam jsou nějaké deficity, nějaké limity, které jsou zjevné, že

člověk bez mentálního postižení je ukryje, nebo to na tebe zahraje, že je v cajku a je to jednodušší ho milovat, protože se před tebou trošinku přetváří, ale člověk s tím mentálním postižením...tam není žádná přetvářka. Ty vidíš ty jeho plusy, ty jeho minusy...a ty se to všechno učíš mít rád“ (R2). „Trénuje tě to v trpělivosti, v komunikaci, v nějaké kreativitě, pořád vymýšlet nové a nové řešení...“ (R2). R5 zaměřuje pozornost na zahraniční dobrovolníky: „...i ti zahraniční se naučili třeba nějaká základní slovíčka, takže je to i motivovalo se naučit něco nového.“

Dobrovolník si podle respondentů **odnáší tuto zkušenost do svých dalších vztahů**. R1: „Ten člověk si odsud odnáší úplnou změnu celkového pohledu na svět lidí s mentálním postižením a ten nový pohled potom odnáší do svého místa, do své komunity, mezi svoji rodinu a kamarády, takže se šíří to povědomí o tom, jaký ten svět lidí s postižením je.“ R2: „Fakt tě to trénuje v různých věcech. Též se učíš v tom vztahu, v komunitě a přenášet to, co se naučíš s těmi lidmi s mentálním postižením...přenášet to dál k lidem bez mentálního postižení.“

Praktické obohacení

Respondenti uváděli oblasti, ve kterých může být dobrovolnická činnost praktickým obohacením pro organizaci a dobrovolníky.

R1 hovoří o **finančním přínosu**: „No tak udělá se obrovský množství práce, která by se normálně musela zaplatit nějaký firmě.“ R5 dodává, že „je to výhodné pro tu organizaci, protože neutrací peníze za normální pracovníky a mají tam lidi na ty aktivity, které by museli zaplatit svými zaměstnanci.“

R1 mluví i o **manuálním prospěchu** pro organizaci: „...že se odvede obrovský množství fyzický práce, když se sejde parta deseti lidí, tak se udělá hodně práce, něco se rozkope.“ R3 dále dodává, že i při manuálních činnostech na to dobrovolníci nejsou sami: „...s těma dobrovolníkama pracujeme společně, nenecháváme je v tom samotný a oni do toho postupně vrůstají.“

Z některých dobrovolníků se mohou stávat i stálí pracovníci, a přispívat tak **personálnímu zajištění služby**: „Pak jsou to hezké vzpomínky na tábory, kde vlastně ty praktikantky z Caritas pak s námi jely na tábor, tak jsme získali taky nějaké pracovníky. Že byly nejdříve dobrovolníky, a potom se staly pracovníky“ (R2).

Dobrovolník může být pro pracovníka také **dopomocí** při běžných činnostech s klienty, jak uvádí například R1: „Stává se, že je na to asistent sám, takže přítomnost schopného dobrovolníka je obrovské bonus. Může se více věnovat klientům, má na ně

potom víc času.“ R2 k tomu dodává, že „někdy ty úkoly a to, co se děje, můžeš delegovat a ta zátěž se potom rozdělí, že to není jen na ty lidi tady...“

Díky této zkušenosti mohou dobrovolníci **zjišťovat, do kterého oboru se hodí**. R5: „Na tom dobrovolnictví se mi líbí, že i jako člověk, když se do něčeho pustí, získává různé zkušenosti a může i zjišťovat, do jakého oboru se hodí.“ K tomuto tvrzení se přiklání i R3: „Často je to fakt dojemný, že pláčou, že jim to změnilo život, a co si odváží...nebo začnou studovat něco sociálního...“

Dobrovolníky může zkušenost s dobrovolnictvím v L'Arche Benediktus **motivovat i k nějaké životní změně**: „Že říkají, že ráno jdem do práce v devět a přijdem v devět, ale co z toho máme, ale vy tady máte společnej oběd a společně se nasmějete a děláte smysluplnou práci, takže často **přemýšlí, že tu práci změni**“ (R3). „Oni se fakt strašně změni, že odjíždí jako úplně jiný lidi“ (R4). „Oni uvidí, že se nemusí žít jen tak, aby se to přežilo, ale že se to dá prožít“ (R4).

Respondenti uvádí, že prospěšný je vzájemný vztah, který přináší výhody jak pro dobrovolníky, tak také pro klienty a celou organizaci. R1 například zmiňuje: „No zkušenost s dobrovolnictvím je kompletně pozitivní, myslím, že jak pro dobrovolníky, tak pro organizaci, i pro mě osobně.“ Dále spatřují výhodu i v praktickém obohacení, které dobrovolnictví přináší pro organizaci, ale také pro samotné dobrovolníky.

Nový vítr, se kterým dobrovolníci do organizace přicházejí, může být pro klienty motivací k vystoupení z denních stereotypů. Zároveň se díky dobrovolníkům více socializují a je pro ně potom jednodušší navazovat nové vztahy s lidmi. Dobrovolníci se toho díky klientům mnoho učí a tyto poznatky přenáší do svých dalších vztahů. Dále je zkušenost práce s lidmi s mentálním postižením podle respondentů může motivovat k nějaké životní změně (zaměstnání, studia). Organizaci přináší dobrovolnictví finanční a manuální přínos. Dobrovolníci šíří i povědomí o organizaci a přispívají tak k propagaci služby. Pro pracovníky je důležitá pomoc dobrovolníků při každodenních činnostech s klienty. Z některých dobrovolníků se na základě dlouhodobější zkušenosti mohou stávat i stálí pracovníci organizace a přispívat personálnímu zajištění služby.

5.3.3 Výzvy v dobrovolnictví

Respondenti hovoří o určitých limitech a výzvách, které s sebou dobrovolnictví v L'Arche Benediktus nese. Díky kódování jsem vytvořila **4 kategorie**: výzvy na straně organizace, klienta, dobrovolníka a společnosti a státu.

Výzvy na straně organizace

R1 říká, že **by se dobrovolnictví mělo více věnovat**: „*Já se tomu asi tolik nevěnuju, věnuju se některým věcem málo, takže ty lokální dobrovolníci úplně nejsou, nebo jich je málo.*“ Problém v **nedostatku stálých a pravidelně docházejících dobrovolníků** spatřuje i R2: „*...asi nám chybí někdo, o kom bychom věděli, že přijde každou středu.*“ R5 dodává, „*...že jdeme více za těma zahraničníma dobrovolníkama...že třeba naše okolí ani neví, co to Benediktus je.*“ Respondenti nedokázali přímo zdůvodnit, proč se jim nedaří sehnat stálé, lokální dobrovolníky. „*Já myslím, že koordinátor dobrovolníků to má dost dobře podchycené a popsané. Jako přemýšlím, v čem je ta chyba, že ti dobrovolníci se tady jako nehrnou*“ (R2). R3 vidí ten problém především v omezených časových možnostech studentů: „*...oni třeba nemají čas, tak můžou přijet jen v létě, jen o prázdninách.*“ Problémem je podle nich také **covid-19**: „*Jsmo je ztratili, jak jsme chodili do těch škol pravidelně, tak se to tím taky dost narušilo*“ (R3). „*Jako jsme v kontaktu s dobrovolnickým centrem Fokus Vysočina, ale těž to nejde. Snad to bylo jen covidem a snad se to rozjede potom*“ (R2).

Další oblastí, ve které by se organizace mohla zlepšit, je **PR a prezentace**. „*...je problém třeba v tom, že tam se dělají přednášky se studenty na třeba středních školách...jako mělo by se to dělat i lepší formou a trošku se to znovodobit*“ (R5).

Limitem může být podle R3 i **lokální organizace**: „*Taky další limit, že jsme trošku dál od těch velkých měst, ale snažíme se je třeba vozit na vlak, nebo aby si o víkendu mohli dojet do Prahy...*“

R3 pojmenovává i **náročné situace ve vztahu dobrovolníka a klienta**, které musela organizace řešit: „*...už vícekrát se stalo, že ti klienti se zamilovali do těch dobrovolníků. To jsme teda museli řešit, protože to potom byly fakt scény od těch klientů a pro ty dobrovolníky to bylo fakt nepříjemný.*“

Výzvy na straně klienta

Respondenti mluví o limitu **soukromí a intimity klienta**. R1: „Asi určitě ten první limit je ten, co ten klient svolí, že tam je nějaké soukromí a intimita klienta v tom chráněném bydlení, kde samozřejmě se snažíme všichni zaměstnanci respektovat jejich soukromí a osobní prostor, a potom už je to jen na tom klientovi, jestli třeba svolí, jestli bude třeba chtít pomoci se sprchováním.“ O hranicích klienta hovoří i R2: „...tak normálně jako bude pomáhat tomu asistentovi v tom, co ten klient potřebuje a co ten klient taky dovolí.“

Výzvou pro člověka s mentálním postižením může být **jazyková bariéra**, kterou ale respondenti **neshledávají jako limit**. „To se mi strašně líbilo, že ti zahraniční s nimi komunikovali neverbálně a taky s některými asistenty. Nebyl tam problém. To se mi strašně líbilo, nakonec i ti zahraniční dobrovolníci zjistili, co klienti chtějí“ (R5). „A že to jako dokážou navzdory té jazykové bariéře a tomu mentálnímu postižení a možná i díky němu, že ten vztah dokáží navázat“ (R1). R5 se k tomu také přidává: „Těm klientům to jde třeba líp, než lidem, kteří mají třeba vyšší intelekt, ale mají třeba strach mluvit. Oni se vždycky rukama a nohama domluvěj.“

Výzvy na straně dobrovolníka

Mezi jednu z výzev zařazují respondenti **otevřenost dobrovolníka**. R1: „Když ten dobrovolník je otevřenější vůči světu lidí s postižením, tak ti klienti jsou s ním schopní komunikovat na úplně lidský úrovni.“ R2: „Jako určitě ta otevřenost toho, že bude otevřenější pro lidi s mentálním postižením, že bude s nima vcházet do kontaktu, nebude se jich bát...“ R4: „A s těma dobrovolníkama...když jsem otevřenější, tak můžeš taky poznávat nový svět. I teď jsem občas překvapený, co lidi s mentálním postižením vymyslí...“

R3 se věnuje i bariéře spočívající v **chybění předchozí zkušenosti** s lidmi s mentálním postižením: „U nás je to specifický tým, že musí být otevřený k té práci s lidmi s mentálním postižením a když se s nimi nikdy nesetkal, tak to může být nějakou překážkou.“ Tento limit spatřuje v této oblasti i R5: „Pokud dobrovolník začne pracovat s mentálně postiženými lidmi, tak často neví, ještě pokud nikdy nepracoval v žádné sociální oblasti.“

Další výzvou pro dobrovolníky je samotná **komunikace** s lidmi s mentálním postižením. R4: „Musí si najít způsob, jak s nimi komunikovat, a to není vůbec jednoduchý. Já jsem to třeba doteď nějak nenašel.“ „Je to výzva pro ty lidi, protože klienti komunikují se všema a pořád a někdy až moc, takže jim dávají ty příležitosti“ (R4). R5 uvádí konkrétní

příklad neporozumění: „Jedna klientka třeba vydává zvuky, opakuje stále věci dokola a ti dobrovolníci nechápou, co po nich chce. A teď jsou z toho zmatení...“

Tím, že dobrovolníci v organizaci pracují také manuálně, mohou být **fyzicky unavení**. O tom hovoří R3: „Jednou třeba holky z Bělehradu nechtěly pracovat, že už budou jen v kuchyni...takže ty fyzický limity.“

R3 dále zmiňuje, že jednou zažili i **konflikt mezi dvěma národy**: „Byla tam jedna Ukrajinka a jedna Ruska...a zrovna byl ten první konflikt v tom Rusku na tom Krymu a ta Ukrajinka jí to dávala strašně sežrat, a to tam vlastně vůbec nepatří.“

Výzvy na straně společnosti a státu

R3 pojmenovává, že **současná doba** s sebou také přináší bariéry: „A taky je to jiná doba, že předtím jsme měli frontu na zaměstnance a teď je to ojedinelý a stejně i s těma dobrovolníkama. Tak je to možná i takovej celospolečenskej trend.“

R2 se zmiňuje o tom, že určitou roli v tom může hrát i **mentalita lidí ve společnosti**: „Nevím, jestli je to mentalitou těch lidí, co nechtějí darovat ten čas. Nebo mentalitou toho, že hledají zaměstnání více než určitou formu dobrovolnictví.“

Určitou roli v tom může podle R1 hrát i **nízká atraktivita ČR**: „Dobrovolníci chtějí jet do Anglie se naučit jazyk, nebo do Španělska, protože je tam teplo. Tady to není lákavý pro spoustu lidí.“

Problémem u zahraničních dobrovolníků je také **prodleva v získávání víz**: „A pak nemožnost získat víza, hrozný prodlevy v získávání víz občanů nebo dobrovolníků mimo EU. To je zas způsobený tím covidem“ (R1).

Posledním limitem, o kterém mluví R1 je **legislativa**: „...legislativa, která neumožňuje tomu dobrovolníkovi nahrazovat funkci zaměstnance se sociálním vzděláním. To je ta druhá komplikace, dobrovolník nesmí podávat léky, nepíše zápisy ze služeb a tak.“

Každá strana se v dobrovolnictví potýká s určitými výzvami či limity. Na straně organizace je to nedostatečný počet pravidelně docházejících dobrovolníků, na straně klientů jsou to hranice jejich soukromí a intimity, na straně dobrovolníka je to ochota být otevřený, absence předchozí zkušenosti nebo hledání fungující komunikace s lidmi s mentálním postižením. V oblasti dobrovolnictví se mohou negativně odrážet i celospolečenské trendy nebo legislativní a covidové bariéry.

5.3.4 Inspirace pro jiné sociální služby

Na základě kódů od respondentů jsem tuto oblast rozdělila na **2 kategorie**: inspirace v profesionalitě a inspirace v lidskosti.

Inspirace v profesionalitě

Respondenti vyzdvihují, že by mohli být inspirací pro jiné sociální služby v oblasti **vybírání dobrovolníků**. R2: „*My to máme ošetřené tak, že Honza ty rozhovory s dobrovolníky fakt dělá. Snažíme se to ošetřit a dozvědět se co nejvíce o tom člověku a vědět, do čeho se jde. Vždycky tam řešíme, aby to bylo takové vyvážené. My s dobrovolníky mluvíme, aby to bylo ošetřené, podepisují se smlouvy...*“

Zároveň si jako organizace uvědomují, že **někdy je nutné dobrovolníky i odmítnout**: „*Jednu dobrovolnici musíme odmítat, protože vidíme, že lidsky je úplně mimo a spíš ona by byla tím klientem, než tím, který by tomu asistentovi pomohl*“ (R2). I v této odvaze mohou být inspirací pro jiné sociální služby.

V oblasti managementu dobrovolnictví dbají podle R3 také na **přípravu dobrovolníků**: „*My se s nima vždycky snažíme pracovat, takže na začátku tam máme takový setkání...co děláme, jak pracujeme, jak komunikovat s klientama, představíme se, kdo komunikuje verbálně a neverbálně, co má kdo rád a opatrně jim dáváme nějakou práci.*“ Na konci svoji **činnost s dobrovolníky i evaluují**: „*Na konci máme vždycky takovou zpětnou vazbu, takže takový kolečko, jaký měli očekávání...*“ (R3). Nezapomínají ani na **oceňování dobrovolníků**: „*A děláme taky takovou akci, že jim něco zahrajem s Benebendem, což je pro ně taky odměnou.*“ (R4).

R5 uvádí jako stěžejní inspiraci pro jiné služby **organizovanost a společnou komunikaci**: „*Já myslím, že velkou výhodou je ta organizace na začátku, že se dokáží domluvit co, kdy a jak...dokážeme se společně domluvit, není problém, když se něco zkaží.*“

Další oblastí, která se jim daří a ve které mohou být inspirací, je **získávání finančních prostředků**. R1: „*To je super, že se to takto daří a že budeme mít peníze na to další období...pro spoustu lidí to může být lákavý ten projekt, aby přijeli.*“

Inspirace v lidskosti

Více respondentů hovoří o inspiraci vycházející ze vzájemných **vztahů**. R1: „*Když vycházíme z Archy, tak my máme ten důraz na pojmenovávání vztahů...mezilidských, což jde trošku proti tomu, co je jako doporučovaný v rámci sociálních služeb, to máme trošku*

naopak. Tak znova tam dochází v tom dobrovolnictví k navazování dobrých vztahů i s těma dobrovolníkama, takový to dlouhodobý přátelství, který třeba jinde úplně není, nebo jsem to nezažil jako tady.“

R2 také poukazuje na důležitost vztahů, specifiky **vztahů v komunitě**. „...tak to je fakt ta komunita. To, že jsme malá organizace a že se tam díváme i na jiné věci než rychle, rychle udělat všechny úkony a papíry. Že máme ten čas na ty vztahy a na to jiné, čím žijeme. A je to o tom komunitním, že máš prostě jako čas, že každý tu má svoje místo, každý má svoji zodpovědnost...máme tady čas oslavit každého narození, máme čas se každé ráno sejít...“

R4 spatřuje inspiraci hlavně v **bezprostřednosti**: „Aby se ostatní naučili být pravdiví, bezprostřední a upřímní. Já si na tom zakládám, že to tak máme. Je to důležitý, aby to tak zůstalo, abychom nesklouzli do té lajny, že to děláš tisíc let a už jsi z toho unavená.“

Inspirací je taky to, že **dobrovolník má v organizaci své místo**: „...má i ten prostor do toho chráněného bydlení mluvit“ (R5). R2 zmiňuje i **otevřenost pracovníků k dobrovolníkům**: „I ti asistenti jsou k novým lidem fakt otevření, že to tak vnímají jako velké pozitivum, když tam někdo přichází a snaží se ho zapojit...prostě tady má své místo, svůj hlas.“

Jiné sociální služby se v oblasti dobrovolnictví mohou inspirovat jak v profesionalitě, tak také v lidskosti: „Já mám takovej pocit té vyváženosti té profesionality a lidskosti, která tady je a na to hodně dbáme. Že nemůže být jedno bez druhého. Že to musí fungovat takto spolu a to myslím, že to je jako ta inspirace pro ostatní...že to jde dělat jinak“ (R2).

5.4 Diskuze

Ve výzkumu jsem s ohledem na cíl práce reflektovala čtyři oblasti: předchozí zkušenosti s dobrovolnictvím, prospěch dobrovolnictví, jeho limity a také možné inspirace. Z výsledků vyplývá, že respondenti vnímají zapojení dobrovolníků do práce s klienty pozitivně. Nejčastěji ve svých výpovědích uváděli, že obohacením je právě vzájemný vztah, který si mezi sebou dobrovolník, organizace a člověk s mentálním postižením tvoří. **Téma vztahu proto přináším do diskuze.**

Nový vítr a nápady, se kterými dobrovolníci do organizace přichází, mohou klienty motivovat, aby zkusili něco nového. Každý den se vídají se stálými pracovníky a už vědí, co od nich čekat, proto je dobrovolníci mohou obohatit v tom, co ještě neznají. Budování vztahu s dobrovolníkem jim může dodat odvalu k navazování dalších vztahů. Díky vztahu

s dobrovolníky se tedy lidé s mentálním postižením socializují a učí žít v majoritní společnosti.

Člověk s mentálním postižením také zve dobrovolníka do vztahu. Trénuje ho v kreativité, v komunikaci a učí ho mít rád nedostatky a nedokonalosti. Zkušenosti z tohoto vztahu si dobrovolník odnáší do svých dalších vztahů. Lidé s mentálním postižením ho učí žít teď a tady a jak uvádí v kapitole 4.3 Tošner a Sozanská (2006, s. 35), dobrovolník by měl být spolehlivým pracovníkem, ale zároveň by neměl ztratit spontaneitu a neformálnost, k čemuž ho lidé s mentálním postižením vedou. Tato zkušenost může v dobrovolníkovi probudit i touhu po změně stávajícího zaměstnání nebo touhu po studiu sociálního oboru.

I organizace si s dobrovolníky vytváří dle respondentů hezké vztahy, které jsou pro ni obohacující ve více rovinách. Dobrovolníci mohou svými podněty přispět k dalšímu vývoji sociální služby tím, že jako externí hodnotitelé posoudí, v čem by se organizace mohla zlepšit. Díky dobrovolnické práci si pracovníci mohou povinnosti v týmu lépe časově rozložit, tudíž jsou pro ně dobrovolníci velkou dopomocí i v každodenních činnostech s klienty.

Z výpovědí respondentů vidíme, že **dobrovolníci, lidé s mentálním postižením a pracovníci organizace se mohou obohatit ve vzájemném vztahu a díky tomu společně růst a učit se**. V kapitole 3 jsem uváděla, že Jean Vanier „*dokázal, že chudoba těch nejslabších a zraněných jejich intelektuálním postižením umožňuje silným, moudrým, nezávislým a krásným, čelit vlastní chudobě*“ (Szemplińska, 2011, s. 311). Lidé s mentálním postižením mohou tedy ostatní vést k tomu, aby se v každodenním shonu zastavili a zamysleli se nad tím, kam ve svém životě směřují.

Když se v sociálních službách řekne slovo vztah, může nás to **vést k něčemu neprofesionálnímu**. V tomto kontextu to ale respondenti vnímají rozdílně. „*Ale i ty vztahy, že jde vidět, že ty klienty máme rádi, že nejsme nad nima nadřazený. Takže je to inspirativní na více úrovních...asi je důležitý, aby tam byl ten vztah, aby to nebylo, že těm klientům vykonávají nějakou službu a milost no*“ (R3).

Respondenti uváděli, že důležitá je právě **provázanost profesionality s lidskostí**, která je může podpořit v dalším vývoji v rámci organizace. Jistou profesionalitu ve vztahu k dobrovolnictví můžeme spatřovat v tom, že jako organizace dokážou odmítnout dobrovolníka, který na to není nastavený. „*To musíš fakt pečlivě vybírat, aby to byl člověk, kterej to tady nenaruší. Též jsme odmítali ty, kteří na to nebyli*“ (R2). Jak uvádím v kapitole 4.5, odvaha říct dobrovolníkovi NE ukazuje na profesionalitu koordinátora,

potażmo celé organizace (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81). Respondenti mluvili ve svých výpovědích i o managementu dobrovolnictví, v rámci kterého usilují o profesionální výběr, vedení, koordinování a oceňování dobrovolníků. V kapitole 3.3 uvádím, že „v komunitě jsou všichni povoláni k tomu, aby spolupracovali, a spolupracují proto, že se mají vzájemně rádi a cítí, že chtějí kráčet stejným směrem. Každý má svůj dar, který se snaží rozvíjet, každý má svoji práci. Komunita vyžaduje přesnou organizaci a disciplínu. Platí to pro společný život, kde je třeba vařit, ...“ (L'Arche Benediktus, O nás-Poslání, cíle, filosofie [online]). Z tohoto vyjádření a výpovědí respondentů vyplývá důraz, který je kladen na budování a pojmenovávání vzájemných vztahů, na komunitní způsob života a opravdovost v kombinaci s profesionálním přístupem, organizací a pravidly, které je potřeba v sociálních službách nastavovat. Důležitost provázanosti profesionality a lidskosti vyzdvihuje v časopisu Sociální práce/Sociálna práca i Mazurová (2021 [online]), která říká, že „pokud se spojí lidskost a profesionalita, je to základní předpoklad pro profesionalizaci v sociální práci. Sociální práce prošla a bez pochyby bude i nadále procházet řadou změn, protože jak se říká: Pořád je co zlepšovat!“

Výzkum odhalil i oblasti, na kterých bude organizace muset v budoucnu zapracovat. I přesto se domnívám, že může být L'Arche Benediktus příkladem dobré praxe a inspirací pro jiné sociální služby a dobrovolníky právě ve zmíněné provázanosti profesionality a lidského přístupu. **To, že organizace klade důraz na obě tyto části a uvědomuje si, že jedno bez druhého nemůže v sociálních službách být, považuji za klíčovou inspiraci.** Zároveň může být tato práce pro organizaci zpětnou vazbou a přispět k dalšímu vývoji a zlepšení v oblasti dobrovolnictví.

Závěr

Bakalářská práce měla za cíl zjistit, jak vnímají pracovníci organizace L'Arche Benediktus zapojení dobrovolníků do práce s klienty. S dobrovolnictvím v tomto zařízení mám předchozí zkušenosti, proto jsem se rozhodla zpracovat tohle téma v rámci mé závěrečné práce. Činnosti, vztahy a zážitky jsem mohla reflektovat pohledem dobrovolníka, ale zajímalo mě, jak je to vnímáno očima pracovníků organizace. Dále jsem chtěla na základě mé rešerše kvalifikačních prací poukázat na to, že se většina z nich věnuje vnímání dobrovolnictví ze strany dobrovolníků. Tohle zjištění bylo pro mě podnětem, proč zaměřit výzkum na pracovníky organizace, kteří obohatili mou práci svými pohledy.

Práce je rozdělena na část teoretickou a část empirickou. V teoretické části jsem se věnovala problematice mentálního postižení, otázce sociální práce s touto cílovou skupinou, komunitám L'Arche a v neposlední řadě tématu dobrovolnictví. Ve výzkumné části jsem docházela k výsledkům pomocí kvalitativního výzkumu, konkrétně díky metodě polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky, kteří byli mými respondenty. Získaným datům jsem přisuzovala kódy, které jsem poté zařazovala do obecnějších kategorií patřících pod čtyři výzkumné otázky stanovené na začátku výzkumu.

Z výzkumu práce vyplývá, že respondenti vnímají zapojení dobrovolníků do práce s klienty pozitivně. Ve výpovědích uváděli, že stěžejním obohacením spolupráce dobrovolníka a klienta je **vzájemný vztah**. Vztah dobrovolníka s člověkem s mentálním postižením jej dle respondentů trénuje do dalších vztahů. Zároveň ho zkušenost dobrovolnické práce v L'Arche Benediktus může motivovat ke změně zaměstnání či studia. Člověku s mentálním postižením tento vztah přináší nové podněty k vystoupení z každodenních stereotypů a k odvaze v navazování dalších vztahů. Výzkum ukázal, že pracovníci vnímají zapojení dobrovolníků pozitivně i z toho důvodu, že si díky němu mohou práci v týmu lépe časově rozložit. Zároveň si i oni sami vytváří s dobrovolníky hezké vztahy, které je obohacují. Zapojení dobrovolníků do práce s klienty je tedy prospěšné pro dobrovolníky, klienty i samotnou organizaci a výsledky ukazují, že je důležité. Respondenti poukazovali i na zásadní roli komunity, která umožňuje tyto vztahy budovat a díky které se mohou dobrovolníci, pracovníci i klienti vzájemně učit a růst.

Výzkum odkryl i několik oblastí, se kterými bude potřeba v budoucnu pracovat. Organizaci se nedaří získávat dobrovolníky, kteří by za klienty pravidelně docházeli. Respondenti uváděli, že se více věnují zahraničním dobrovolníkům, tudíž jim nezbyvá tolik času na ty české. Bariéru představuje i covid-19, ale až čas ukáže, jak tomu bude

v dalších letech. I samotná spolupráce mezi dobrovolníkem a klientem s sebou nese několik náročných oblastí, na kterých je potřeba pracovat. Aby mohl dobrovolník s klientem navázat vztah, musí nejdříve přijít na to, jak s osobou s mentálním postižením komunikovat. Zároveň musí být také ochotný a otevřený do společného vztahu vstoupit. Bariérou může být i důraz na soukromí klienta, jelikož vždy záleží na tom, kam klient ve vztahu dobrovolníka pustí.

Jsem si vědoma limitů, které s sebou tato práce nese. Jednalo se o moji první kvalifikační práci a zároveň o můj první větší výzkum. Do budoucna by bylo vhodné sesbírat více dat a jít dále do hloubky. Rozhovory jsem vedla jen s pěti respondenty, ale výpovědi byly obsáhlé. Uvědomuji si, že jsem mohla díky kódování získat ještě více kategorií. Práce je rozsáhlejší, než by měla být, jelikož se jedná o široké téma, ke kterému je potřeba teoreticky popsat více oblastí, aby celek dával smysl. V dalších pracích by bylo užitečné zkoumat i vnímání dobrovolnictví očima samotných klientů organizace, nebo porovnat výsledky výzkumu s výsledky z jiných L'Arche.

Na druhou stranu vnímám, že může být tato práce prospěšná. Výsledky mohou být zpětnou vazbou pro organizaci v tom, co se jí v dobrovolnictví daří, a kde naopak spatřuje místa pro zlepšení. Práce by mohla být také inspirací pro jiné sociální služby, které s dobrovolnictvím buď začínají, nebo hledají inspirace, jak to udělat jinak. Vyzdvihla bych provázanost profesionality a lidskosti, na kterou v organizaci dbají a která může být právě tou výše zmíněnou inspirací. Tuto provázanost můžeme spatřovat ve snaze o budování přátelských vztahů s dobrovolníky, podpoře jejich vztahu s klienty, v opravdovosti a bezprostřednosti v kombinaci s managementem dobrovolnictví, pečlivým vybíráním, vedením a oceňováním dobrovolníků. Současným dobrovolníkům L'Arche Benediktus mohou výsledky výzkumu ukazovat, že jejich práce má smysl a že je důležitá. Při psaní práce jsem se zamýšlela nad postavením osob s mentálním postižením v současném světě. Věřím, že dobrovolníci mohou být jedním ze subjektů, který podpoří jejich začlenění do společnosti, jež hledá a oslavuje dary lidí s mentálním postižením ve vzájemném vztahu s druhými.

Ve výzkumu jsem došla ke konkrétním výsledkům, jež jsem konzultovala s vedoucí sociálních služeb L'Arche Benediktus, která zhodnotila, že by pro ně práce mohla být důležitou zpětnou vazbou pro další vývoj organizace v oblasti dobrovolnictví.

Bibliografický seznam

American Association on Intellectual and Developmental Disability (AAIDD). Intellectual Disability. Aaidd.org [online]. ©2021 [cit. 2021-11-06]. Dostupné z: <http://www.aaidd.org/intellectual-disability/definition>.

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (APSSCR). Nedatováno. Etický kodex sociálního pracovníka České republiky [online]. [cit. 2020-3-11]. Dostupné z: https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etický%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf

Asociace společenské odpovědnosti (ASO). 2020. Online kampaň mentální obohacení obdaruje neziskové organizace z celého Česka [online]. [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.spolecenskaodpovednost.cz/online-kampan-mentalni-obohaceni-obdaruje-neziskove-organizace-z-celeho-ceska/>

Benediktus, z.s. 2021. Výroční zpráva za rok 2020 [online]. [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <http://benediktus.org/docs/galerie2/0/103/pdf.pdf>

ČERNÝ, Michal. 2018. *Pedagogicko-psychologické otázky online vzdělávání*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-310-8926-6.

Dobrovolník.cz (web vlastní a provozuje HESTIA). Chcete být koordinátorem dobrovolníků? [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-28]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/chcete-byt-koordinatorem-dobrovolniku>

FOŘTOVÁ, Jitka. 2017. Dobrovolníci v Česku. In: Statistika a my (Magazín ČSÚ) [online]. [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <https://www.statistikaamy.cz/2017/03/27/dobrovolnici-v-cesku/>

FOŘTOVÁ, Jitka. 2020. Neziskové organizace v rámci Tiskové konference 27. října 2020. In: Český statistický úřad [online]. [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/147297771/csu_tk_neziskovky.pdf/071c554e-1b0e-4ade-a9e8-553b275f6442?version=1.0

FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. 2012. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví*. Praha: Agnes, Hestia. ISBN 978-80-90369-9-6.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, Hestia. ISBN 978-90-903696-8-9.

FRIČ, Pavol. 2015. Občanská společnost a definice NNO, vývoj, stav a trendy. In: Rada vlády [online]. [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_fric_pro_web.pdf

GOJOVÁ, Alice. 2007. Síť a síťování. In: Janoušková, Klára. *Metoda a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta-katedra sociální práce. s. 143-158. ISBN 978-80-7368-229-3.

HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HLADKÁ, Marie. 2008. Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje. Brno: Masarykova univerzita, Centrum pro výzkum neziskového sektoru [online]. [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: https://dk.upce.cz/bitstream/handle/10195/38561/HladkaM_VyznamDobrovolnictvi_2008.pdf?sequence=1

HRUŠKA, L., HRUŠKOVÁ A., TOŠNER, J., FOLDYNOVÁ I., PILÁT M. a kol. 2018. *Návrh Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR*. Ostrava: ACCENDO.

HRUŠKOVÁ, H., O. MATOUŠEK a E. LANDISCHOVÁ. 2010. Sociální práce s lidmi s mentálním postižením. In: MATOUŠEK, O., J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. s. 111-131. ISBN 978-80-7367-818-0.

HUDCOVÁ, Adriana. 2017. *Dobrovolnictví u osob s mentálním postižením pohledem profesionálů*. Olomouc (absolventská práce). CARITAS-Vyšší odborná škola sociální.

JANEBOVÁ, Radka. 2014. Kritická sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus [online]. [cit. 2022-03-04]. ISBN 978-80-7435-413-7. Dostupné z: [https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/studium/janebova -
_kriticka_socialni_prace.pdf](https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/studium/janebova_-_kriticka_socialni_prace.pdf)

JOHNOVÁ, Milena. 2015. Jak je v České republice naplňováno právo lidí s postižením na život v běžném prostředí? In: Quip-kvalita v praxi [online]. [cit. 2021-11-06]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/028/003611.pdf?seek=1437671118>

JOHNOVÁ, Milena. Nedatováno. Plánování zaměřené na člověka a transformace ústavní péče. Příloha časopisu Rezidenční péče [online]. [cit. 2022-02-23]. Dostupné z: <https://www.rezidencnipece.cz/archiv/priloha/priloha0603.pdf>

KLUZÁKOVÁ, Pavlína. 2018. *Význam dobrovolnictví v chráněném bydlení Naděje Zlín*. Zlín (bakalářská práce). Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií.

KOŘÍNKOVÁ, Ivana. 2011. Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce? *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 5. ISSN 1213-6204.

KREMLÍKOVÁ, Eva. 2011. *Etika v sociální práci s lidmi s mentálním postižením*. Praha (diplomová práce). Univerzita Karlova v Praze, Husitská teologická fakulta, Katedra psychosociálních věd a etiky.

L'Arche Benediktus. O kapele. Benediktus.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <http://benediktus.org/kapela/>

L'Arche Benediktus. O nás. Benediktus.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <http://benediktus.org/o-nas/>

L'Arche Benediktus. O nás-Dobrovolníci. Benediktus.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <http://benediktus.org/o-nas/dobrovolnici.html>

L'Arche Benediktus. O nás-Duchovní rozměr. Benediktus.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <http://benediktus.org/o-nas/duchovni-rozmer.html>

L'Arche Benediktus. O nás-Poslání, cíle, filosofie. Benediktus.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-24]. Dostupné z: <http://benediktus.org/o-nas/poslani-cile-filosofie.html>

L'Arche France. Volunteer Mission at L'Arche in France. En.arche-volontaire.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://en.arche-volontaire.org>

L'Arche International. About us. What we do. Larche.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.larche.org/en/what-we-do>

L'Arche International. Get involved. As a volunteer. Larche.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.larche.org/en/volunteer>

L'Arche International. 1993. Charter of the communities of L'Arche [online]. [cit. 2020-3-11]. Dostupné z: <https://www.larchecapebreton.org/lcbhome/wp-content/uploads/charter.pdf>.

L'Arche Syracuse. About L'Arche. History of L'Arche. Larchesyracuse.org [online]. Nedatováno [cit. 2022-02-10]. Dostupné z: <https://www.larchesyracuse.org/new-page>

LANZANO-PORTE, E., G. RANGEL-EUDAVE a G. KATZ. 2008. Intellectual disability and its affects on society [online]. [cit. 2022-02-10]. Mexico: Medigraphic Literatura Biomédica. Dostupné z: https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2008/sals082a.pdf?fbclid=IwAR399eXzHU2Hq1qGCPcLe5HIYSgfFp_JjEUy1akmdh-99GXdHCimvYwEX2g

LEČBYCH, Martin. 2005. O klasifikaci mentální retardace In: Martin Lečbych-osobní stránky [online]. [cit. 2021-11-06]. Dostupné z: <http://martinlecbych.sweb.cz/publikace/O%20klasifikaci%20MR.pdf>

LEČBYCH, Martin. 2006 a. O plánování podpory. In: Martin Lečbych-osobní stránky [online]. [cit. 2021-02-14]. Dostupné z: <http://martinlecbych.sweb.cz/publikace/O%20planovani%20podpory.pdf>

LEČBYCH, Martin. 2006 b. O přátelství. In: Martin Lečbych-osobní stránky [online]. [cit. 2022-02-14]. Dostupné z: <http://martinlecbych.sweb.cz/publikace/O%20pratelstvi.pdf>

MARKOVÁ, Aneta. 2017. Přínosy pro inkluzi. Příspěvek na konferenci: Kompetentní v dobrovolnictví, kompetentní v životě [online]. [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: http://old.dobrovolnickecentra.sk/subory/CIVCIL/1_Konference_Bratislava_markova.pdf

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich a Kristina KOLDINSKÁ. 2011. Úvod. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál. s. 9-15. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, Oldřich. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0.

MAZUROVÁ, Alena. 2021. Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*. [online] 5 [cit. 2022-03-21]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>

Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN): Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů ve znění desáté decenální revize MKN-10. F10-F79-Mentální retardace [online]. ©2021 [cit. 2021-11-06]. Dostupné z: <https://mkn10.uzis.cz/prohlizec/F70-F79>

MICHALÍK, Jan. 2018. Právní úprava postavení osob s mentálním postižením. In: VALENTA, Milan (eds.). *Mentální postižení*. Praha: Grada. s. 71-118. ISBN 978-80-271-0378-2.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV). 2014. Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2013 [online]. [cit. 2022-02-08]. ISBN 978-80-7421-075-4. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/documents/20142/953611/MPSV_rocenka2013_280815.pdf/13434dc9-0b42-2875-c597-8bd7e361661e

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV). 2019. Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2018 [online]. [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/975025/Statisticka_rocenka_z_oblasti_prace_a_sociálních_věcí_2018+%282%29.pdf/d16a5977-62d8-0ce2-bfd4-15d6118a9700

MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.

MIŠOVIČ, Ján. 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 978-80-7419-285-2.

MOLEK, Jan. 2011. *Řízení organizací sociálních služeb*. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-7416-083-7.

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb (TRASS). 2013. Manuál transformace ústavů. In: MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. [cit. 2022-02-24]. s. 9-51. ISBN 978-80-7421-057-0. Dostupné z: [http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy\(8\)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf](http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy(8)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf)

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, z.s (SPMPCR). Smpmcr.cz [online]. ©2022 [cit. 2022-02-12]. Dostupné z: <https://www.spmPCR.cz>

SZEMPLIŃSKA, Anna. 2011. Dorosle osoby z niepełnosprawnością intelektualną w domach wspólnot L'Arche: refleksje na podstawie osobistych doświadczeń. In: Citowska, Beata. Dorośli z niepełnosprawnością intelektualną [online]. [cit. 2022-02-08]. Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek. s. 291-311. ISBN 978-83-7780-200-7. Dostupné z: http://www.ostoja.org.pl/pliki/Cytowska_B.pdf

ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. 2006. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-060-7.

Theses.cz. Vyhledávání. Theses.cz [online]. Nedatováno [cit. 2022-03-22]. Dostupné z: <https://theses.cz/vyhledavani/?search=dobrovolnictv%C3%AD+sociáln%C3%AD+práce>

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

Univerzita Palackého v Olomouci (UPOL). UP během pandemie covid-19. Dobrovolnictví a pomoc. Upol.cz [online]. ©2022 [cit. 2022-02-28]. Dostupné z: <https://www.upol.cz/covid-19/dobrovolnici/>

VANIER, Jean. 2015. In: Youtube [online]. 23.5. 2015 [cit. 2021-11-06]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=7F6B0AzwQ78>

VÍT, Petr. 2015. *Praktický právní průvodce pro neziskové organizace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-9768-7.

Vláda ČR. 2015. Státní politika vůči NNO na léta 2015-2020 [online]. [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/statni_politika.pdf

Wilson, John a Marc Musick. 1997. Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work. *American Sociological Review*, 62 [online]. [cit. 2022-02-08]. Dostupné z: <https://www.asanet.org/sites/default/files/savvy/images/members/docs/pdf/featured/wilson.pdf>

Zákon č. 108 ze dne 31.3. 2006 o sociálních službách (zákon o sociálních službách). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 198 ze dne 24.5. 2002 o dobrovolnické službě a změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: *Sbírka zákonů České republiky*. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

Anotace

Bakalářská práce s názvem „Dobrovolnictví v L'Arche Benediktus pohledem pracovníků“ je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. Cílem práce je zjistit, jakým způsobem vnímají pracovníci L'Arche Benediktus zapojení dobrovolníků při práci s klienty. Teoretická část se v první kapitole věnuje základnímu vymezení mentálního postižení a postavení těchto osob ve společnosti. V dalších dvou kapitolách se zaměřuje na téma sociální práce s lidmi s mentálním postižením a komunity L'Arche, specificky L'Arche Benediktus. Poslední kapitola se věnuje dobrovolnictví, pojmenovává role a osobnosti dobrovolníků a jejich rozdílné motivace. Dále se zaměřuje na jeho legislativní ukotvení a management dobrovolnictví. Na závěr teoretické části jsou uvedeny výsledky výzkumů kvalifikačních prací, které se věnovaly obdobnému tématu. Empirická část práce se v první kapitole věnuje metodologii, kdy byl zvolen kvalitativní výzkum s pěti respondenty. Data byla získávána pomocí polostrukturovaných rozhovorů. V další části jsou data analyzována a interpretována pomocí otevřeného a axiálního kódování. Poslední částí práce je diskuze a závěr, ve které jsou představeny stěžejní výsledky výzkumu.

Abstract

The bachelor thesis “Volunteering in L'Arche Benediktus from the perspective of employees“ is divided into theoretical and investigative part. The aim of this thesis is to find out how the employees of L'Arche Benediktus perceive involvement of the volunteers in work with clients. The theoretical part is in its first chapter focusing on the basics of delimitation of intellectual disability and social status of people with intellectual disability. In the next two chapters the focus is on social work with these people and community of L'Arche Benediktus. The last chapter is devoted to volunteering, naming of the roles and characters of the volunteers, and their diverse motivations. Furthermore, the thesis concentrates on a management of volunteering and its legislative embedding. At the end of the theoretical part are stated results of other thesis, which were dedicated to the similar topics. First chapter of empirical part is examining the methodology of qualitative research with five of the respondents. The data were obtained with a help of semi-structured conversations. Following part is analyzing these data and interprets them with open and axial coding. The last section of the thesis holds a discussion and conclusion, containing the final and fundamental results of the research.

Seznam použitých zkratek

ČR – Česká republika

ČSÚ – Český statistický úřad

DOZP – Domov pro osoby se zdravotním postižením

CHB – Chráněné bydlení

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

Seznam příloh

Příloha č. 1: Otázky pro polostrukturovaný rozhovor s respondenty

Příloha č. 2: Příklad kódování dat

Příloha č. 1

Otázky pro polostrukturovaný rozhovor s respondenty:

- 1) Co se Vám jako první vybaví, když se řekne slovo dobrovolnictví?
- 2) Jaké jsou Vaše dosavadní zkušenosti s dobrovolníky ve vaší organizaci?
- 3) Jaký prospěch podle Vás dobrovolníci organizaci přinášejí?
- 4) Co mohou podle Vás dobrovolníci přinášet samotným klientům-osobám s mentálním postižením?
- 5) Jaké limity spatřujete při zapojování dobrovolníků do práce s osobami s mentálním postižením?
- 6) Nalezli byste ve Vaší organizaci něco, co by v kontextu dobrovolnictví mohlo být inspirací pro jiné organizace?
- 7) Je tady něco, co vnímáte, že by se v rámci spolupráce s dobrovolníky mohlo ve vaší organizaci zlepšit?
- 8) Je ještě něco, o čem jsme tady nemluvili a bylo by dobré to doplnit?

Příloha č. 2

Příklad kódování dat:

-seznámení s cílem práce

Tak já začnu něčím obecným. Co se ti jako první vybaví, když se řekne dobrovolnictví?

Pomoc...dobrovolná pomoc.

A co si mám pod tím představit?

Že pomáhám druhým lidem, v určité činnosti, nebo aktivitě.

A jaký jsou tvé zkušenosti s dobrovolníky v Benediktu?

HODNĚ DOBROVOLNÍKŮ
Tím, že tam dobrovolníci dost jsou, tak s nimi mám zkušenosti. Většinou jsou obětaví a ochotní a že jdou do toho s čistým srdcem, takže to je jako fajn. To jde fakt vidět, že do toho jdou a že je to baví.

A když říkáš, že jsou obětaví a ochotní, tak jak se to v praxi projevuje?

OCHOTA
Tak například tu ochotu...že jsou ochotní, když jim něco řekneš...udělat, nebo udělat nějaký kompromis v tom, co dělají. A to obětaví...tak na rovinu, dobrovolnictví je časově náročná věc a fakt když je nouze a jako organizace je poprosíme, tak jsou ochotní zůstat třeba o den dýl. Když to jako konkrétně vztáhnou na Benediktus.

ČAS. NÁROČNOST

Tak jestli to chápu správně, tak je to taková ta flexibilita, že když potřebujete, tak ti dobrovolníci se dokáží přizpůsobit té situaci.

ČAS
Obětujete ten čas, ale taky svoje soukromí, že se musíš přizpůsobit také té organizaci, ve které jsi. Takže se musí obětovat pro druhé lidi a pomct jim.

A třeba kdybys měla vypíchnout nějakou tvoji konkrétní situaci s těmi dobrovolníky. Třeba nějaký zážitek, tak co by to bylo?

ZAŽITEK S FRAN. D.
Vzpomínám na francouzské dobrovolníky a musím říct, že když to porovnám s českýma, tak ti zahraniční jsou takoví flexibilnější a pružnější, i když chápu, že jsou třeba v novém prostředí a nové kultuře, ale jako když konkrétní zkušenost...tak si vybavuju Francouzku, co tam byla na 14 dní, tak tam nebyla jazyková bariéra. A jsou dobrovolníci, co jsou strašně pracovití, co si to vybrali a nemají žádnou odměnu, tak kolik do toho dokážou dát. Ty vždycky potřebuješ nějaký motivační prvek a u nich je to ten dobrý pocit, že někomu pomáháš. I u těch zahraničních a i u těch českých.

NĚMÍ TAM JAZ. BARIÉRA
MOTIVACE = DOBRÝ POCIT

PRACOVITOST

Takže tam vidíš tu motivaci v tom dobrém pocitu? Nebo tam shledáváš ještě nějakou jinou motivaci?