

**Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Bakalářská práce*

**2017**

Martina Igazová

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Mezinárodní sociální a humanitární práce*

Martina Igazová

*Dobrovolníci na Balkánské trase*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.

**2017**

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

V Olomouci, dne 27. 6. 2017

---

*Vlastnoruční podpis*

### **Poděkování**

Ráda bych chtěla poděkovat doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, Ph.D. za cenné rady a podněty, odborné připomínky a vstřícné vedení mé bakalářské práce. Rovněž děkuji dobrovolníkům a tedy mým komunikačním partnerům za jejich odhodlání v dobrovolné pomoci na Balkánské trase a ochotu k rozhovorům pro můj kvalitativní výzkum. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat mé rodině a přátelům za podporu při dokončení mé práce.

# Obsah

<b>OBSAH</b> .....	<b>5</b>
<b>ÚVOD</b> .....	<b>7</b>
<b>1 DOBROVOLNICTVÍ V KONTEXTU HUMANITÁRNÍ POMOCI</b> .....	<b>9</b>
1.1 MEZINÁRODNÍ DOBROVOLNICTVÍ.....	9
1.2 HUMANITÁRNÍ POMOC .....	10
1.3 FORMÁLNÍ A NEFORMÁLNÍ DOBROVOLNICTVÍ.....	12
1.4 MOTIVACE K HUMANITÁRNÍ DOBROVOLNÉ POMOCI .....	13
<b>2 PŘÍNOSY DOBROVOLNÉ POMOCI</b> .....	<b>17</b>
2.1 PŘÍNOSY JAKO SOUČÁST MOTIVACE .....	17
2.2 PŘÍNOSY Z POHLEDU PŘÍJEMCE POMOCI, ORGANIZACE, KOMUNITY A ŠIRŠÍ SPOLEČNOSTI.....	18
2.3 PŘÍNOSY DOBROVOLNICTVÍ PRO SAMOTNÉ DOBROVOLNÍKY .....	21
2.3.1 <i>Přínosy pro samotné dobrovolníky ve vztahu k osobnímu rozvoji</i> .....	22
2.3.2 <i>Přínosy pro samotné dobrovolníky ve vztahu k profesnímu růstu</i> .....	23
<b>3 MIGRAČNÍ KRIZE NA BALKÁNSKÉ TRASE</b> .....	<b>25</b>
3.1 „UPRCHLÍCI“ A „MIGRANTI“ .....	25
3.2 UPRCHLICKÁ A MIGRAČNÍ KRIZE V EVROPĚ .....	27
3.3 POLITICKÝ A MEDIÁLNÍ OBRAZ MIGRACE.....	29
<b>4 METODOLOGIE VÝZKUMU</b> .....	<b>31</b>
4.1 DEFINOVÁNÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU, VÝZKUMNÉ OTÁZKY A CÍLE ŠETŘENÍ.....	31
4.2 METODOLOGIE KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU .....	32
4.3 METODA ZÍSKÁVÁNÍ DAT .....	33
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	35
4.5 ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMU .....	36
4.6 PROCEDURY SBĚRU DAT – FIXACE A ZPRACOVÁNÍ DAT.....	36
4.7 REFLEXE K PRŮBĚHU VÝZKUMU .....	38
<b>5 VÝSLEDKY ANALÝZY DAT</b> .....	<b>41</b>
5.1 VLIV MOTIVACE NA PŘÍNOSY PRO SAMOTNÉ DOBROVOLNÍKY .....	41
5.2 PŘÍNOSY V OBLASTI DOVEDNOSTÍ A SCHOPNOSTÍ .....	44
5.3 OSOBNÍ PŘÍNOSY PRO SAMOTNÉ DOBROVOLNÍKY .....	47
5.4 VLIV DOBROVOLNICTVÍ NA DOBROVOLNÍKY Z HLEDISKA PŘÍNOSU V PROFESNÍM RŮSTU .....	58
5.5 SHRNUTÍ EMPIRICKÉ ČÁSTI A DISKUZE .....	62
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>66</b>

<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK .....</b>	<b>68</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....</b>	<b>69</b>
<b>ANOTACE .....</b>	<b>CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.</b>

## Úvod

*„Dobrovolnictví je základním kamenem naší společnosti. Stmeluje lidi, umožňuje jim pracovat na společných projektech a utvářet společnost. Na základě dobrovolnictví vznikají velmi pevné sítě mezilidských vztahů fungující na principu solidarity.“*

Odile Quintin<sup>1</sup>

Mezinárodní dobrovolnictví je vnímáno ve znamení solidarity především tam, kde jde o vzájemnou touhu dobrovolně pomoci a podpořit lidi, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci. Jedná se o práci v oblasti, kde důvěra, podpora a vzájemná pomoc ve společnosti selhává. V poslední době se politicko-sociální scéna a media vyjadřovala k „Evropské uprchlické krizi“ v takové míře, že se stala diskutovaným fenoménem nejen v evropské společnosti. Migrace lidí byla velmi znatelná především na státních hranicích např. na srbsko-chorvatských hranicích. Rovněž se na Balkánské trase<sup>2</sup> tvořily uprchlické tábory, kde se sdružovalo velké množství uprchlíků a migrantů<sup>3</sup>. Začala vznikat humanitární krize vzhledem k velkému sdružování lidí, kteří nemohli vlastní silou naplnit své základní lidské potřeby. Proto se humanitární pomoc začala poskytovat od neziskových organizací, ale především od spontánně vzniklých skupin dobrovolníků i jednotlivců. Přestože se dobrovolní poskytovatelé pomoci mohli setkat někdy s nepochopením ve svém okolí a museli opustit pohodlí a teplo domova, získali tak cennou zkušenost, která mohla přispět k jejich osobnímu i profesnímu růstu.

Proto jsem se rozhodla v rámci své bakalářské práce zabývat tématem *přínosy pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na Balkánské trase*. Další motivací k výběru tématu byla vlastní zkušenost z mezinárodního dobrovolnictví na srbsko-chorvatských státních hranicích v době, kdy zájem široké veřejnosti o „Evropskou uprchlickou krizi“ vrcholil<sup>4</sup>. Cílem mé práce je zjistit přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky z hlediska osobního a profesního růstu v mezinárodním humanitárním dobrovolnictví.

Tato empirická práce obsahuje kvalitativní výzkum pro získání podrobnějších dat. Tato práce navazuje na již vytvořený projekt výzkumu kvalitativního šetření v mé

---

<sup>1</sup> MŠMT [nedatováno]: *Dobrovolnictví jako základní kámen solidární společnosti*. [online] Dostupné 18.6.2017 z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/konference-o-mladezi>

<sup>2</sup> Viz. kapitola 3.2 Uprchlická a migrační krize v Evropě

<sup>3</sup> v Srbsku se jedná například o uprchlické tábory ve městě Adaševci nebo Principovac.

<sup>4</sup> Podzim 2015

absolventské práci. Výsledky práce mohou být přínosem pro studenty sociálních a humanitárních oborů a zároveň je mohou motivovat k mezinárodnímu dobrovolnictví.

Bakalářská práce je rozdělena na tři základní části, tzn. teoretickou, metodologickou a analytickou část. V teoretické části obsáhnu základní pojmy dobrovolnictví v mezinárodním měřítku včetně jeho modelů, motivace a přínosů dobrovolníků. Dále mezinárodní dobrovolnictví v humanitární oblasti, teoretická východiska migrace a uprchlictví, současnou evropskou uprchlickou krizi a politický a mediální obraz migrace. Metodologická část popíše výzkumný problém, výzkumné otázky a cíle šetření, metodologii kvalitativního výzkumu, metoda získávání dat, výzkumný soubor, etické aspekty výzkumu a procedury sběru dat. Na konci této části bude uvedena reflexe k průběhu výzkumu. V analytické části zobrazím výsledky analýzy dat, které shrnu a v závěru je porovnáám s jinými výzkumy v diskuzi.



# I. TEORETICKÝ RÁMEC

## 1 DOBROVOLNICTVÍ V KONTEXTU HUMANITÁRNÍ POMOCI

V kontextu mé práce je podstatné zahrnout téma dobrovolnictví v humanitární oblasti a vyznačit pojmy související s cílem mé bakalářské práce. V této kapitole objasním zkoumaný fenomén dobrovolnictví na mezinárodní úrovni, neboť dobrovolná pomoc se uskutečnila především za hranicemi našeho státu. Druhá významná oblast v této kapitole nese název humanitární pomoc, u níž budou vyjasněné další vázané pojmy. V neposlední řadě vysvětlím dva modely dobrovolnictví, které si komunikační partneři vybrali pro jejich dobrovolné působení na Balkánské trase. Nakonec v podkapitole popíši stejně důležité téma *motivace dobrovolníků k humanitární pomoci*, jenž plně souvisí s přínosy dobrovolníků, které jsem uveřejnila v podkapitole.

### 1.1 Mezinárodní dobrovolnictví

Pokud chceme mluvit o mezinárodním dobrovolnictví, zabředněme nejprve k pojmu dobrovolnictví vyskytující se už staletí v kulturách a společnostech jako pomoc směřována méně šťastným, chudým, nemocným a potřebným lidem vzhledem k nenadálým životním událostem (Tošner, Sozánková, 2002, s. 23).

Autoři se předbíhají o jasně srozumitelnou formulaci **dobrovolnictví**, přesto se nemohou shodnout na jedné přijímané definici. Nicméně společné prvky všech definic jsou seskupeny jako dobrovolnictví nepovinné, neplacené a prospěšné druhým spolu s charakteristikou svobodné volby k dobrovolné pomoci (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9 – 10). Tošner (in Matoušek, 2013, s. 64) se taktéž nevzdaluje od prvků, když tvrdí, že *„dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároků na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných osob. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoli, protože každý umí něco, co může nabídnout druhým (...).“* Dále Tošner (tamtéž) ve své definici poukazuje na přínosy dobrovolníků např. pocit užitečnosti, zkušenosti, získané nové kontakty a další. Podle Deklarace (2001) dobrovolnictví dává prostor pro uplatnění práv jedinců a získání odpovědnosti. Rovněž pomáhá osobně růst, seberealizovat se a umožňuje celoživotní vzdělání.

Nadále budeme svou pozornost soustředit na **mezinárodní dobrovolnictví**, jež je podle Sherradena (2008, s. 395) dobrovolnou službou pro občanskou společnost a odlišuje ji od jiných definic dobrovolnictví jen tím, že probíhá za hranicemi jiného státu, v němž dobrovolník pracuje. Mezinárodní dobrovolnictví je výrazem solidarity napříč státy a tato solidarita tvoří základ v lidské společnosti.

Institut rozvojových studií v rámci *Projektu hodnotící dobrovolnictví* vysvětluje, čím se vyznačují dobrovolníci působící v mezinárodním dobrovolnictví. V tomto prostoru dobrovolní poskytovatelé pomoci získávají znalosti, zkušenosti a čerpají ze zdrojů, které by jinak lokálně nebyly dostatečně přístupné. Rovněž naplňují kapacitu přijímajících organizací, které jsou posléze schopné lépe plnit své poslání a cíle, a tím přinášejí pozitivní změny znevýhodněným osobám. Podle projektu může mezinárodní dobrovolnictví pozitivně přispět k dosažení úspěchu a určitého výsledku, avšak za předpokladu, že v rámci dlouhodobého partnerství bude poskytováno školení a podpora dobrovolníkům (Franco, Shahrokh, 2012, s. 9).

V České republice od roku 1991 je mezinárodní dobrovolnictví zájmem, ve kterém se mezinárodní nevládní nezisková organizace INEX začala sdružovat. Organizace poskytuje prostor prostřednictvím mezinárodních dobrovolnických projektů, vzdělávacích programů a kampaní, ve kterých účastníci si mohou rozvíjet své schopnosti a vytvářet svůj pohled na svět prostřednictvím tolerance a otevřenosti k lidem všech národů. Organizace se zabývá krátkodobými, střednědobými a dlouhodobými mezinárodními projekty (INEX, 2012, s. 4–8).

Jedná z nejvýznamnějších mezinárodních asociací je IAVE působící od 70. let minulého století jako mezinárodní organizace pro podporu a propagaci dobrovolnictví. Od počátku bylo jejím zájmem propojit lidi po celém světě za účelem pomoci řešit sociální a humanitární otázky a šířit solidaritu mezi národy. (Tošner, Sozánková, 2002, s. 27-28).

## **1.2 Humanitární pomoc**

Dobrovolnictví na mezinárodním poli je specifickou formou činnosti rovněž v humanitární pomoci. Mezinárodní dobrovolnictví v humanitární oblasti činí nedílnou součást mé bakalářské práce spolu s cílovou skupinou uprchlíků a migrantů, na které se komunikační partneři v mém výzkumu zaměřují. V následujícím textu si vysvětlíme

charakteristické rysy, principy a fáze humanitární pomoci a kým je dobrovolník v humanitární oblasti.

*„Humanitární pomoc se soustřeďuje na člověka v jeho prostředí s důrazem na síly a kapacity lidí, které postihlo neštěstí.“* (Princová, Šimková a kol., 2014: s. 19)

Rovněž česká legislativa uplatňuje Zákon 151/2010 Sb. (zákon o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci, § 2, b) poskytované do zahraničí platným od 1. července, který definuje humanitární pomoc jako *„souhrn činností hrazených ze státního rozpočtu, jejichž cílem je zamezit ztrátám na životech a újmě na zdraví, zmírnit utrpení a obnovit základní životní podmínky lidí po vzniku mimořádných událostí, jakož i zmírňovat dlouhodobě trvající následky mimořádných událostí a předcházet jejich vzniku a negativním následkům“* (§ 2, odst. b zákona č. 151/2010 Sb.).

Podle ministerstva zahraničních věcí (MZV ČR, 2010f) humanitární pomoc v sobě zahrnuje tři reakce pomoci na vzniklou humanitární událost: (1) přírodní či lidmi způsobené katastrofy (nenadála krize), (2) Dlouhodobé nebo komplexní humanitární krize a prevence katastrof (chudoba, negativní klimatické vlivy, humanitární potřeby, politická nestabilita, apod.), (3) humanitární krize v důsledku válečného konfliktu (časté migrace velkého množství lidí).

Dále je potřeba zdůraznit, že pro pracovníky nebo dobrovolníky poskytující humanitární pomoc platí čtyři základní principy, jimiž se mají při poskytování kvalitní humanitární pomoci řídit podle deklarace *Dobrého humanitárního dárcovství*, do níž je přihlášena také Česká republika: (a) lidskost – záchrana životů a snížení utrpení lidí, (b) nestrannost – pomoc poskytnuta vzhledem k identifikovaným potřebám bez rozlišování mezi příjemci pomoci, (c) neutralita – v ozbrojených či jiných konfliktech se nepřiklání k žádným stranám sporu, (d) nezávislost – pomoc není ovlivněna politickým, ekonomickým či jiným zájmem dárce či příjemce (Pelech, Opršal in 2011: s. 103)

Humanitární organizace vymezují tři navazující fáze humanitární pomoci, které se uplatňují při krizích: (1) okamžitá pomoc neboli krizová pomoc (doba prvních dnů až dvou týdnů, zaměřená na záchranu života a základní podporu přeživších); (2) časná rehabilitace (období dvou týdnů až tři měsíců po katastrofě, kdy probíhá péče o vysídlené obyvatelé, obnova základní infrastruktury např. voda, elektřina, dopravní spojení apod., vyhodnocování škod a v době potřeb obnovy směřující ke zpracování komplexního plánu obnovy a do svolání dárcovské konference); (3) obnova neboli

rozvoj (období maximálně do dvou let, obnova ve vyšší úrovni než před katastrofou např. obnova přístřeší, veřejných institucí, infrastruktury i zdrojů obživy obyvatel a také prevence dalších katastrof). (MZV ČR, 2010f).

Můžeme říct, že dobrovolník v humanitární oblasti je chápan podle Válové (2016: s. 25): „jako člověk, který se sám rozhodl a vyvinul iniciativu vyjet do krizové oblasti v zahraničí, kde v roli humanitárního pracovníka realizuje humanitární pomoc vedoucí ke snížení míry lidského utrpení, ochraně životů a zdraví a zajištění lidské důstojnosti. Za tuto činnost není placený“.

Humanitární pracovníci a dobrovolníci zapojující se do humanitární pomoci přes programy či projekty musí být zkušenostně a znalostně zralí v oboru, aby dokázali zmírnit utrpení lidí v krizových situacích a také dokázali svou pozicí a závazkem přinést něco navíc pro mír a obnovu procesu v humanitární krizi (Sherraden a kol., 2008: s. 400). Základní potřeby, které mají dobrovolníci a pracovníci v rámci humanitární pomoci zajišťovat, jsou: ochrana civilního obyvatelstva, poskytnutí jídla, vody, hygienického zázemí, přístřeší, zdravotní péče apod. Zároveň je nutné eliminovat nestandardní životní podmínky (Pelech, Opršal in Dušková, Harmáček, a kol., 2011: s. 103).

### **1.3 Formální a neformální dobrovolnictví**

Komunikační partneři v mém výzkumu zvolili pro své mezinárodní dobrovolnictví v humanitární pomoci buď formální (tzn. prostřednictvím organizace) nebo neformální model (tzn. „na vlastní pěst“). Vzhledem k charakteru mé práce jsem se rozhodla zakončit tuto kapitulu objasněním formálního a neformálního modelu dobrovolnictví.

Zřetelný rozdíl mezi těmito modely popisuje Gregorová, Marček, Mračková (2009, s. 10). Základ formálního dobrovolnictví obsahuje smlouvu s organizací, školení dobrovolníka, supervizi a naplánovanou činnost se systematickou evaluací. Kdežto neformální dobrovolnictví poznáme podle neuzavřené smlouvy, formálně neřízené a nekontrolované dobrovolné činnosti.

Kdežto Eva Křížová (2001, s. 114 - 115) se modely zabývá hlouběji a tvrdí, že formální model, související především s organizací, je vyznačován informovaností, pravidly, kontrolou a určitým řádem obsaženým v podobě smluv a kodexů. Proto je vzhledem k jeho závazkům mezi činiteli znám jako „smluvní model“. Na druhou stranu

neformální dobrovolnictví je podle ní využíváno pro svou spontánnost, neformálnost ve vztazích a svými znaky jako osobní domluva, důvěra, spontánnost, nahodilý kontakt, sdílení životních zkušeností a hodnot, bez systematických příprav či hodnocení a zdůrazňuje důležitou součást dobrovolnictví.

Ačkoliv odborná literatura a výzkumy rozšiřují prostor pro formální dobrovolnictví, Frič se nebrání tvrdit, že neformální model významně ovlivňuje charakter formálního modelu (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 73).

Koneckonců opomenutí neformálního dobrovolnictví vzhledem k formálnímu nelze, neboť by to podle Egertona a Mullana (podle Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 12) znamenalo vyzdvihovat vzdělanější lidi, kteří se angažují ve formálním dobrovolnictví oproti lidem se základním vzděláním, kteří se vyskytují převážně v modelu neformálním. Navíc oba modely současně působí vedle dalších forem placené práce, péče o sebe a o rodinu.

Můžeme říct na základě zmíněné literatury, že část účastníků mého výzkumu, která jela přes organizaci Charita Olomouc nebo PLNU, využili modelu formálního dobrovolnictví. Ostatní účastníci získali zkušenost přes neformální model dobrovolnictví vyznačující se svou spontánností, neřízeností formy a nahodilého kontaktu, proto jej v této práci nazývám dobrovolnictví „na vlastní pěst“.

#### **1.4 Motivace k humanitární dobrovolné pomoci**

V této podkapitole se budeme zabývat motivací k dobrovolné pomoci, která nás zajímá vzhledem k výzkumné otázce, neboť se motivace v určité míře pojí s přínosy a má silnou oporu v odborné literatuře. Rovněž se budu zabývat altruistickou a egoistickou motivací, jež může mít vliv na přínosy komunikačních partnerů v mé výzkumné práci. Ve vztahu k této práci uvedu současné výsledky výzkumů motivace dobrovolníků a nakonec se zaměřím na výsledky diplomové práce autorky Válové (2016) zkoumající *motivaci českých dobrovolníků pro zapojení do humanitární činnosti na balkánské trase evropské migrační krize*, jež souvisí s charakterem mé práce.

Už z počátku je nutno uvést definici motivace, abychom mohli lépe pojmut a pochopit motivaci vztahující se k dobrovolné pomoci. Podle Nakonečného (2014, s. 20) je „*motivace proces, v němž se utváří vnitřní determinace cíle, síly a trvání chování. To jsou základní parametry motivace chování, jehož průběh a způsob vyjádřený určitým vzorcem je determinován kognitivními procesy*“. A dále podle

Nakonečného (tamtéž) tento aspekt vede k chování udržující dynamický růst a vnitřní rovnováhu osobnosti. Můžeme najít i jiné pokusy o vymezení pojmu motivace: „*Motivace se míní to, co dává důvod k chování či činům, něco co posiluje či podmiňuje čin, určuje jeho druh a intenzitu*“ (Kolman, Rymešová a kol., 2012, s. 11).

Motivace v humanitární dobrovolné pomoci v jádru obsahuje altruismus nebo egoismus, jejímž cílem je zlepšit blahobyt někoho. Nicméně oba jdou zcela opačným směrem. Egoistický motiv dobrovolníka je zaměřen na vlastní blahobyt a lze ho popsat jako motiv se ziskným a sobeckým jednáním. Kdežto dobrovolník s altruistickým motivem se soustředí na blahobyt jiných lidí a jeho jednání je prospěšné ve vztahu k druhých (Racková, 2014, s. 50).

Otázkou zůstává, zdali altruistický dobrovolník za svou činnost skutečně nemá žádné benefity? Víme, že dobrovolníci mohou díky své práci získat vhodnou kvalifikaci, respekt u druhých lidí nebo i jen dobrý pocit ze smysluplné práce. Ekonom James Andreoni (1990; podle Frič, Pospíšilová a kol. 2010, s. 106) je přesvědčen, že altruistu vede k dobrovolné pomoci vnitřní pocit uspokojení a má co do činění se svým egoismem. Proto je Andreoniem nazýván „ne zcela čistý altruismus.“

Autoři Reychler a Paffenholz (2001; podle Němec, 2009: s. 19) představují kombinaci různých motivů, na které se dívají pozitivněji jako je chuť poznávat a učit se novým věcem, touha vidět výsledky ve své práci, být součástí komunity a spolupracovat s jinými kulturami, snaha pracovat profesionálně a budovat kariéru. Taktéž Bjerneld (2009; podle Valová, 2016: s. 26) podle výsledků své disertační práce nahlíží kladně na motivaci lidí v humanitární oblasti. Zjistil důležité aspekty motivace méně zkušených pracovníků jako je dobrodružství a nové poznání či zkušenosti, naopak u lidí s většími zkušenostmi oceňuje především spolupráci a společného týmového ducha.

### **Výzkumy motivace dobrovolníků**

V nedávné době proběhl na Slovensku výzkum jako součást kampaně k Evropskému roku 2011 s podporou Evropské unie. Výsledky jsou zveřejněny v publikaci *Dobrovolníctvo na Slovensku – výzkumné reflexie*. Výzkum byl veden kvantitativní metodologií realizovanou na vzorku 973 občanů Slovenské republiky od 15 let. Podle výsledků byla nejdůležitějším faktorem *hodnoty/hodnotová orientace* a s výrokem „*zapájím se do neplacených aktivit a pomoci jiným, protože mám soucit s lidmi, kteří potřebují pomoc*“ souhlasilo 94,4 % dobrovolníků. Mezi další faktory

motivující lidi k dobrovolnictví patří: pochopení (lépe se poznat a pochopit sebe, lidi a organizaci. Souhlas vyjádřilo 60% respondentů), reciprocita (motivace k pomoci s perspektivou, že jednou se vynaložené úsilí vrátí. S výroky souhlasilo více jak 55 % dobrovolníků), sebeúcta (motivace k pomoci je zisk vyššího sebevědomí a sebehodnocení. Více než 60 % dobrovolníků vyjádřilo souhlas), rozvoj kariéry (motivací je touha získat nové vědomosti a zkušenosti či kontakty propojené se zaměstnáním. S výroky souhlasilo více než 60% respondentů). (Matulayová, 2012: s. 82 – 83)

Výzkum, realizovaný Mgr. Radkou Válovou (2016) související s tématem mého kvalitativního výzkumu, se uskutečnil v nedávné době. Jejím poznávacím cílem bylo rozkrýt motivy a porozumět důvodům vedoucím k rozhodnutí českých dobrovolníků odjet v rámci migrační krize na Balkáně na vlastní náklady a ve svém volném čase. Její hlavní výzkumná otázka zněla „*Jaké motivy vedou české dobrovolníky k odjezdu do zahraničí za účelem přispět ke zmírnění následků humanitární krize vyvolané zvýšeným migračním tokem na balkánské trase?*“ Výsledky bádání vytváří zcela novou koncepci motivace pro zkoumaný jev. Koncepce začleňuje tři skupiny základních motivů popuzující k jednání týkající se výjezdu do terénu: (a) „dobrovolníci chtějí“, (b) „dobrovolníci cítí“, (c) „hodnoty a ideály“ dobrovolníků. Na základě motivů „dobrovolníci cítí“ a „hodnoty a ideály“ vedou k utvoření zřetelných motivů formulované do bodu, co „dobrovolníci chtějí“ (slovem „chtějí“ nejčastěji vyjadřovaly ve smyslu pojmenovaných cílů, které je k aktivitě motivovaly) humanitární pomoci na Balkánské trase dosáhnout. Na zmíněné motivy působí pak zkušenosti z výjezdu a vznikají „motivy odvozené“ (Matulayová, Válová a kol., 2016: s. 27-29).

Valová (tamtéž) dále zjistila, že nejčastějším vědomým motivem všech komunikačních partnerů a v terénu hojně pozorován v kategorii „dobrovolníci chtějí“ bylo „vidět a udělat si názor“. Nejčastěji dobrovolníci ve výzkumu zmiňovali určité aspekty k tomuto motivu jako například touha po poznání situace migrantů na Balkánské trase, podmínky na místech, kde se příjemci pomoci nejvíce sdružovali, nebo samotná dobrovolnická pomoc nebo činnost organizace. Dalšími zřetelnými motivy, které byly ve výzkumu zjištěny, byly: (a) „motivy prožitkové“ (touha po dobrodružství, zážitcích, kvalitně stráveném volném čase), (b) „být součástí skupiny“ (trávení času s lidmi, kteří absolvovali výjezd), (c) „ovlivňování veřejného mínění“ (zájem o změnu ve společnosti, demonstrování nesouhlasu s veřejným vyjadřováním proti migrantům),

(d) „pomoci potřebným“ (u komunikačních partnerů se objevilo pravidelně, nikoli však jako nejpodstatnější motiv). (Matulayová, Válová a kol., 2016: s. 30-31)

V kategorii „dobrovolníci cítí“, ve které jsou obsaženy pocity a emoce vyjádřené komunikačními partnery ve vztahu k motivům vědomým a pojmenovaným v kategorii „dobrovolníci chtějí“, byly pocity určeny jako vnitřní motivy. Nejčastěji to byl pocit „nepříjemné emoce“ (vyplývá z touhy změnit dění a přispívá k řešení situace, která negativní emoce vyvolává. Nejedná se o emoce vyvolané nepříznivým psychickým stavem). Kategorie „hodnoty a ideály“ jsou nevědomým motivem, a proto jejich zjištění je náročné. Modelovým ideálem, na kterém se komunikační partneři shodují, jsou podle Válové (2016): hodnoty humanismu, bez utrpení, tolerance, solidarita a dodržování lidských práv. Nakonec kategorie „motivy odvozené“ zabývající se dalšími motivy, jenž se u dobrovolníků objevují až díky zkušenosti. Z této kategorie vyplývají nejčastěji dva motivy: „zážitky a silné emoce“ (doprovázený s pocitem užitečnosti, potřebnosti a prospěšnosti vzhledem k výkonu smysluplné činnosti) a „zkušenost a seberozvoj“ (osobní rozvoj, získání dovedností a profesionálních zkušeností). (Matulayová, Válová a kol., 2016: s. 31-33)

Motiv získávání „zkušeností a seberozvoje“ by podle Friče a Vávru (in Frič, Pospíšilová, 2010: s. 107) znamenalo motivování egoismem (též reciproční motivace), neboť dobrovolníci vidí svoji dobrovolnickou činnost jako spojitost konání dobra ve prospěch druhých, a zároveň i jako přínos pro ně samotné v získání nových zkušeností, navazování nových vztahů, uplatnění svých schopností a udržování se v dobré pracovní kondici.



## 2 Přínosy dobrovolné pomoci

V předchozí kapitole jsem zaměřila svou pozornost rovněž na motivaci dobrovolníků a následovně ji rozvineme o přínosy dobrovolné pomoci působící jako výsledek motivace. Nejprve na základě literatury představím, jaká je přímá souvislost přínosů s motivací. Dále se budeme zabývat benefity na více úrovních inspirované autory Gregorové, Marčeka a Mráčkové (2009), kteří se obecně soustředí na několik úrovní přínosů z pohledu organizace spolupracující s dobrovolníky, z pohledu příjemců pomoci a z pohledu komunity a širší společnosti. V poslední části si představíme přínosy pro samotného dobrovolníka z hlediska profesionálního a osobního růstu jako jsou hodnoty, postoje, znalosti a dovednosti, jež mohou získat nebo zdokonalit. Tato část je vzhledem k tématu práce nejpodstatnější.

### 2.1 Přínosy jako součást motivace

V minulé podkapitole jsme mluvili o motivaci, která inspiruje dobrovolníky k výkonu činnosti pro společnost. To, co dobrovolníka motivuje k pomoci, má vždy dopad v podobě přínosu jak pro dobrovolníka, tak pro příjemce pomoci, organizaci nebo širokou společnost. Jak říká Vojtěch Tutr (2007: s. 21) od motivace se odvíjí přínos, který může působit nezáměrně jako „vedlejší produkt“ motivace.

Ve společenských vědách existovala představa, že člověk neustále kalkuluje své náklady a zisky svého chování, čímž může být motivován investovat do vztahu či upřednostňovat chování, které mu přináší největší zisky. Avšak podle Friče a Vávry (in Frič, Pospíšilová, 2010: s. 105) je delší dobu zřejmé, že lidská činnost se nemůže unášet myšlenkou kalkulace výnosů, neboť by dobrovolnictví nemohlo ani fungovat. Na druhou stranu Pearce a kol. (2007; podle Racková, 2014: s. 53-54) uvádí, že kdyby dobrovolník více dával, než přijímal, jeho působení by bylo neudržitelné. Teorie rovnosti představuje stav stability jen tehdy, pokud náklady a přínosy jsou v rovnováze. V takovém případě by se dalo mluvit o lidech nezapojujících do dobrovolné činnosti, neboť jim taková činnost nepřináší jisté zisky. Koneckonců zkušenost dle Snyder a Omoto (2009) je větším přínosem pro dobrovolníka, pokud odpovídá jeho motivaci a očekávání. Jestliže je ve spojitosti motivace, očekávání a zkušenost předvídatelná, může to přinést vysokou spokojenost. Čím je shoda se zmíněnými aspekty silnější, tím dobrovolnictví získá pozitivní dopad ve výsledcích a celkový přínos pro dobrovolníky (Snyder, Omoto, 2009: s. 14).

Dobrovolníci nabývají při své seberealizaci v dobrovolnictví osobní zodpovědnost vůči příjemci pomoci nebo organizaci, ale při nedostatku pocitu zodpovědnosti se výkon pomoci stává nástrojem uspokojení samotných dobrovolníků a není službou pro ostatní. Právě přijetí takové zodpovědnosti za dobrovolnou činnost odlišuje dobrovolníka podporovaného vlastní motivací od těch, kteří jimi nejsou nebo vykonávají činnost krátkodobým způsobem (Ranci, 2006; podle Šulová, 2015: s. 63 - 64).

## **2.2 Přínosy z pohledu příjemce pomoci, organizace, komunity a širší společnosti**

Přínosy dobrovolnictví jsou vnímatelné na více úrovních jak pro samotné dobrovolníky, pro příjemce pomoci, pro organizaci, pro lokální komunitu či společnost a přitom mohou zahrnout sociální, ekonomický, lidský a kulturní kapitál (Gregorová, Marček, Mráčková, 2009: s. 37).

Přínosy dobrovolnictví na jednotlivých úrovních:

### **Pro příjemce pomoci**

Příjemci pomoci v rámci mé bakalářské práce jsou uprchlíci a migranti<sup>5</sup>, proto se následovně zaměřím na tuto ohroženou skupinu, pro kterou má dobrovolnictví jistý smysl a je jim přínosem v naplňování jejich potřeb. Práce s uprchlíky se zaměřuje na posílení postavení uprchlíků a jejich rodin ve společnosti se záměrem jim pomoci v sociálním růstu, včetně obnovy autonomie a sebevědomí. Vždy závisí na spolupráci uprchlíků a na schopnosti neziskových organizací i dobrovolníků lépe porozumět specifickým potřebám a adekvátně je řešit (Kováts, Miklusaková a kol., 2006: s. 102). Konkrétními příklady naplňování specifických potřeb uprchlíků je strava, základní ošacení, zdravotní ošetření, poskytnutí dek v chladném počasí a pro jejich pocit bezpečí a přijetí následné poskytování informací, projevy zájmu (komunikace, aktivní naslouchání, respekt...) ze strany dobrovolníků a organizací (např. UNHCR, Lékaři bez hranic). (portál Dobrovolník.cz, podle Igazová, 2016: s. 23 - 24). Nejdůležitějším aspektem přínosu pro uprchlíky je upřímný vztah bez předsudků mezi nimi a pomáhajícími, kteří se stávají průvodci, poradci a kulturními zprostředkovateli v novém prostředí, jež může působit náročně na integraci. Uprchlíci prošli různými

---

<sup>5</sup> Otázkou kdo je „uprchlík“ a „migrant“ se více zabývám v kapitole „Migrační krize na Balkánské trase“ přesněji v podkapitole „uprchlíci“ a „migranti“

traumatizujícími událostmi (např. prožili věznění, mučení, pronásledování, byli svědky násilí a vražd) a museli zanechat své domovy a příbuzné, na cestě procházeli fyzickým utrpením, násilím a strádáním, zaokrouhleně to může mít za následek poškození psychického a fyzického zdraví či dalších společenských následků (např. užívání drog, izolace nebo nepřiměřené chování). (Kováts, Miklusaková a kol., 2006: s. 103–107).

**Pro organizaci** – organizace získává díky dobrovolníkům pracovní sílu různorodé povahy, skrze které může nabídnout pestřejší a hodnotnější služby (Šulřová, 2015: s. 65). Taktěž dobrovolník věnuje veškeré úsilí a svůj čas k prospěchu organizace bez nároku na finanční odměnu. To, co se může nakonec stát překážkou pro organizaci, je dobrovolník, kterému se nedostává stejná péče jako zaměstnancům. Organizace by měla zabezpečit tzv. dvě složky přípravy dobrovolníka. První složka je obecná příprava (seznámení s informacemi o organizaci např. poslání, cíle, úkoly, provozní řád apod.), v níž se dozví o potřebách organizace, závazcích a omezeních kvůli bezpečnosti. Druhá složka přípravy obsahuje speciální a odbornou přípravu, při které je podstatná individuální práce s dobrovolníkem, neboť obě strany mají své představy, potřeby a motivace. Pro lepší integraci do prostředí organizace je vhodný kvalitní výcvik a podrobnější příprava dobrovolníka, aby se předcházelo nereálným očekáváním nebo nedorozuměním. Pro zpětnou vazbu je přínosem na obou stranách důležitá supervize, přátelské posezení s výměnou zkušeností a zážitků mezi zaměstnanci a dobrovolníky (Tošner a Sozánřká, 2002: s. 70–84). Podle autorů Gregorové, Marčeka a Mráčkové (2009: s. 41) jsou pro organizaci v rámci dobrovolnictví podstatné tyto přínosy: ušetřené náklady za pracovní sílu, cenné schopnosti a zkušenosti dobrovolníků, rozšíření a zkvalitnění služeb prostřednictvím nápaditých myšlenek nebo zpětných vazeb. Dobrovolníci mohou vzhledem k charakteru organizace pozitivně přispět k řešení veřejně prospěšných záležitostí nebo pomáhat propagovat jméno organizace (Gregorová, Marček, Mráčková, 2009: s. 41).

### **Pro komunitu a širší společnost**

Dnešní doba prochází globalizací s náhlými změnami, díky nimž se lidé spatřují v nepříznivých situacích, čímž jsou na sebe závislejší. Dobrovolníci jsou nedílnou součástí společnosti, v níž svou činností udržují a posilují lidské hodnoty (např. soudržnost a zájem o druhé), pomáhají ve společnosti uplatňovat svá práva a odpovědnost, podporují jednotlivce v celoživotním osobním růstu a realizaci svého potenciálu, umožňují propojovat rozdíly mezi lidmi, aby mohli žít ve zdravých,

udržitelných komunitách, aby společně usilovali o nalezení nových řešení pro společné úkoly (Všeobecná...)<sup>6</sup>. Naopak podle Šulové (2015: s. 65), společnost čerpá z voluntariátu v oblasti ekonomického růstu a dokonalejší úrovně vzdělanosti. V populaci se navíc právě kvůli dobrovolnictví snižují negativní vlivy (např. kriminalita) a také to napomáhá k aktivizaci obyvatelstva. Myšlenku potvrzuje také Somrová a Klegrová (2008: s. 13 – 15) přikládající významnou hodnotu k dobrovolnictví vzhledem k podpoře osobního a profesního růstu aktivního obyvatelstva, vzájemné solidarity a smysluplně stráveného volného času výdělečně činným občanům. Pozitivně se k tomu přiklánějí rovněž autoři Gregorová, Marček, Mráčková (2009: s. 38 – 40), kteří uvádějí široký rozsah přínosů pro společnost prostřednictvím dobrovolnictví. Například se může jednat o posílení občanů v sociální soudržnosti, posílení důvěry a porozumění mezi lidmi. Dále uvádějí pozitivní vliv na nesení spoluzodpovědnosti za dění ve světě, aktivní reagování na řešení humanitárních problémů a rozvojových otázek. V neposlední řadě podle autorů dobrovolnictví přináší společný zájem na hledání cesty ke zlepšení nepříznivých osudů znevýhodněných lidí, snížení úrovně chudoby ve světě, pomoc migrantům zapojím se do místních společenství a tím přispívat ke kulturnímu rozvoji (Gregorová, Marček, Mráčková, 2009: s. 38–40).

Gregorová, Marček a Mráčková (2009: s. 37 - 43) se vyjadřují k čtyřem kapitálům dobrovolnictví, které ovlivňují přínosy. V rámci kulturního kapitálu dobrovolnictví přispívá ke kulturnímu rozvoji zvýšeným počtem příležitostí se v této oblasti vyjádřit a zúčastnit na dobrovolné pomoci při kulturních akcích. Dobrovolnictví přispívá k tvorbě sociálního kapitálu a posilňuje sociální soudržnost ve společnosti, v níž se otevírá prostor pro sociální začlenění vyloučených skupin, aktivní participaci dětí a mládeže nebo smysluplné využití volného času pracovními osobami. Při výkonu dobrovolnických činností se setkávají lidé z různých vrstev společnosti, rozdílného věku či postavení. Ekonomický kapitál rozvíjí dobrovolnictví v ekonomických přínosech vztahující se na hodnoty odvedené neplacenou prací dobrovolníků a je možné je ekonomicky kvalifikovat. Lidský kapitál umožňuje vytvářet

---

<sup>6</sup> IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí [1.1.2001]. *Všeobecná deklarace o dobrovolnictví*. [online]. Dostupné 17.5.2017 z: <https://www.iave.org/iavewp/wp-content/uploads/2015/10/universal-delcaration-on-volunteering.pdf>

alternativní životní styly, smysluplně vyplňovat volný čas, formulovat funkční gramotnost jednotlivců, také vede k rozšíření a zkvalitnění služeb organizací apod.

### 2.3 Přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky

Jelikož je tato podkapitola svázaná s mou výzkumnou otázkou, budu se v následujícím textu podrobněji zabývat tématem přínosů dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky a v dalších částech nynější podkapitoly o přínosech z pohledu osobního rozvoje a profesního růstu dobrovolníků.

Dobrovolnictví přináší zisky nejen z pohledu příjemce pomoci, organizace, komunity nebo široké společnosti, ale taktéž samotným dobrovolníkům. Autoři Tošner a Sozánková (2002: s. 18) zakotvují přínosy do definice dobrovolnictví: „*Dobrovolnictví není oběť, 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 obohacením v mezilidských vztazích.*“ Hladká (nedatováno: s. 23–24) uvádí, že dobrovolník je motivován tím, za jakým účelem činnost vykonává a zároveň si je jist svou odměnou, která nemusí být v materiální podobě.

V roce 2010 byl výzkum dobrovolnictví zrealizovaný rovněž v pěti světových krajinách (Ve velké Británii, USA, Canadě, Australii, Novém Zélandu) zaměřený na motivaci a přínosy. Zjistilo se, že přínosem pro samotné dobrovolníky jsou pracovní zkušenosti (79,2%), dobré ohodnocení pro studium nebo zaměstnání (72,1%), vůdcovské schopnosti (83,8%), sebeuspokojení (83,2%), možnost učit se novým věcem (85,9%), budování důvěry mezi lidmi (71,2%), upevňování sociálního kontaktu (75,1%) a uznání od přátel a kolegů (43,0%). (Smith, K., Holmes, K., Haski-leventhal, D. a kol., 2010: s.75). Naše sousední země Slovensko uskutečnilo výzkum v roce 2011 současně s Národní kampaní k Evropskému roku 2011 podpořený EU. Nejčastějším tvrzením respondentů s 92,9 % bylo, že se *dobrovolné činnosti zúčastňují proto, že se jim líbí, co dělají*. Dalšími přínosy pro samotné dobrovolníky z pohledu osobního rozvoje nebo profesního růstu byla spokojenost z výsledků práce, rozšíření životních zkušeností, osobní rozvoj, získávání nových schopností a dovedností, vytváření nových přátelství, seberealizace, získání pocitu potřebnosti, ale také osobní úspěch, důvěra a nesobeckost. Často je dobrovolnictví prostředkem toho, jak přijít na jiné myšlenky (Gregorová a kol., 2012: s. 99).

Přestože dobrovolníci přinášejí do svých činností čas, peníze a své pohodlí, na oplátku dostávají cennou zkušenost, nezapomenutelné zážitky a osobní i profesní rozvoj (Pearce a Coghlan 2008; podle Racková, 2014: s. 53).

V následujících podkapitolách se zaměřím na osobní a profesní přínosy pro samotné dobrovolníky.

### **2.3.1 Přínosy pro samotné dobrovolníky ve vztahu k osobnímu rozvoji**

Slovenský výzkum uskutečněný v roce 2011 zjistil, že s výroky „*uspokojuje mě, když vidím výsledky své neplacené práce*“ souhlasili dlouhodobí a pravidelní dobrovolníci, čímž došli k závěru, jestliže se lidé dlouhodobě a intenzivně věnují dobrovolným aktivitám, umožňuje jim to vnímat širší dosah na konkrétní lidi, organizaci nebo komunitu. Významně častěji souhlasili s výroky „*V průběhu vykonávání neplacených aktivit jsem si našel/našla nových přátel a známých*“ a „*Poskytuje mi to příležitost dělat věci, v kterých jsem dobrý/dobrá*“. Jestli se člověk do dobrovolnictví zapojuje pravidelně, setkává se častěji se stejným okruhem lidí a má větší prostor pro budování nových vztahů a přátelství. Zároveň pokud se člověk zapojuje do dobrovolných aktivit, kterými si je jistý, má posílené sebevědomí a začne takové aktivity vyhledávat pravidelněji (Gregorová a kol., 2012: s. 100 – 101).

V souvislosti se schopnostmi a dovednostmi se autoři shodují, že dobrovolníci získávají schopnost spolupracovat a rozvíjet jazykové a komunikační dovednosti, schopnost řešit problémy a rozhodovat se nezávisle, dovednosti interpersonální (např. respekt k autoritám, vůdcovské schopnosti, umět vytvářet, rozvíjet, udržet síť kontaktů a spolupráce v týmu), organizační a manažerské schopnosti, schopnost získávat finanční zdroje, schopnost kritického myšlení, smysl pro sociální zodpovědnost, schopnost naslouchat apod. (např. Boček a Lochman 2012, Gregorová a kol. 2012, Šul'ová 2015).

Dobrovolníci si díky svým činnostem utvářejí hodnoty, stejně jako se upevňují v osobní identitě nebo rozvíjejí v oblasti duchovní či morální (Boček, Lochman 2012: s. 8 – 9). Podle Mydlíkové (2007: s. 17) dobrovolnictví pomáhá získávat, rozvíjet nebo upevňovat hodnoty jako je láska k bližnímu, trpělivost, sebedůvěra, úcta a sebeúcta, vážení si druhých, přátelství apod. Dobrovolnictví rovněž rozvíjí solidaritu, jež oplývá skutečnou morální ctností a namísto neurčitého soucitu či povrchné citlivosti. Autoři Gregorová, Marček, Mráčková (2009: s. 40-42) vnímají jako specifické přínosy pro dobrovolníky nové podněty a motivace do života, zapojení do skupin, které jsou na

okraji společnosti. Dobrovolníci získávají pocit důležitosti, smysluplnosti a hodnoty vlastní práce, darovaného času i úsilí. Z hlediska dobrovolníka má jeho činnost význam, díky níž posiluje své sebevědomí tím, že se cítí být potřebný a užitečný pro druhé.

Dobrovolníci pracující s cizinci a uprchlíky mohou díky své činnosti odbourávat své předsudky a stereotypy, učit se rozumět odlišnostem různých kultur, učit se tolerance a respektu k odlišným skupinám, kritičtěji hodnotit informace z médií, získat mezikulturní kompetence zahrnující porozumění odlišné společnosti, získat globální perspektivu a zároveň střet s kulturou pomůže si uvědomit hodnotu své vlastní kultury (Racková, 2014: s. 55 - 57).

V neposlední řadě dobrovolníci získávají zkušenosti a vědomosti, nové informace a pohledy, nachází nové kontakty a přátelství, učí se postavit čelem vůči společenským problémům a využívat nových výzev v dobrovolnictví (Gregorová, Marček, Mráčková (2009: s. 38 – 40),

V mezinárodním dobrovolnictví je podle Bočka a Lochmana (2012: s. 8) přínosem: osvojení cizího jazyka, setkání se s místní kulturou (např. památky, zvyky a tradice, způsob života obyvatel) a srovnání dané kultury s vlastním představou vytvořenou před odjezdem na základě zprostředkovaných zážitků a zkušeností a v neposlední řadě poznání nových lidí zajímající se o své okolí a pořádající nekomerční akce.

### **2.3.2 Přínosy pro samotné dobrovolníky ve vztahu k profesnímu růstu**

V zahraničí jsou zkušenosti z dobrovolnictví uznávané a mají vliv na reálnou možnost dobrovolníků se zařadit na trh práce. Průzkum, který zrealizovala TimeBank mezi 200 významnými společnostmi ve Velké Británii ukázal, že 73% zaměstnavatelů by při přijímání do zaměstnání upřednostnili někoho, kdo má s dobrovolnictvím zkušenost, 94% zaměstnavatelů je přesvědčeno o silném významu dobrovolnictví v rozvoji dovedností a 94% zaměstnanců byla tato zkušenost přínosná vzhledem k získanému zaměstnání, zvýšeného platu nebo povýšení (Gregorová a kol. 2012: s. 104 –105).

Ve slovenském výzkumu „*Dobrovoľníctvo na Slovensku – výskumné reflexie*“ v roce 2011 byl sledován vliv dobrovolnické zkušenosti na profesní růst dobrovolníků. Bylo rovněž zkoumáno, nakolik jim pomohly získané zkušenosti během dobrovolných činností v profesním životě nebo růstu (např. jak jim pomohlo získat práci, rozjet

podnikání, získat povýšení apod.). Až 64,9 % formálních dobrovolníků odpovědělo negativně, tím se naznačilo, že dobrovolnické zkušenosti ještě stále nemohou být přeneseny do oblasti profesního růstu (Gregorová a kol. 2012: 103–104). Na druhou stranu Hladká (nedatováno: s. 24) zařazuje k přínosům v rámci profesního zaměření: získání nových kontaktů, zkušenosti a schopnosti využitelné ve studiu nebo zaměstnání, rozvíjení kreativity, různorodosti, operativnosti, sebedůvěry, a v neposlední řadě řešení nekonvenčních problémů.

Zmíněný slovenský výzkum taktéž uvádí, že dobrovolníci získali dovednosti a rozvíjeli schopnosti potřebné pro jejich zaměstnání nebo profesní růst. Až 79,5 % dobrovolníků posílilo interpersonální schopnosti např. zvládání náročných situací, v nichž je zapotřebí trpělivost, důvěra a soucit, které jsou využitelné především v oblastech pomáhajících profesí. Tři čtvrtiny dobrovolníků získaly nové vědomosti, organizační, manažerské a komunikační schopnosti související s veřejným vystupováním, vyjednáváním s lidmi, vedení týmu apod. Dále 42,5 % respondentů a 25 % dobrovolníků rozvinulo schopnost získávat finance (Gregorová a kol. 2012: s. 101–102).

V současné době se v mnohých zemích věnuje zvýšená pozornost fenoménu nezaměstnanosti. Nejvíce ohroženými jsou absolventi středních a vysokých škol bez nedostatku praxe a zkušeností. Jedním z hlavních principů, jak pomoc mladým lidem získat praxi, je zapojit je do dobrovolnictví (Mydlíková a kol., 2007: s. 40).

Gregorová, Marček a Mráčková (2009: s. 39) spatřují v dobrovolnické činnosti následující přínosy: širokou škálu informací, přístup k sítím pracovních možností a kontaktů na zaměstnavatele, posílení sebedůvěry dobrovolníků, rozvoj dovedností očekávaných na trhu práce či přejímání pracovních návyků. Podle autorů Bočka a Lochmana (2012: s. 8) jsou získané zkušenosti nebo praxe v oblasti, o kterou se dobrovolník zajímá, vhodná pro jeho další vzdělávání nebo profesní dráhu.



### 3 Migrační krize na Balkánské trase

Migrační krize představuje dnes velkou výzvu pro Evropu, pro jednotlivé členské státy a jejich občany. Abychom úspěšně čelili této výzvě, musí existovat řešení, založené na solidaritě a sdílené zodpovědnosti, připravované a realizované na úrovni celé Evropské unie (Hlinčíková, Mesežnikov, 2016: s. 7). Tato kapitola se zaměřuje na otázky týkajících se uprchlíků a migrantů, migrační krize, společensko - politické situace a mediálního obrazu v ČR.

#### 3.1 „Uprchlíci“ a „migranti“

Dnes často spojovaným termínem je uprchlictví a migrace. Mezi počtem žádostí o azyl a počtem migrantů není přímá úměra podle portálu člověk v tísní. Zajímavostí zůstává, že počet žádostí o azyl od roku 2000 do konce sledovaného období 2014 je stejný bez ohledu na výkyvy migrační vlny. Přestože jsou termíny „uprchlíci“ a „migranti“ v dnešní společnosti často spojovaným výrazem, vymezení pojmů je rozhodující při posouzení postavení uprchlíka, udělení azylu a pro jednodušší představu a ujasnění rozdílů mezi termíny. (Často kladené otázky).<sup>7</sup>

Roku 1951 v Ženevě přijalo Valné shromáždění OSN Úmluvu o právním postavení uprchlíků, ke kterému se připojuje Newyorský protokol z roku 1967, tzv. Ženevská úmluva.<sup>8</sup> Česká republika se zavázala Úmluvu dodržovat:

*„Pojem uprchlík se vztahuje na kteroukoli osobu, jež se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám odmítá ochranu své vlasti, totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí, která vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůže vrátit“ (Úmluva č. 208/1999 Sb., o právním postavení uprchlíků).*

---

<sup>7</sup> Člověk v tísní [nedatováno]. *Často kladené otázky*. [online]. Dostupné 28. 5. 2017 z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/migrace/info/casto-kladene-dotazy>

<sup>8</sup> MVČR [nedatováno]. *Azyl, migrace a integrace* [online]. Dostupné 28. 5. 2017 z: <http://www.mvcr.cz/clanek/azyl-migrace-a-integrace-azyl.aspx>

Günterová (2005: s. 331–332) rozlišila několik skupin uprchlíků pro lepší přehlednost a orientaci: (1) *uprchlík de facto* (běženci z oblastí ohrožených válečnými konflikty či přírodními katastrofami žádající o azyl v hostitelské zemi. Vzhledem k vysokému počtu by nebylo reálné jejich žádosti o azyl vyhovět, předpokládá se jejich návrat po uklidnění situace v zemi původu. Platí zde tzv. institut dočasné ochrany), (2) *žadatelé o azyl* (uprchlíci oficiálně žádající o udělení azylu musí uvést důvody a podat důkazy s pravdivým tvrzením. Odbor azylové a migrační politiky na základě zákona č. 325/1999 Sb. *O azylu* posoudí žádost nebo její přehodnocení proběhne krajským úřadem. Jestliže je žadatel zamítnut, stává se cizincem podle zákona č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců), (3) *uznaný uprchlík/ azylant* – osoba, které byl udělen azyl na základě opodstatněných důvodů k opuštění své země. Hostitelská země azylantovi poskytuje ochranu a pomáhá k integraci do společnosti). (Günterová 2005: 331).

Na mezinárodní úrovni všeobecně platná definice pojmu „migrant“ není zaznamenána. Někteří političtí činitelé, média i mezinárodní organizace chápou a rovněž používají zmíněný pojem jako společný výraz pro migranty i uprchlíky. V celosvětových statistikách ohledně migrace lidí se běžně používá pojem „mezinárodní migrace“, do kterých by mylně spadali i pohyby uprchlíků a žadatelů o azyl. Ve veřejných diskuzích může vést taková mylná představa ke zmatení pojmů a vnímatelným následkům pro život a bezpečí uprchlíků, neboť odvádí pozornost od zvláštní právní ochrany, kterou uprchlíci potřebují (např. ochrana před navrácením, před trestem za nedovolené překročení hranice) a zároveň hledání bezpečí v podobě azylu je univerzální lidské právo („Uprchlíci“ a „migranti“).<sup>9</sup>

*Migrační slovník IOM* definuje migraci jako proces pohybu přes státní hranice nebo uvnitř států. Jde o pohyb lidí zahrnující jakékoliv stěhování bez ohledu na jeho délku, složení nebo důvody. Pojem taktéž zahrnuje nedobrovolné přemísťování uprchlíků, přesídlenců a ekonomických migrantů, stejně jako osob cestujícím za účelem sjednocení rodiny (Andrlová, Dumont, 2010: s. 49-51). Migraci definují slovníky mezinárodních organizací jako je Organizace spojených národů (OSN) a Mezinárodní organizace pro migraci (IOM), které se jen nedávno stali samostatnou agenturou OSN. Organizace spojených národů definuje migranta jako: „osobu, která se v cizině zdržuje

---

<sup>9</sup> UNHCR.org [15.3.2016]. „Uprchlíci“ a „migranti“. [online]. Dostupné 28.5.2017 z: <http://www.unhcr.org/cz/365-cznews2016uprchlici-a-migranti-html.html>

*déle než rok, bez ohledu na příčiny (zda dobrovolně či nedobrovolně) a způsoby (zda legálně či nelegálně) migrace.*“ Na základě této formulované věty nejsou považovány za migranty osoby cestující na kratší období (turisté nebo podnikatelé). Praxe je však širší a pod tento pojem zahrnuje i migranty cestující na kratší dobu např. sezonní brigádníky na farmách (tamtéž). V souvislosti s migranty se v českém pojmosloví objevuje výraz jako „cizinec“. Cizincem je podle zákona č. 326/1999 o pobytu cizinců na území České republiky v § 1 osoba, která není státním občanem České republiky včetně Evropské unie. Cizincem je státní příslušník cizí země stejně jako i občan jiného členského státu Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru a Švýcarské konfederace.

Dostupné definice se zcela neshodují na tom, jestli se pojem migrant používá na osoby, které migrují nedobrovolně pod tlakem vnějších vlivů. Důležitý je kontext, v jakém pojem používáme a zdali oslovujeme jednotlivce nebo skupinu. Naopak dobrovolný migrant podléhá během svého pobytu na území přijímajícího státu přísnějším pravidlům (např. povinnost dokládat účel svého pobytu, bezúhonnost, dobrý zdravotní stav nebo finanční zabezpečení pobytu). V případě nedodržování podmínek zákona podléhá návratové politice, která umožňuje jeho návrat do původní země (Hlinčíková, Mesežnikov, 2016: s. 19).

### **3.2 Uprchlická a migrační krize v Evropě**

V předchozí kapitole jsem uvedla, že uprchlictví a migrace je dnes nezdídkou spojovaným termínem. Krize v Evropě nazývána uprchlická nebo migrační je způsobená velkým počtem pohybujících se lidí, tedy ekonomických migrantů<sup>10</sup> nebo uprchlíků přesídlujících ze svých původních zemí (zejména Sýrie, Afghánistán, Irán, Irák a jiných Afrických zemí) do Evropy přes dvě základní trasy – Balkánská nebo Středomořská trasa. Počátkem Balkánské trasy je Turecko navazující přes Egejské moře k Balkánu a končí střední Evropou. Kdežto Středomořská trasa začíná severní Afrikou,

---

<sup>10</sup> Ekonomičtí migranti opouštějí svoji původní zemi víceméně dobrovolně a očekávají od hostujícího státu zlepšení ve své ekonomické situaci. Důvodem může také být dosažení lepšího vzdělání nebo z rodinných důvodů. UNHCR odhaduje 40 % ekonomických migrantů a přibližně 60 % jsou žadatelé o azyl, kterým byl přiznán status uprchlíka. V případě, že se ekonomický migrant bude nacházet na území České republiky, musí předložit platný cestovní doklad, musí mít vyřízené vízum (platné a vydané před vstupem na území státu), výjimečně může získat povolení k pobytu, pokud naplní zákonem stanovené předpoklady. Dostupné z: <https://www.clovekvtsni.cz/cs/migrace/info/casto-kladene-dotazy> [cit. 1. 6. 2017].

přes Středozemní moře do první Evropské země Itálie nebo Řecka. (Často kladené otázky).<sup>11</sup>

Válečné konflikty celosvětově známé v Sýrii a na Ukrajině způsobil nekontrolované přemísťování velkého množství lidí. Během první půlky roku 2015 bylo přesídlených už 839 000, zatímco 97 000 Ukrajincům byla poskytnuta mezinárodní ochrana. S výjimkou Sýrie a Ukrajiny většina nově vysídlených osob pocházela také z jiných zemí. Neboť vypuknutí násilí v Burundi, obnovené a pokračující boje ve Středoafričské republice, Jižním Súdánu, Nigérii a východní části Demokratické republiky Konga zapříčinili přesídlování hned zpočátku roku 2015 (UNHCR M.Y.T. 2015: s. 7–8).<sup>12</sup>

Podle výzkumů jsou nejčastějšími cílovými zeměmi uprchlíků a migrantů západní nebo severní státy Evropy. Od roku 2014 je podle mezinárodní organizace UNHCR nejvíce žádanou zemí Německo se 30 % žádostí o azyl, následně USA s počtem 121 200 žádostí, dále pak Turecko (87 800), Švédsko (75 100) a Itálie (63 700). Těchto pět zemí čítá 60 % žadatelů, zatímco ostatní země jen o 40 % (UNHCR A. T., 2014: s. 2–5).<sup>13</sup> Podle statistiky Ministerstva vnitra ČR zažádalo v roce 2015 celkem 1 525 osob, kterým byl udělen azyl pouze 71 osobám, a 399 osob získalo tzv. doplňkovou ochranu.<sup>14</sup> Česká republika je kritizována Vysokým komisařem pro uprchlíky OSN a nevládními organizacemi azyl pro velmi nízké procentu přijatých žádostí o azyl (Günterová 2005: s. 332–333).

Přes velká čísla vysídlených osob zůstává otázkou, jaké důvody donutily migranty opustit svůj domov a krajiny. Kováts, Miklusáková a kol. uvádějí, že to mohou být morálně podobné důvody, které si vynucuje pohyb uprchlíků, přesto není

---

<sup>11</sup> Člověk v tísni [nedatováno]. *Často kladené otázky*. [online]. Dostupné 1.6.2017 z: <https://www.clovekvitisi.cz/cs/migrace/info/casto-kladene-dotazy>

<sup>12</sup> UNHCR [2015]. Mid-Year Trends 2015. [online] Dostupné 1.6.2017 z: <http://www.unhcr.org/56701b969.html>

<sup>13</sup> UNHCR [2014]. Asylum Trends 2014. [online]. Dostupné 1.6.2017 z: <http://www.unhcr.org/statistics/unhcrstats/551128679/asylum-levels-trends-industrialized-countries-2014.html>

<sup>14</sup> Doplňková ochrana je jedna z forem mezinárodní ochrany. Existují dva důvody pro doplňkovou ochranu: za účelem špatného zacházení (pokud žadatel o azyl splňuje podmínku, kdy návrat do země původu mu způsobí vážné ohrožení na zdraví např. trest smrti, vážná újma při probíhající válce) a za účelem sloučení rodiny (manželé, registrováni partneři, nezletilé dítě s rodiči, nebo zodpovídající osoba za dítě, pokud má jeden z členů rodiny doplňkovou ochranu). Možnost setrvat v ČR po dobu 1 až 3 let, dokud důvody k žádosti o mezinárodní ochranu nepominou. Dostupné dne 1.6. 2017 z: [http://www.asimos.cz/Zivotni-situace/Azyl/#Co\\_je\\_azyl](http://www.asimos.cz/Zivotni-situace/Azyl/#Co_je_azyl).

možné problémy vycházející z ekonomických příčin řešit azylovou politikou. Nicméně nelze takové problémy zanechat bez povšimnutí, ale je nutné v zemi jejich původu nebo prostřednictvím rozvojové pomoci, dlužní úlevy, spravedlivého obchodu nebo jiného nástroje proti chudobě najít efektivní řešení (Kováts, Miklusakova a kol. 2006: s. 10).

### 3.3 Politický a mediální obraz migrace

Na komunikační partnery v mém výzkumu měly vliv rovněž názory politiků a mediální obraz migrační krize, proto nás bude v této kapitole zajímat, jaká jsou teoretická východiska zmíněných témat.

Silně politické a medializované téma migrační krize v české republice nabral spád roku 2015. Podle Válové (2016) z analýzy pozorování v rámci jejího výzkumu vyplynulo, že se politické strany profilují na negativním postoji vůči migrantům a uprchlíkům a zahrnují do svého volebního programu proti-imigrační agendu. Dle autorky se negativní postoje ve společnosti posilňuje zároveň názory a myšlenky vlivných politiků zaměřené proti migraci. Navíc některé významné osobnosti na české politické a společenské scéně se vyjadřují k témě s charakterem xenofobie, rasismu a šíření negativních zpráv. Česká společnost se radikálně dělí na dva tábory „odmítačů“ a „vítačů“, ale přitom zapomíná na humanitární rozměr krize (Válová, 2016: 39).

Evropská komise přišla s řešením tzv. kvót, které zneklidnili jak politiky, tak i veřejnost. Jedná se o rozmístění žadatelů o azyl mezi členské státy EU v rámci Evropské migrační krize. Návrh kvót vzešel poprvé v dubnu 2015 jako opatření, jako řešení problematické situace migrace vzhledem tzv. Nové agendě v migraci. Podle bývalého prezidenta Václava Klause (2016) nejsou kvóty podstatným problémem, ale je ve výrazném nárůstu žadatelů o azyl. Negativně pohlíží na celkovou migraci: *„V médiích i v politických debatách je používáno slovo uprchlíci chybné. Nejsou to uprchlíci, neboť oni před něčím neutíkají, oni utíkají za něčím. Neutíkají kvůli hladu. Kvůli hladu v Africe umírají jiní, ale ti nemají dostatek prostředků na zaplacení velké sumy převaděčům za transport přes Středozevní moře. Masově neutíkají ani ti, kteří jsou bezprostředně ohroženi na životě, ti utíkat nemohou“*. (Klaus, 2016: s. 107)

Slovenská publikace editorů Hlinčíkové a Mesežnikova (2016) sledovala rovněž politický diskurs na Slovensku. Na nutnosti okamžitého vyhoštění ekonomických migrantů se shodli všichni aktéři politického diskursu včetně těch, kteří byli nakloněni k přijímání uprchlíků. Slovenští političtí aktéři uváděli jako fakt, že 90 až 95 procent

z těch, kteří přišli v roce 2015 do Evropy, byli ekonomičtí migranti, ale neposkytli zdroje k potvrzení jejich faktu. V politickém diskursu se využívali rovněž kvantifikátory a metafory narážející na uprchlíky jako skupiny bez kapacity rozumně jednat. V jediném případě bylo uznané jednání uprchlíků, a to na projevu prezidenta 7. září 2015, v kterém zdůraznil, že by každý vynaložil úsilí prodat majetek, kdyby mu a jeho rodinám hrozila smrt nebo by poskytl prostředky aspoň na záchranu svých dětí (Chudžíková; podle Hlinčíková, Mesežniková, 2016: s. 105-16). K vytváření mediálních vkladů docházelo v určité míře v autorských článcích, ve kterých žurnalisti upozornili na zpolitizovaná témata ohledně uprchlíků v rámci předvolebního boje. Analyzované média téma uprchlíků dali do souvislosti s blížícími se parlamentními volbami (např. portál aktuality.sk přinesl informace o tom, že příchod uprchlíků není nic nového a neobvyklého a ukázal na to, že téma může být zneužito ve prospěch volebních kampaní politických stran stavějící se negativně k přijímání uprchlíků). (tamtéž)

Podle Válové (2016) výrazný vliv na motivaci českých dobrovolníků v pomoci uprchlíkům na balkánské trase měly společenské nálady a medializovaný obraz migrační krize. Výsledky několika studií uvedly do problematiky mediálního pokrytí např. *Výzkumná zpráva z analýzy pokrytí uprchlické krize hlavních zpravodajských relací České televize a TV Nova zpracovaná na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity*. Díky studii bylo analyzováno dohromady 507 příspěvků od začátku března do konce září roku 2015. Studie vypovídá, že zmíněné agendy byly závislé na vyjádřeních politických představitelů, kdežto odborníci zabývající se problematikou migrace se jen zřídka dostali ke slovu. Zpravodajem způsobená nedostatečná pozornost k situaci v zemích ozbrojených konfliktem a potlačení humanitárního hlediska, vytvořili negativní prezentaci uprchlíků jako obtíž pro policejní jednotky a administrativní zátěž. Takto prezentované zpravodajství mohlo zapříčinit zvýšené riziko bezpečnosti pro uprchlíky a vytvořit okamžité násilné řešení problému (Tkaczyk, Pospěch, Macek, 2015; podle Valová, 2016: s. 140-141)

## II. VÝZKUMNÁ ČÁST

### 4 Metodologie výzkumu

V této kapitole se zabývám metodologickou částí výzkumu kvalitativního šetření. V metodologické části se věnuji popsání výzkumného problému, výzkumné otázky a cíle výzkumu. Dále je zde charakterizován výzkumný přístup, metoda sběru dat, zdůvodněn výběr komunikačních partnerů a popsány etická pravidla. V neposlední řadě popíšu procedury sběru dat (fixace a zpracování) a nakonec zreflektuji průběh výzkumu.

#### 4.1 Defínování výzkumného problému, výzkumné otázky a cíle šetření

Od roku 2015 jsme mohli sledovat v hromadných sdělovacích prostředcích množství migrujících lidí na Balkánské trase. Především na státních hranicích se shromažďovaly velké zástupy uprchlíků a migrantů čekající na transport do táborů. Na přechodných hranicích a v uprchlických táborech se poskytovala humanitární pomoc od organizací a dobrovolníků, kteří často počtem převyšovali výskyt profesionálních humanitárních organizací.<sup>15</sup>

Teoretické ukotvení kvalitativního výzkumu je zaměřeno na **přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na Balkánské trase**. Často jsem se setkávala s různými názory v médiích nebo na politické scéně, v rámci rozličných přednášek nebo v mém blízkém okolí týkající se migrační krize v Evropě. Hovořilo se o smyslu pomoci uprchlíkům a migrantům a o dobrovolnictví na Balkánské trase, která natolik ovlivňovala názory, ať už negativně nebo pozitivně.

Nicméně převládající, nepřehlednou situací a médii zbarvený a negativní společenský pohled na uprchlíky a migranty, mohou v Evropské společnosti vyvolat otázky, co vůbec může přinést osobně dobrovolníkům na státních hranicích, v uprchlických táborech a celkově na Balkánské trase? Dále to mohou být otázky, jak uvádím ve své absolventské práci, která je projektem výzkumu pro mou bakalářskou

---

<sup>15</sup> Pomáháme lidem na útěku [3.3.2016]. *Čeští dobrovolníci pomáhají už půl roku, situace je nyní krizová hlavně v Řecku*. [online]. Dostupné 5.6.2017 z: <http://plnu.cz/cesti-dobrovolnici-pomahaji-uz-pul-roku-situace-je-nyni-krizova-hlavne-v-recku/>

práci: „veřejnost se může zabývat otázkami, co pomoc na státních hranicích dobrovolníkům vlastně přináší, chtějí získat pocit bezpečí, jenž vládl ve společnosti před „uprchlickou krizí“, nebo touží po poznání pravdy ohledně uprchlíků a migrantů, jež jsou mediálně tak nejasně líčeni?“ (Igazová, 2016: s. 43). S takovými úvahami se v mém okolí často setkávám. Přivádí mě to ke zkoumanému problému vyplývajícího z různých pohledů a názorů na dobrovolné činitele pomoci uprchlíkům a migrantům. Dále ve svém projektu kvalitativního výzkumu (tamtéž) uvádím, že samotní dobrovolníci mohou získat v osobním rozvoji a profesním růstu to, co může pozitivně ovlivnit okolí i širokou společnost. Jestliže však společnost zaujme negativní postoj k dobrovolníkům a přestane je podporovat, odkud budou dobrovolníci čerpat zdroje pomoci, aby byli přínosem nejen sobě, ale i druhým? (tamtéž).

Z pohledu odborné publikace můžeme uvést, že teoretická část a její odborná příprava je podstatnou součástí tvorby nové výzkumné otázky a plánovaného výzkumného postupu (Reichela, 2009: s. 48). Punch (2008: s. 40 - 41) mluví o obecných výzkumných otázkách charakterizována svou obsáhlostí a nelze na ně přímo odpovědět. Odpověď na obecné otázky můžeme nalézt jen díky specifickým otázkám, které se vyznačují konkrétnější a detailnější formulací. Nicméně specifické otázky jsou odlišné od otázek, jež jsou kladeny při sběru dat.

Cílem výzkumného šetření je zjištění přínosů pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na Balkánské trase. Na počátku výzkumu před sběrem dat jsem se zabývala hlavní obecnou výzkumnou otázkou: **Jaké jsou hlavní přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na Balkánské trase?** Hlavní výzkumnou otázku jsem rozdvojila na dvě dílčí specifické výzkumné otázky:

- 1. Jaké osobní přínosy získali dobrovolníci tím, že pomáhali uprchlíkům a migrantům?**
- 2. Jak dobrovolníky ovlivnila dobrovolnická zkušenost v profesním růstu?**

## **4.2 Metodologie kvalitativního výzkumu**

Pro získání dat vzhledem k tématu mé práce jsem se rozhodla využít metodu kvalitativního výzkumu, který je Dismanem (1993 : s. 285) definován jako „*numerické šetření a interpretace sociální reality*“.

Jedinečnost kvalitativního výzkumu Hendl (2005: s. 50 - 51) nevidí pouze v absenci čísel, neboť kvalitativní výzkum je „širokým označením pro rozdílné



přístupy“. Přednosti kvalitativního výzkumu je zisk podrobného popisu při zkoumání jedince, vzájemných vztahů, působení organizací, různých hnutí ve společnosti či události. Dále zkoumá fenomén v přirozeném prostředí, umožňuje navrhnout teorie a studovat procesy a dobře reaguje na místní situace a podmínky. Ale na druhou stranu ve výsledcích představuje „sbírku subjektivních dojmů“ pro jeho nestrukturovaný, neprůhledný charakter s nízkou transparentností, neboť pracuje s omezeným počtem komunikačních partnerů a nepřehledným výběrem těchto jedinců pro výzkum. Zároveň výsledek může být obtížně zobecněn a není patrné, jak byla provedena analýza (Hendl 2005: s. 52 – 53).

Badatelé by měli podle autorů Straussové a Corbinové (1999: s. 10) vejít do kvalitativního výzkumu s určitými předpoklady např. analyzovat situaci s odstupem a kriticky, rozeznat a vyhnout se zkreslení jevu, abstraktivně myslet a rovněž získat platné a spolehlivé údaje. K tomu je potřeba teoretická a sociální vnímavost, udržet si analytický odstup a zároveň zapojit dřívější zkušenosti a teoretické znalosti k výkladu toho, co zkoumá (tamtéž). Považuji zmíněné dovednosti za potřebné rovněž pro můj výzkum, stejně jako nutnost disponovat komunikačními schopnostmi a všímavostí.

Podle Dismana (1993) je cílem kvalitativního výzkumu „*vytváření nových hypotéz, nového porozumění, vytváření teorie*“ nebo „*odkrytí význam podkládaných sdělovaným informacím*“ (Disman 1993: s. 285-286).

### **4.3 Metoda získávání dat**

V mém výzkumu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor jako významnou techniku. Polostrukturovaný rozhovor je charakteristický náročnější přípravou, neboť využívá pevně danou kostru témat a otázek kladených účastníkům výzkumů. Nicméně okruh otázek může být pozměněn v reakci na odpověď účastníka výzkumu a dále věnována pozornost tomu, co je pro tazatele důležité a podstatné. Tazatel začíná klást otázky zprvu nesouvisející s hlavní otázkou výzkumu, aby navodil příjemnou atmosféru důvěry. Po úvodní části se dostává k *jádru interview* charakterizované minimem témat a otázek, které jsou probírané s účastníkem výzkumu. Podstatné je prokládat polostrukturovaný rozhovor otázky tzv. inquiry, tzn. doptávání se na upřesnění odpovědi v případě neporozumění nebo pokládá doplňující otázky k četnějšímu a kvalitnějšímu získání dat. K fázi závěrečné a k ukončení dojde, jestliže účastník už

nedává smysluplné a pro výzkum relevantní odpovědi nebo tazatel nevyčerpá časový limit pro rozhovor (Miovský, 2006: s. 159-169).

V rámci výzkumného problému a výzkumné otázky, včetně dílčích otázek, jsem formulovala následné otázky pro strukturovaný rozhovor. Otázky jsou obecné, postupně se transformují ve specifické otázky zaměřené na oblast osobních a profesních přínosů. Otázky jsem rozdělila do tří skupin, které obsahují přibližně 2-4 otázky.

- 1. Přípravný okruh otázek vztahující se k motivaci** – Jedná se o otázky přímo nesouvisející s výzkumnou otázkou, ale s otázkami týkajícími se motivace, která je součástí přínosů, a tak dokreslují celkový obraz účastníka výzkumu a jeho pohled dobrovolné pomoci. Jsou zde otázky typu „Co tě přimělo zapojit se do dobrovolnictví mezi uprchlíky? Z jakého důvodu ses rozhodl/a dobrovolně pomáhat prostřednictvím organizace a ne na „vlastní pěst“ (nebo naopak „na vlastní pěst“ a ne skrze organizaci)? Jaká byla tvá motivace nebo tvůj hlavní motiv k výjezdu?“
- 2. Hlavní okruh otázek vztahující se k výzkumné otázce** – Otázky směřují obecně k identifikaci přínosů pro samotné dobrovolníky v rámci jejich působení mezi migranty a uprchlíky na Balkánské trase, ať se jednalo o dobrovolnou pomoc na státních hranicích nebo v uprchlickém táboře. „Co ti přinesla dobrovolnická zkušenost mezi uprchlíky nebo naopak vzala? Co pro tebe tato zkušenost znamenala? Ovlivnilo dobrovolnictví tvoje hodnoty a postoje, popřípadě jakým způsobem? V čem si se zdokonalil/a díky dobrovolnictví mezi uprchlíky?“
- 3. Okruh otázek vztahující se k dílčím otázkám** – zde se otázky týkají přínosů po osobní nebo profesní stránce dobrovolníka. „Co ses naučil/a nebo dozvěděl/a díky dobrovolnictví mezi uprchlíky po osobní stránce? Jaké dovednosti a schopnosti jsi získal/a nebo zdokonalil/a (např. komunikační, organizační, manažerské, jazykové, orientace v řešení problémů apod.)? Co jsi získal/a, nebo zdokonalil/a ve vztahu k druhým? Jak chceš využít svoje zkušenosti do budoucna? Ovlivnilo tě dobrovolnictví na státních hranicích ve tvém směřování, co se týká studia nebo profese? Pokud ano, V čem? Domníváš se, že ti získané zkušenosti pomohou zvýšit uplatnění v oboru nebo mimo obor? Pokud ano, v čem? (Doplňující otázka)?“

4. **Závěrečné okruhy otázek vztahující se k naplnění očekávání** – závěrečné otázky se týkají zhodnocení dobrovolnické práce z pohledů dobrovolníků, z čehož vyplývají pojmenované přínosy. „Co ses naučil/a nebo dozvěděl/a obecně díky dobrovolnictví mezi uprchlíky a migranty, co konkrétně? Jaká byla tvá očekávání před odjezdem a jak se naplnila? Jak bys zhodnotila svou dobrovolnickou práci na Balkánské trase (např. plnění úkolů, spolupráci, apod.)? Co konkrétně to v tobě zanechalo a co si odnášíš z tvého dobrovolného působení?“

#### 4.4 Výzkumný soubor

Pro výběr výzkumného vzorku využijí nejrozšířenější metodu v kvalitativním výzkumu tzv. *záměrný výběr* (též účelový), což je podle Miovskeho (2006: s. 135) postup, kdy záměrně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností nebo jevů (např. součástí určité sociální skupiny). Metoda je významná pro svou efektivnost a časovou nenáročnost výběru. Výběr spočívá v selekci potencionálních účastníků výzkumu, kteří splňují kritéria vhodná pro náš výzkum a zároveň souhlasí s výzkumem. Především se tento způsob využívá v případě, pokud není potřeba příliš velký výběrový soubor a výzkumný vzorek je snadno dostupný (tamtéž). Taktéž využijí pro výběr vzorku *metodu sněhové koule*. Zmíněná metoda je kombinace dvou metod účelového výběru a prostého náhodného výběru. Základním principem je získání kontaktů s první vlnou účastníků výzkumu tzn. díky předchozího osobního kontaktu s účastníkem výzkumu nebo přes instituci, získám kontakt na další „generace“ potencionálních účastníků výzkumu (tamtéž: s. 131-132).

Pro výběr výzkumného souboru jsem stanovila následující kritéria:

- Účastník výzkumu je student vysokoškolského sociálního, humanitárního nebo rozvojového studia.
- Účastník výzkumu měl možnost jednou či vícekrát dobrovolně pomáhat uprchlíkům nebo migrantům na Balkánské trase.
- Účastník výzkumu vyjel přes organizaci nebo neformálně podle svých možností na státní hranice, do uprchlických táborů nebo do míst, kde se uprchlíci a migranti nejvíce sdružují.
- Účastník výzkumu je ochoten se výzkumu účastnit, spolupracovat a je komunikativní a upřímný.

## 4.5 Etické aspekty výzkumu

Etické zásady a pravidla jsou nedílnou součástí ve společenskovedním výzkumu, kde hrají důležitou roli vzhledem k předcházení různým nedorozumění a jiným úskalí. Hendl (2005: s. 155) uvádí základní pravidla a doporučení aplikovatelné ve výzkumu: (1) účastník výzkumu je informován o průběhu výzkumu a souhlasí s účastí ve studii, (2) u nezletilých je zapotřebí získat informovaný souhlas od zákonných zástupců, (3) souhlas z hlediska aktivního nebo pasivního znamená, že aktivní souhlas je vyjádřen podepsáním dokumentu, u pasivního souhlasu podpis není vyžadován, (4) aktivní (podepsání příslušného dokumentu) nebo pasivní (podpis vyžaduje pouze tehdy, pokud nesouhlasí s účastí na výzkumu) souhlas, (5) pokud došlo k nevyhnutelnému zatajení informací, musí se účastníci výzkumu na konci studie obeznámení s okolnostmi, (6) akceptuje se možnost ukončení účasti ve výzkumu, (7) anonymita nesmí být odhalena (Hendl 2005: s. 155). Dále je podstatné, aby badatel zajistil komunikačním partnerům ve výzkumu emoční bezpečí (příležitost se na rozhovor připravit, uvolnit, vysvětlit své pocity, avšak nesmí docházet k terapeutickému procesu) a reciprocitu (tzn., nesmí být ohroženo tělesné nebo psychické zdraví zkoumaného jedince skrze vztah mezi výzkumníkem a účastníkem výzkumu). (tamtéž)

Podle Miovského (2006: s. 278–279) je důležitým etickým pravidlem způsob, jakým tazatel přistupuje k účastníku výzkumu. Pokud má být výzkum kvalitní a validní je zapotřebí při sběru dat, aby mezi tazatelem a účastníkem vládla úcta, empatie, respekt a tím vznikne důvěrný kontakt. Neboť chování a jednání tazatele ve výzkumu může zcela ovlivnit získaná data, a tudíž i konečnou podobu studie.

Na základě výše uvedených etických pravidel ve výzkumu budu dbát na způsob jednání s účastníkem studie. Budu klást důraz na respekt, důvěrnost, empatii a otevřenost, aby rozhovorům nic nebránilo. Veškeré osobní věci a získaná data budu držet v anonymitě tím, že nebudu zveřejňovat citlivé údaje o dobrovolnících. Budu respektovat účastníkovu případné odmítnutí poskytnout rozhovor. Ve svém výzkumu nebudu zatajovat okolnosti ani cíle výzkumu, ale obeznámím účastníka se všemi potřebnými informacemi.

## 4.6 Procedury sběru dat – fixace a zpracování dat

Zaznamenávání kvalitativních dat nazýváme fixace dat, která má široký soubor možností zaznamenávání a uchovávání dat pro další práci (Miovský 2006: s. 197).

Pro svůj výzkum jsem zvolila jednu z nejčastějších metod fixace kvalitativních dat, jímž je zvukový záznam během získávání dat audio-záznam. Tato metoda fixace dat nese výhodu v komplexnosti záznamu a její pravdivosti (zaznamenáno přesně tak, jak se vše odehrálo). Další výhodou podle Hendla (2005: s. 198) je zachycení kvality mluveného slova, v němž je znatelný důraz a síla hlasu, prodlevy, zvuky v podobě smíchu apod.

Při výzkumu jsem zaznamenávala data audio-záznamem prostřednictvím počítače. K úpravě a čištění od šumu v záznamu jsem využila program „Audacity“, který má funkci kvalitního zaznamenávání a ukládání zvuků. Když se účastník výzkumu nemohl osobně dostavit k nahrávanému rozhovoru vzhledem k vzdálenosti nebo dopravní nedostupnosti (např. účastníci výzkumu byli v cizině), využila jsem univerzální komunikační program SKYPE a rozhovor zaznamenala prostřednictvím zvukového programu „Audacity“. Veškeré zvukové záznamy jsem v rámci poslechu zaváděla do textového programu Word 2010 (tzv. archivace kódovaných dat). Dbala jsem na to, aby tento záznam byl autenticky transkribován. Následně jsem zaznačila slova i věty, které byly podstatné pro analýzu dat (vzhledem k mému výzkumu mě zajímaly témata osobních a profesních přínosů, např. zdokonalování jazykových schopností, organizačních dovedností apod.). Když jsem zarchivovala a zakódovala data, přistoupila jsem k dalšímu kroku, tedy propojování společných dat a jejich analýze.

Jedním z postupů analýzy dat je metoda *vytváření trsů*. Ta slouží k propojování určitých výroků do skupin (např. rozdělení podle jevů, případů, vlastností...). Jak říká Miovský (2006: 220) „*hledání spojitostí v datech a vzájemné propojování částí ve větší celky, vytváření a identifikace kategorií, trsů atd...*“ Tímto procesem vytvářejí obecné a spojovací, tedy induktivně zformované, kategorie zařazené do té skupiny (trsů). Jde o metodu, v níž je podstatou kategorizace identifikovaných jednotek, díky nimž vytváříme širší skupiny. Podle Hendla (2008: s. 248-250) se určité kódy opakují. Lze z pravidelných a opakujících kódů vytvořit subkategorie a z nich kategorie, které badatel popíše, komentuje a uvádí do souvislosti vzájemných vztahů.

V závěru následuje ověření platnosti údajů, hledání opory v literatuře, hledání výhod a nevýhod apod. Následně se buduje teorie (tvorba určitého rámce, v němž své nálezy popisujeme a vysvětlujeme). (Miovský 2006: s. 220–221).

Při výzkumné technice se zaměřím na oblasti vycházející z teorie přínosů autorů Gregorové, Marčeka a Mráčkové (2009: s. 38–40): seberealizace, vlastní zdroje,

sociální vztahy a kontakty, nové dovednosti a zkušenosti očekávané na trhu práce, společenské uznání a prestiž, přístup k pracovním možnostem apod.

Důležitou součástí badatelské vlastnosti je tzv. teoretická citlivost podle autorů Strausse a Corbinové (1999: s. 28). Pro badatele je to schopnost dát údajům význam či porozumět a oddělit související od nesouvisejícího. Této citlivosti může výzkumník obsáhnout jak z osobní nebo profesní zkušenosti.

V mé teoretické citlivosti byla zdrojem vlastní zkušenost v dobrovolné pomoci uprchlíkům na státních Srbsko-chorvatských hranicích na podzim 2015, rovněž literatura a samotná analýza dat. Díky vhledu do problematiky a porozumění zkoumanému jevu jsem zjistila hlubší smysl samotných dat.

S informacemi budu nakládat citlivě a anonymně, proto jména nejsou nikde zaznamenána. Z bezpečnostních důvodů nejsou audio-záznamy ani přepisy rozhovorů součástí příloh, aby nedošlo k identifikaci účastníků výzkumu.

#### **4.7 Reflexe k průběhu výzkumu**

Výzkum byl realizován v období od začátku dubna 2015 do února 2016 v Olomouci a v Řecku. V Athénách jsem měla možnost setkat se s jedním účastníkem výzkumu, který byl na podzim roku 2015 dobrovolníkem na státních hranicích. Kvůli mé vzdálenosti a dvouměsíčního působení v organizaci Caritas v Athénách jsem letos v únoru uskutečnila dva rozhovory přes program SKYPE.

Bakalářská práce navazuje na projekt výzkumu kvalitativního šetření vytvořený v mé absolventské práci. V projektu výzkumu jsem popsala mé počáteční kroky k získávání dat. Před prvním vstupem do terénu a provedením rozhovorů s účastníky výzkumu jsem kontaktovala organizaci Charita Olomouc, která zaštiťuje dobrovolníky a vysílá tým dobrovolníků spolu s koordinátorem na státní hranice mezi uprchlíky nebo uprchlické tábory. Organizace vyslala na podzim v roce 2015 už několik týmů. Celkem se uskutečnilo pět výjezdů s počtem padesáti dobrovolníků, kteří před odjezdem museli s vysílající organizací podepsat Dohodu o dobrovolnické službě. Nejčastěji pomáhaly na rakouské hranici s Maďarskem, srbsko-chorvatské hranici a slovinsko-chorvatské státní hranici. Před odjezdem museli s vysílající organizací podepsat Dohodu o dobrovolnické službě. Smlouva zároveň zahrnovala zahraniční pojištění dobrovolníků. Organizace poskytla dobrovolníkům nezbytné informace (např. co bude zapotřebí provádět, jaká jsou rizika, jak se chovat v případě krizových situací, přesné

místo působení se souřadnicemi, předběžné plány programu, potřebné kontakty apod.) a vybavila je materiálními potřebami (např. batoh s rukavicemi, dezinfekcí, termoskou atd.). V neposlední řadě zařídila přes místní organizaci Charitu registraci pro povolení vykonávat dobrovolnickou činnost na státních hranicích. Dobrovolníci měli poblíž působiště zajištěnou stravu a ubytování. Náplň práce dobrovolníků spočívala především ve vydávání oblečení, v úklidu, práci ve stanech (výdej čajů a základních potravin), podávání potřebných informací apod. Po příjezdu měli dobrovolníci setkání, tzv. supervizi, kde si účastníci, pracovníci a odborný supervizor, který společné sezení vedl, sdělovali zážitky, sdíleli své pocity, uváděli vydařené reakce na situace, nebo se naopak seznamovali s problémy a navrhovali možná řešení.

Vzhledem k výzkumné otázce, **jaké jsou hlavní přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na Balkánské trase**, jsem zapojila do výzkumu dobrovolníky, kteří jsou ze sociálních, humanitárních a rozvojových studií na Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci nebo na Přírodovědecké fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, neboť se v rámci studia zabývají tematikou migrace a uprchlictví, tudíž lze předpokládat, že se touto tematikou budou zabývat ve své profesi i v budoucnu. Výběr výzkumného vzorku se týká deseti dobrovolníků, kteří pomáhali uprchlíkům a migrantům na Balkánské trase v období od konce roku 2015 do poloviny roku 2016. Pět dobrovolníků se formálně účastnila výjezdu přes organizaci Charita Česká republika ve spolupráci s CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. Dva dobrovolníci se zapojili do mezinárodního dobrovolnictví přes formální skupinu PLNU (v současnosti působí jako spolek „PLNU“<sup>16</sup>), která koordinuje pomoc od září 2015 přes internetovou facebookovou stránku. Jeden účastník výzkumu měl zkušenost z formálního i neformálního mezinárodního dobrovolnictví. Tři účastníci výjezdu jeli neformálně na „vlastní pěst“ bez zkontaktování s jakoukoli organizací. Zkušenost z jednoho výjezdu mělo šest účastníků výzkumu a dalších čtyři mělo zkušenost s dvěma i více výjezdy. Vzhledem k tomu, že potencionální komunikační partneři studují nebo studovali se mnou stejný obor mezinárodní sociální a humanitární práce, výběr výzkumného vzorku nebyl složitý. Osm předem vyhlédnutých potencionálních účastníků mého výzkumu jsem

---

<sup>16</sup> Pomáháme lidem na útěku [online]. Vznik a historie spolku. [posl.aktual.neaktual.]. Dostupné z: <http://plnu.cz/vznik-a-historie-spolku/> [cit. dne 8.6. 2017].

oslovila a vyzvala k účasti na mé studii. Všichni zúčastnění studenti se zapojením do výzkumu souhlasili. Zbylé dva dobrovolníky jsem vybrala metodou „sněhové koule“. Rozhovory proběhli v tomto časovém rozmezí: v měsíci duben s jednou studentkou a v prosinci roku 2016 se dvěma, v lednu roku 2017 dvě studentky a dva studenti a v únoru téhož roku jedna studentka a dva studenti. V průběhu měsíců květen a červen 2016 (tzn., oslovila jsem tři ženy v roce 2016 a tři ženy a čtyři muže v roce 2017).

Pro pilotní rozhovor jsem se domluvila se studentkou z třetího ročního oboru mezinárodní sociální a humanitární práce, která souhlasila s polostrukturovaným rozhovorem. Studentka si vymezila čas k rozhovoru začátkem dubna 2016. Díky rozhovoru jsem zjistila, jak upravit otázky, aby byly pro účastníky výzkumu srozumitelné a vhodné k dosažení mých cílů. Zjistila jsem, jak neefektivně jsem v roli tazatele reagovala na odpovědi komunikačního partnera. Uvědomila jsem si, že jsme často zabředli do témat, které natolik nesouvisely s definovanými cíli. Pro další rozhovory s vědomým mých nedostatků z pilotního rozhovoru jsem pokládala poupravené otázky a rozváděla otázky do hloubky tak, abych získala kvalitní data.

Rozhovory trvaly v rozmezí mezi 20 až 40 minutami. Vždy jsem se snažila najít dostupné a klidné místo k získávání dat. Na úvod jsme mluvili všeobecně o obecnějších tématech ohledně studia nebo praxe, abych navodila příjemnou atmosféru v důvěrném a otevřeném kontaktu. Před započítím rozhovoru týkajícího se výzkumu jsem vždy obeznámila komunikačního partnera s tématem mé práce, s průběhem rozhovoru a v jakém okamžiku spustím program „Audacity“. Mohla jsem pozorovat otevřenost a spolupráci, kdy účastníci výzkumu upřímně odpovídali na mé okruhy otázek, čímž jsem získala cenná data pro výzkum.



## 5 Výsledky analýzy dat

Tato podkapitola reaguje na výzkumnou otázku - **Jaké jsou hlavní přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na Balkánské trase** a specificky na dílčí otázky, **jaké osobní přínosy získali dobrovolníci tím, že pomáhali uprchlíkům a migrantům a zda je dobrovolnická zkušenost ovlivnila v profesním růstu.**

Na základě metody vytváření trsů jsem vytvořila pojmenování, které vystihovala témata významových jednotek podle použití účastníků výzkumu. Taktéž jsem využila oblasti zvolené na základě kategorií počaté v průběhu analýzy dat. Interpretace analyzovaných údajů je často složitá a výpovědi komunikačních partnerů mohou mít různé významy, jak říká Ferjenčík (2005: s. 173) *„Nevěřme, že naše interpretace cizí výpovědi skutečně odpovídá tomu, co měl na mysli komunikující“*.

Následně se pokusím zobrazit výsledek zjištěných údajů a kategorií.

### 5.1 Vliv motivace na přínosy pro samotné dobrovolníky

Jelikož od motivace dobrovolníků k pomoci se odvíjí přínos, který je jistým „produktem“ motivace, proto jsem se ji rozhodla zařadit do první podkapitoly analýzy výsledků.

Komunikační partneři (KP) se shodli na tom, že k motivaci je vedlo **získat novou zkušenost**, kterou využijí **jako praktickou část v rámci studia**: *„A já jsem se spíše dozvěděl od ní, že chce někam jet, tak jsem si říkal, že je to dobrá zkušenost v rámci mého studia taky“*. (KP4). Další komunikační partner (KP2) se vyjádřil podobně na otázku, co ho k dobrovolnictví na Balkánské trase přimělo: *„No tak hlavně mě k tomu přimělo ten obor, který studuju, že jo. Hlavně mě to k tomu hodně inklinuje k té mojí práci, takže jsem si chtěla vyzkoušet, jak tohle funguje v praxi tahle pomoc“*. Jiný účastník výzkumu to vnímal jako **samozřejmost dobrovolně pomáhat v rámci svého humanitárního oboru**, neboť je schopen nějaké pomoci, a navíc lépe může porozumět migrantům a uprchlíkům: *„Tak já si myslím, že k tomu i náš obor trochu přispívá. Že jsme ti, kteří by měli být schopní nějaké odezvy, nějaké pomoci v takovýchle oblastech, protože se specializujeme na migranty a menšiny. Máme pravděpodobně interkulturní kompetence. Takže si myslím, že je to jeden důvod a zároveň si myslím, ať*

*to nevyzní blbě, je to lákává zkušenost do života, protože s touto cílovou skupinou chci pracovat, [...] Taková zkušenost se hodí“.* (KP5)

Vnímání zkušenosti jako **ucelení reálného obrazu migrační vlny** (též uprchlické vlny) a vytvořit si díky zkušenosti svůj pohled na zmíněnou problematiku mimo vliv médií bylo motivací téměř všech komunikačních partnerů: *„No. Celkově uprchlictví je vlastně v česku téma, že jo. [...] Takže jsem vnímal tuhle otázku. Měl jsem to v hlavě. A říkal jsem si, proč si tu zkušenost nezkusit sám, když si tam zajedu, že jo“.*(KP4) Další komunikační partner (KP6) uvádí, že **z komunikačních prostředků hodně slyšel a viděl, ale chtěl to vše zažít jako vlastní zkušenost** a nebýt ovlivněn okolními názory: *„Hodně se toho psalo, hodně se toho říkalo, hodně se toho prostě slyšelo a hodně emocí se s tím prostě vázaly. A nechtěla jsem primárně čerpat z toho, co slyším, z toho co je prostě jako přejaté nějak. Chtěla jsem to zažít na vlastní kůži to, co prostě jako ti lidi říkaj.[...] Ale jsem tak nějak chtěla, nevím, chtěla jsem tu zkušenost.“* Někteří byli motivováni, aby si svou zkušeností **potvrdili nebo vyvrátili údaje z mediálních nebo jiných prostředků a následně si utvořili vlastní názor**, který by mohli předávat dál svému okolí: *„ Já jsem tam jela, abych viděla, jak ta situace vypadá a srovnala to z toho, co se říká v médiích [...]. Abych prostě viděla tu situaci v realitě, jak vypadá a potom mohla tady lidem, kteří prostě jsou rasističtí orientování, prostě dávat ten pohled přímo z té reality a z vlastní zkušenosti mluvit. Bylo to pro mě úplně primární, abych prostě viděla tu realitu, jak to funguje. A jestli je to fakt jen o tom, jestli tam přicházejí jen chlapi a muži, kteří jsou schopní pracovat nebo by bojovali za svou zemi, anebo jsou to rodiny s dětmi“.* (KP2) Komunikační partneři chtěli zkušenost, protože byli **zvědaví**, jak medializovaná situace ve skutečnosti vypadá: *„Na jedné straně určitě zvědavost jakoby v tom smyslu, že z médií čerpáš spoustu informací a mnohdy jsou docela zkreslený. Tak na jednu stranu jsem chtěl vidět, jak to doopravdy vypadá, prostě v kempech nebo na těch hranicích, jaký jsou ty lidi a tak“.* (KP10) *„Takže tam určitě byla zvědavost, jak to bude skutečně vypadat, protože jsme všichni měli zprávy z médií“.* (KP5) Nebo byli **motivováni zvědavostí** ze samotných uprchlíků a migrantů, chtěli mít s nimi zkušenost a vyjasnit si své otázky: *„Tak asi brání nových zkušeností a k tomu mě docela zajímali příběhy těch lidí: Proč běží, jdou, za jakým cílem a do jaké finální destinace se chtějí dostat, čím si prošli, co tam chtějí dělat a prostě bavit se s těma lidma“.* (KP8)

V neposlední řadě dobrovolníky motivovala **samotná potřeba** tam jet a pomoci lidem v nouzi, neboť slyšeli o nízkém počtu humanitárních organizací a dobrovolníků, kteří pomáhají uprchlíkům nebo migrantům na státních hranicích či v uprchlických táborech: „*Určitě ta samotná potřeba. Určitě jsou tam lidé, kteří akutně a aktuálně potřebují nějakou přítomnost lidí, kteří by jim pomáhali, protože jsou v nějaké nouzi, a protože mi ta situace přišla neutěšená z pohledů nějakých organizací nebo státních zástupců jednotlivých států. Takže ta samotná potřeba, a to konkrétní rozhodnutí přišlo ve chvíli, když jsem cítila potřebu, jako že bylo i málo dobrovolníků samotných.*“ (KP3) „*Tak určitě to, že je potřeba lidem pomáhat, to se učíme celou dobu. Je potřeba poskytovat kvalitní pomoc. A mě přišlo, že tam můžu něčím přispět*“ (KP9)

Motivace u dobrovolníků formálního a neformálního modelu byla stejná nebo podobná. Rozdíl se objevovaly jen v otázce, co dobrovolníky motivuje jet přes organizaci nebo naopak „na vlastní pěst“. Důvod výběru organizace u formálního modelu dobrovolnictví byla uváděna **nabídka, jednoduchý přístup, významnost organizace s humanitárními zkušenostmi, bezpečný systém, spolupráce, příprava a koordinace dobrovolníků, získání profesionálních zkušeností a znalostí v oblasti humanitární práce**: „*Protože to bylo jednodušší. Protože tam už byl nějaký systém, jak to funguje a oni jenom brali lidi*“ (KP10) „*Má to větší stabilitu a umí. Jakoby ty možnosti jsou větší jako už to, že organizace má nějakou důvěryhodnost a může se navázat na další organizace, co už tam působí. A prostě no jejich reputace a celkově ta síla toho je větší, než když jedeš sám na vlastní pěst*“ (KP9) „*Pro mě to bylo jednodušší v ten daný moment, protože ta nabídka přišla od té organizace a prostě ta možnost tam byla, tak by byla škoda ji nevyužít*“ (KP8) „*Spíš prostě tam byla nabídka jet s organizací, která má jakoby stálý zázemí v České republice i mezinárodně. Takže když ta nabídka byla, tak jsem byla jen ráda a zároveň, když je to významná organizace, tak bude mít odpověď na tu situaci a nějakým způsobem dobře zpracovanou. A budu mít možnost se od toho o dost víc naučit ohledně jakoby správných principů o poskytování humanitární pomoci*“ (KP5) Zmíněné aspekty udržující motivaci dobrovolníků potvrzuje také Matoušek a kol. (2013: s. 72) a rovněž uvádí nutnost organizace preferovat dobře fungující management dobrovolníků, jasná a jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků, účinné řešení konfliktů, jasné signály ze strany zaměstnanců, že činnost dobrovolníků je vítaná.

Komunikační partneři, kteří zvolili neformální model dobrovolnictví, uváděli v rozhovorech důvody k výběru výjezdu mezi uprchlíky a migranty na „vlastní pěst“ především, protože **nebyla možnost výjezdu nebo by museli obtížně řešit veškeré zařizování přes organizaci**, dále hrála roli **touha mít svůj plán, své pravidla, vybrat vlastní délku výjezdu a svůj tým dobrovolníků**. Podobně jako u formálního modelu vnímali důležitý aspekt **spolupráci**: „*Za prvé se mi nechtělo. To bylo přes nějakou organizaci, tzn., musel bych někde zajít, musel bych něco zařizovat a zároveň mám rád, když člověk tam jede na vlastní pěst, protože si udělá svůj plán, své pravidla, své mantinely. Takže i proto jsem tam jel, protože my jsme vlastně tam přijeli na asi tři dny. Takže my jsme si rozhodli, kdy přijedeme a kdy odjedeme*“. (KP5) *No já jsem původně chtěla jet prostřednictvím organizace, ale bohužel jsem nestihla termíny, a když jsem stíhala termíny, tak jsem nebyla vybraná. Takže jsem fakt chtěla jet, a měla jsem omezení množství času, do kterého jsem to chtěla stihnout, mohla stihnout načas. Takže jsem stihla na fóru, které sdružuje dobrovolníky. Hledala jsem, kdy tam vlastně lidi přijdou, kdy tam chtějí jet anebo mají auta a můžou někoho vzít*“. (KP1) „*Že je dobrá ta týmová práce, a myslím, že to i fungovalo ta týmová práce prostě těch lidí, který se vzájemně jako neznali, byli prostě naprosto z nejrůznějších třeba profesí a tak podobně*“. (KP7)

## 5.2 Přínosy v oblasti dovedností a schopností

Dobrovolníci zdokonalovali dovednosti, rozvíjeli schopnosti a získávali znalosti, dozvídali se o sobě nové aspekty, které následovně popíší. Přínosy z osobní a profesní stránky se vzájemně prolínají a propojují, proto tato podkapitola se dotýká zmíněných stránek rozvoje dobrovolníka.

Na otázku, co u sebe komunikační partneři zdokonalili, zlepšili, jaké dovednosti nebo schopnosti rozvíjeli, odpovídali nejčastěji **rozvoj komunikačních dovedností**, ať už ve spolupráci s týmem dobrovolníků, s uprchlíky nebo pokud jeli přes formální dobrovolnictví pomáhat tak s organizací nebo v komunikaci s dalšími organizacemi pro místní spolupráci.

Neformální dobrovolníci měli obtíže **komunikovat s dobrovolníky**, i když jazyk byl stejný: „*Jednak určitě komunikace že jo s těma dalšíma dobrovolníkama, což jakoby někdy drhlo, protože občas jsem měl v sobě jako aktivně pocit, že ten či ten člověk tam nemá co dělat, nebo že dělá nějakou jako naprostou prostě kravinu, něco co*

*je jako fakt špatně. Typicky, že třeba je tam dav lidí a on začne rozdávat sušenky prostě těm, co jsou vepředu“.* (KP7) Na druhou stranu v týmu přes formální organizaci vnímali komunikaci s „kolegy“ podobně jako u neformálních dobrovolníků a byla nutná upřímnost v komunikaci v humanitární pomoci: *„No tak tohle třeba, když jsme si nerozuměli, co potřebují ti lidi, příjemci pomoci, tak s kolegy asi si říct, co bylo blbě nebo co se mi nelíbilo. Tak jako to nenechat jen tak běžnit, protože prostě samozřejmě je to nepříjemný někomu říkat něco, co je jako hnusnýho nebo ne hnusnýho, ale upřímného.“*.(KP10)

Jedna dobrovolnice byla zapojena do činnosti v **organizaci** do té míry, že měla možnost organizačně vypomocet s výjezdy, spolupracovat a komunikovat s motivovanými dobrovolníky: *„Co se ještě týká komunikace, tak já jsem pro tu organizaci pracovala jako administrativní podpora anebo jako organizační pracovník. Zároveň ale ve spojitosti s těma výjezdama“.* (KP5)

V **komunikaci s uprchlíky a migranty** dobrovolníci obšírněji rozvíjeli **jazykové schopnosti a dovednosti, neverbální komunikaci**, ale rovněž **trpělivost v komunikaci** především v obtížných situacích: *„A potom i komunikace přímo s těma uprchlíkama byla dost různá. Spousta z nich uměla anglicky a byli strašně moc v pohodě, strašně jako rozuměli všemu a bylo to napohodu. [...] A potom v tý komunikaci, co mě hodně jako hodně naštválo nebo jako s těma uprchlíkama..když jsem se občas zeptal jako nějakých lidí jako „do you speak english?“ a oni „yes, yes“ a pak se ukázalo, že nerozuměj vůbec ničemu. A ono potom jako v tý situaci není tak vtipný, když to jsou hodně důležité věci a tak no“.* (KP7) *„Jo určitě jo a i možná v tom, že člověk často fakt ten jazyk neumí, protože tam byla většina část lidí, která neuměla anglicky, uměla jen arabsky. Člověk se i dokáže domluvit prostě rukama a nohama, že to jde. Že když člověk má tu touhu, prostě ta cesta se vždycky najde“.* (KP3) *Tak co mi to přineslo jo? Tak komunikace – určitě nějaká jednodušší, když že jo nemluvíme stejnou řečí, tak jako neverbální komunikace hraje velkou roli“.* (KP10)

Dále se studenti vyjadřovali k **rozvoji organizačních schopností**, kdy měli ať už přes organizaci nebo prostřednictvím neformálního dobrovolnictví organizovat humanitární pomoc. Měli na starosti vedení týmu dobrovolníků při splnění určitého úkolu, organizovat pomoc při distribuci potravin nebo oblečení, spolupracovat s některými uprchlíky a migranty, mapovat potřeby: *„Jo, tak při tom skladu třeba, když jsme tam byli, tak jsme to nějak organizovali. Tak jsme nějak logicky vymysleli, kde si*

co dáme, abychom to mohli rychle brát. Takový malý inovace bych řekla. Museli jsme vymyslet, jak uděláme ten výdej. [...] No tak jsem vymyslela, že prostě když tam někdo prostě na deset minut někdo zaběhne, zjistí, co je potřeba, takové ty základní věci jako plýny a voda, a prostě to tam vždycky donese a oni to dají těm lidem, co jakoby přišli.“ (KP9) a zároveň při organizačních schopnostech mohli rozvíjet další dovednosti a schopnosti jako např. **kritické myšlení v rozhodnutí či rozlišení pomoci** potřebným a méně potřebným: „Pořád se naučit rozlišovat, kteří ti lidi mají nárok na tu pomoc a kteří už ne. I když jsou všichni v hrozných podmínkách. [...] No tak rozlišovali jsme to tak, když prostě přišli, tak viděli jsme, že mají základní oblečení, že mají základní věci, tak prostě tak řekli jsme ne“. (KP2), **management a koordinace lidských zdrojů**: „Ale občas se mi stalo párkrát, jako že jsem spontánně začal organizovat nějakou menší skupinku, protože prostě byl nějaký úkol a bylo tam prostě pár jako pár nás jakoby dobrovolníků, co jsme to měli nějak udělat a ostatní nevěděli a já jsem jako věděl“. (KP7), **vedení a motivování lidí**: „Ale tam myslím si, že jsem hodně přispěla tím, že vždycky jsme prostě měli něco za úkol, tak jsem nějak jakoby nadhodila tu iniciativu a jakoby šla něco dělat nebo přišla s nějakým řešením, jako nestát tam jenom. [...] Já jsem přišla i s něčím malým, co můžeme aspoň udělat. Ať to jakoby nějak uvolníme tady to napětí a toto všechno. No tak já myslím si, že jsem měla hodně nápadů a že i takových rozhodovacích schopností“. (KP9), **logistika**: „Ten den nás tam přijelo hodně, tak jsem domluvila asi tři lidi, co tam pomáhali třídit to oblečení, protože zbytek vydávali jídlo, ale bylo jich tam moc. A vzala jsem tam to naše oblečení, co jsme dovezli a jakoby taková logistika. To mě bavilo“. (KP9), **improvizační schopnosti**: „A takže jakoby spontánně jsem nějak prostě jako zorganizoval nějakou práci včetně prostě jakoby několika dalších třeba lidí, kterých jsem jako úkoloval naprosto spontánně, aniž bych vůbec jako věděl, co to jsou vlastně za lidi a tak. A tam to bylo hodně o tý improvizaci“. (KP7), **pohotovostná reakce na úkoly**: „No asi my jsme třeba v tom skladu s oblečením byli hození tak nějak do vody nebo prostě napospas, tak ať si to zařídíme, jak chceme. Tak nějak v tom týmu dohromady jsme si vymysleli nějaký systém, co jak označíme, kam to budeme dávat a tak“. (KP10), **efektivní organizování davu lidí**: „Jsme tam vlastně organizovali ty davy třeba v tom Berkasovu, [...] tak jsme byli schopní ty lidi tak efektivně spočítat a rozdělit je efektivně po rodinách tak, aby se nedělili rodiny a tak podobně. A to jsem prostě najednou začal spontánně organizovat a vlastně stejným způsobem to začali dělat i jiní lidi“. (KP7) a **schopnost spolupráce**: „Tak já jsem prostě v rámci toho, že jsme měli jako zjistit, jaké jsou tam další

*organizace, tak jako zjistila, že už jsou tam oni a rovnou už jsem jakoby vytvořila nějakou spolupráci. My jsme tam měli to oblečení, co bychom jinak nikdy nedali a bylo pro ty lidi. Tak jsme to domluvili a zavezli tam a pak jsme chodili mezi těma uprchlíkama. Říkali jsme jim, že je tam prostě to oblečení a toto“.* (KP9)

Zjištěné údaje jsou podobné výsledkům slovenského kvantitativního výzkumu zaměřeného rovněž na přínosy dobrovolníků a realizovaného roku 2011 na vzorku 973 respondentů nad 15 let, tzn. interpersonální schopnosti a dovednosti se vyskytovalo u 79,5%, komunikační schopnosti a dovednosti 72,8%, organizační a manažerské schopnosti 66,4%. Intenzivnější dobrovolnická zkušenost vede k sociálním kontaktům (Matulayová, 2012: s. 102).

Dobrovolníci v rozhovorech mluvili o zkušenostech s nepředvídatelnými situacemi, při kterých se muselo okamžitě jednat, čímž měli možnost rozvíjet **schopnost orientace v řešení problémů**. Učili se identifikovat a pochopit problémy a účinně se zapojit do řešení potíží a hledat jejich logiku: *„Jo rozklíčujme si to, říct si, co je fakt ten ted' problém, co jakoby víš, tam je problém zapříčiněný něčím jinším, jenomže nás tíží ta malá část, to, co je následek toho něčeho malýho. A to co se musí vyřešit jako první, zajistit to nějak, aby to už dál neohrožovalo nebo aby to nebylo přítomný. A pak se můžeme podívat, co je ta příčina jako celková, ale není tam prostor jakoby nechávat věci běžet a pít se po tom, co se všechno jakoby stalo a proč se to všechno děje, ale fakt, že se ty dílčí věci nějak dokážou řešit“.* (KP9)

### 5.3 Osobní přínosy pro samotné dobrovolníky

V této podkapitole jsem shrnula, co jsem zjistila u přínosů pro dobrovolníky z jejich pohledu v rámci osobního růstu, uvědomění důležitých aspektů osobního rozvoje, pocitů, hodnot, postojů a sebehodnocení a sebereflexi. Dále zde zařadím oblast vlivu dobrovolnictví mezi uprchlíky a migranty na samotné dobrovolníky.

#### Osobní růst

Dobrovolníci se díky humanitárního dobrovolnictví učili **uvědomovat** své **vlastní hranice a limity** v míře snesitelnosti úkolů, podmínek, situací nebo sociálního kontaktu: *„Jako určitě jsem se nějak naučil, asi jsem poznal nějak jako limity, i co se týče třeba, jednak prostě co se týká té komunikace. Třeba s těma uprchlíkama, kde mi přišlo, že občas ti dobrovolníci nevěděli, jak na to a já jsem to jako zvládl v pohodě, ale zase jindy ne, zase jindy to bylo obráceně. A taky asi jsem se jakoby naučil, kolik si toho*

*můžu na sebe jako nakládat, protože jakoby ze všech těch třech výjezdů, na kterých jsem byl, jsem se vracel s horečkou. Takže asi jsem se i zdravotně sáhl na ty limity“.* (KP7) Naopak někteří se dokázali lépe vcítit do druhých a být empatičtí na základě rozpoznání svých limitů ve snesitelnosti: *„No spíš jsem si uvědomila, že je pro mě těžký pracovat, když jsem nevyspaná, mám hlad, a prostě ještě se snažit jim vycházet vstříc těm lidem, to bylo asi úplně nejtěžší. I když je člověk lituje, že přicházejí úplně v hrozných podmínkách. Nemají ani boty pořádné, když tam byla zima strašná“.* (KP2)

Umět **pracovat se stresem a překonat strach** bylo další součástí osobního rozvoje u dobrovolníků. Dobrovolníci udávali strach z neznáma před odjezdem a nebyli si jistí, co je v humanitární oblasti může čekat nebo zdali samotní uprchlíci a migranti jim neublíží: *„Ale asi jak jsem zmiňovala ten stres ze začátku, jako ten strach z neznáma, že jsme nevěděli, do čeho jsme šli, co nás může čekat, ale Evropa byla celá vyděšená z uprchlíků, když to tak řeknu“.* (KP5) *„Ta nejistota a strach tam byl na začátku. Jen mi to ujistilo v tom, že se mi nic nestalo, všichni se ke mně chovali slušně, neměla jsem vůbec žádný problém s nikým. Ale tak mohla jsem tam být znova a mohlo to být jinak“.* (KP2). Komunikační partner (KP3) uváděl, že strach z uprchlíků a migrantů neměl, ale z pravděpodobných krizových podmínek, takže strach mu pomohl se **důkladně připravit na obtížné podmínky** v humanitární krizi: *„Takže jsem byla nachystaná na jako kruté podmínky toho, že vlastně o ty dobrovolníky tam moc není postarany jako zázemí a tím pádem se tam člověk musí o sebe postarat sám, aby tam vůbec mohl pomáhat. Takže jsem spíše měla nachystaný hodně krizový balíček takových věcí. A v té době tam byli záplavy a hygiena špatná. [...] Že prostě jako musím být nachystaná, jako spíše z hygienických a technických věcí než z toho vztahu třeba s těma lidma. Z toho jsem zas tolik strach jako neměla, protože jako nevím byla jsem pozitivně naladěná na nějaký dobro lidí a to, že ty lidi jsou v krizi a že nikdo nemá ani nejmenší potřebu třeba mi nějak ubližovat v té chvíli“.* Jiní zakoušeli **nejistotu a strach v situacích, ve kterých organizace, dobrovolníci nebo státní složky nedokázali zaopatřit efektivní pomoc nebo určili neadekvátní rozhodnutí zapříčiňující vznik nebezpečné situace**: *„Tam nebyl ten sektor, kde už jsou ti, co už dostali a mohli už jít, aby třeba v tom dalším se mohli házet odpadky a kdesi cosi. Něco jako, aby to bylo zesystemačnělé a zefektivnělé. Víš co, aby nechodili víckrát a taky překladatel tam prostě chyběl. Hodně to bylo takové na strachu, na prostě té atmosféře, kdy neví ti lidi, co se s nimi bude dělat. Hodně takových těch nedorozuměních a špatná komunikace“.*



(KP6) „A někdy jsme šli do toho davu. No prostě bylo to šílený, protože tam se ty lidi strašně tlačili a bylo to takový nebezpečný pro ně všechny. [...] Ale někdy když situace byly vypjatý, tak tam bylo vidět, jak tam ten lidský faktor fakt selhává. A jakmile jsou ty situace vypjatější, tak každý dělá chyby a je to tak kolektivní. [...] Když potom měli ty nepokoje, tak tam začali házet kameny, prostě je to nebezpečný. Do toho ty lidi jakoby zapřičiňují sami tím chováním“. (KP9) Jeden z komunikačních partnerů dokázal **překonat strach, pokusil být se ve své činnosti aktivní a zapojovat druhé**, i když v okolí cítil atmosféru strachu: „Prostě tam se fakt stalo v tom táboře, že ty lidi, ty pracovníci jen tak postávali, protože to bylo tak jakoby krizový, že se každý bál cokoli udělat. Takže nebyl ani výdej jídla, ani oblečení, lidi tam prostě byli naštvaní, pracovníci ti byli prostě jakoby úplně pasivní, protože to bylo už fakt tak na spadnutí ta krize, že se každý bál cokoli udělat. Já jsem přišla i s něčím malým, co můžeme aspoň udělat.“ (KP9)

V neposlední řadě bylo přínosem pro osobní růst **poznání míry reakce na stres tedy psychická odolnost a práce se stresem, orientace v neobvyklé situaci a učit se pevně stát na rozhodnutí** svém nebo koordinátora dobrovolníků: „A ještě mě napadá, že jsem si prověřil, jak jako reaguju ve stresu a nevím v tom chaosu se nějak zorientovat. Když po tobě lidi chtěj prostě i víc něčeho, ale je to daný jen na osobu, tak jak se třeba chová nebo jak jsem se zachoval v takových jako citově vypjatých chvílích“. (KP10)

Dobrovolníci zmiňovali, že se dostali taktéž do řešení **etických dilemat**, na které museli v těžké situaci náhle reagovat, čímž se učili **kriticky přemýšlet, rozvíjeli schopnost samostatně uvažovat a rozhodovat**: „Jako že člověk se pak dostává k etickým dilematům, jestli má na toho člověka jako zařvat nebo prostě se chovat jako násilně nebo lehce násilně. Že ho fakt někam vezmu a odtáhnou někam pryč nebo něco takovýho, což samozřejmě nechci dělat, ale jako nenapadá mě prostě třeba jiný řešení. Takže prostě to jsou takový dilemata, které člověk jako musí potom řešit a není to jako příjemný, protože prostě jako nejedu prostě pomáhat uprchlíkům s tím, že na ně budu jako křičet. Ale co s tím že jo“ (KP7). Další **řešil etické problémy** svými úvahami, logickými odůvodněními vzhledem k jeho negativním pocitům při úkonech a snažil se rozpoznat, co je správné a v jakých případech by jeho chování spravedlivé nebylo z etického hlediska: „Tak tam vozili jídlo a bylo hrozně zvláštní pocit. [...] A asi nevím osm metrů, jakoby od nás prostě za plotem seděli lidi v těch fóliích nebo v těch dekách

*a měli nějakej studenej chleba nebo vodu a my jsme tam vlastně v teoreticky vyhrátém stanu jakoby jedli a pili nějakej horkej čaj a guláš. [...] Tak na jednu stranu hrozně, že jo prostě je to hrozně nefér. Ale za tak nějak ti to dá trochu energie a můžeš zase jako něco dělat. Prostě ty tam jedeš za tím prostě pracovat, a proto jezdíš autem a nechodíš tam pěšky, prostě to má nějakej důvod všechno. Takže zase si to nějak racionálně zase srovnat v hlavě že jo, že prostě to fakt má účel. Nevím zas jako nemůžeš to dělat před těma lidma, prostě tam jíst nějaký svoje dobrůtky, když ty lidi maj hlad. Tak to i z etickýho hlediska je to takový dost divný“. (KP10)*

Rovněž se rozvíjely **schopnosti přijímat kritiku, řešit konflikty a vyjednávání, asertivní jednání, respektovat autority**, i když mohly přicházet s neefektivním řešením problému: „*Ještě tam byla jedna slečna z Velké Británie a dělala překladatelku [...] No a pak tam takhle zas překládala a jednou si ji vzali k tomu nepokoji, co se začalo dít v tom stanu, kde byly hlavně ženy mez mužů. [...] A ona jim řekla, že se teď řeší autobusy, ať jakoby chvíli počkají. A ty ženy začali být ještě více v panice, že se to nějak neřeší, a oni nejsou se svými muži. A tak začali prostě takové nepokoje. Ti pracovníci Červeného kříže vyhnali tu holku, tu překladatelku, protože řekli, že ona podněcuje tady tý nepokoje. [...] Což ona prostě – jak si tohle můžou dovolit – ona totiž taky studuje humanitární práci. Takže musela odejít, ale my jsme ji vyřídili povolení. [...] Tak jsem to trochu tak seřídila já, že se tam zase dostala, protože to byla fakt potřeba. Tam nikdo jiný nepřekládal ty uprchlíky a bylo to úplně šílený. A pak přišel tady ten velitel a úplně se rozčiloval a ať s ním jdu do stanu. [...] A tam mě úplně pořádně pomalu seřval, že jako proč jsme ji vzali zpátky, že prostě podporuju tady tohle násilí a tak. [...] Kde se objeví, kde pomáhají, tak je to ještě více vypjatý a stresový jo. [...] Řekla jsem jako sorry to jsme fakt nevěděli. To jsme cítili prostě objektivně, že tady potřeba překladatel. [...] A tohle to bylo třeba jakoby, jsem se musela naučit, že někdy mám jakoby dobré nápady, ale je fakt důležitý, že ten kdo velí, aby to šlo vždycky přes něho. A když tam není ta shoda, tak se nedá nic dělat. [...] Jakože je důležitý ty autority jako respektovat. (KP9)*

### **Pocity, hodnoty a postoje**

Dobrovolníci měli možnost se v situacích poznávat, tvořit své hodnoty, měnit své postoje a ujasnit si svou budoucnost a svůj směr.

Účastníci výzkumu se shodli, že byli v humanitární pomoci **užiteční a potřební**, ale zároveň si uvědomovali, že bez nich by byla práce stejně efektivní, potřebná a důležitá. I když vnímali, že „celý svět nezachrání“, pocítili spokojenost se získanými zkušenostmi, skrze které se učili **porozumět sami sobě, vnímat druhé, komunikovat, spolupracovat, rozlišovali pomoc, vytvořili si svůj obraz situace uprchlíků a migrantů** apod.: „Když vlastně to člověk čte ve zprávách, tak to vnímá jako fakt, ale když tam je v té realitě, vidí, že se jedná o konkrétní lidi s konkrétními příběhy. A dotýká se ho to mnohým mnohým víc. Takže jsem měla pocit, že dělám fakt užitečnou práci. Že prostě jako fakt pomáhám těm lidem“. (KP2) „Spíše jsem si nedávala úplně naději, že tam všechny zachráním. [...] Tak určitě jsem si na to celkově udělala lepší obrázek, protože si myslím, že to byla skvělá zkušenost. Už i jen vidět, jak to tam chodí. A i třeba to, že vlastně to je pro nás pro všechny nová situace“ (KP5)

Někteří komunikační partneři **nerefletovali** u sebe žádnou **změnu hodnot** v dobrovolnické pomoci na Balkánské trase kvůli krátké časové lhůtě výjezdu: „Hodnoty, jak jsem říkal byl jsem tam jen tři dny, takže úplně podle mě hodnoty se mění po nějaké delší časové lhůtě, takže po třech dnech myslím že, hodnoty se úplně takhle nedají, protože takhle nějakou strašnou zkušenost jsem tam neměl a takhle no“. (KP4) „Postoje a hodnoty. Já nevím, já si myslím, že mám hodnoty docela konstantní“. (KP10) Naopak u komunikačního partnera (KP3) byli uváděny hodnoty a pocity: **přátelství, láska, pocit sounáležitosti a otevřenosti s ostatními dobrovolníky, tolerance, obohacení novou kulturou a novými pohledy, získání sebedůvěry**: „Přátelství, několik lidí jednak z dobrovolníků, protože to byla velká zkušenost a velké takové plus. Pocit sounáležitosti, Češi, Slováci, to že mladí lidé mají otevřená srdce, že tam jsou, to že jsme tam společně takový, jak se tomu říká, trochu přehnaně, jako „povedený komunismus“, že jsme tam sdíleli věci společně, ale zároveň to bylo ve vši otevřenosti a lásce“. [...] Myslím, že mě to posunulo v toleranci, prostě myslím si, že každý střed nebo setkání se s kulturou, s vnímáním, s odlišností, pokud člověk se snaží být tomu otevřený, takže je obohacený tím, takže i pro mě, třeba ve vědomostech o těch jednotlivých kulturách [...] Myslím že to bylo pro mě a možná že lidem v mém okolí takovým povzbuzením. A myslím si, že se schopností to bylo, že jsem získala větší sebedůvěru v tom, že dokážu zorganizovat nějakou činnost, nějakých lidí třeba v cizím jazyce nebo v cizím prostředí“. (KP3)

Někteří si odnesli **pocit zklamání** z neefektivnosti humanitárních organizací. Předpokládali jejich profesionalitu v humanitární krizi, organizovanost, rychlou reakci na humanitární potřeby, ale především byli překvapeni z nepřítomnosti věhlasných mezinárodních organizací, u kterých se předpokládá rychlé nasazení: „*Hodně jsem si představovala, že takové ty mezinárodní organizace ví, co dělají a jak to mají zvládat prostě. A byla jsem hodně překvapená, že vůbec tam neměli profesionály, kteří tam prostě budou něco takového dělat. Měli tam amatéry, normálně ženské ze sociální práce, které pověřily nestandardním krizovým jako úkolem jo*“. (KP6) *Rozhodně názory na organizace, které tam pomáhají v těchto případech, že jo. Třeba na UNHCR, na Červený kříž. Jako fakt humanitární organizace, které jsem myslela, že jsou daleko operativnější. Jo jako čím větší organizace, tím zkostnatělejší průběh jo*“. (KP9) *Byli tam různé typy lidí a v podstatě ten efekt tý práce byl často mnohem jako lepší než od nějakých profesionálních organizací, především protože ty profesionální organizace tam často vůbec nebyli*“ (smích). (KP7) „*Akorát mě trochu překvapilo, že ty neziskovky moc nereagovali na humanitární potřebu. Nereagovali profesionálně. [...] A co se týče potom Řecka, tak tam jsem byl taky velice zklamáný, co se týče třeba neziskovek. A to z toho důvodu, že se tam snažili zabezpečit ty životní potřeby, což je super, ale když to dělá šest organizací na jednom místě, tak v tu chvíli to bylo docela kontraproduktivní mě přišlo*“. (KP8)

Dobrovolníci se vyjadřovali k **předsudkům**, které lze definovat podle Allporta (2004:s. 38) jako příznivý i nepříznivý postoj k člověku nebo k věcem na základě předem daného zájmu bez zkušenosti a není podložený skutečnými poznatky, pouze jsou jeho představy obarveny informacemi z doslechu: „*Ale stejně ta nejistota a předsudek tam byl. Jen mi to ujistilo v tom, že se mi nic nestalo, všichni se ke mně chovali slušně, neměla jsem vůbec žádný problém s nikým*“. (KP5) „*Zdokonalil jsem si přístup k lidem bez předsudků, jít do komunikace s lidmi anglického jazyka i s lidmi s jinými zkušenostmi. Nějaká přirozenější komunikace tam probíhala už po nějakém tom dni, dvou*“. (KP4) Komunikační partner KP4 uvedl, že jeho přirozená komunikace započala až po určité době. S tím může souviset zvýšený **pocit jistoty a sebevědomí**, které přišlo později s pocitem „*přirozené komunikace*“. Tuto tezi potvrdil slovy: „*Člověk ztratí strach dělat nové věci, je připraven do kontaktu s kýmkoliv cizím, bez předsudků. Poznává problémy na vlastní oči a na vlastní kůži, na vlastní pocity*“. (KP4)

Další komunikační partneři se shodli na **smyslu pomoci migrantům a uprchlíkům** a vnímají ji jako potřebnou ve jménu **společenské solidarity a dodržování lidských práv** vzhledem k utrpení uprchlíků a k jejím životním podmínkám: „*No už předtím jsem byla proto, aby se jim pomáhalo, protože jsem je vnímala jako potřebné. Ale ještě z hlediska té zkušenosti, se mi to více prohloubilo, že fakt teďka mám prostě názor, že by se jim rozhodně mělo pomáhat. [...] Takže spíš jsem si jako se mi ten pohled ještě více prohloubil tím, že jsem to viděla aj v realitě, že to tak je, že jsou to lidé potřební a ne někteří, kteří si tady jdou prostě čerpat z našich výhod evropských. A hlavně taky, že jsem byla ráda, že jsem neviděla jen ty mladé kluky, ale byli to většinou rodiny s dětmi prostě fakt. Byli tam i mladí kluci, ale ty rodiny s dětmi to absolutně převažovalo a malé děcka“.* (KP2) „*Ale když byla výzva od té Charity a když jsem tam přijel a viděl jsem vlastně rozsah té situace, kdy na tom jednom místě bylo několik tisíc lidí, možná desetitisíc, nevím, bez jakékoliv jakoby organizace, tak jsem pochopil jednak, že to je prostě potřeba tam pomoci“.* (KP7)

Rovněž Paris, Heath a Hassan (2003; podle Kitliňská, 2012, s. 132) uznávají míru přínosů v dobrovolnictví, jak pro příjemce dobrovolné pomoci, tak i pro samotné dobrovolníky, ať už v nové dovednosti, smyslu pro rozhodování, sebevědomí, ale především solidarity.

Ne všichni účastníci výzkumu se dokázali **kriticky zhodnotit**. Mohlo to být zapříčiněno nepřesným a obširným pokládáním otázek: „*Tak já jsem dělal jako různý věci, takže asi kdybych hodnotil každou věc jako jinak, tak by to bylo dost různý. [...] Ale spousta věcí mě napadla a spousta věcí byla vlastně dost mechanických, takže si myslím, že jako do toho jako subjektivně že jsem proniknul do toho, co bylo potřeba“.* (KP7) „*Tak nějak, já ani nevím. Já jsem se snažila furt něco dělat. Něco jako prospěšné, něco co by aspoň to málo, co chaotického tam bylo jako uděláno, tak aby to mělo řád“.* (KP6) Přesto jsem po analýze dat zjistila, že dobrovolníci vyzdvihli v rámci sebereflexe své **kreativní myšlení, akčnost, trpělivost k druhým, týmového ducha** apod., např.: „*Převzít iniciativu anebo rychleji přemýšlet, co je potřeba a umět na to reagovat, jako ne impulzivně, ale jako být flexibilní“.* (KP9) „*Takže oni mě tam učili arabská slovíčka a já zase něco česky, jo takže to bylo super. To byla strašně vděčná úloha, protože jsem měla pocit, že jim můžu aspoň trochu radosti dát do té jejich těžké situace“.* (KP2) „*Snažila jsem se prostě pořád něco dělat, prostě něco, aby to bylo aspoň trošku připravené na funkčnost“.* (KP6)

Na otázku, co by u sebe změnili, z čeho se poučili nebo co by udělali příště jinak, odpovídali: být **více otevřený, zlepšit komunikaci s lidmi, větší angažovanost, vytvořit podpůrný tým**: „*Já bych zlepšil sám u sebe asi větší otevřenost. Ale jako nezazlívám si to sám sobě, protože to byla situace, kdy jsem tam byl poprvé, první kontakt s uprchlíky. A takže větší otevřenost, protože člověk se pozná takhle až poslední den že jo, protože poslední den to byl třetí den, my jsme už pak odjížděli, takže člověk ty lidi poznává, jako pozná, že ty lidi jsou docela v pohodě*“. (KP4) „*Abych měla jako oporu nebo abych to nemusela všechno dělat, protože pak je toho strašně hodně a pak se v tom ztrácím. Takže potřebuju někoho, kdo by to táhl semnou*“. (KP9)

Ujasnit si své **priority a hodnoty ve své kultuře** při střetu s cizí se dobrovolníci rovněž učili. Uváděli, čeho si na cizí kultuře uprchlíků a migrantů váží a co respektují. Nejčastěji zmiňovali hodnoty rodiny a váženou roli otce v rodině. Zároveň jim porozumění jiných hodnot pomohlo pochopit některé důvody migrace lidí do bezpečnějšího prostoru, např. ochrana rodiny a dětí, aby potomci mohli vyrůstat v bezpečí a lásce: „*Cítila jsem tam silnou rodinnou vazbu. Ale což jsem trochu tušila, potvrdilo se mi to tam. Právě třeba role toho otce a jeho jak kdyby zodpovědnost nebo snaha prostě postarat se za každou cenu o tu rodinu. [...] Nebo v takovém jako třeba snaze něčeho dosáhnout, co jakože cítí, že je pro ně potřebné. [...] Takže jo možná tak rodina*“. (KP3) „*Když člověk zažije to, že má noční službu ve stanu, kde bydlí sedmdesát chlapů a teď tam úplně cítí tu zhmotnělou frustraci z toho, že oni mají na starosti ty rodiny, o které se nedokážou postarat, protože to najednou není v jejich moci a cítí se, že už tam několik týdnů jen tak čekají. A oni nedokážou naplnit tu svoji roli, kterou jako považují možná ještě třeba kulturně mnohem silněji než my, tak jako. To bylo to prostě, na co se prostě člověk nepřipraví ani si to nepředstaví. A to bylo to, co jako prohloubilo ten můj vztah k nim*“. (KP2)

Odůvodnit a dát si do souvislostí nepochopitelné jednání a chování uprchlíků a migrantů bylo pro dobrovolníky obtížné. Nicméně dokázali jejich **chování si logicky odůvodnit a snažili se porozumět jejich kultuře**. Získali tak **celistvost svého obrazu**, jež měli do té doby médii, politicko-společenskými názory nebo blízkým okolím roztržštěný nebo naopak nepotvrzené vlastní zkušenosti: „*Jako zase na ten obraz médií versus realita. Jsou to úplně normální lidi a mají stejné potřeby jako všichni ostatní. Samozřejmě mnohdy jako se zdá, že chtějí zneužít něčeho, aby dostali víc nebo tak. Což já osobně tomu rozumím v takové situaci, v kterých jsou a po věcech, které zažili*

mnozí, tomu docela i rozumím. Mě to utvrdilo v tom, že je to potřeba dělat. Takže nemůžeš nechat takhle napospas lidi“. (KP10) „Občas jsem jako cítila nebo viděla nebo mi to přišlo jako nevděk na jednu stranu, že třeba jako dostali jídlo a prostě to někdo nechal nebo tak. Ale zase jsem se na to snažila kouknout z té druhé strany, že když to jíš prostě dva týdny v kuse nebo i měsíc, protože některý lidi cestují strašně dlouhé měsíce, tak tomu i rozumím no. Nebo i třeba, že tam bylo spousta košů a lidi to stejně naházeli na zem, ale v tom množství to ani nemohlo pojmout jako těch pár košů, co tam bylo“. (KP1) A úplně si vybavuji situaci, jak mi někdy přišlo úplně, že ty lidi jsou někdy nevděční za tu pomoc. Oni tam přicházeli a ještě si jako vybírali, co by chtěli nosit. Třeba jsme měli: „Chcete bundu, je vám zima?“. „Ne tahle se mi nelíbí, můžu si vyzkoušet tuhle?“ Ted'kom tam byla fronta. My jsme se nezastavili za tu dobu. Byli jsme tam třeba deset hodin a ted'ka ještě hledat, tahle se jim nelíbí. Na druhou stranu, oni nám řekli, že oblečení pro ně má velký význam, že se jim prezentují. Chtějí vypadat hezky. Na jednu stranu to člověk chápe, ale na druhou stranu, pro mě to bylo náročný“. (KP2) Jeden z dobrovolníků uvedl přínos ve **zkušenosti spatřit množství různých kultur na jednom místě a jak se vztahy mezi nimi vzájemně ovlivňují**: „A to pro mě byla asi největší zkušenost, největší si myslím nebo jedno z velkých plus, ta velká rozdílnost těch lidí. Že jsem tam měla možnost vidět prostě ženy, muži, děti, lidi prostě z Iráku, ze Sýrie, z Afghánistánů, kurdy, křesťany, muslimy i ateisty, jezidy. Takže jak kdyby spoustu skupin a spoustu lidí. A bylo pro mě neuvěřitelné, že ty lidi si třeba mezi sebou nerozuměli, což je logické, to není nic divného. Ale já jsem tam musela odjet, abych tohle zjistila, že ty lidi mají různé představy, různé sny, mají různé prostě zázemí i sociální i finanční, že prostě jsou tam lidé, kteří jsou např. prostě doktor byl fakt z vyšší střední třídy a zároveň tam byla maminka se svou postiženou dcerou, kteří byli jezidi a ještě kurdové, takže jak kdyby úplně nejnižší ze všech různých kultur byla i v tom svém místě, kde jsou utlačováni i ted', protože i v rámci toho tábora fungují, že prostě někdo s někým se nechce bavit a zrovna ona i se svým postavením, že měla tu postiženou dceru, byla žena, jezídka, kurdka, takže byla na té nejnižší úrovni, tak to pro mě byla velká velká jako zkušenost, že jsem ..už ted'ka nedokážu říct, že uprchlík rovná se něco, ale vždycky to pro mě bude Fatima, Ráma, a tamhle Mohamed ..prostě už jsou to pro mě konkrétní lidi, což považuji ve svém vnímání jako posun no“. (KP3)

## **Vliv dobrovolnictví na samotného dobrovolníka**

Někteří dobrovolníci si uvědomovali potřebu pomoci uprchlíkům a migrantům natolik, že je zkušenost v humanitární pomoci **ovlivnila pro další výjezd anebo touhu pomáhat mezi cílovou skupinou v budoucnu či hledat příležitosti k dalšímu výjezdu**: „*Chtěla jsem se tam vrátit. Vím, že jsem se tam chtěla vrátit a rozhodně jsem chtěla tuto zkušenost rozvinout dál*“. (KP6) „*Takže potom jsem se vlastně rozhodl v tom pokračovat, tak jsem jel na další výjezdy*“. (KP7) „*Mám stále sen být a pomáhat v zahraničí ještě někdy, tak to vnímám jako dobrou zkušenost pro to, abych třeba mohl takovým lidem pomáhat do budoucna*“. (KP4) „*Ale podpora mého smýšlení v tom, že jako to chci dělat dál, že chci, pokud to bude možné, odjet znovu někam, pokud to bude možné, tak být v tom nějak zapojená, být o tom informovaná jako, potvrdilo mi to potřebu o tom být jak kdyby „ve vnitř v tom.“*“ (KP3)

Po osobní stránce byli dobrovolníci **ovlivnění samotnou realitou situace**, kterou spatřili na státních hranicích nebo v uprchlickém táboře. Uvědomili si, že už nejsou ovlivnění svou zkreslenou představou migrační krize (též uprchlické krize) dotvořenou videi a obrázky komunikačních prostředků: „*Vliv to určitě mělo, když to člověk sám zmínil, když to vidí v televizi nebo počítači, je to jenom zprostředkované, takže člověk tam necítí ty emoce, tu atmosféru. Ovšem když to člověk vidí reálně, tak ten obraz a celková vizáž té situace, je úplně jiná, [...] Tak mě to poznamenalo v tom, že jsem pocítil takovou tu opravdovost té situace. Už to nebylo jen z internetu, už jsem cítil fakt jako ten problém, že by se s tím něco mělo dělat*“. (KP4) *Hele tak jako určitě trošku nový nadhled na věc, s tím, že to nebyl vyloženě nadhled na věc, ale takový to, že něco si přečteš v médiích, ale něco jiného to je pak vidět, bavit se s těma lidma a tak asi tohle to tu možnost bavit se s lidma o té situaci a dozvědět se víc o tom kontextu z jakého důvodu sem přišli, jaká je situace ve skutečnosti tam a dalo by se říct, že zdroj informací ovlivní*“. (KP8)

Účastníky výzkumu dále **ovlivňovalo samotné utrpení člověka**. Posunulo je to **v hodnotách a postojích, v životních prioritách, ve vlastních rozhodnutích, změně myšlení či životního směru nebo utvrdilo ve smyslu pomáhat těmto lidem**: „*Byly tam ženy a děti v jednom místě a měly nějaké dotazy, tak mě zastavily a ptaly se na něco. Stačilo už jen to, když jsem se těm lidem podívala do očí a ta síla toho, když jsem viděla, jak jsou vyčerpaný, jak mi říkaly, že jsou strašně moc dlouho na cestách a že už by chtěly být v domech. Tak už jen ta síla toho pohledu, že jsem viděla, jak je to pro ně*



*náročný. Jako samozřejmě oni jsou na tom finančně líp, že si vůbec mohly dovolit tu cestu. Ale to neznamená, že netrpěj během té cesty“.* (KP5) Na jednoho z komunikačních partnerů mělo **dobrovolnictví vliv natolik, že mu to vzalo naivitu a přesvědčení o správné pomoci:** *„Jo vzalo. Vzalo mi trošku naivní názor ohledně uprchlictví a migrace, že je všechno v pohodě. Trošku jako člověk to sleduje takhle zpovzdálí z internetu, říká si: „jo stát se o to postará všechno.“ Člověk si tam zajede a zjistí, že tahle pomoc, jak jsem říkal, že není ta pomoc v pravém slova smyslu. Že je to o něčem jiném“.* (KP4) a **utvrdilo o smyslu pomoci:** *„Když se konkrétně bavím s člověkem z té země a on mi řekne ten svůj příběh, tak mě to ještě více posune k tomu, abych mu pomohla, abych vůbec pomáhala, že vidím ten vůbec ten smysl pomoci“.* (KP2)

Stejně jako u přínosů účastníků výzkumu, přichází Evropská Komise s myšlenkou o dobrovolnictví, které přináší samotným dobrovolníkům vzdělávací zkušenosti, sociální cítění a rozvoj sociálních dovedností. Posilňují solidaritu a tím přispívají k harmonii evropské společnosti. Dobrovolníci jsou prostředkem řešení lidských, sociálních a environmentálních problémů a naplňování jejich potřeb (Sdělení Komise, 2011: s. 8-9).

Komunikační partneři se rovněž setkali s realitou, která **změnila jejich pohled a pomohla vytvořit názor, který by chtěli předávat dál svému okolí:** *„A taky možná i po návratu jsem mohla najednou být třeba někým, kdo je dokáže ostatním lidem zprostředkovat nějak jak kdyby v uvozovkách reálný obraz toho, jak to může v nějakým uprchlickým táboře vypadat. Myslím, že to bylo pro mě a možná že lidem v mém okolím takovým povzbuzením“.* (KP3) *A vlastně sám jsem se hodně snažil třeba tu zkušenost nějak jako předat, že jakoby nějaký články se mi podařilo někam dostat nebo jsem měl někde nějakou přednášku, prostě o tom, co se tam jakoby děje, aby ty lidi jakoby chápali jinak, protože ten obraz mediální byl jako tak zkreslenej, že to prostě nešlo. A vono ten obraz byl zkreslenej aj tehdy, když se někdo díval třeba nevím na obrázky na Facebooku vod někoho, kdo tam byl jen dobrovolník, tak pořád ta představa byla zkreslená“.* (KP7)

## 5.4 Vliv dobrovolnictví na dobrovolníky z hlediska přínosu v profesním růstu

Tato podkapitola odpovídá na otázku, jak dobrovolnická zkušenost ovlivnila samotné dobrovolníky v profesním růstu a rovněž jestli měla nějaký dopad na zaměstnanost dobrovolníků, ať už v získání stáže nebo placené práce v oboru v průběhu studia. Dále výsledky analýzy dat ukazují na vliv dobrovolnické zkušenosti na studium dobrovolníků v oboru humanitární, sociální nebo rozvojové, a zdali si samotní dobrovolníci potvrdili svou cílovou skupinu v budoucím profesním zaměření. V neposlední řadě účastníci výzkumu rozvíjeli své znalosti v humanitární pomoci, rozvíjeli kritické myšlení ve správnosti humanitární pomoci, utvrdili se v tom, kdo je uprchlík a představili, jak by měla být humanitární pomoc lépe poskytována.

Podle Rothwella a Chalestona (2013; podle Racková, 2014) má dobrovolnictví své důležité místo v přínosu týkající se zvýšené zaměstnanosti, kterou lze charakterizovat jako umění orientovat se na trhu práce v pozici tak, aby člověk mohl využít svůj potenciál a rozvíjel schopnost k získání své vysněné práce. Dále se odvíjí od znalosti a dovedností jednotlivce a jak se umí prezentovat při ucházení o zaměstnání. Autoři Gregorová, Marček, Mráčková (2009: s. 39) vyzdvihují dobrovolnictví v rámci zaměstnanosti, neboť dobrovolníkům přináší posílení sebedůvěry, poskytnutí informací a přístup k sítím pracovních možností a kontaktů na zaměstnavatele, dále může být příležitostí k rozvoji dovedností očekávaných na trhu práce či rozvoji pracovních návyků.

### Oblast profesního zaměření

Na čem se většina komunikačních partnerů shodla, bylo **utvrzení, v jaké oblasti chtějí v budoucí profesi pracovat** a čemu se věnovat. Někteří si potvrdili svou zkušeností v dobrovolnictví mezi uprchlíky a migranty své budoucí profesní zaměření, např. *„No jako tak já už jsem to měl asi dost ujasněný před tím, tohle byla spíš taková praxe nebo docela hodně jako zajímavá zkušenost. A jako v tom, že to asi chci dělat nějak do budoucna, jestli budou podmínky a jestli budu schopnej, tak bych se tomu rád věnoval. Nebo jakoby neodradilo mě to“*. (KP10) *„A asi jakoby teďka díky té zkušenosti vím, že bych rád i něco takovýho dělal nebo bych se i rád vrátil do humanitární krize v pozice jako někoho, kdo tam zastupuje, prostě fakt jako neziskovku, která má nějaký jako zázemí a něco tam dělá. Že jsem jako schopný se v tom chaosu trochu jako vyznat*

*a že bych to mohl dělat, jako něco takovýho no možná“.* (KP7) nebo by **změnili svou původní cílovou skupinu na skupinu uprchlíků a migrantů**: *„Předtím jsem možná měla jako i jiný směr, ale spíše jsem nad tím nepřemýšlela předtím tolik, že jsem furt měla ten svůj směr. Ale pak jsem si říkala vlastně proč ne. Je to ve své podstatě humanitárka, protože je to akutní nějaká pomoc těm lidem. Takže no mě to tak nasměrovalo“.* (KP5) Jiní jsou **otevření této cílové skupině**, i když předtím s nimi neměli zkušenost: *„Ale rozhodně to není cílovka, kterou bych si nevybrala. [...] Ale vím, že proto nic nedělám, proto nejsem teď moc jako v té tématice, a momentálně jsem se zajímala o jinčí cílovky. [...] Ale zase nějak dlouho se s nimi nepracovala, takže nemohu říct, ale láká mě to. Jsem otevřená téhle práci“.* (KP6)

Další komunikační partneři zjistili díky dobrovolnické zkušenosti v humanitární oblasti **potřeby uprchlíků a migrantů, které nebyly naplněny, a proto by chtěli své budoucí povolání směřovat tímto směrem**. Komunikační partneři zmiňovali: **obhajování lidských práv a svobod a pomoci posílit důvěru ve vlastní schopnost** u těch, kteří nedošli spravedlnosti: *„Jo ovlivnilo. Jako celkově, když to vezmu, tak se chci více zaměřovat na jakoby obhajování lidských práv nebo viš jako nalézání spravedlnosti, aby tyhle ty lidi, co jsou prostě, co nemaj tolik těch práv nebo je pro ně těžký získat ten svůj status. Prostě, nemají takovou sílu, ten „empowerment“, tak chci dělat to „advocacy“. Jakože mě to více potvrdilo, že mě zajímá tenhle směr a lidský práva“.* (KP9) Dále byla zjištěna **potřeba v oblasti zaměstnanosti migrantů**, u kterých je nízký výskyt pracovních možností a nabídek. Účastník výzkumu KP7 po zkušenosti v Řecku vidí svůj potenciál v psaní projektů pro uskutečnění plánu pracovních možností migrantů a uprchlíků, a tak naplnit svou vizi: *„A co se týče profesní, tak napsání projektu. Fakt mě zajímá, co se týče dát migrantům možnost pracovat, takových těch pracovních možností. Že momentálně tam nemají moc tady tohodle, těch možností, jak si najít tu práci no, anebo vůbec nabídek práce tam skoro žádná není. A hlavně tam nemají ani povolení pracovat kolikrát. A rád bych v tady tomhle směru pracoval.“*

Zkušenost komunikačních partnerů měla dopad rovněž na **uplatnění v oboru už v rámci studia získáním práce nebo zahraniční stáže**: *„Takže teďka vlastně jsem na stáži ve Francii s uprchlíky a žadateli o azyl. Takže tam, mi to přijde, že je to docela v takové návaznosti, že jsem vlastně byla v přijímajících zemích, kde ti uprchlíci se chtějí až tak často dostávat, a teď jsem vlastně v té cílové zemi, do které jdou a tam*

začnou pracovat na nějaké té změně. Už je to vlastně něco jiného, ale tak to hezky navazuje“. (KP1) nebo „Tak já jsem pro tu organizaci pracovala jako administrativní podpora, anebo jako organizační pracovník. Zároveň ale ve spojitosti s téma výjezdama. Co z toho třeba týmu tak prostě byli dobrovolníci motivovaní, protože jsem prostě zařizovala, kdo pojedě a tak různě“. (KP5) Na otázku, zdali jim dobrovolnická zkušenost s uprchlíky nebo migranty **pomůže zvýšit uplatnění v oboru, odpovídali kladně**: „No tak vzhledem k tomu, že bych ráda pracovala s migrantama a s uprchlíkama, tak myslím, že určitě. Aj když jsem žádala o stáž, tak mi říkali, že je to velmi zajímavé, že mám tuhle zkušenost. Že myslím si, že hodně lidí to bere v potaz tuhle tu zkušenost, že tam někdo byl ochotný jet. A takže si myslím, že mi to určitě pomůže, rozhodně, protože pokud chci pracovat s touhle cílovou skupinou nebo obecně v humanitární práci, tak tahle zkušenost je zásadní, protože to je humanitárka v akci“. (KP2) „Hm. Jo určitě. Ale spíše než ti to zvýší šance v oboru tak se spíše zvýší šance, že na ten obor budeš mít“. (KP4) Především vnímají, že humanitární krize na státních hranicích v období 2015 a 2016 byla celoevropsky známa, proto **zaměstnavatelé mohou humanitární zkušenost oceňovat**: „Jo jo myslím, že určitě, protože to zrovna byla i taková, že jo velká krize. Všichni si to pamatujou, prostě dva patnáct, dva šestnáct. [...] To bylo takový přelomový, jak jsme jeli na podzim. Všichni vidí, že to byla velká věc. Že se tam museli spojit a že to hlavně nefungovalo ze shora jakoby řešení té situace, že to fakt stálo na práci tady těch dobrovolníků, který tam přijeli, a nastolili nějaký lidský podmínky“. (KP9) **Dva z deseti účastníků výzkumu byli v tom negativní** a odpověděli jasně: „Ne.“ (KP8) Odůvodnili především délku výjezdu, při kterém by kompetence humanitárního pracovníka nestihli rozvinout a prohloubit, nicméně zkušenost do životopisu by se neobávali zapsat: „Myslím si, že takhle konkrétně ne už z toho důvodu, že jsem tam byla relativně krátce. Kdybych tam byla měsíc dva, tak je to jiná situace, protože ty kompetence bych si dokázala prohloubit daleko víc. Takhle to byla docela nárazová akce, a takže si myslím, že jako zásadnímu prohloubení těch asi kompetencí nedošlo, ale zároveň myslím si, že jako kdybych to brala z takového vypočítavého pohledu, tak je to spíše zajímavá položka do životopisu nebo do diskuze s někým nebo je to něco, co mě odlišuje, je to něco, co jako člověk se s tím rád pochlubí nebo je to takové něčím zajímavé“. (KP3)

Komunikační partneři měli po dobrovolnickém výjezdu mezi migranty a uprchlíky **zcela jasno, na co se chtějí zaměřit v následujícím studiu**, např.: „Tak co

*se týče Řecka, tak to už mě ovlivnilo s tím, že bych chtěl studovat víc ekonomii, finanční zdroje, financování apod.“ (KP8)*

### **Získání znalosti v humanitární pomoci**

Na základě dobrovolnické zkušenosti, zdrojů užitečných informací a studijních znalostí dokázali účastníci vytvořit rámec efektivní humanitární pomoci.

V rámci **neformálního dobrovolnictví** viděli někteří komunikační partneři **nehodnou a neefektivní pomoc v distribuci oblečení a potravin**. Dále **neujasněný důvod pomoci a nesjednocený tým**: *„Hele prostě třeba tam jsem potkal jednu holku, která prostě vzala hrst rukavic a šla to rozdávat lidem. A bylo nad nulou. A věděli jsme, že za dva dny má být pod nulou a že těch rukavic prostě je málo a že každé den tam prostě projede prostě přes tisíc lidí. Jo a že i když je zimička, tak prostě ty rukavice budou potřeba víc pozdějš. A člověk musí být trošku drsnej, protože jinak bychom mohli rozdat úplně všechno a dobře zavíráme krám, i kdyby tam projelo dalších tisíc lidí, kterým by nikdo nic nedal. A který by to potřebovali mnohem víc. Jo ale přišlo mi, že tam nebyla ujasněna ta věc jako, jakoby konkretizovaná, co tam vlastně děláme“.* (KP7)

Další komunikační partner odpověděl na otázku, jak by **zlepšil humanitární pomoc**, kdyby měl možnost znova tam jet a vedl pomoc v roli koordinátora, tak, že by **jednal s úřady a vládou**: *„Ted' bych se snažil působit na ty úřady a víc na tu vládu, aby to řešila spíše ona, protože to má více v kompetenci než dobrovolníci, kteří opravdu jak jsem říkal v předchozí otázce, neznáj ani tu pomoc v pravém slova smyslu“.* (KP4)

Rovněž u **formálního dobrovolnictví** viděli někteří účastníci výzkumu **neefektivní pomoc a někdy nezabezpečenou práci neziskových organizací a vojenských jednotek při výdeji jídla a oblečení**. Například u komunikačního partnera KP10: *„Když jsme přijeli poprvý, tak nás hned zapojili do výdeje oblečení, což byl zase mega chaos. Tam bylo hromady věcí. Řekli zhruba, kde co je. Takhle čekali v řadě lidí a všichni řvali: „my front“ a prostě chtěli něco nevím. Takže bylo těžký vůbec sestavit tu lajnu, protože se všichni předbíhali a rvali se tam všichni k tomu. [...] A my jsme začali takhle těm lidem dávat přes to podávat toto, nejdřív ti první, takže se shlukli ti lidi do třech těch a prostě se tlačili přes sebe, takže k tomu plotu šli ženy i děti a zezadu na ně tlačili masy lidí, že oni byli napláclí na tom. Všechno to bylo hrozný a všechno to bylo špatně prostě“.* Dobrovolníci **přišli s řešením problémů tak, aby distribuce proběhla bezpečně a nikdo nebyl zraněn**. Díky zpětné vazbě

k hodnocení pomoci **rozvýjeli své kritické myšlení, mohli zapojit své poznatky ze studia a spojit se svou zkušeností:** „*A hlavně je měli nějak odvážet nebo něco takového, tak mi přišlo, že by se to dalo udělat tak, že když budou opouštět ten kemp, tak dostanou balíček do ruky a prostě odejdou. Že mi to docela přišlo i nebezpečný. Třeba pro ty děti.*“ (KP10) Další příklad u KP9: „*No jakoby to bylo pořád jenom o tom odevzdávání jídla, ale bylo to blbě. [...] Někdy jsme šli do davu. No prostě bylo to šílený, protože tam se ty lidi strašně tlačili a bylo to takový nebezpečný pro ně všechny*“.

S podobným logickým řešením jako u komunikačního partnera 10, přišel rovněž KP9: „*No tak neměli si kam oni dojít pro ty všechny jakoby tu vodu a tak, protože jsme neměli ten výdej udělaný tak, aby tam mohli projít uličkou úplně všichni. Dostat se z ohrádky A do ohrádky B a přitom si projít uličkou. To ti policajti vůbec nebyli schopni jakoby postavit to a přitom na to bylo dost místa*“.

## 5.5 Shrnutí empirické části a diskuze

3. V této části shrnu výsledky analýzy dat a odpovím na hlavní výzkumnou otázku: „**Jaké jsou hlavní přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na Balkánské trase?**“ A její dílčí otázky: „**Jaké osobní přínosy získali dobrovolníci tím, že pomáhali uprchlíkům a migrantům?**“ a „**Jak je dobrovolnická zkušenost ovlivnila v profesním růstu?**“ Součástí této kapitoly bude diskuze, kde porovnáím mé výsledky s jiným výzkumem souvisejícím s tématem mé práce.

Dobrovolníci získali přínos v rozvíjení svých dovedností a schopností. Nejčastěji uváděli rozvoj komunikačních dovedností s ostatními dobrovolníky, s příjemci pomoci nebo v organizaci s koordinátory nebo s jinými státními složkami. Z analýzy dat vyplynulo, že dobrovolníci v komunikaci rozvíjeli jazykové schopnosti a schopnost efektivní neverbální komunikace, která je podstatná pro dorozumění s uprchlíky a migranty. I přes obtížné situace byli schopni rozvíjet sociální dovednosti jako trpělivost a empatie v komunikaci. Dále výsledky ukazují na rozvoj organizačních schopností zahrnující přínosy v rozvoji dovedností kritického myšlení a v rozlišování pomoci potřebným a méně potřebným. Dále management a schopnost koordinace lidských zdrojů a s tím související vedení a motivování lidí, logistiku v pomoci, schopnost organizace davu lidí a schopnost spolupráce. V neposlední řadě v tomto odvětví rozvíjeli schopnost improvizace a pohotové reakce na situace a zadané úkoly. Nakonec se učili interpersonálním dovednostem strukturovaného myšlení při

rozpoznání, pochopení a orientaci v řešení problémů a při nich rozvoj tvůrčích schopností.

Následně zhodnotím výsledky týkající se osobních přínosů pro samotné dobrovolníky. Při hledání odpovědi na tuto dílčí otázku jsem identifikovala přínosy týkající se osobního růstu, ale rovněž přínosy v oblasti uvědomění svých pocitů, nových hodnot a postojů a v sebereflexi. V části osobního růstu dobrovolníci zjistili hranice svých možností a limitů ohledně snesitelnosti činností, podmínek, obtížných situací nebo sociálního kontaktu. Uvědomovali si, nakolik jsou schopni pracovat se stresem a překonávat strach z náhlých situací v humanitární krizi. Pro dobrovolníky byla přínosem zkušenost zvládnutí psychických zátěží, a jak dokážou pracovat v nejistých a obtížných podmínkách a tím rozvíjeli schopnost orientace v neznámých situacích. Jako příklad překonávání strachu uvedli komunikační partneři snahu být aktivní, iniciovat a motivovat druhé a nenechat se opanovat strachem a stresem přítomný v jejich okolí.

Další přínos viděli v možnosti samostatně se rozhodovat, zvažovat a řešit etická dilemata, u kterých zapojili své znalosti ze studia. Získali tímto schopnost analyzovat informace a správně se rozhodovat.

Ve vztahu s druhými rozvíjeli a získávali sociální dovednosti. Účastníci výzkumu se učili přijímat kritiku, řešit konflikty a respektovat autority, i když s jejich způsoby práce a pomoci nesouhlasili.

V oblasti emocí většina získávala pocit užitečnosti a potřebnosti v dobrovolné pomoci. Ve vztahu k druhým si osvojili pocit sounáležitosti, otevřenosti, ale rovněž pocit zklamání nad neprofesionalitou humanitárních organizací a státních složek. Osobní přínos viděli ve změně hodnot například přátelství, láska, tolerance, spravedlnost, rodina, multikulturní citlivost apod.

V neposlední řadě svůj přínos vidí v ujasnění si svých priorit a hodnot ve vlastní kultuře při střetech s cizí kulturou a toho, čeho si na druhé kultuře cení. Zmiňovali hodnoty rodiny a roli otce v rodině. V oblasti postojů viděli díky dobrovolnictví přínos v uvědomění si svých předsudků vůči příjemcům pomoci.

Dobrovolníci rozvíjeli svůj postoj k sobě, získávali pocit jistoty, sebevědomí, sebedůvěry a učili se kriticky zhodnotit svou dobrovolnickou zkušenost. Zjistili své nedostatky v otevřenosti, komunikaci, angažovanosti a spolupráci v týmu, na kterém

chtějí v budoucnu pracovat. Většina se shodla na smyslu pomoci vzhledem k solidaritě, spravedlnosti a dodržování lidských práv.

Vliv dobrovolnictví na samotné účastníky výzkumu byl především v tom, že se rozhodli pro další výjezdy mezi uprchlíky a migranty. Dále si uvědomili potřebnost pomáhat této cílové skupině. Dobrovolníci byli ovlivněni především samotným utrpením lidí a situací na místě. Díky tomu nastala změna v jejich hodnotách a postojích, v životních prioritách, ve vlastních rozhodnutích, v myšlení či životního směru. Dále, je dobrovolnická zkušenost ovlivnila natolik, že by chtěli svůj nový pohled na uprchlíky, reálnou situaci a názor na migrační krizi předávat svému okolí.

Odpověď na druhou dílčí otázku „*Jak je dobrovolnická zkušenost ovlivnila v profesním růstu?*“ se dobrovolníci shodli především na upevnění svého rozhodnutí pro budoucí profesní zaměření. Komunikační partneři dále zjistili díky dobrovolnému poskytování humanitární pomoci potřeby uprchlíků a migrantů, které nebyly naplněny. Proto by chtěli své budoucí povolání směřovat k naplňování těchto potřeb. Komunikační partneři zmiňovali: obhajování lidských práv a svobod a pomoc v posílení důvěry ve vlastní schopnost u těch, kteří nedošli spravedlnosti. Dále potřeby v oblasti zaměstnanosti migrantů, u kterých je nízký výskyt pracovních možností a nabídek. Dobrovolnictví na státních hranicích nebo v uprchlickém táboře mělo na některé účastníky výzkumu vliv na získání stáže nebo nové pracovní nabídky. Z analýzy dat vyplynulo přesvědčení dobrovolníků, že jim dobrovolnická zkušenost pomůže zvýšit uplatnění v oboru. Co se týká studia, jeden z komunikačních partnerů uvedl, že díky dobrovolné činnosti mezi uprchlíky a migranty ví, na co se chce v následujícím studiu zaměřit. Nakonec všem komunikačním partnerům bylo přínosem vidět humanitární pomoc v praxi, při které rozvíjeli své kritické myšlení nad správností poskytované pomoci, čímž spojili své poznatky ze studia se svou zkušeností v humanitární krizi.

Výsledky výzkumu jsou určeny studentům v oboru sociální a humanitární práce, neboť znázorňují přínosy dobrovolnictví v osobní a profesní rovině, které je mohou motivovat k této práci. Výsledky tohoto výzkumu mohou sloužit i jako podklad pro další šetření v rámci této problematiky. Výsledky analýzy dat mohou využít také organizace zaměřující se na dobrovolníky v oblasti sociální a humanitární práce, pro získání nových dobrovolníků.



Slabou stránku výzkumu vnímám v jeho velkém rozsahu, neboť se zde vyskytuje mnoho okruhů, což mi neumožňuje zaměřit na hlubší smysl informací. Některé rozhovory proběhly po delší době od dobrovolnické zkušenosti, což mohlo mít určitý vliv na výsledek výzkumu. S odstupem času vnímám nízký počet dílčích výzkumných otázek jako nedostatek pro plnohodnotné zodpovězení hlavní výzkumné otázky. Analýza dat mohla být ovlivněná mým subjektivním vnímáním.

Následně uvádím srovnání výsledků výzkumu s výsledky jiných studií v dané oblasti. Výsledky korespondují s výzkumem realizovaný Válovou (2016) zaměřený na „Motivace českých dobrovolníků pro zapojení do humanitární činnosti na balkánské trase evropské migrační krize“ V čem se práce nejvíce shodují je vědomý motiv „dobrovolníci chtějí“ a „vidět a udělat si názor“ tzn. touha po poznání situace migrantů na Balkánské trase, zjištění podmínek na místech, kde se příjemci pomoci nejvíce sdružovali, nebo samotná dobrovolnická pomoc nebo činnost organizace. Dalšími zřetelnými motivy, které byly ve výzkumu zjištěny, byly: (a) „motivy prožitkové“ (touha po dobrodružství, zážitcích, kvalitně stráveném volném času), (b) „být součástí skupiny“ (trávení času s lidmi, kteří absolvovali výjezd), (c) „ovlivňování veřejného mínění“ (zájem o změnu ve společnosti, demonstrování nesouhlasu s veřejným vyjadřováním proti migrantům), (d) „pomoci potřebným“ (u komunikačních partnerů se objevilo pravidelně, nikoli však jako nejpodstatnější motiv). (Matulayová, Válová a kol., 2016: s. 30-31) V mém výzkumu výsledky motivace dobrovolníků byly: získat zkušenost pro ucelení reálného obrazu o migrační vlně, potvrzení nebo vyvrácení údajů z mediálních nebo jiných prostředků a následné utvoření si vlastního názoru. Samotná potřeba tam jet a pomoci lidem v nouzi, získat novou zkušenost, kterou využijí jako praktickou část v rámci studia. Další výzkum podle Rackové (2014) zaměřený na „*Analýza zkušeností studentů mezinárodních rozvojových studií Univerzity Palackého v Olomouci z dobrovolnických projektů v rozvojových zemích,*“ v kterém zjišťovala „*jaké přínosy účastníkům účast na stážích přinesla z hlediska osobního rozvoje.*“ Racková (2014) kde využila kvantitativní metodu, dále porovnávám s vlastními výsledky. Její výsledky výzkumu korespondovaly s mými především v rozvoji komunikačních dovedností, jazykových dovedností, organizačních schopností, zvládnání stresových situací a řešení problémů. Naopak v mém výzkumu se neobjevují přínosy v rámci psacích dovedností, poradenství, vyučování, marketingu a získávání finančních prostředků.

## Závěr

Bakalářská práce zkoumá téma *Přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na Balkánské trase*. V teoretické části se zabývám dobrovolnictvím na mezinárodní úrovni v humanitární pomoci a jeho správného poskytování, uvádím principy humanitární práce a další vázané pojmy. Dobrovolnictví rozdělují na dva modely formální a neformální. V teorii rovněž popisují motivaci dobrovolných poskytovatelů humanitární pomoci k výjezdu na Balkánskou trasu a uvádím i související výzkumy. Důležitou součástí teoretické části jsou také přínosy dobrovolnictví pro organizaci, příjemce pomoci, veřejnost a v neposlední řadě pro samotné dobrovolníky, které již byli odborně zpracovány. Nakonec jsem představila pojmy spojené s migrační krizí na Balkánské trase, ujasnila termíny uprchlík a migrant a v souvislosti s Evropskou krizí uvedla současnou společensko-politickou situaci a mediální obraz v České republice.

V metodické části jsem vylíčila výzkumný problém, definovala výzkumné otázky a cíle a charakterizovala vybranou výzkumnou metodu kvalitativního šetření. Tento výzkum jsem zpracovala pomocí polostrukturovaných rozhovorů a analýzu dat prostřednictvím metodou vytváření trsů.

V analytické části se mi podařilo zpracovat data a uvést je na základě společných kategorií. Díky těmto kategoriím vplynuly výsledky výzkumu, které jsem zobrazila ve „shrnutí empirické části“ a v „diskuzi“ kriticky zhodnotila a srovnala s jinými výzkumy.

Výsledky výzkumu ukázaly, že přínosy pro samotné dobrovolníky z hlediska osobního rozvoje spočívaly v uvědomění si vlastních pocitů, hodnot, postojů a v samotné sebereflexi. Dobrovolníci zjistili své slabé a silné stránky, limity svých možností, naučili se pracovat se stresem a odolávat svému strachu. Naučili řešit své etické dilemata a zapojit v nich své znalosti ze studia. Dalším přínosem dobrovolnictví bylo rozvíjení sociální dovedností: učili se řešit konflikty, respektovat autority, spolupracovat v týmu a pracovat se svými předsudky. Díky dobrovolnické zkušenosti získali také nový úhel pohledu na Evropskou migrační krizi. Rovněž získali pocit jistoty a sebevědomí v dobrovolné humanitární pomoci. Někteří z nich se utvrdili ve volbě oboru v rámci studia a ujasnili si, s jakou cílovou skupinou chtějí pracovat. Vliv dobrovolnictví na dobrovolníky po profesní stránce byl tedy v upevnění jejich rozhodnutí pro své budoucí zaměření. Dobrovolníci jsou přesvědčení, že jim zkušenost

na státních hranicích nebo v uprchlickém táboře na Balkánské trase pomůže zvýšit uplatnění v oboru. Dobrovolnictví spolu se studijními poznatky jim pomohlo vytvořit cit pro správné poskytování humanitární pomoci.

Výsledky práce mohou sloužit jako motivace pro studenty k dobrovolnictví v humanitární pomoci uprchlíkům a migrantům. Případně jako podklad pro další výzkum v rámci tohoto tématu

## **Seznam použitých zkratk**

IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí (International Association for Volunter Effort)

OAMP MV ČR - Odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR

OSN – (United Nations) Organizace spojených národů

INEX-SDA - Sdružení dobrovolných aktivit

UNHCR - (The UN Refugee Agency) Vysoký komisař OSN pro uprchlíky

VFI – (Volunteer Function Inventory) Inventář dobrovolnické funkce

STEM - Ústav empirických výzkumů, z.ú.

IOM – (International organization for migration) Mezinárodní organizace pro migraci

PLNU - Pomáháme lidem na útěku

## Seznam použitých zdrojů

### Bibliografické zdroje

- Allport, G. W. 2004. *o povaze předsudků*. Praha: Prostor
- Disman, M. (1993) : *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum
- Hendl, J. (2005): *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, s.r.o.
- Ferjenčík, J. (2005). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál.
- Franco, E.L., Shahrokh, T. (2012): *Valuing volunteering*. UK: Institute of Development Studies.
- Frič, P., Pospíšilová, T. a kol. (2010): *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21.století*. Praha: Agnes.
- Gregorová, B. A., Marček, E., Mráčková, A. (2009): *Analýza dobrovolnictva na Slovensku*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela v Banské Bystrici, Občanské združenie Pedagog, PCVS. O. Z., PANET.
- Gregorová, B., A., Matulayová, T., Mráčková, A., Vavrinčíková, L., Vlašičová, J., Koróny, S. (2012): *Dobrovolníctvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Miesto neuvedeno: Iuventa – Slovenský inštitút mládeže.
- Günterová, T. (2005): *Sociální práce s uprchlíky*. In Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P., Günterová T. (eds). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, s.r.o.
- Hlinčíková, M., Mesežnikov, G. (2016): *Otvorená krajina alebo nedobytná pevnosť? Slovensko, migranti a utečenci*. Bratislava: Inštitút pre verejné otázky, Heinrich-Böll-Stiftung
- Igazová, M. (2016): *Projekt výzkumu kvalitativního šetření zaměřený na přínosy pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na státních hranicích (absolventská práce)*. Olomouc: Caritas – VOŠs
- Klaus, V. (2016): *Kvóty, imigrace a nerozhodnost bojácné Evropské unie*. In Janáčková, S. a kol. (eds.) *Masová imigrace. Záchrana, nebo zkáza Evropy?* Praha: Institut Václava Klause
- Kolman, L., Rymešová, P., Chýlová, H., Galton, L. (2012): *Motivace, produktivita a způsob života*. Praha: Linde.

- Kováts, A., Miklusakova, M., Rangelova, V., Siniovas, V. (2006): *Praktická sociálna práca s utečencami – prístup cez ľudské práva, Učebnica pre študentov vyššieho vzdelávania*. Budapešť: Menedék – Maďarské združenie pre migrantov.
- Krylová, P., Opršal, Z., Syrovátka, M., Šafaříková, S., a kolektiv (eds.): *Encyklopedie rozvojových studií*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Křížová, E. (2001): „*Dobrovolníci v neziskových organizacích*. In Frič P. a kol. (eds.) *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: NROS, AGNES.
- Matoušek, O., a kol. (2013): *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o.
- Matulayová, T. (2012): *Motivácia k formálnemu dobrovoľníctvu*. In Gregorová a kol. *Dobrovoľníctvo na Slovensku – výskumné reflexie*. (ed.) Miesto neuvedeno: Iuventa – Slovenský inštitút mládeže.
- Matulayová, T., Válová, R., a kol. (2016): *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: UPOL
- Miovský, M. (2006) : *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha : Grada Publishing
- Mydlíková, E. A kol. (2007): *Dobrovoľníctvo – efektívna študentská prax*. Bratislava: ASSP
- Nakonečný, M. (2014): *Motivace chování*. Praha: Stanislav Juhaňák – TRITON
- Němec, J. (2009): *Výběr a příprava osob vyjíždějících na zahraniční humanitární a rozvojové mise* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého
- Pelech, J., Opršal, Z. (2011): *Humanitární pomoc*. In Dušková, L., Harmáček, J.,
- Princová, K., Šimková, K. a kol. (2014): *Dvojí riziko v humanitární pomoci*. Olomouc: UPOL.
- Punch, K. (2008): *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál, s.r.o.
- Racková K. (2014): *Analýza zkušeností studentů mezinárodních rozvojových studií Univerzity Palackého v Olomouci z dobrovolnických projektů v rozvojových zemích* (bakalářská práce). Olomouc: UPOL.
- Reichel, J. (2009): *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing, a.s.

Sherraden, S., M., Lough, B., Č., McBride, M.A. (2008): *Effects of International Volunteering and Service: Individual and Institutional Predictors*. Washington: The John's Hopkins University.

Snyder, M., Omoto, A. (2009). Who gets involved and why? The psychology of volunteerism. In LIU, C. S. E., HOLOSKO J. M., LO, W. T. (Eds.), *Youth empowerment and volunteerism: Principles, policies and practices*. Hong Kong, City University of Hong Kong Press.

Somrová, L. Klegrová, A. (2008). *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, o.p.s.

Strauss, A., Corbinová, J. (1999): *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.

Šulřová, M. (2015): *Dobrovolnictvo jako spůsob seberealizácie mladého člověka*. Rožmberk: VERBUM - Katolická univerzita v Rožmberku

Tošner, J., Sozonská, O. (2002): *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

Tošner, J. (2013): *Dobrovolnictví*. In Matoušek a kol. (eds.) *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o.

Válová, R. (2016): *Motivace českých dobrovolníků pro zapojení do humanitární činnosti na balkánské trase evropské migrační krize* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého

### **Odborné články**

Kitliňská, J. (2012): Dobrovolnictví jako příležitost k mezigeneračnímu učení. *Sociální práce/sociální práce*, č. 4: s. 132.

### **Internetové zdroje**

Andrlová, K., Dumont, A. (2010): *Výkladový slovník migrační terminologie – Glossary on Migration*. Dostupné 1.6. 2017 z: [http://www.iom.cz/files/Vykladovy\\_slovník\\_migrační\\_terminologie\\_IOM.PDF](http://www.iom.cz/files/Vykladovy_slovník_migrační_terminologie_IOM.PDF)

Boček, J., Lochman, O. (2012): *Dobrovolnictví přes hranice*. Praha: FLAGSHIP ČR Dostupné 31.5.2017 z: <http://www.hest.cz/cdn/public/001167.pdf>

Člověk v tísní [nedatováno]. *Často kladené otázky*. [online] Dostupné 28. 5. 2017 z: <https://www.clovekvtisni.cz/cs/migrace/info/casto-kladene-dotazy>

Dobrovolnik.cz [23.10.2015] *Čeští dobrovolníci na srbsko-chorvatské hranici*. [online] in Igazová, M. (2016) Projekt výzkumu kvalitativního šetření zaměřený na přínosy pro samotné dobrovolníky v pomoci uprchlíkům na státních hranicích (absolventská práce). Olomouc: Caritas - VOŠs

Hladká, M. (nedatováno) *Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje*. [online] Brno: Ekonomicko-správní fakulta MU. Dostupné 31.5.2017 z: [http://dspace.upce.cz/bitstream/handle/10195/38561/HladkaM\\_VyznamDobrovolnictvi\\_2008.pdf?sequence=1](http://dspace.upce.cz/bitstream/handle/10195/38561/HladkaM_VyznamDobrovolnictvi_2008.pdf?sequence=1)

IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí [1.1.2001]. „Všeobecná deklarace o dobrovolnictví“. [on-line]. Dostupné 17. 5. 2017 z: <https://www.iave.org/iavewp/wp-content/uploads/2015/10/universal-delcaration-on-volunteering.pdf>

INEX – Sdružení dobrovolných aktivit [2012]. *Mezinárodní dobrovolnictví v České republice s INEX-SDA*. [on-line]. Praha: Příručka pro hostitele projektů. Dostupné z 17.5.2017: [https://www.inexsda.cz/system/attachments/files/000/000/017/original/INEX\\_Vyrocní\\_zpráva\\_2012.pdf?1423153395](https://www.inexsda.cz/system/attachments/files/000/000/017/original/INEX_Vyrocní_zpráva_2012.pdf?1423153395)

MVČR [nedatováno]. *Azyl, migrace a integrace* [online] Dostupné 28. 5. 2017 z: <http://www.mvcr.cz/clanek/azyl-migrace-a-integrace-azyl.aspx>

MŠMT [nedatováno]: *Dobrovolnictví jako základní kámen solidární společnosti*. [online] Dostupné 18. 6. 2017 z: <http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/konference-o-mladezi>

MZV [2010]: *Základní přehled humanitární pomoci* [online]. Dostupné 25.5.2017 z: [http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni\\_vztahy/rozvojova\\_spoluprace/humanitarni\\_pomoc/prirucka\\_WFP\\_pro\\_nevladni\\_organizace/zakladni\\_prehled\\_humanitarni\\_pomoci.html](http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni_vztahy/rozvojova_spoluprace/humanitarni_pomoc/prirucka_WFP_pro_nevladni_organizace/zakladni_prehled_humanitarni_pomoci.html)

Pomáháme lidem na útěku [3. 3. 2016]. *Čeští dobrovolníci pomáhají už půl roku, situace je nyní krizová hlavně v Řecku*. [online]. Dostupné 5. 6. 2017 z: <http://plnu.cz/cesti-dobrovolnici-pomahaji-uz-pul-roku-situace-je-nyni-krizova-hlavne-v-recku/>



Pomáháme lidem na útěku [2016]. Vznik a historie spolku. [online]. Dostupné 18. 6. 2017 z: <http://plnu.cz/vznik-a-historie-spolku/>

Smith, K., Holmes, K., Haski-leventhal, D. a kol. [nedatováno]. *Motivations and Benefits of Student Volunteering: Comparing Regular, Occasional, and Non – Volunteers in Five Countries*. In ANSERS – Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research. (2010), roč. 1, č. 1. [poslední akt.neuvedena] Dostupné 29.5.2017 z: [https://www.researchgate.net/profile/Femida\\_Handy/publication/279662381\\_Motivations\\_and\\_Benefits\\_of\\_Student\\_Volunteering\\_Comparing\\_Regular\\_Occasional\\_and\\_Non-Volunteers\\_in\\_Five\\_Countries/links/5762109808ae2b8d20ed631d.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Femida_Handy/publication/279662381_Motivations_and_Benefits_of_Student_Volunteering_Comparing_Regular_Occasional_and_Non-Volunteers_in_Five_Countries/links/5762109808ae2b8d20ed631d.pdf)

Sdělení Komise [20. 9. 2011]: *Sdělení o politikách EU a dobrovolnictví: uznání a propagace příhraničních dobrovolných činností v EU*. (naposledy dost. dne 20.9.2011) Dostupné 18.6. 2017 z: [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/com/com\\_com\(2011\)0568\\_/com\\_com\(2011\)0568\\_cs.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0568_/com_com(2011)0568_cs.pdf)

Tutr, V. (2007): Přínosy mezinárodního dobrovolnictví pro dobrovolníka i místní komunitu. In: *Dobrovolnictví bez hranic*. Kroměříž: klub UNESCO, 2007, sborník z konference. Dostupné z: <http://www.unesco-kromeriz.cz/documents/publikace/25/dobrovolnictvi-bez-hranic-14-a-15-kvetna-2007.pdf> [cit. 25. 5. 2017].

UNHCR [2015] *Mid-Year Trends 2015*. [online] Dostupné 1. 6. 2017 z: <http://www.unhcr.org/56701b969.html>

UNHCR [2014] *Asylum Trends 2014*. [online] Dostupné 1.6 2017 z: <http://www.unhcr.org/statistics/unhcrstats/551128679/asylum-levels-trends-industrialized-countries-2014.html>

UNHCR.org [2016]. „Uprchlíci“ a „migranti“. [online]. Dostupné 28. 5. 2017 z: <http://www.unhcr.org/cz/365-cznews2016uprchlici-a-migranti-html.html>

### **Zákony**

*Zákon o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci*. Zákon č. 151/2010 Sb. platným od 1. 7. 2010 ve znění platném k 25. 5. 2017.

*Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů*. Zákon č. 326/1999 Sb. platným od 23. 12. 1999 ve znění platném k 1. 6. 2017

Zákon o azylu a o změně zákona, o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o azylu). Zákon č. 325/1999 Sb. platným od 23. 12. 1999 ve znění platném k 1.6. 2017

Úmluva č. 208/1993 Sb. o právním postavení uprchlíků. Dostupné 28.5.217 z:  
<http://www.osn.cz/wp-content/uploads/2015/03/uprchlici.pdf>

75 s. (157 764 znaků včetně mezer)

