

Univerzita Hradec Králové
Filozofická fakulta
Ústav sociální práce

**Postavení a činnost dobrovolníka v organizaci poskytující
sociální služby**

Bakalářská práce

Autor: Michaela Doležalová
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Forma studia: Prezenční
Vedoucí práce: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Michaela Doležalová
Studium:	U1706
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Postavení a činnost dobrovolníka v organizaci poskytující sociální služby
Název bakalářské práce AJ:	Position and activity of volunteer in organization providing social services

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem bakalářské práce bude zjistit, jaké postavení dobrovolník zaujímá a jaké činnosti vykonává v organizaci poskytující sociální služby v porovnání se sociálním pracovníkem. Teoretická část bude založena na vymezení základních pojmů. V empirické části bude využita kvalitativní výzkumná strategie, technika polostrukturovaného rozhovoru a analýza dokumentů.

HENDL, J. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005 TOŠNER, J. a SOZANSKÁ, O. Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích, Praha: Portál, 2006 FRÍČ, P. a POSPÍŠILOVÁ, T. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, Praha: Agnes, 2010

Garantující pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.
Oponent:	prof. PhDr. Jana Levická, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucího práce Mgr. Jana Hlouška, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 3. 4. 2020

Michaela Doležalová

Poděkování

Děkuji vedoucímu práce, Mgr. Janu Hlouškovi, Ph.D. za jeho podporu, cenné rady, odborné vedení a podnětné připomínky při psaní mé bakalářské práce. Děkuji organizacím za umožnění provedení výzkumu a také děkuji všem dotazovaným za jejich ochotu účastnit se výzkumného šetření.

Anotace

DOLEŽALOVÁ, Michaela. *Postavení a činnost dobrovolníka v organizaci poskytující sociální služby*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Ústav sociální práce Univerzity Hradec Králové, 2020, 71 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá postavením a činnostmi dobrovolníka v organizaci poskytující sociální služby v porovnání se sociálním pracovníkem. Teoretická část je věnována popsáním základních teoretických pojmů, kterými jsou sociální pracovník, sociální služby, dobrovolnictví a dobrovolnictví v sociálních službách. Praktická část představuje výsledná data získaná kvalitativním výzkumem, technikou polostrukturovaného rozhovoru a studiem dokumentů. Výzkumu se účastnili dobrovolníci a sociální pracovníci z organizací poskytující sociální služby. V této části jsem se snažila zjistit, jaké postavení dobrovolník zaujímá a jaké činnosti vykonává v organizaci v porovnání se sociálním pracovníkem.

Klíčová slova: dobrovolnictví, postavení dobrovolníka, činnost dobrovolníka, sociální pracovník, sociální služby

Annotation

DOLEŽALOVÁ, Michaela. *Position and activity of volunteer in organization providing social services*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, Institute of Social Work, University of Hradec Králové, 2020, 71 pp. The Bachelor Thesis.

The bachelor thesis deals with the position and activity of volunteer in organization providing social services in comparison with social worker. The theoretical part of the thesis is focused on describing basic theoretical terms, such as social worker, social services, volunteering and volunteering in social services. The practical part of the thesis represents the final data gained by qualitative research, by form of semi-structured interview and analysis of documents. Volunteers and social workers from organizations providing social services participated in the research. In this part of thesis, I tried to find out, which position volunteer hold a what activities volunteer practices in organization in comparison with social worker.

Keywords: Volunteering, position of volunteer, activity of volunteer, social worker, social services

Obsah

Úvod	9
1. Sociální pracovník.....	11
2. Sociální služby	14
2.1. Standardy kvality sociálních služeb.....	15
3. Dobrovolnictví	17
3.1. Definice dobrovolnictví	17
3.2. Definice dobrovolníka	20
3.3. Modely dobrovolnictví	21
3.3.1. Neformální dobrovolnictví	22
3.3.2. Formální dobrovolnictví	22
3.3.3. Virtuální dobrovolnictví	24
3.4. Oblasti dobrovolnictví	24
3.5. Dobrovolnictví v sousedních zemích.....	25
4. Dobrovolnictví v sociálních službách	29
4.1. Postavení dobrovolníka.....	30
4.2. Činnost dobrovolníka.....	31
4.3. Legislativa.....	32
5. Shrnutí teoretické části	35
6. Metodologie	36
6.1. Cíl výzkumu a formulace výzkumné otázky	36
6.2. Transformace dílčích cílů	37
6.3. Výzkumná strategie	38
6.4. Technika sběru dat	39
6.5. Výběr informantů.....	40
6.6. Realizace a průběh výzkumu	41

6.7. Etická a metodologická rizika výzkumu.....	41
6.8. Zpracování dat	42
7. Interpretace.....	43
7.1. Interpretace dílčí výzkumné otázky 1	43
7.2. Interpretace dílčí výzkumné otázky 2	46
8. Shrnutí výzkumného šetření.....	55
Závěr.....	58
Seznam použité literatury	60
Seznam tabulek.....	64
Seznam příloh.....	65

Úvod

Za téma mé bakalářské práce jsem si zvolila postavení a činnost dobrovolníka v organizaci poskytující sociální služby v porovnání se sociálním pracovníkem. Toto téma jsem si zvolila proto, že jsem sama působila jako dobrovolník a chtěla jsem se tímto tématem více zabývat. Dle mého názoru, dobrovolníka a sociálního pracovníka dělí velmi úzká hranice a občas může docházet k prolínání těchto dvou pozic. Bývá obtížné přesně stanovit kompetence a činnosti dobrovolníka zvláště, pokud se jedná o dobrovolnictví mimo akreditované programy. To by mohl být v mnoha případech problém, protože dobrovolníci by neměli poskytovat sociální službu. Svou činností přispívají ke zkvalitnění služby, ale pokud vykonávají činnosti profesionála, nemusí vůbec ke zkvalitnění docházet. Na to bych se chtěla svou prací zaměřit.

Dobrovolnictví má úzkou spojitost se sociální prací, protože sociální práce má své kořeny právě v dobrovolnictví. Sociální práce vznikala na základě dobrovolných aktivit. Ve svých raných počátcích byla za sociální práci označována dobrovolnická aktivita vykonávaná různými křesťanskými spolky.

Hlavním cílem mé práce je zjistit, jaké postavení dobrovolník zaujímá a jaké činnosti vykonává v organizaci poskytující sociální služby v porovnání se sociálním pracovníkem. Od hlavního cíle se odvíjí hlavní výzkumná otázka, která zní: Jaké postavení v rámci organizační struktury dobrovolník zaujímá a jaké činnosti v organizaci vykonává v porovnání se sociálním pracovníkem?

V teoretické části se zaměřím na popsání teoretických pojmů. Teoretická část je složena ze čtyř kapitol. V první kapitole se zaměřuji na vymezení sociálního pracovníka a náplní jeho práce. Druhá kapitola se zabývá sociálními službami. Popíši, pro koho jsou sociální služby určeny, co je cílem těchto služeb a poskytnu základní dělení sociálních služeb. Součástí je také charakterizování standardů kvality sociálních služeb. Ve třetí kapitole popíši fenomén dobrovolnictví a s tím spojenou problematiku, jak dobrovolnictví definovat, dále vymežím definici dobrovolníka, představím 3 základní modely dobrovolnictví, které nalezneme ve společnosti a v neposlední řadě se věnuji oblastem, ve kterých mohou dobrovolníci naleznout uplatnění a podobou dobrovolnictví v našich sousedních zemích. Poslední kapitola je věnována dobrovolnictví v sociálních službách, tedy na samotnou činnost dobrovolníků, jejich postavení v organizaci a na právní úpravu dobrovolnictví v sociálních službách.

Informace pro teoretickou část jsem čerpala převážně z odborných publikací, časopisů, ze sborníků a také z internetových stránek, které se danou problematikou zabývají. Hlavním zdrojem informací pro mou práci byl autor Pavol Frič a kolektiv s knihami *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století* a *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: Neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus* a také Jiří Tošner a Olga Sozanská s jejich knihou *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. Dalším častým zdrojem informací byl odborný časopis *Sociální práce*.

V praktické části se pokusím odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, která zní: Jaké postavení v rámci organizační struktury dobrovolník zaujímá a jaké činnosti v organizaci vykonává v porovnání se sociálním pracovníkem? Pro dosažení stanoveného cíle práce jsem se rozhodla použít kvalitativní metodu, protože výzkumníkovi umožňuje proniknout hlouběji do dané problematiky (Hendl, 2005).

Pro výzkumné šetření jsem zvolila jako techniku sběru dat dvě techniky. První technikou je metoda dotazování, konkrétně polostrukturovaný rozhovor. Podle Miovského (2006) je to nejrozšířenější technikou sběru dat, protože umožňuje výzkumníkovi zaměřovat pořadí otázek dle potřeby a může reagovat na odpověď účastníka a ověřovat si, zda správně pochopil odpověď informanta a v případě nejasností může klást doplňující otázky. Druhou zvolenou technikou je analýza dokumentů, která bude sloužit jako doplňující zdroj informací pro následné porovnávání získaných informací z interview.

Výsledky výzkumného šetření mohou posloužit jako zpětná vazba pro organizace ke zkvalitnění poskytované služby, ke zhodnocení dosavadní práce s dobrovolníky a k případnému zefektivnění práce s nimi. Dále má práce může posloužit studentům jako zdroj inspirace pro jejich závěrečnou práci a také může sloužit i ostatním lidem pro inspiraci k výkonu dobrovolnické činnosti nebo zdroj informací pro ty, kteří se o dobrovolnictví zajímají.

1. Sociální pracovník

V této kapitole se zaměřím na definování sociálního pracovníka a na popis jeho činností, protože právě to bude tvořit základ výzkumné části, kde se budu zabývat nejen činnostmi sociálního pracovníka, ale také činnostmi dobrovolníka.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje sociálního pracovníka jako svéprávnou a bezúhonnou osobu, která disponuje zdravotní a odbornou způsobilostí k výkonu této profese. Sociální pracovník může být popsán jako člověk, který úspěšně absolvoval vysokoškolské studium v oboru sociální práce. Ale toto samotné vymezení nestačí. Aby se absolvent vysokoškolského studia stal opravdovým profesionálním sociálním pracovníkem, je k tomu zapotřebí dlouhé období práce na sobě samých i na budování vlastní identity a získávání zkušeností a informací, které je pak schopen analyzovat a porovnávat. V neposlední řadě disponuje schopností uplatňovat zásady asertivního chování a schopností navázat s klientem profesionální vztah. Sociální pracovník je profesionální, vzdělaný, vyrovnaný a nesobecký člověk, který je mimo to také sociálně a psychologicky kompetentní k tomu, aby dokázal klientovi pomoci při řešení nepříznivých situací v jeho životě (Kredátus, 2007).

Sociální pracovník by měl zvládat vyřizování potřebné agendy, umět s klientem navázat kontakt, měl by mu umět pomoci s jeho problémy nebo ho nasměrovat do organizací a institucí, kde mu pomohou řešit jeho konkrétní problémy a je schopen komplexně posoudit životní situace klientů (Musil, 2007). Do řešení problémů zapojuje jak samotné klienty, tak i jeho blízké okolí a společně se snaží o zlepšení kvality života. Sociální pracovník při diagnostice a řešení problémů využívá poznatky i z jiných věd, jako jsou poznatky z psychologie, práva aj. Sociální pracovníci se snaží zabránit sociálnímu vyloučení, nejen jednotlivcům, ale také skupinám a usilují o sociální kohezi všech lidí ve společnosti. Dále napomáhají o uskutečnění sociálního práva každého jedince či skupiny, kteří si sami nemohou nebo neumí pomoci, a to prostřednictvím vzájemné pomoci a podpory ostatních lidí ve společnosti (Tomeš, 2015).

Sociální pracovník je člověk, který se svými dovednostmi dokáže přiblížit člověku takovým způsobem, aby se mu dostalo pozitivního přijetí. Musí se umět přizpůsobit svým klientům a zaujmout je v případě, kdy nechtějí své problémy řešit a motivovat je, aby se snažili svou situaci změnit. Pracovník pomáhá klientům nabít ztraceného sebevědomí, schopností a pomáhá jim s posilováním vlastní odpovědnosti tím, že je

vede k tomu, aby to, co mohou, zvládli sami a v případě, že se situace opět opakuje, našli řešení vlastními silami (Kuchyňková, 2017). Sociální pracovník by měl mít dostatek kompetencí a znalostí, aby pomohl klientovi odhalit, kde se nachází příčina jeho problémů a pomohl mu získat pohled na jeho problém i z jiného úhlu pohledu a nabídl mu možnosti, jak je možné problémovou situaci řešit (Zvonařová, 2007).

Sociální pracovník je profesionál, který pomáhá lidem s řešením a překonáním obtížných životních událostí jako je chudoba, diskriminace, zneužívání nebo rozvod. Také pomáhá klientům vyrovnat se se ztrátou blízké osoby, s psychickými nemocemi, s postižením a pomáhá klientům řešit problémy spojené se závislostí a závislost samotnou. Sociální pracovníci jsou důležití pro svoje schopnosti a dovednosti řešit, jak problémy lidí, tak obecně sociální problémy a přispívají k rozvoji sociální, politické nebo ekonomické oblasti. Dále se zapojují do tvorby a hodnocení různých služeb, projektů a disponují schopnostmi převést teoretické poznatky politiky do praktických činností (Corcoran, Roberts, 2015).

Mezi specifické znaky činností sociálních pracovníků patří komplexní zhodnocení bariér sociálního fungování nejen na straně klienta, ale i na straně jeho sociálního prostředí (Janebová, Musil, 2007). Sociální pracovník by měl přispívat k tomu, aby systém státní sociální podpory byl využíván osobami, které to potřebují a měl by přispívat ke správné komunikaci mezi klienty sociální práce a institucemi státní sociální podpory. U jednotlivých klientů usiluje o zlepšení konkrétních problémových podmínek života (Drijáková, 2015). Kvalifikovaný sociální pracovník by měl být schopen poskytnout nejen pomoc, ale také podporu člověku, který se nachází v obtížné životní situaci. Pracovník vykonává takové činnosti, které směřují k tomu, aby byly dále rozvíjeny schopnosti klientů samostatně zvládat problémy v jejich životě a také, jak jsem už zmiňovala výše, se činnosti sociálních pracovníků orientují na bariéry v přirozeném prostředí klienta, které mu brání při samostatném fungování. Výsledkem těchto činností by mělo být zplnomocnění klienta. Sociální pracovník nevykonává pouze činnosti, které směřují ke zlepšení života klienta, ale také by měl vykonávat činnosti přispívající k rozvoji sociální práce jako takové (Košátková, 2007).

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, § 109 vymezuje, činnosti sociálních pracovníků a pracovníků takto:

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“

Obecně můžeme říci, že sociální pracovník obvykle (U.S. Bureau of Labor Statistics):

- vyhledává a identifikuje jednotlivce, skupiny a komunity, kteří potřebují pomoc
- vyhodnocuje klientovi potřeby, situaci, jeho silné stránky a zjišťuje klientovu podpůrnou síť
- pomáhá klientovi překonávat těžké životní období a přizpůsobovat se změnám v jejich životě jako je vážná nemoc, ztráta blízkého člověka, chudoba apod.
- obhajuje komunitní zdroje, které zlepšují život klienta
- reaguje na krizové situace, kterými může být například zneužívání dětí nebo problémy v oblasti duševního zdraví
- vede a uchovává dokumentaci o klientech a práci s nimi
- průběžně vyhodnocuje práci s klientem a věnuje pozornost tomu, zda a jak se jeho životní situace zlepšila, také hodnotí poskytované služby, aby obsah služeb zajistil plnění základních potřeb klientů
- poskytuje psychoterapeutické služby

Práce sociálních pracovníků a pracovníků je velmi rozmanitá. To se týká nejen jejich činností, které vykonávají, ale také okruhu lidí, se kterými přichází do kontaktu. Sociální práce je velice náročná jak z hlediska psychického, kdy je důležité, aby se sociální pracovníci neustále vzdělávali a pracovali sami na sobě, aby mohli poskytovat kvalitní pomoc a předcházeli tak syndromu vyhoření, tak i z pohledu požadavků, které jsou na sociální pracovníky kladeny, jelikož posuzují klientovu situaci komplexně, musí mít znalosti z různých oblastí.

2. Sociální služby

V této kapitole se budu zabývat sociálními službami. Popíši, co je cílem sociálních služeb, komu jsou určeny a jak služby dělíme podle zákona o sociálních službách. S tímto tématem také souvisí standardy kvality sociálních služeb, které zajišťují udržování určité míry kvality při poskytování sociálních služeb, a právě dobrovolník je důležitým prvkem, který pomáhá zlepšovat a zkvalitňovat obsah poskytovaných služeb.

Pojem sociální služby bývají chápány jako forma sociální pomoci, kterou poskytují státní, obecní nebo nestátní organizace a instituce ve prospěch druhých osob (Průša, 2007). Sociální službou jsou dle zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách činnosti, které zajišťují pomoc a podporu lidem a slouží k jejich začlenění do společnosti, nebo naopak slouží jako prevence sociálního vyloučení. Poskytování sociálních služeb je zaměřeno na společensky znevýhodněné jedince a skupiny, jejímž cílem je v co největší možné míře je socializovat. Dále také sociální služby klientům umožňují a pomáhají žít běžným životem a zlepšovat kvalitu jejich života. Dalším cílem sociálních služeb je ochraňovat společnost před možnými riziky, která se pojí se znevýhodněnými jednotlivci a skupinami. Poskytování sociální služby je koncipováno tak, že zohledňují, jak zájmy uživatele sociálních služeb, tak zájmy jeho rodiny a skupiny, do které patří i případné zájmy společnosti (Matoušek, Koldinská in Matoušek, 2011). Při poskytování sociálních služeb je kladen důraz na to, aby nedocházelo k porušování lidských práv a byl zajištěn respekt svobodného rozhodování jedinců. Poskytovatelé sociálních služeb by měli být schopni vytvořit a zajistit pro uživatele takové podmínky, které jim umožní podílet se na společenském životě stejně jako ti, kteří sociálních služeb nevyužívají. Můžeme říci, že obecným cílem sociálních služeb je poskytovat uživatelům určitou pomoc a podporu, která směřuje k rozvoji schopností a dovedností klientů a zlepšení, nebo alespoň udržení určité míry samostatnosti a zachování lidské důstojnosti. Poskytování sociálních služeb vychází z principu individuálního poskytování služeb, které se zaměřují na individuální potřeby či přání klientů a jsou poskytovány v řádné kvalitě a v jejich prospěch. Zároveň ale poskytování služeb vychází z možností konkrétní sociální služby. Kvalita sociálních služeb je určována zaměstnanci a pracovním kolektivem, kteří poskytování sociálních služeb a jejich fungování zajišťují (Čermáková, Holečková, 2008; Ministerstvo práce a sociálních věcí).

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, sociální služby zahrnují sociální poradenství, které se dále dělí na základní a odborné poradenství. Základním poradenstvím se rozumí poskytování informací, které uživatele nasměřují k vyřešení jeho problémové situace a všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni toto poradenství zajistit. Odborné poradenství se už specifikuje na jednotlivé problémové oblasti osob. Dále zahrnují služby sociální péče, které pomáhají uživatelům při zajištění jejich celkové soběstačnosti a samostatnosti a měla by být zajištěna možnost zapojení se do společenského života. Pokud to uživateli služeb jeho zdravotní či psychický stav nedovoluje, mělo by jim být alespoň poskytnuto důstojné zacházení a prostředí. Do služeb sociální prevence patří pomoc zamezit sociálnímu vyloučení jedinců, kteří jsou tímto jevem ohroženi více než jiní jedinci, a to například z důvodu krizové sociální situace, sociálně znevýhodněného prostředí a mnoho dalších. Služby sociální prevence pomáhají uživatelům s překonáním nepříznivých situací a zároveň usilují o ochranu společnosti právě před vznikem a rozšiřováním nepříznivých společenských jevů. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách také stanovuje formu poskytování služeb. Sociální služby jsou poskytovány formou pobytových, ambulantních nebo terénních služeb. Poskytováním pobytových služeb se rozumí, že zařízení poskytuje uživateli služeb ubytování. Ambulantní služby jsou služby, za kterými klient do zařízení dochází a terénní služby jsou naopak poskytovány v přirozeném prostředí člověka.

Výše jsem uvedla jen základní rozdělení sociálních služeb, protože předmětem této kapitoly není charakterizovat veškeré sociálních služby, ale pouze poskytnout základní představu a informace o formách a typech sociálních služeb. Více informací a detailnější popis nalezneme v zákoně o sociálních službách.

2.1. Standardy kvality sociálních služeb

Sociální služby mají lidem zajišťovat pomoc, aby navzdory svým omezením mohli v životě vykonávat „běžné“ činnosti, které všichni ostatní považují za samozřejmé, jako je péče o vlastní osobu, o domácnost apod. Aby uživatelé služeb a jejich rodiny mohli důvěřovat sociálním službám, musí být poskytovány kvalitním způsobem a tato kvalita sociálních služeb je měřena standardy kvality. Standardy kvality poskytují uživatelům služeb a jejich rodinám určitý přehled o tom, co mohou očekávat nejen od samotných sociálních služeb, ale také od profesionálních pracovníků, kteří zajišťují poskytování sociálních služeb. Poskytovatelům sociálních služeb standardy kvality naopak zaručují

nestranné hodnocení kvality jejich služeb (Scháněl, Šveřepa a kol., 2007). Standardy kvality jsou specifické v tom, že jsou zobecnitelné na všechny druhy sociálních služeb. Kvalita poskytovaných sociálních služeb se odvíjí nejen od uspokojování potřeb uživatelů, ale také od uspokojování potřeb či požadavků zadavatelů služeb nebo jiných subjektů, které službu požadují nebo ji finančně zajišťují (Johnová, 2004). Standardy kvality definujeme jako soubor stanovených kritérií, podle kterých se posuzuje kvalita poskytovaných sociálních služeb. Daná kritéria jsou měřitelná a díky svému rozdělení do 3 okruhů jsou lépe srozumitelná a dá se na ně jednoznačně odpovědět. Rozlišujeme:

- Procedurální standardy – Procedurální standardy určují, jakou by poskytované služby měly mít podobu. Pozoruje se, jak má organizace definované cíle a postupy, jak organizace spolupracuje s dalšími službami, zda jsou uživatelé služeb informováni o možnosti si stěžovat atd.
- Personální standardy – Personální standardy stanovují personální zajištění sociálních služeb. Hodnotí se kvalifikace zaměstnanců, jejich praxe, jaké má organizace podmínky pro odborný rozvoj svých zaměstnanců, zda mají možnost supervize, jaká existují pravidla pro přijímání a zaškolování pracovníků apod.
- Provozní standardy – V provozních standardech je definováno, za jakých podmínek jsou služby poskytovány. Posuzuje se dodržování veřejného závazku, zda existuje způsob, jak zjišťovat spokojenost uživatelů s poskytovanými službami a také se posuzuje místní a časová dostupnost služby apod.

Pro zjištění naplňování daných kritérií je stanoven soubor otázek, na které odpovídají uživatelé služeb, rodina uživatele a zaměstnanec organizace. Pro hodnocení splnění kritérií se mohou použít i výsledky přímého pozorování (Matoušek, 2011; Matoušek, 2016; Čermáková, Johnová, 2002). Standardy kvality jsou vytvořeny tak, aby bylo možné zjistit, zda sociální služby mimo jiné podporují osobní rozvoj uživatele a zda posilují jeho nezávislost. Sociální služby by se měly zaměřovat na osobní cíle uživatelů, protože hlavním znakem kvality je schopnost sociálních služeb podporovat uživatele při naplňování cílů, které si stanovil, a kterých chce prostřednictvím sociálních služeb dosáhnout (Johnová, 2004).

3. Dobrovolnictví

V této kapitole se zaměřím na vymezení stěžejních pojmů mé bakalářské práce, kterými jsou dobrovolnictví a dobrovolník. V literatuře se nám nepovede naleznout definice dobrovolnictví, která by se shodovala, ale všechny obsahují charakteristické znaky dobrovolnictví. Při definování dobrovolnictví narazíme na problém, zda do okruhu příjemce pomoci řadit členy rodiny a příbuzné. Na odlišné názory narazíme i v případě, zda lze za dobrovolnictví považovat činnosti, které nejsou vykonávány prostřednictvím organizace. Dále se zaměřím na 3 modely dobrovolnictví, které se ve společnosti nachází a těmi jsou neformální dobrovolnictví, formální dobrovolnictví a novodobý trend virtuální dobrovolnictví. Nalezneme i další typy a rozdělení dobrovolnictví, já se ale budu věnovat pouze těmto třem modelům, protože toto rozdělení považuji pro mou práci nejvhodnější. A v neposlední řadě se budu věnovat oblastem, ve kterých mohou dobrovolníci naleznout uplatnění a podobou dobrovolnictví v našich sousedních zemích.

3.1. Definice dobrovolnictví

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví říká, že dobrovolnictví je základním kamenem společnosti, které umožňuje uskutečňovat úsilí lidstva, kterými jsou touha po bezpečí, míru, svobodě, příležitostech a spravedlnosti pro všechny bez výjimek. Dobrovolnictví je individuální nebo skupinová činnost umožňující zachovávat a posilovat lidské hodnoty, kterými je zájem o druhé a pomoc druhým lidem. Díky dobrovolnictví mohou jedinci uplatňovat nejenom svá práva, ale také i povinnosti a odpovědnost, kterou jako příslušníci komunit mají takovým způsobem, aby jim byla zaručena možnost učit se, rozvíjet se a realizovat svůj potenciál. V neposlední řadě dobrovolnictví umožňuje vzájemné propojení navzdory rozdílům a díky tomu můžeme žít ve zdravých a udržitelných komunitách (Národní informační centrum pro mládež).

Dobrovolnictví je svobodně vybraná a neplacená činnost, kterou lidé vykonávají ve prospěch jedince nebo celé komunity či společnosti (Müllerová, 2011; Matoušek, 2016). K základní charakteristice dobrovolnictví patří to, že je to činnost dobrovolníka, kterou vykonává ze své iniciativy a neočekává za ni žádnou finanční či jinou materiální odměnu a také ji nedostává a jeho činnost je prospěšná ostatním lidem (Dobrovolnictví, 2018). Podobnou definici nám přináší Kearney (in Rochester, 2010), který definuje

dobrovolnictví jako závazek času a energie ve prospěch společnosti či komunity, který může mít a má mnoho forem. Dobrovolnictví je prováděno svobodně bez očekávání finančního zisku. Můžeme si všimnout, že v samotném slově dobrovolnictví nalezneme jeho definice nebo význam. Dobrovolnictví je tedy dobrá vůle dobrovolníka, kterou dává najevo prostřednictvím svých činů, které vykonává pro ostatní (Benedíková, 2012). Jak víme z výše uvedených definic, dobrovolná pomoc nemůže být nucená, ale vychází z potřeb a motivací, jak dobrovolníků, tak zaměstnanců nebo vedení organizace a při výkonu dobrovolné pomoci jsou respektovány potřeby klientů a charakter poskytovaných služeb (Tošner, Sozanská, 2006).

Ráda bych zde uvedla dvě definice dobrovolnictví chápané na mezinárodní úrovni, které definují dobrovolnictví z jiného úhlu pohledu a do své definice zahrnují aspekty, které výše zmíněné definice nemají. Jednu definici nám přináší Mezinárodní organizace práce, podle které je dobrovolnictví chápáno jako neplacená a nepovinná činnost, kdy jednotlivci bez nároku na finanční odměnu věnují svůj čas aktivitám a lidem, se kterými nesdílí domácnost, a to skrze organizace, nebo přímo. Druhá definice přichází od Evropské komise, která považuje za dobrovolnictví jakoukoliv formální či neformální činnost, založenou na individuálním výběru, která je vykonávána ve prospěch ostatních bez myšlenky na odměnu (Frič, Vávra, 2012). Tyto dvě definice jsem chtěla uvést proto, že v nich nalezneme zmínku o rozdělení dobrovolnictví na formální a neformální a také z toho důvodu, že jedna definice vylučuje jako příjemce pomoci osoby sdílející domácnost a druhá ne.

Někdy je také za dobrovolnictví považována pouze činnost skrze neziskové nebo občanské organizace a jindy formální organizovanost pro definici dobrovolnictví není požadována. V některých definicích dobrovolnictví je z okruhu příjemců dobrovolnické činnosti vyjmuta blízká rodina a členové domácnosti a z některých ne (Frič, Vávra, 2012). Zahraniční autoři často odmítají, aby dobrovolnické aktivity byly směřovány ke členům rodiny a příbuzným. Takovým příkladem je Dekker a Halman (2003), podle kterých je dobrovolnictví vykonáváno ve prospěch přátel, komunity, prostředí, školy apod., ale není vykonáváno ve prospěch členů rodiny nebo příbuzných, a už vůbec ne ve prospěch samotného dobrovolníka.

Oproti tomu například někteří čeští autoři, kteří se věnují dobrovolnictví do okruhu příjemce pomoci členy rodiny zahrnují. Dle Tošnera a Sozanské (2006) aktivity

dobrovolníků, které jsou směřovány na členy rodiny, na širší příbuzenstvo nebo na sousedy můžeme označovat jako občanskou či sousedskou výpomoc. Dobrovolnictví, které často probíhá v rámci komunity nebo v rámci zájmových skupin atd. označujeme za vzájemně prospěšné a dobrovolnictví, které je postaveno na neziskových organizacích, nebo kde jsou dobrovolnické činnosti organizovány dobrovolnickými centry označujeme za veřejně prospěšné (Tošner, Sozanská, 2006). Frič a Pospíšilová (2010) říkají, že z definic dobrovolnictví by měla být vyjmuta pomoc blízkým, u kterých by měla být pomoc vnímána jako povinnost.

Všechny zmíněné definice obsahují 3 charakteristické znaky dobrovolnictví, kterými jsou (Dekker, Halman, 2003):

- Dobrovolnictví je nepovinné
- Činnost je vykonávána ve prospěch druhých, a to buď ve prospěch celé společnosti, nebo konkrétních lidí
- Dobrovolnictví je neplacené

Někdy bývá uváděn i čtvrtý znak, kterým je dle Dekkera a Halmana (2003), ale můžeme ho naléznou i u jiných autorů, organizační kontext.

Je to ale skutečně pravda? Frič a Pospíšilová (2010) uvádějí, že i některé dobrovolnické činnosti mohou vykazovat jistou míru donucení, mluvíme zde například o dobrovolnictví, které je přinucené zaměstnavatelem. Jedná se o dobrovolnictví, které je podporované zaměstnavatelem za účelem získání nových zkušeností nebo může jít o tzv. morální donucení, kdy například rodiče cítí povinnost pomáhat v kroužku, které jejich dítě navštěvuje. Dále Frič a Pospíšilová (2010) staví proti faktu, že dobrovolnictví je neplacené, fakt, že je v některých případech dobrovolníkům proplácena cesta či strava nebo dobrovolníci dostávají různé dárky jako formu uznání a poděkování. V poslední řadě se zabývá posledním charakteristickým znakem dobrovolnictví, ve kterém je uvedeno, že dobrovolnictví je činnost vykonávána ve prospěch druhých. Problémem ale je, koho zahrnout do okruhu dobrovolnické práce a zda by aktivity, které jsou zaměřeny na členy rodiny, měly být vyloučeny z definice dobrovolnictví (Frič, Pospíšilová, 2010).

Na dobrovolnické aktivity lze nahlížet ze 3 perspektiv či paradigmat. První je nezisková perspektiva, která považuje dobrovolnictví za neplacenou práci a za nepostradatelný zdroj, jak pro neziskovou oblast, tak i pro oblast veřejné správy. Tato perspektiva je považována za dominantní přístup, který se využívá při zkoumání

dobrovolnických aktivit. Dobrovolníci slouží jako nástroj při uspokojování služeb, které lidé postrádají. V popředí zájmu této perspektivy stojí manažersky vedené neziskové organizace působící převážně v sociálních službách, zdravotnictví či ve školství. Dobrovolník dle této perspektivy vykonává roli pomocníka nebo je jako doplněk k profesionálním zaměstnancům. Druhým je paradigma občanské společnosti, které vnímá dobrovolnictví jako podstatnou formu činnosti, na níž se občané v komunitě podílejí. Řešení problému v komunitě je založeno na tom, že občané sdílí stejnou potřebu vyřešit dané problémy, a to buď svépomocí, nebo vzájemnou pomocí. Tato perspektiva se převážně zabývá výcvikem a motivací dobrovolníků a životem v komunitě. Dobrovolníci zde mohou vykonávat různé typy rolí, jedním z příkladu je role vůdce. Třetí, a tedy poslední, je volnočasová aktivita, která nahlíží na dobrovolnictví jako na určitý způsob trávení volného času. Jedná se o komplexní přístup, který má tendenci nalézt uplatnění ve všech možných oblastech dobrovolnictví. Tyto dobrovolníky běžně nalezneme v oblasti sportu, kultury, rekreace, ale také v sociálně zdravotní oblasti. Každá z těchto tří perspektiv představuje jednotlivé části fenoménu dobrovolnictví, ale pouze kombinace těchto perspektiv umožňuje vidět složitost dobrovolnictví a hranice tohoto fenoménu (Rochester, 2010; Frič, Pospíšilová, 2010).

3.2. Definice dobrovolníka

Za dobrovolníka je považován člověk, který vědomě a dobrovolně věnuje svůj volný čas, energii, své schopnosti a znalosti ve prospěch druhých lidí nebo společnosti a neočekává žádnou formu odměny (Tošner, Sozanská, 2006; Müllerová, 2011).

Dobrovolník je člověk, který svůj volný čas tráví v prostředí, které mu nemusí dodávat pohodu a klid, ale lidé žijící v tomto prostředí právě očekávají, že se jim tohoto pocitu od dobrovolníků dostane. Pracují bez nároku na finanční odměnu a výsledky jejich činnosti nebývají u všech klientů viditelné. Cílovou skupinou, se kterou dobrovolníci pracují, ale neočekává se u ní příznivý obrát, jsou senioři, což může být pro dobrovolníky náročné. Dobrovolník pracuje sám, jeho partnerem a pomocníkem je sice organizace a má podporu kolektivu a pracovního týmu, ale ne vždy je možné mu ji poskytnout ve chvílích, kdy ji potřebuje nejvíce, a to je například hned po kontaktu s klienty. Od dobrovolníků se očekává že budou pozitivní, veselí a budou přicházet

s dobrou náladou. Předpokládá se, že dobrovolníci disponují schopností být empatičtí a komunikativní (Benedíková, 2012).

Dobrovolníka můžeme vnímat jako určitého pomocníka, na kterého mohou být kladeny podobné požadavky jako na zaměstnance, ale i u profesionálně vedeného dobrovolnictví musí být zachovány určité prvky neformálnosti a spontánnosti, které k charakteristice dobrovolnictví patří. Dobrovolníka můžeme vnímat jako nositele pomoci, lidskosti a tvořivosti a jeho role je koncipována tak, aby se příjemce pomoci mohl na dobrovolníka ve vymezené míře spolehnout, proto bývá partnerem dobrovolníka organizace, která mu poskytne příležitost vykonávat dobrovolnickou činnost (Tošner, Sozanská, 2006; Matoušek, 2013).

Dobrovolník přináší nové úhly pohledu na řešení situací, problémů a poskytuje zpětnou vazbu, díky níž se předchází stereotypnímu výkonu práce. Dobrovolníci mají možnosti a čas vykonávat činnosti, které zaměstnanci v běžném provozu při práci s klientem nemají možnost zvládat a mají větší míru svobody při práci s klientem. Pro dobrovolníky jsou často základními a podstatnými hodnotami plnohodnotná komunikace a dobré interpersonální vztahy. Díky výše zmíněným příležitostem mohou dobrovolníci velkou měrou přispívat ke zkvalitnění poskytované péče (Matoušek, 2013).

Dobrovolník je pro organizaci novým zdrojem zkušeností, znalostí a dovedností, které může nabídnout a organizace by je měla umět efektivně využít.

3.3. Modely dobrovolnictví

Frič a Vávra (2012) rozlišují 3 základní modely dobrovolnictví nacházející se ve společnosti. Prvním modelem je neformální dobrovolnictví, které kolikrát není lidmi vnímáno jako dobrovolnictví, protože se z toho pro ně stala každodenní činnost. Neformální dobrovolnictví není ani některými autory vnímáno jako plnohodnotné dobrovolnictví, protože přetrvává nejasnost, zda do okruhu lidí, kterým je poskytována pomoc, by se měla řadit rodina a příbuzní. Druhým modelem je formální dobrovolnictví, to můžeme dále dělit na komunitní a nekomunitní dobrovolnictví. Tento typ dobrovolnictví, které je vykonáváno skrze organizaci bude stěžejní pro mou výzkumnou část. Poslední model dobrovolnictví, který můžeme ve společnosti nalézt, je virtuální dobrovolnictví. Virtuální dobrovolnictví je novodobým trendem a určité procentuální zastoupení se objevuje i v české společnosti (Frič, Vávra, 2012). Vzhledem

k tomu, že společnost se bez technologií už nedokáže obejít, vidím ve virtuálním dobrovolnictví velký potenciál. Jednotlivým modelům se budu podrobněji věnovat v následujících podkapitolách.

3.3.1. Neformální dobrovolnictví

Neformální dobrovolnictví je jakákoliv forma pomoci, kterou jedinec poskytuje ze své iniciativy a není za ni finančně odměněn (Dobrovolnictví, 2018). Jak uvádí Rochester (2010), neformální dobrovolnictví také můžeme definovat jako neplacenou pomoc jednotlivce lidem, kteří nejsou členy jeho rodiny a pokrevními příbuznými. Pro definici neformálního dobrovolnictví bývá často užívána negace definice dobrovolnictví formálního. Je to tedy dobrovolnictví trvajícím, jednotlivci bezplatně poskytují pomoc druhým ve své komunitě, jako jsou přátelé či sousedi nebo někomu potřebnému. Pomoc jedinci poskytují sami, a ne skrze organizaci (Frič, Pospíšilová, 2010).

K aktivitám neformálního dobrovolnictví patří převážně spontánní sousedská nebo občanská výpomoc, kdy se jedná spíše o pomoc při zvládnání problémů týkajících se každodenního života. Jedná se o praktické činnosti, jako je pomoc na zahradě, pomoc s opravami v domácnosti, hlídání dětí, nákupy, doprovod k lékaři, hlídání domácích mazlíčků nebo zalévání květin v nepřítomnosti sousedů apod. Dále může jít o participaci na místních společenských akcích a udržování tradic a zvyků. V neposlední řadě se činnosti neformálního dobrovolnictví mohou týkat advokacie projevující se účastí na zasedání zastupitelstva, návštěvou úřadu, která je spojena s pomocí při vyřizování občanských záležitostí nebo je spojena s pomocí při uplatňování práv a nároků (Frič, Vávra, 2012; Frič, Pospíšilová, 2010). Každodennost a rutina, se kterou bývá neformální dobrovolnictví spojováno, směřuje k tomu, že není sousedy a spoluobčany vnímáno jako dobrovolnická činnost (Frič, Vávra, 2012).

3.3.2. Formální dobrovolnictví

Formální dobrovolnictví se od neformálního dobrovolnictví liší tím, že je poskytováno pod záštitou organizace či instituce a práva a povinnosti obou stran bývají upravena písemnou smlouvou (Dobrovolnictví, 2018). Formální dobrovolnictví bývá prováděno prostřednictvím skupin a organizací ve prospěch společnosti a prostředí (Rochester, 2010). Formální dobrovolnictví je běžně chápáno jako oficiální organizovaná forma dobrovolnických činností. K formálnímu dobrovolnictví můžeme

řadit všechny typy dobrovolnické činnosti. Patří sem poskytování služeb, jako jsou sociální, zdravotní nebo kulturní služby. Dále sem řadíme například, turismus, myslivectví, sběratelství a další sportovní, rekreační a zájmové činnosti, ochranu práv a zájmů různých skupin obyvatelstva, zvířat, památek nebo přírody, a také se může jednat o podporu víry a náboženství (Frič, Vávra, 2012).

Formální dobrovolnictví rozlišujeme na komunitní a nekomunitní. Za formální komunitní dobrovolnictví je považováno takové dobrovolnictví, kde existuje pevný, pozitivní a vzájemný vztah mezi organizací a komunitou. Cílem komunitních organizací je, aby vykonávaná činnost sloužila ve prospěch, nejen jednotlivým členům komunity, ale také ve prospěch celé komunity. Komunitní dobrovolníky můžeme najít převážně v zájmových organizacích, které se v komunitě vyskytují. Nejvíce komunitních dobrovolníků můžeme naleznout v organizaci dobrovolných hasičů, které mají na vesnicích největší uplatnění. Dále se jedná o další zájmové organizace jako jsou myslivci a rybáři. Ale také značné množství dobrovolníků je zainteresováno v oblasti kultury. Nekomunitní dobrovolníci jsou v zájmových organizacích a oblasti kultury zastoupeni výrazně méně. Spíše je nalezneme v organizacích a institucích, které zajišťují poskytování sociálních a zdravotních služeb (Frič, Vávra, 2012).

Strukturu formálních aktivit můžeme rozlišovat podle toho, zda jsou poskytovány v tradičních nebo nových typech organizací. Za tradiční organizace jsou považovány ty, které byly většinou zakládány před nástupem komunistického režimu. Tradiční organizace stavějí svoji identitu na tradičních hodnotách a mají spíše vzájemně prospěšný charakter¹. K tradičním organizacím řadíme zájmová sdružení, kluby a spolky, jejichž aktivity směřují do oblasti sportu, rekreace nebo kultury. Dále sem můžeme řadit i advokační organizace, jejichž cílem bylo hájit zájmy různých sociálních vrstev a profesních skupin obyvatelstva. Financování těchto organizací není spojeno s vypracováváním a předkládáním projektů, ale závisí na tom, kolik členů se v jednotlivých spolcích a klubech nachází. Nové organizace byly naopak zakládány po pádu komunistického režimu. Tyto organizace mají spíše obecně prospěšný charakter² a věnují se převážně welfare aktivitám, zaměřují se na podporu zájmů celé společnosti

¹ Vzájemně prospěšné dobrovolnictví je takové, kde je dobrovolná činnost vykonávána zájmovými skupinami, které sdílejí společné zájmy takovým způsobem, aby docházelo k realizaci vlastních cílů. (Müllerová, 2011), Matoušek, 2016)

² Obecně prospěšné nebo také veřejně prospěšné dobrovolnictví, je založeno na tom, aby vykonává činnost byla prospěšná jak klientovi, jeho okolí nebo komunitě, tak i pro samotného dobrovolníka. (Matoušek, 2016)

a usilující o ochranu práv menšin. Finanční podpora nových organizací se od tradičních liší tím, že stát jim poskytuje finanční prostředky ve formě grantů (Frič, Vávra, 2012).

3.3.3. Virtuální dobrovolnictví

Virtuální neboli online dobrovolnictví je dobrovolná, neplacená práce, která je vykonávána přes internetové prostředí. Virtuální dobrovolníci se mohou věnovat například spravování webových stránek, digitalizaci textu, poradenství nebo moderování online diskuzí. Dále se uplatňují v oblasti legislativy, účetnictví, překladatelství a v dalších oblastech, kde je poskytování služeb spojeno s internetem. Tento typ dobrovolnictví je rozšířený převážně v rozvinutých zemích, a i když je v českém prostředí virtuální dobrovolnictví stále ještě nastupující fenomén, je poměrně velmi oblíbený. Dobrovolníci tak pomáhají organizacím, které by si podobnou službu nemohly dovolit, z pohodlí domova. Z tohoto důvodu bývá virtuální dobrovolnictví negativně hodnoceno, protože nevyžaduje skutečnou participaci a omezuje se pouze na klikání myši z domova a směřuje tak k občanské pasivitě a k nahrazování tradičních forem dobrovolných aktivit (Frič, Vávra, 2012; Národní informační centrum pro mládež). Jednou z podob virtuálního dobrovolnictví je virtuální aktivismus, jehož nový podnět, který dostal, souvisí s rozšířením sociálních sítí. Virtuální aktivismus v sobě zahrnuje veškeré internetové činnosti, jimiž se občané snaží působit na veřejný prostor ve společnosti a ovlivňovat ho. Může se jednat o diskusní skupiny, kde se převážně diskutuje o tématech veřejné politiky, o mobilizační virtuální aktivity, které směřují k protestním aktivitám, demonstracím, blokádám aj. Dále můžeme hovořit o podepisování internetových petic nebo o kontaktování politiků (Frič, Vávra, 2012).

3.4. Oblasti dobrovolnictví

Oblasti, ve kterých může být vykonávána dobrovolnická činnost, je opravdu mnoho. Nejrozšířenější oblastí, kde se dobrovolníci vyskytují, je sociální a zdravotní oblast, kde je pomoc poskytována široké škále klientů, od osob se zdravotním postižením, přes seniory a děti, až po lidi drogově či jinak závislé a dalším lidem, kteří jsou nějakým způsobem sociálně znevýhodněni. Dále je to oblast humanitární pomoci, kdy dobrovolníci působí při živelných pohromách a ve válečných oblastech, jak v době konfliktu, tak v době po něm a také to zahrnuje pomoc při ochraně lidských práv, např. u uprchlíků nebo u obětí trestných činů. V oblasti ekologie a ochrany životního

prostředí se jedná o pomoc při obnově lesů, čištění měst apod. Tyto organizace mají celostátní působnost a mají návaznost i na mezinárodní sítě. Zapojují se do řešení problémových situací jako rovnocenný politický subjekt. Další neméně zastoupenou oblastí je dobrovolnictví v kultuře. Dobrovolníci se angažují při ochraně, obnově a rekonstrukci kulturních památek a při pořádání festivalů a divadelních představení. V oblasti volného sportu, času a vzdělání se dobrovolníci uplatňují jako vedoucí zájmových kroužků nebo vedoucí v turistických a tělovýchovných oddílech a dále při doučování. Také sem můžeme řadit působení vedoucího na dětských letních táborech (Národní informační centrum pro mládež; Tošner, Sozanská, 2006).

Tošner a Sozanská (2006) vymezují ještě jednu oblast, kde dobrovolníci působí, a tou je zahraniční dobrovolná služba. Toto dobrovolnictví spočívá ve vysílání dobrovolníků do zahraničí. Některé organizace dobrovolníkům poskytují určité výhody, jako je například pojištění, příspěvek na stravu či bydlení. Některé organizace dobrovolníky pouze vysílají a ostatní iniciativa je ponechána na dobrovolnících.

3.5. Dobrovolnictví v sousedních zemích

Základem pro dobrovolnictví v Evropských zemích se stala činnost církevních charitativních organizací a rozvoj spolkových hnutí, která se utvářela v době, kdy docházelo k rozmachu průmyslové výroby. Tento tradiční model byl doplněn o systém dobrovolnických center po vzoru dobrovolnictví v USA. Rozlišujeme evropský model dobrovolnictví a americký model dobrovolnictví. Evropský model bývá také označován jako komunitní a dobrovolníci působí v přirozeném společenství, které funguje na základě společných zájmů. Jedná se například o církev nebo sportovní a jiné organizace. Oproti tomu americký model, také označovaný jako manažerský, funguje na principu profesionálního vedení dobrovolnických center, která zajišťují dobrovolnickou činnost a vyhledávají občany, kteří by se mohli stát dobrovolníky a nabízejí jim řadu činností a organizací, kde by se mohli uplatnit (Tošner, Sozanská, 2006).

Ráda bych zde ve stručnosti shrnula podobu dobrovolnictví v našich sousedních zemích, které mají podobnou historii, tedy že to byly komunistické země. Tento režim hodně ovlivnil další směřování dobrovolnictví a také vnímání dobrovolnictví společností. V některých zemích mají dobře rozvinuté dobrovolnictví a jejich myšlenky by mohly posloužit jako inspirace pro rozvoj dobrovolnictví u nás a zvýšení zájmu

o něj, a naopak příklady zaostávajícího dobrovolnictví poslouží k tomu, abychom se při rozvoji dobrovolnictví nedopustili podobných chyb.

Dobrovolnictví na Slovensku se řídí zákonem o dobrovolnictví z roku 2011, do té doby nebylo dobrovolnictví komplexně legislativně upravováno. Tento zákon definuje pojem dobrovolnická činnost a s ní spojené výhody pro dobrovolníky. V roce 2016 vstoupil v platnost zákon o sportu, ten zároveň novelizoval zákon o dobrovolnictví, ve kterém se objevil tzv. institut náhrady času. Institut náhrady času lze využít jako prostředek finanční úhrady za ztrátu času dobrovolníka, který působí v oblasti sportu, čímž byly narušeny základní charakteristiky dobrovolnictví. Hlavní institucí, která se zabývá dobrovolnictvím je Ministerstvo vnitra. Většina dobrovolníků se uplatňuje v sociálních službách, v oblasti životního prostředí, v umění a kultuře a v neposlední řadě je dobrovolníky také hojně zastoupena oblast sportu a náboženských aktivit, jejichž obliba v současné době ale postupně klesá. Velká míra dobrovolnických organizací pracuje s dobrovolníky na odborné úrovni a pro práci s dobrovolníky je vyškolená speciální osoba, může se jednat o koordinátora dobrovolníků, o školitele či konzultanta. Vedení dobrovolníků vychází ze standardů kvality, které definují například náplň práce dobrovolníků, průběh výběru, zaškolení a přípravy pro výkon dobrovolnické činnosti apod. Finanční podpora dobrovolnických organizací a center je zajišťována skrze prostředky z veřejných zdrojů od ministerstev, od soukromých dárců a menší část pochází od samosprávných jednotek. Dále na Slovensku funguje nepřímá veřejná podpora, kdy určité procento z daní fyzických a právnických osob jde na podporu dobrovolnických programů (Hruška, Hrušková a kol., 2018; Milková, 2018).

Dobrovolnictví v Polsku je dle zákona o veřejně prospěšných aktivitách z roku 2004 vykonáváno nevládními organizacemi, které mají stanoveno, že do jejich cílů musí být zahrnuto poskytování veřejně prospěšné činnosti. Dále jsou dobrovolnické aktivity prováděny orgány veřejné moci. Výjimku tvoří ty orgány, které vykonávají hospodářskou činnost. Také se dobrovolnické aktivity uskutečňují jménem organizací, které jsou řízeny a kontrolovány orgány veřejné moci. Tento zákon zavedl tzv. 1% mechanismus, to znamená, že každý občan může vybrané neziskové organizaci darovat procento ze své daně z příjmů. Zákon se vztahuje, jak na dobrovolnictví vykonávané v Polsku, tak na dobrovolnictví vykonávané v zahraničí. Dobrovolníci jsou pojištěni

v rámci zdravotního pojištění. Polští dobrovolníci se nejvíce angažují v neziskových organizacích, které se zaměřují na práci s chudými, na nábožensky orientované organizace, na organizace působící v oblasti vzdělání a výchovy a dále také nalezneme hojný počet dobrovolníků v dobrovolných hasičských sborech, horských záchranných službách a mořských záchranných službách. Koordinátora dobrovolníků bychom v některých organizacích hledali jen těžko, většinou ho nalezneme pouze ve větších organizacích. Na proškolení dobrovolníků a koordinátorů se specializují střediska dobrovolníků. Předpokládá se, že dobrovolnické organizace si zajistí finanční prostředky skrze grantový systém, proto stát žádné speciální příspěvky neposkytuje. Dále jsou finanční prostředky získávány z členských příspěvků, z darů soukromých osob a institucí nebo ze zdrojů lokálních orgánů. Byla zde zavedena možnost, že každý občan může darovat určité procento své daně z příjmů na určité neziskové organizace (Hruška, Hrušková a kol., 2018). Polsko se potýká s nízkou účastí tradičních věkových skupin na dobrovolnictví, kterými jsou mladí lidé a senioři. Příčinou může být nízká úroveň dlouhodobého dobrovolnictví, nedostatečné zdroje a schopnosti organizací a institucí při výcviku a řízení dobrovolníků. V neposlední řadě je zde problémem nedostatek informací o dobrovolnictví ve společnosti, které následně vede ke zkresleným a nesprávným představám o náplni dobrovolnické činnosti (Kaczmarczyk, Najda, 2018).

Dobrovolnictví v Rakouských zemích spadá pod Spolkové ministerstvo práce, sociálních věcí a ochrany spotřebitelů. V Rakousku je za dobrovolnictví považována i dobrovolná účast na školení, která je důležitá pro další rozvoj organizace. Zákon o dobrovolnictví zde existuje od roku 2012 a řeší pouze určité oblasti dobrovolnictví, zbylé oblasti se řídí obecným rakouským zákonem pro dobrovolníky. Na podporu a rozvoj dobrovolnictví rakouská vláda vytvořila Rakouský pas na dobrovolnictví. V tomto pasu je zaznamenán druh a délka výkonu dobrovolnické činnosti a obsahuje informace o tom, jaké schopnosti a dovednosti dobrovolník v průběhu výkonu činnosti získal. Pas dobrovolníkovi zvyšuje šance při žádání o zaměstnání. Dalším zajímavým programem je Práce za dobrovolný sociální rok, který je zajišťován Společností pro podporu dobrovolných sociálních služeb. Cílem programu je podpora dobrovolného zapojení mladých lidí do dobrovolnické činnosti, snižování nezaměstnanosti a v neposlední řadě poradenství a informovanost o profesích v sociální péči. Tento

program je zaměřen na mladé lidi ve věku od 17 do 26 let a umožňuje jim po dobu až jednoho roku pracovat v organizacích, jejichž cílovou skupinou jsou zdravotně postižení, děti a mládež, senioři, bezdomovci aj. Jejich pracovní doba odpovídá práci na plný úvazek, tedy 37,5 hodiny týdně. Mimo jiné dostávají měsíční příspěvek či rekreační a vánoční bonusy, které se váží na odpracovanou dobu a jsou jim hrazeny výdaje spojené s cestováním a pojištěním. Organizace, které využívají dobrovolníky na pomoc při katastrofách nebo se jedná o pohotovostní a záchranné organizace, jako je požární služba atd., mají ze zákona stanovenou povinnost poskytovat dobrovolníkům úrazové a pracovní pojištění. V případě dobrovolných hasičů havarijní pojištění zajišťuje stát (Hruška, Hrušková a kol., 2018).

4. Dobrovolnictví v sociálních službách

Dobrovolníci v sociální oblasti zaujímají široké pole působnosti, kde poskytují například péči, podporu, rady a další aktivity ve prospěch skupinám lidí, kteří se ocitli v nouzi. Těmito skupinami jsou myšleny děti, senioři, lidé s mentálním postižením, s psychickými problémy, lidé žijící v chudobě nebo lidé trpící sociálním vyloučením (Rochester, 2010). Oblast sociálních služeb nabízí široké spektrum činností, které mohou dobrovolníci vykonávat. Cílem všech těchto činností je sociální začlenění jedince zpět do společnosti a prevence jeho sociálního vyloučení. Dobrovolníci svými zkušenostmi přinášejí zkvalitnění poskytovaných služeb (Šimková, 2011).

V sociální oblasti je důležité, aby dobrovolnická činnost probíhala pod vedením organizace, která zajišťuje prostor k výkonu jeho činnosti. Pro kvalitní výkon dobrovolnictví a také rozvoj dobrovolníka by měly být stanoveny specifika a hranice činností a dobrovolník by měl vědět, že se v případě jakýchkoliv problémů či dotazů může obrátit na organizaci, která mu poskytne pomoc a podporu (Matoušek, 2013). Dobrovolnictví v této oblasti vyžaduje profesionální přístup k práci s dobrovolníky, protože se pohybují v oblasti psychosociálních služeb, kde je potřeba, aby dobrovolník disponoval určitými kompetencemi. Také je nutné, aby byla samotná organizace připravena na dobrovolníky. V organizaci by měl fungovat vyškolený koordinátor dobrovolníků, jehož náplní práce je výcvik a výběr dobrovolníků. Následně jejich vedení, zajišťování supervize pro dobrovolníky a hodnocení jejich přístupu a vykonávané činnosti (Tošner, Sozanská, 2006; Šimková, 2011). Koordinátor by měl usilovat o udržení chutě a nadšení k výkonu dobrovolnické činnosti a měl by se také zabývat tím, jak s dobrovolníky udržovat lidský kontakt (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012). Důležitou roli v tomto hrají dobrovolnická centra, která zajišťují pomoc při metodickém vedení, zajišťují programy zaměřené na výcvik a supervizi dobrovolníků a další jejich činností je propagace dobrovolnictví ve společnosti (Šimková, 2011).

Jak jsem zmiňovala v předchozí kapitole, oblast sociálních služeb patří k nejpočetněji zastoupené oblasti, co se působení dobrovolníku týče. Dobrovolnictví by mělo být samozřejmě přínosné pro klienta, ale je také přínosné pro samotného dobrovolníka. V této kapitole se zaměřím na postavení dobrovolníka v organizaci, na

jeho činnosti a na legislativu, kterou je dobrovolnická činnost v sociálních službách upravována.

4.1. Postavení dobrovolníka

Podle Tošnera a Sozanské (2006) dobrovolník může posloužit jako nástroj k zhodnocení nebo ověření smysluplné práce organizace, kdy úspěšnost činnosti organizace závisí, jak na kvalitní práci profesionálních zaměstnanců a jejich nadšení do práce, tak na odborně vedené práci s dobrovolníky. Poté mohou profesionálové a dobrovolníci tvořit kvalitně fungující a sehraný tým.

V týmu by měla fungovat vzájemná spolupráce, možnost konzultace v případě vyskytnutí problému a měla by probíhat vzájemná komunikace mezi členy, což vede k příjemnější atmosféře v organizaci. Členové by se měli navzájem respektovat, měli by si osvojit vzájemnou úctu a vybudovat důvěru (Kolajová, 2006). Jednou ze základních podmínek efektivně vykonávaného dobrovolnictví jsou pozitivní pracovní vztahy, příjemné pracovní prostředí a podpora od zaměstnanců organizace (Hloušek, Hloušková a kol., 2014). Rochester (2010) uvádí, že dobrovolníci potřebují cítit, že jsou součástí organizace.

V organizacích můžeme nalézt dva modely řízení práce s dobrovolníky. Prvním modelem je moderní model, pro něhož je typická hierarchická struktura, byrokracie, formální řízení a striktní dodržování pravidel a postupů. Placení profesionálové a dobrovolníci si jsou rovni z hlediska lidských zdrojů, ale při práci jsou dobrovolníci podřízeni profesionálům. Klade se důraz na účelové vztahy mezi členy organizace a jejich školení. Druhým modelem je „home grown“, který můžeme přeložit jako domácí/domácký model, který je charakterizován menší strukturovaností a s minimálním uplatňováním pravidel a postupů. Tento model klade důraz na aplikaci hodnot a na osobní vztahy mezi členy organizace. Dobrovolníci a profesionálové jsou v organizacích vnímáni jako rovnocenní partneři (Zimmeck in Rochester, 2010).

V organizaci jsou vymezeny role či postavení dobrovolníků podle toho, jak je jejich míra pomoci využívána. Prvním typem jsou dobrovolníci, na kterých je závislé fungování organizace. Dobrovolníci se zde podílejí na hlavní činnosti organizace a dosahování cílů. Bez jejich účasti by nebylo možné plnit vytyčené cíle a také organizovat příležitostné akce a programy, skrze které organizace naplňuje svůj záměr. Druhým typem jsou dobrovolníci, kteří jsou vnímáni jako součást organizace, ale chod

organizace na nich nestojí a vykonávají činnosti, které by jinak musel vykonávat profesionál. Tento typ bývá nejvíce využíván v neziskových organizacích. Posledním typem jsou dobrovolníci představující pro organizaci určité doplnění služby, která je poskytována profesionály, a její zkvalitnění. Dobrovolníci pomáhají naplňovat stanovené cíle organizace, ale organizace by mohla dále fungovat i bez přítomnosti dobrovolníků. Tento typ se hojně uplatňuje v sociálních službách a ve zdravotnických zařízeních (Tošer, Sozanská, 2006; Hloušek, Hloušková a kol., 2014).

4.2. Činnost dobrovolníka

Náplň činností dobrovolníků je různorodá. Kompetence dobrovolníků působících v sociálních službách by měly být omezeny takovým způsobem, aby nezasahovaly do profesionálních činností. A naopak, dobrovolníci mají vymezené některé kompetence týkající se konkrétních činností, které vykonávají. Z popisu náplně činnosti dobrovolníka, by mělo jasně vyplívat a platit, že dobrovolníci nejsou považováni za pracovníky v sociálních službách, a tedy jejich vykonávaná činnost se nepovažuje za sociální službu, podle toho, jak ji chápe zákon o sociálních službách. A v poslední řadě, by mělo být stanoveno, které činnosti dobrovolník může a nemůže vykonávat (Hloušek, Hloušková a kol., 2014). Dobrovolníci by měli vykonávat takové činnosti, kterými budou vhodně doplňovat základní činnosti sociální služby poskytované profesionálními pracovníky. Může se jednat pouze o fakultativní činnosti nebo také o dobrovolnické činnosti vytvářející svým charakterem určitý nadstandard konkrétní poskytované sociální služby. Kombinace dobrovolnických činností s prací profesionálů pak vede k vytváření kvalitní sociální služby, která je skutečným přínosem pro uživatele (Hanuš, 2010).

Náplň činností dobrovolníků se odvíjí od toho, jaké mají zkušenosti, kolik volného času mohou dobrovolnické činnosti obětovat a jaké jsou jejich zájmy. Dále to závisí na věku dobrovolníka, jeho vzdělání a samozřejmě se to odvíjí od potřeb organizace, pro kterou je dobrovolnická činnost vykonávána (Kraus, 2014). Dobrovolníci svou činností nemohou nahradit výkon profesionálních zaměstnanců, ale mohou vykonávat řadu jiných činností, které klienti v organizacích a institucích postrádají a díky tomu tak mohou ulehčit profesionálům. Dobrovolníci si mohou s klienty povídat, číst knížky a různé časopisy. Na klienty pozitivně působí canisterapie a výrazně se to odráží na jejich psychice (Tošner, 2010).

Dobrovolníci mohou působit v domovech pro seniory nebo hospicích, kde pomáhají jako osobní asistenti, čtou s klienty, hrají si s nimi různé hry, povídají si, luští křížovky apod. Jednoduše řečeno, vykonávají roli společníka. Při práci s uživateli drog se dobrovolníci uplatňují při poskytování hygienických pomůcek nebo potravinového servisu. V azylových domech pro matky s dětmi dobrovolníci pracují, jak s přítomnými dětmi, kterým zajišťují volnočasové aktivity nebo jim pomáhají s přípravou do školy, tak s jejich matkami, pro které připravují programy týkající se zdravotní péče, psychologie atd. Dobrovolníci také najdou uplatnění v nízkoprahových centrech pro děti a mládež, kde fungují jako asistenti pracovníků v klubech a pomáhají se zajištěním příprav do školy. Dobrovolníci mohou společně s klienty vařit, může se jednat, jak o vaření s mládeží, tak se seniory. Dále také doprovázejí klienty například na nákup, zajišťují výtvarnou, hudební či jinou kreativní činnost (Šimková, 2011; Hruška, Hrušková a kol., 2018). Zde jsem uvedla jen pár příkladů činností, které mohou být dobrovolníky vykonávány.

4.3. Legislativa

Dobrovolník není pracovníkem, tak jak pracovníka definují pracovně-právní předpisy a při výkonu svých činností se řídí občanským zákoníkem, který se vztahuje, jak na dobrovolnictví vykonávané v organizacích, které mají akreditované dobrovolnické programy podle zákona 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, tak i na dobrovolnictví vykonávané mimo působnost tohoto zákona, a to v organizacích, kde nejsou akreditované dobrovolnické programy (Hloušek, Hloušková a kol., 2014). Protože činnost dobrovolníku není vykonávána v pracovně právním režimu, nelze je ani považovat za profesionální pracovníky, kteří vykonávají odbornou činnost v sociálních službách dle §115 s §116 zákona č. 108/2006 Sb. Dobrovolníci v sociálních službách vykonávají svou činnost dle pravidel zákona č. 198/2002 Sb. a podle Standardu kvality sociálních služeb č.9, který nalezneme v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012).

Dobrovolnictví v akreditovaných programech se tedy řídí zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Tento zákon upravuje pouze podmínky dobrovolnictví v akreditovaném režimu, které je státem podporované a nevztahuje se na obecné podmínky dobrovolnické činnosti (Národní informační centrum pro mládež). Na tento

typ dobrovolnictví se vztahují jisté výhody a úlevy, které poskytuje stát. Akreditovaný dobrovolnický program zajišťuje dobrovolníkům smluvně zaručené postavení v organizaci, pojištění proti škodám na majetku a zdraví a mohou mu být hrazeny výdaje spojené s cestováním, ubytováním a stravou. V případě splnění zákonem stanovených podmínek, může být dobrovolníkovi poskytnuto zdravotní pojištění, které hradí stát. Podmínkou je, aby dobrovolník byl starší 15 let a podepsal s organizací smlouvu o dobrovolné činnosti (Dobrovolnictví, 2018). V případě, že chce dobrovolník vykonávat dobrovolnickou službu mimo Českou republiku, zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě stanovuje, že osoba musí být starší 18 let. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě také vymezuje obsah dobrovolnické činnosti, definuje pojmy vysílající a přijímací organizace, vymezuje jejich povinnosti a určuje podobu smlouvy mezi organizací a dobrovolníkem. Podle tohoto zákona náleží dobrovolníkovi, který vykonával dobrovolnickou službu osvědčení o vykonané dobrovolnické službě. Vysílající organizace musí být dle nového občanského zákoníku veřejně prospěšnou (Informace o novele zákona o dobrovolnické službě). Zákon č. 89/2012 Sb. Zákon občanský zákoník, §146 definuje veřejnou prospěšnost takto:

„Veřejně prospěšná je právnická osoba, jejímž posláním je přispívat v souladu se zakladatelským právním jednáním vlastní činností k dosahování obecného blaha, pokud na rozhodování právnické osoby mají podstatný vliv jen bezúhonné osoby, pokud nabyla majetek z poctivých zdrojů a pokud hospodárně využívá své jmění k veřejně prospěšnému účelu.“

Větší část dobrovolníků ale působí v organizacích, které nemají akreditované dobrovolnické programy, a tak se tyto organizace nemusejí řídit zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Potom se takové dobrovolnictví řídí pouze podle standardu kvality č. 9 dle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, která říká (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012):

„9. Personální a organizační zajištění sociální služby

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

Zmínku o výkonu tohoto dobrovolnictví také nalezneme ve standardu kvality č. 15 dle přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v němž je uvedeno (Hloušek, Hloušková a kol., 2014):

„15. Zvyšování kvality sociální služby

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby“

V praktické části bakalářské práce se budu zabývat dobrovolníky, kteří se řídí podle výše zmiňovaných standardů, tedy dobrovolníky působících v organizacích, které nemají akreditované dobrovolnické programy.

5. Shrnutí teoretické části

Pro mou práci bylo důležité definovat náplň práce sociálního pracovníka. Sociální pracovník provádí depistáž, vyhledává jednotlivce a skupiny, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci a pomáhá jim při obnovení jejich sociálního fungování, přičemž pracuje jak s klientem, tak i s jeho sociálním prostředím. Dále poskytuje nejen pomoc, ale také podporu v obtížných životních situacích a pomáhá klientům toto období překonat a přizpůsobit se změnám. Sociální pracovník poskytuje sociálně-právní poradenství, zabezpečuje sociální agendu a řeší problémy sociálně-právní povahy, provádí sociální šetření, vede a uchovává dokumentaci o klientech a o práci s nimi a průběžně práci s klientem vyhodnocuje. Dále vykonává odborné činnosti v zařízeních, kde se poskytují služby sociální prevence, poskytuje krizovou pomoc a sociální rehabilitaci. Také vykonává například metodickou činnost v sociální oblasti aj.

Dále bylo důležité charakterizovat sociální služby a jejich cíle a s tím také související standardy kvality sociálních služeb. Vymezení standardů kvality bylo podstatné vzhledem k tomu, že dobrovolníci v organizacích přispívají ke zvýšení kvality poskytované služby. Významné pro mou práci bylo vysvětlit formální dobrovolnictví, které je vykonávané pod záštitou organizace. Formální model dobrovolnictví bývá označován jako oficiální organizovaná forma dobrovolnictví. Tento model se hojně uplatňuje v oblasti sociálních služeb.

V poslední řadě bylo nutné popsat činnosti a postavení dobrovolníka v organizaci a legislativu. Dobrovolník není profesionálním pracovníkem a jeho činnost by měla být doplňkem k poskytovaným sociálním službám. Dobrovolnictví se může vztahovat k zajišťování kreativních činností, čtení knížek, povídání si, k zajišťování volnočasových aktivit pro děti, k pomoci s přípravou do školy atd. Je důležité, aby mezi dobrovolníkem a pracovním týmem fungovala vzájemná spolupráce, důvěra, respekt a obecně pozitivní pracovní vztahy. Při práci s dobrovolníky můžeme najít dva modely práce. První model je založen na nadřazenosti profesionálů, formálním řízením a striktním dodržováním pravidel. Pro druhý model jsou charakteristické dobré vztahy, rovnocennost a partnerství. Dobrovolnictví mimo akreditované programy se řídí Standardy kvality sociálních služeb, konkrétně podle standardu kvality č. 9, který stanovuje povinnost organizace mít vymezená práva dobrovolníků při poskytování sociálních služeb a také podle standardu č. 15 o zvyšování kvality sociálních služeb.

6. Metodologie

V následující kapitole je formulován hlavní cíl výzkumu a hlavní výzkumná otázka, která se skládá ze dvou dílčích výzkumných otázek. Dále je zde popsána vybraná výzkumná strategie, její výhody a nevýhody, techniky sběru dat, popis vybraných informantů a také je zde charakterizován průběh výzkumu a etická a metodologická rizika.

6.1. Cíl výzkumu a formulace výzkumné otázky

Cílem výzkumného šetření je zjistit, jaké postavení dobrovolník zaujímá a jaké činnosti vykonává v organizaci poskytující sociální služby v porovnání se sociálním pracovníkem, protože dobrovolnictví mimo akreditované programy se neřídí zákonem o dobrovolnické službě a není tak zákonem zaručeno postavení dobrovolníka, a ani nejsou pro dobrovolníky přesně vymezené činnosti, proto může docházet k tomu, že dobrovolník vykonává činnosti, které už nespádají do jeho kompetencí a spadají právě do náplně práce sociálního pracovníka.

Hlavní cíl práce jsem transformovala do hlavní výzkumné otázky, která zní: Jaké postavení v rámci organizační struktury dobrovolník zaujímá a jaké činnosti v organizaci vykonává v porovnání se sociálním pracovníkem?

Z hlavní výzkumné otázky jsem vytvořila dvě dílčí výzkumné otázky:

DVO1: Jaké postavení v rámci organizační struktury dobrovolník v organizaci zaujímá v porovnání se sociálním pracovníkem?

Touto otázkou bych chtěla zjistit, jak dobrovolník vnímá své postavení v organizaci, zda si připadá jako rovnocenný partner či naopak, jak své postavení vnímá v porovnání s postavením sociálního pracovníka a jak jeho postavení vnímá sociální pracovník.

DVO2: Jaké činnosti dobrovolník v organizaci poskytující sociální služby vykonává v porovnání se sociálním pracovníkem?

Touto otázku bych chtěla zjistit, jaké činnosti ve vztahu ke klientům dobrovolníci a sociální pracovníci vykonávají a zda nedochází k prolínání činností.

6.2. Transformace dílčích cílů

Tabulka I: Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Dílčí výzkumné otázky	Technika získání odpovědí	Nositel informací (informant)	Tazatelské otázky a kritéria
DVO1: Jaké postavení v rámci organizační struktury dobrovolník v organizaci zaujímá v porovnání se sociálním pracovníkem?	Polostrukturovaný rozhovor	Dobrovolník	Jaké postavení v organizaci zaujímáte? Jaké postavení zaujímáte v organizaci vzhledem k sociálním pracovníkům?
	Studium dokumentů	Metodiky organizace, příručky pro dobrovolníky a informační letáky	Postavení dobrovolníka v rámci organizační struktury zaujímá
	Polostrukturovaný rozhovor	Sociální pracovník	Jaké postavení dobrovolník v organizaci vzhledem k vašemu postavení zaujímá?
	Polostrukturovaný rozhovor		Zaujímá, dle Vašeho názoru, dobrovolník takové postavení, které by dle Vašich metodik měl zaujímat?
	Studium dokumentů	Metodiky organizace, příručky pro dobrovolníky a informační letáky	Postavení dobrovolníka podle interních dokumentů organizace
DVO2: Jaké činnosti dobrovolník v organizaci poskytující sociální služby vykonává v porovnání se sociálním pracovníkem?	Polostrukturovaný rozhovor Studium dokumentů	Dobrovolník	Jaké činnosti zde jako dobrovolník vykonáváte?
	Studium dokumentů	Metodiky organizace, příručky pro dobrovolníky a informační letáky	Činnost dobrovolníka
	Polostrukturovaný rozhovor	Dobrovolník	Víte, jaké činnosti zde vykonává sociální pracovník? Pokud ano, jaké?
	Polostrukturovaný rozhovor		Myslíte, že náplň práce dobrovolníka a sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům se navzájem doplňuje? Pokud ano/ne, jak?
	Polostrukturovaný rozhovor		Myslíte, že při práci s klientem by činnost

			dobrovolníka dokázala nahradit činnost sociálního pracovníka? Pokud ano/ne, proč?
	Polostrukturovaný rozhovor		Myslíte, že někdy vykonáváte činnosti, které byste jako dobrovolník vykonávat neměl? Pokud ano, jaké?
	Polostrukturovaný rozhovor	Sociální pracovník	Jaké činnosti ve vztahu ke klientům v organizaci vykonáváte?
	Studium dokumentů	Metodiky organizace, výroční zprávy	Činnost sociálního pracovníka
	Polostrukturovaný rozhovor	Sociální pracovník	Myslíte, že náplň práce dobrovolníka a sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům se navzájem doplňuje? Pokud ano/ne, jak?
Myslíte, že dobrovolníci občas vykonávají činnosti, které nespádají do jejich kompetencí? Pokud ano, jaké?			
Myslíte, že při práci s klientem by činnost dobrovolníka dokázala nahradit činnost sociálního pracovníka? Pokud ano/ne, proč?			

6.3. Výzkumná strategie

Pro účely mé práce bude využita kvalitativní výzkumná strategie. Dle Hendla (2005) neexistuje jednotný způsob, jak definovat kvalitativní výzkum, a ani způsob jeho provedení. Některými autory je kvalitativní výzkum definován jako výzkum, u kterého není dosahováno výsledků statistickými metodami nebo jinými způsoby, které jsou prováděny na základě kvantifikace. Kvalitativní výzkum lze také definovat jako proces, který se snaží porozumět různým sociálním a lidským problémům. Toho výzkumník dosahuje například prostřednictvím analýzy různých textů nebo rozhovory s účastníky výzkumu. Typické je také zkoumání problému prováděné v přirozených podmínkách (Creswell, 1998 in Hendl, 2005, s. 50). Disman (2005) definuje kvalitativní výzkum jako výzkum, při kterém dochází k odhalení významu, který je ukryt ve sdělených

informacích. Cílem kvalitativního výzkumu je porozumění. Porozumění lidem v různých každodenních situacích, proč jednají tak, jak jednají nebo jak si lidé v přirozeném prostředí organizují své denní aktivity (Disman, 2005; Hendl, 2005).

Kvalitativní výzkum bývá považován za pružný typ výzkumu. Je to z toho důvodu, že otázky se v průběhu výzkumu nebo během sběru či analýzy dat mohou měnit a doplňovat. V průběhu kvalitativního výzkumu vznikají nejen výzkumné otázky, ale také hypotézy (Hendl, 2005). Kvalitativní výzkumná strategie používá induktivní logiku. Indukce je metoda usuzování, jejíž závěry přesahují informace, které jsou obsažené v datech, a proto můžeme na základě indukce vytvářet obecné zákony (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007).

Výhodou kvalitativního výzkumu je snaha získat detailní popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny či události v přirozeném prostředí. Kvalitativní přístup výzkumníkovi umožňuje dostat se do hloubky problémů, studovat procesy a navrhnout teorie. Další předností této výzkumné strategie je to, že zohledňuje působení kontextu a místní situace. Samozřejmě zde nalezneme i nevýhody, mezi které patří časová náročnost při sběru a analýze dat nebo obtížnost v testování teorií a hypotéz. Kvalitativní výzkum bývá také kritizovat kvůli obtížnému zobecňování výsledků, protože výzkumník pracuje s omezeným počtem jedinců často na jednom místě a také z důvodu, že svou pružností a nestrukturovaností je těžko zopakovatelný (Hendl, 2005).

6.4. Technika sběru dat

Pro realizaci výzkumného šetření byly zvoleny dvě techniky sběru dat. První technikou je dotazování, konkrétně polostrukturovaný rozhovor. Metoda polostrukturovaného rozhovoru patří mezi nejrozšířenější metody interview, protože tato metoda umožňuje zaměřovat pořadí předem připravených otázek podle potřeby a měnit styl jejich pokládání. Výzkumník může reagovat na odpověď účastníka a ověřovat si, zda jeho odpověď správně pochopil a interpretoval. Výzkumník může klást doplňující otázky a rozpracovat tak téma detailněji (Miovský, 2006). Další nespornou výhodou pro výzkumníka je obtížnost pro účastníka výzkumu vynechat odpověď na některou otázku. Určitou nevýhodou je možnost, že tazatel nedodrží strukturu a doplňující otázkami získá zbytečné informace, které se nevztahují k danému výzkumnému cíli. Nevýhodou lze také spatřovat v nízkém přesvědčení respondenta o anonymitě výzkumu. Otázky mohou být respondentovi nepříjemné a může se jimi cítit

ohrožen, proto raději odpoví lživě a výzkumník získá zkreslená data (Miovský, 2006; Disman, 2005).

V kombinaci s rozhovorem bude využita další technika sběru dat, kterou je kvalitativní analýza dokumentů. Dokumenty mohou sloužit jako podklad studie nebo jsou využívány jako doplňující data, která jsou získána pozorováním či rozhovory. Dokumenty jsou taková data, která byla pořízena jinou osobou než výzkumníkem a nevznikly za účelem výzkumu (Disman, 2005). Analýza dokumentů v mé empirické části poslouží jako doplňující zdroj informací a k porovnání dat získaných rozhovory.

6.5. Výběr informantů

Celkem bylo osloveno 12 informantů, konkrétně 9 dobrovolníků a 3 sociální pracovníce z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež³, domova pro seniory a rané péče. Z každé organizace byli osloveni 3 dobrovolníci a 1 sociální pracovník. Kritériem pro výběr dobrovolníků bylo, aby tedy v organizaci působili jako dobrovolníci, vykonávali přímou práci s klienty a aby v organizaci působili alespoň 5 měsíců. Díky tomu předpokládám, že mi budou poskytnuty kvalitní a vhodné informace.

Tabulka II: Seznam informantů

Informant	Organizace
Dobrovolník 1 = D1	NZDM
Dobrovolnice 2 = D2	NZDM
Dobrovolník 3 = D3	NZDM
Dobrovolnice 4 = D4	Domov pro seniory
Dobrovolnice 5 = D5	Domov pro seniory
Dobrovolnice 6 = D6	Domov pro seniory
Dobrovolnice 7 = D7	Raná péče
Dobrovolnice 8 = D8	Raná péče
Dobrovolnice 9 = D9	Raná péče
Sociální pracovníce 1 = SP1	NZDM
Sociální pracovníce 2 = SP2	Domov pro seniory
Sociální pracovníce 3 = SP3	Raná péče

³ Dále už jen jako NZDM

6.6. Realizace a průběh výzkumu

Pro výzkumné šetření byly vybrány 3 organizace, které se nacházejí v registru poskytovatelů sociálních služeb a fungují na území Královéhradeckého kraje. Výzkum probíhal v NZDM, v domově pro seniory a v rané péči v únoru 2020. V důsledku zachování anonymity organizací nebudu uvádět jejich přesný název. Vedoucí pracovníci organizace nebo řadoví zaměstnanci byli osloveni skrze e-mail nebo po telefonu a po domluvě zajistili vhodné dobrovolníky. S dobrovolníky a sociálními pracovníky byl domluven termín dle jejich časových možností a rozhovor probíhal buď v organizaci nebo na jiném místě po individuální domluvě s dobrovolníkem. V organizaci NZDM a domova pro seniory mi byly poskytnuty interní dokumenty týkající se dobrovolnictví a sociálních pracovníků. Dále byly informace čerpány z příruček a jiných dokumentů zveřejněných na jejich internetových stránkách. Po realizování rozhovorů s informanty z rané péče mi bylo sděleno, že mi nemohou poskytnout jejich interní dokumenty. Informace jsem tedy čerpala z dokumentů zveřejněných na jejich webových stránkách, tudíž jsem nezískala takové informace jako u dvou předchozích organizací. V důsledku časových možností jedné sociální pracovnice byl rozhovor proveden po telefonu. Průměrná délka rozhovoru se pohybovala okolo 10 minut. Na začátku rozhovoru byli informanti seznámeni se základními informacemi o mé bakalářské práci. Byl jim sdělen záměr mé práce, informace o průběhu rozhovoru a informace, že mohou odmítnout na nějakou otázku odpovědět, tuto možnost nikdo nevyužil. Také jsem je ujistila o anonymitě rozhovoru. Informanti byli požádáni o souhlas s nahráváním rozhovoru na záznamové zařízení. S nahráváním nikdo z informantů problém neměl.

6.7. Etická a metodologická rizika výzkumu

Během výzkumu jsem se držela zásad, které uvádí Švaříček, Šedřová a kol. (2007). Jednou ze zásad je důvěrnost. Důvěrnost, že výzkumník nezveřejní data, která by mohla identifikovat, kdo je účastníkem výzkumu. Výzkumník by měl účastníky ubezpečit o jejich anonymitě a zachování důvěrnosti a měl by to dodržet. Badatel by neměl s kolegy diskutovat o získaných informacích a už vůbec ne o nich diskutovat s jiným účastníkem výzkumu. Další důležitou zásadou je poučený souhlas, to znamená, že účastníci výzkumu budou dobrovolně souhlasit s výzkumem a budou seznámeni i s riziky, která mohou z výzkumu vyplynout. Hendl (2005) rozlišuje mezi aktivním

a pasivním souhlasem, kdy při aktivním souhlasu musí účastník podepsat příslušný dokument. Při pasivním, který byl pro účely mého výzkumu použit, není potřeba daný dokument podepisovat. Další důležitou zásadou, které jsem se držela, je podle Hendla (2005) nezatajování informací účastníkům. Účastníci výzkumu by měli vědět, že mohou kdykoliv svoji účast ukončit a mohou odmítnout odpovídat na otázky, které jsou jim nepříjemné.

Za riziko, ale zároveň i za přínos, považuji mojí osobní zkušenost s dobrovolnictvím. Protože jsem již s danou problematikou měla vlastní zkušenosti, předpokládala jsem i určité výsledky a mohlo být tedy riziko ve mně samotné, jako ve výzkumnici. Mohlo to hrát roli během rozhovorů, kdy jsem mohla klást takové doplňující otázky směřující k informacím, které jsem považovala za podstatné. Tohoto rizika jsem si byla vědoma a snažila jsem se ho zmírnit a přistupovat k výzkumu objektivně. Na druhou stranu jsem už měla určité znalosti a mohla se tak dostat do hloubky problému a lépe se v daném tématu orientovat. Další riziko či omezení by mohlo být viděno v množství informantů. Rozhovory jsem sice získala poměrně opakující se informace, ale je možné, že díky většímu množství informantů nebo většímu počtu organizací se stejnými službami zastoupených ve výzkumu, bych získala další zajímavé informace a výsledky výzkumu by tak mohly být zobecnitelné na širší okolí, a ne pouze na organizace zahrnuté do výzkumu.

6.8. Zpracování dat

Po získání rozhovorů byla provedena doslovná transkripce všech rozhovorů tak, aby byl zachován styl řeči informantů, tedy i nespisovné výrazy. Hendl (2005) uvádí, že je to sice časově velmi náročný proces, ale umožňuje pak srovnávat jednotlivá místa v textu, ke kterým může být dopsán i nějaký komentář. Posléze jsem provedla analýzu dat, ke které byla využita metoda otevřeného kódování. Jedná se o univerzální techniku pro analýzu kvalitativních dat, kdy dochází k rozdělení textu na jednotlivé jednotky, kterými může být slovo, věta i celý odstavec. K těmto jednotkám se připisují klíčová slova, symboly nebo kódy, aby bylo možné prostřednictvím těchto kódů snadněji a rychleji pracovat s významovými celky dle vytvořených kritérií (Miovský, 2006) (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007).

7. Interpretace

V této části bakalářské práce se budu věnovat interpretaci získaných dat. Interpretace je rozdělena do dvou částí podle dílčích výzkumných otázek.

7.1. Interpretace dílčí výzkumné otázky 1

Ve svém výzkumném šetření jsem zjišťovala, jaké postavení dobrovolníci v organizaci zaujímají ve srovnání s postavením sociálního pracovníka. Zjišťovala jsem, jak své postavení vnímají dobrovolníci a naopak, jak postavení dobrovolníků vnímají samotní sociální pracovníci. Kategorie 1 se vztahuje k odpovědím dobrovolníků a Kategorie 2 se vztahuje k odpovědím sociálních pracovníků.

Kategorie 1: Postavení dobrovolníka z pohledu dobrovolníka

Dobrovolníci na otázku „Jaké postavení v organizaci zaujímáte?“ odpovídali, že jsou dobrovolníci. Dobrovolnice 8 odpověděla, že je v organizaci jako výpomoc. Dobrovolnice 5 popsala své postavení jako postavení řadového člena v přímé práci. Po položení této otázky začal D3 mluvit o svých činnostech v organizaci a uvedl, že z důvodu vlastního studia momentálně nemá moc čas a do organizace přijde „*když je nějaká akce, hlavně o víkendu tak přijdu pomoci*“. Z toho by bylo možné vyvodit, že je v organizaci jako výpomoc.

V odpovědích dobrovolníků se často objevoval pojem rovnocenný přístup, ale zároveň dobrovolníci D2, D5, D6 uvedli, že si uvědomují nebo pociťují svoji podřízenost vůči sociálním pracovníkům.

Dobrovolnice z domova pro seniory, konkrétně D5 a D6 shodně uvedli, že jsou podřazené vůči sociálním pracovníkům. Vliv na toto vnímání má větší znalost klientů sociálními pracovníky, to uvedla D5: „*Jsem jako podřazená hodně a vlastně si nějak musíme vyjít vzájemně vstříc, protože oni vědí daleko víc o tom klientovi, než vím já, znaj ty problémy některý, který se vyskytnou.*“ Podle D6 v tom hraje roli věkový rozdíl mezi ní a sociálními pracovníci. D5 navíc uvedla, že z hlediska přístupu sociálních pracovníků se jedná poměrně o rovnocenný přístup, v tom se s D6 rozcházela, protože ač jsou podle ní sociální pracovníci milé, stejně tam cítí určitou nadřazenost ze strany sociálních pracovníků. D4 popsala, že je mezi ní a sociálními pracovníky rovnocenný vztah a spolupráce.

V odpovědích dobrovolníků z NZDM se navíc objevoval pojem přátelství a dobrovolníci v rozhovorech oslovovali sociální pracovníky křestním jménem nebo jejich napodobeninou. Z toho je vidět, že v NZDM je velmi přátelský přístup. D1: „*My jsme tady přátelé, kamarádi, máme dobré vztahy*“ podobně to komentuje i D2: „*tak my jsme v podstatě přátelé, takže na stejný úrovni*“. Dobrovolnice 2 ještě uvedla, že se v něčem cítí podřízená, protože se neúčastní žádných porad, není součástí pracovního týmu naplno a nemusí řešit žádnou dokumentaci. Dobrovolník 3 cítí z přístupu pracovníků velkou pomoc a podporu založenou na partnerství.

Podobně to vnímají dobrovolníci z rané péče, kteří ale vůbec nezmiňovali, že se cítí podřízeně, právě naopak. K pocitu rovnocennosti a přátelského přístupu přispívá tykání mezi dobrovolníkem a sociálními pracovníci, to uvádí například D9: „*jsem na jedné vlně, hned jak jsem přišla, tak jsme si začali tykat, všechno spolu rozebíráme*“ Dále k tomuto pocitu přispívá oceňování dobrovolníků, to konstatovala D7: „*cítím se tam úplně na jejich úrovni, protože nás tak jako zařazují a furt nám děkují za spolupráci, všude nás jako zmiňují*“ Dobrovolnice 8 má pocit, že obecně všechny dobrovolníky v organizaci sociální pracovníci berou jako partnery.

Kategorie 2: Postavení dobrovolníka z pohledu sociálního pracovníka

Sociální pracovníce 3 popsala postavení dobrovolníka vzhledem k jejímu postavení skrze partnerství: „*Určitě je to na partnerský bázi, snažíme se, aby to tak bylo.*“ SP2 popsala postavení dobrovolníka takto: „*...dobrovolníci tady nedělají sociální práci, tu děláme my, ... dobrovolník je tady většinou, kterej pomáhá s aktivizací, různěma akcema pro klienty*“. Dobrovolník je tedy zde jako pomocník, podobně to vnímá i sociální pracovníce 1, ta uvedla toto: „*role toho dobrovolníka je spíše jako pomoci právě pracovníkům, ... ale zároveň mnohdy ty děti to moc jako neřeší, jako dobrovolník nebo pracovník, takže pak už jako asi dochází k tomu prolínání těch pozic*“ Sociální pracovníce 1 navíc oslovovala v rozhovoru dobrovolníky jako kolegy, z toho je vidět, že je vnímá jako sobě rovné.

Sociální pracovníce 2 a 3 shodně konstatovaly, že dobrovolníci v jejich organizacích zaujímají takové postavení, které by dle metodik organizace zaujímat měli. Dobrovolníci vždy dělají to, na čem se dohodnou. Sociální pracovníce 3 to komentovala takto: „*Myslím si, že my to máme dost konkretizované, takže na čem se domluvíme, tak to potom i ty dobrovolníci vykonávají, tu svou dobrovolnickou činnost.* Naopak sociální

pracovnice 1 uvedla, že tomu tak není. Podle ní to způsobuje fakt, že klienti nerozlišují, zda se jedná o sociálního pracovníka nebo dobrovolníka a sdílejí své osobní věci a problémy s oběma zmíněnými. SP1 řekla: „...právě ty děti to jako neřeší, tak často sdílej nějaký osobní věci i s těma dobrovolníkama a z mého pohledu by bylo fakt divný, kdyby v rámci té služby, kdyby ty dobrovolníci řekli těm dětem tohle mi neříkej, já s tebou jen hraju hru, takže vlastně z toho odborného pohledu, by se někdy dalo říct, že poskytují sociální službu, protože poskytují třeba poradenství“

Při porovnání s poskytnutými informacemi z interních předpisů jsem narazila na to, že dobrovolníci nejsou zahrnuti v organizační struktuře, proto nemohu říci, zda jsou dobrovolníci dle organizační struktury podřízeni sociálním pracovníkům nebo jsou postaveni na stejné úrovni. Dobrovolníci mají stanovená určitá práva a povinnosti. Dobrovolníci z domova pro seniory mají podobné povinnosti jako zaměstnanci, například musejí evidovat své příchody a odchody, dodržovat Standardy kvality, tedy mít i jejich znalost a samozřejmě musí zachovávat mlčenlivost. Dobrovolníci zde mají také stanovené, že nesmějí přijmout dar nad určitou finanční hodnotu. Dobrovolníci z NZDM také musí dodržovat mlčenlivost, respektovat pokyny pracovníků a podle svých možností by se měli účastnit porad týmu. Kromě toho, že dobrovolníci z obou organizací mají stanovené povinnosti, mají také stanovená svá práva, jako je například předčasné ukončení činnosti bez uvedení důvodů nebo také mají nárok na hrazení nákladů spojené s výkonem činnosti. K takovýmto interním informacím mi v rané péči nebyl umožněn přístup, takže nemohu porovnat, jak tomu je v rané péči, ale mohu předpokládat, že to bude podobné.

Shrnutí dílčí výzkumné otázky 1:

Dobrovolníci v organizaci zaujímají pozici dobrovolníka, jsou takovou výpomocí. Dobrovolníci uvedli, že jejich spolupráce je postavena na rovnocenném vztahu, zároveň si ale někteří dobrovolníci uvědomují svou podřízenost vůči sociálním pracovníkům. V neziskových organizacích, jako je NZDM a raná péče, je postavení dobrovolníků založeno více na přátelství a partnerství. Podle sociálních pracovníků dobrovolníci zaujímají dle metodik takové postavení, které by měli. Sociální pracovnice z NZDM, ale uvedla opak, podle ní občas dochází k prolínání pozic, protože klienti nerozlišují mezi dobrovolníkem a sociálním pracovníkem. Podle informací získaných z interních

dokumentů lze vidět, že jsou dobrovolníci vnímání podobně jako sociální pracovníci, tedy na stejné úrovni. V domově pro seniory je více kladen důraz na dodržování pravidel, dobrovolníci zde mají více povinností než v NZDM a je možné pozorovat spíše formální řízení.

7.2. Interpretace dílčí výzkumné otázky 2

Zjišťovala jsem, jaké činnosti v organizaci dobrovolníci a sociální pracovníci vykonávají a jaké je povědomí dobrovolníků o činnostech sociálního pracovníka. Dále mě zajímalo, jak dobrovolníci a sociální pracovníci vnímají, že se jejich činnost doplňuje a zda někdy dobrovolníci vykonávají činnosti mimo jejich kompetence. Každá kategorie je totožná s tazatelskými otázkami vztahující se k dílčí výzkumné otázce 2.

Kategorie 1: Činnost dobrovolníka

Činnost dobrovolníků se liší v závislosti na typu organizace. V domovech pro seniory se dobrovolnictví hodně týká komunikace s klienty. Tuto náplň práce mají shodnou D5 a D6. D6 uvádí: *„Já jsem spíš taková podpora těch lidí, povídají si semnou, třeba ukazují fotky a povídají, hlavně je to o tom, aby mluvili, protože ty lidé nemají moc kontakt.“* D5 kromě komunikace ještě uvádí: *„jdeme na nějakou procházku, na zmrzlinu, do lesa“*. D4 oproti předchozím dobrovolnicím zajišťuje pro klienty určitý kulturní program: *„dělám jakoby takové kino a vždycky jim pouštím dokument o nějaký kulturní osobnosti, co jsou třeba herci, zpěváci, vždycky si to odhlasují, ... pouštím jim tam takovéhle dokumenty, jako trochu zábavně vzdělávací“* Obsah dobrovolnické činnosti v domově pro seniory je zakotven například v jejich dobrovolnické smlouvě. Dle dobrovolnické smlouvy je činnost dobrovolníků vymezena takto: asistence klientům při volnočasových aktivitách, společník a pomoc s organizováním kulturních a společenských akcí. Pravidla, kterými se řídí působení cizích osob v organizaci, dále činnosti dobrovolníků více konkretizují. Dobrovolnice 5 vykonává asistenci klientům při volnočasových aktivitách, do této oblasti bych zařadila i činnost dobrovolnice 4. Dobrovolnice 5 dále vykonává společníka, kterým je také dobrovolnice 6. V příručce dobrovolníka mají stanoveno, že dobrovolníci nesmějí vykonávat ošetrovatelskou péči. V dobrovolnické smlouvě se dobrovolníci zavazují vykonávat pouze předem stanovené činnosti.

Dobrovolnická činnost v NZDM se oproti tomu týká doučování, vedení kroužků, hraní her, účast na doplňkových aktivitách apod. D1 a D3 uvádějí, že vedou nebo vedli sportovní kroužek a dělají s nimi různé sportovní aktivity. D1: *„Dělám tady fotbalový kroužek. Ted' přes zimu to máme v tělocvičně...Hodně jsme dřív také dělali opičí dráhy, cvičili jsme kotrmelce, kdo co uměl. Soutěžili jsme, kdo udělá třeba víc dřepů.“* D3 ještě například dělal s klienty airsoft a účastnil se pořádaného tábora jako vedoucí. D2 se věnuje doučování, povídání si s klienty a hraní deskových her nebo stolního fotbalu. Dobrovolníci v NZDM mají v dobrovolnické smlouvě stanoveno, že budou vykonávat práci kontaktního a administrativního pracovníka volnočasového centra, dále to není nijak konkretizováno. V interních dokumentech jsem nenašla informaci, že by dobrovolníci měli stanovené činnosti, které by vykonávat neměli, jako tomu je v domově pro seniory.

Všechny dobrovolnice z rané péče (D7, D8, D9) vykonávají stejnou činnost, kterou je hlídání dětí. D7: *„tam maj kluby rodin a tam hlídám děti, když mají rodiče akci nebo když maj i rodiče s dětma dohromady, tak jim tam pomáhám třeba s výrobkami“* Organizace dále využívá dobrovolníky na týdenní pobyty, kde dobrovolníci vykonávají stejné činnosti, D9 popsala činnost na pobytech takto: *„ty rodiče mají nějaký program a my hlídáme ty děti, buď v dětském koutku, nebo venku, snažíme se s nimi být co nejdýl a pak ještě v noci je hlídáme nebo večer když rodiče mají program, tak hlídáme na chodbách nebo ji o uspáváme“* Činnost dobrovolníku v rané péči je shrnuta v dobrovolnickém programu, který slouží jako informační leták pro zájemce o dobrovolnictví a ve výroční zprávě. Kromě hlídání dětí a pobytových kurzů se dobrovolníci často uplatňují v kroužku sportovních aktivit a při vyrábění pomůcek.

Kategorie 2: Činnost sociálního pracovníka

Náplň práce sociálního pracovníka se také liší podle toho, jaký typ služeb organizace poskytuje. Všechny tři sociální pracovnice se shodly v tom, že poskytují poradenství a různé informace klientům. SP2 o své náplni práce řekla: *„Tak já tady zastupuju samozřejmě ty klienty, co je důležitý jejich lidský práva, jejich důstojnost, dělám tady s nima plány péče, vlastně dělám veškerou sociální agendu, komunikace s úřady, úřední věci, smlouvy aby měli v pořádku, jsem prostředník i s komunikací s rodinou a pak to jsou prostě dílčí věci, zařizujou se jim nákupy, proplácím účtenky za léky jo, je to i doprovázení těch klientů, máme tam i nějaký aktivizační činnosti s těma*

klientama, řeším jejich problémy nebo jim je pomáhám řešit, já je teda neřeším, jsem tím prostředníkem, buď maj stížnosti, cokoliv se obracej na mě, takže jim zařizuju věci mimo zařízení i uvnitř zařízení.“ Mimo zde uvedené, dále sociální pracovnice dle vnitřních předpisů jedná se zájemci o službu, provádí sociální šetření u zájemců nebo se také podílí na tvorbě a aktualizaci standardů kvality sociálních služeb, vnitřních předpisů, směrnic apod. SP1 vykonává práci: *„od jednání se zájemcem o službu, což obnáší navázání vztahu, zjištění cílové skupiny, informace o klubu, tak přes běžnou kontaktní práci, poradenství, informační servis, volnočasové aktivity, pomoc v krizi“*. Dále podle vnitřních předpisů sociální pracovnice v NZDM vede dokumentaci, zabývá se individuálním plánováním, emailovým poradenstvím, online terénem a podílí se na přípravě preventivních programů a tvorbě metodických manuálů. SP3 má rozdělenou práci do dvou úvazků, jedním úvazkem vykonává pozici zrakového terapeuta a druhým úvazkem sociálního pracovníka poradce péče, kterého SP3 popsala jako člověka: *„který dojíždí do rodin dětí s postižením, jeho vlastně převážnou náplní té práce jsou konzultace v rodinách ... kde vlastně se snaží být podporou pro ty rodiče a zároveň dávat doporučení pro podporu vývoje dítěte“* Dále ještě jedná se zájemci o službu. Protože nebylo možné, abych dostala k prostudování interní dokumenty rané péče, vycházela jsem pouze z výročních zpráv, kde není uvedena jiná činnost, než kterou uvedla sociální pracovnice.

Kategorie 3: Povědomí o činnostech sociálního pracovníka

Odpovědi dobrovolníků z domova pro seniory se poměrně lišily. Dobrovolnice 5 si myslí, že by se měl sociální pracovník zajímat, zda je klient spokojen nebo jestli mu něco nechybí a jak reaguje na určité podněty. Dále by jeho činnost měla zahrnovat komunikaci s personálem, aby docházelo k uspokojení potřeb klienta. Dobrovolnice 6 konstatovala: *„Já si myslím, že na jednu stranu právě řeší tu dobrovolnickou činnost, pak si myslím, že dělají nějaké ty aktivity s těma seniorama, jak už nějaký tvůrčí činnosti, tak s něma choděj ven a občas si povídaj a tak“* Dobrovolnice 4 nevěděla, jaké činnosti zde sociální pracovník vykonává.

Všichni tři dobrovolníci z NZDM sdělili, že sociální pracovník v organizaci vykonává doučování. D1 a D2 se dále shodli v tom, že sociální pracovník pomáhá klientům s řešením problému, D1 to popsal takto: *„A řeší teda ty problémy at' rodinný, nebo ve škole, vztahy, drogy a takový.“* Dále ještě dobrovolník 1 uvedl, že sociální

pracovníci vykonávají prevenci na školách. Dobrovolnice 2 popsala ještě další činnosti, jako je trávení času s klienty, hraní her s nimi, pořádání akcí, vedení dokumentace a také poskytování poradenství skrze emailovou poradnu. Dobrovolnice z rané péče shodně uvedli, že sociální pracovník poskytuje poradenství. D7 k tomu ještě uvedla: „*měl by pomoci se vším, co tak nějak potřebujou nebo i třeba výběr kompenzačních pomůcek, pomoc při výběru třeba jiných organizací*“ D8 dodala ještě další činnosti: „*taky by měl dělat nácviky s těma klientama, nácviky s dětma, pořádají kluby rodin a dělají přednášky pro ty rodiče a zajišťují hlídání dětí*“. Dobrovolnice 9 konstatovala, že nedokáže odpovědět.

Kategorie 4: Vnímání doplňování činností dobrovolníka a sociálního pracovníka

Všichni informanti, až na D8, se shodli v tom, že se činnosti v jejich organizaci doplňují. Informanti z NZDM a domova pro seniory shodně uvedli, že se činnost doplňuje z hlediska vysokého počtu klientů v organizaci, kdy sociální pracovníci nemají tolik času na práci s jednotlivým klientem, proto jsou zde pak dobrovolníci, kteří to svou činností a časem doplní. D4: „*Myslím si, že pracovníci jsou rádi, že se takhle nabídne někdo z venku, kdo jim vymyslí ještě něco jinýho, co oni nestíhají. Myslím si, že jich tam není tolik, aby tam toho pro ty klienty dělali tolik.*“ D6: „*sociální pracovník nemá tolik času na jednotlivce a dobrovolník má právě toho jednotlivce, takže pak doplňuje to, co ten sociální pracovník nemůže, třeba to povídání, ty činnosti*“ Podobně to popisuje i SP1: „*pracovníci nemají kapacitu, tak se to jakoby skvěle doplňuje z hlediska těch volnočasových aktivit, no asi takhle, a i prostě z hlediska komunikace těch děcek, že se to jako doplňuje*“ Z hlediska lepší komunikace na to také nahlížela D2: „*najednou je možný, když je tady víc lidí jako z té pozice pracovníků a dobrovolníků, tak je možný líp s těma dětma komunikovat, víc se s něma dostat jako dál*“

Podle D1 a D3 se to také doplňuje z hlediska komunikace, ale každý na to nahlížel z jiného úhlu pohledu. D1 konstatoval, že on jako dobrovolník s klienty není tak často, aby spolu řešili nějaké závažnější věci. Podle slov D1 spolu vedou pouze „povrchní“ konverzaci, a jelikož sociální pracovníci jsou s nimi častěji a mají s klienty pevnější vztah, řeší s nimi hlubší věci. D3 má občas problém s klienty komunikovat, protože je introvert, a právě sociální pracovníci mají s komunikací s klienty zkušenosti a v této

situaci mu pomáhají. Podobně to má D7, která když si neví rady, tak ji vždy sociální pracovníci pomohou. V tom vidí doplnění činností.

Další prvek, který hraje roli v doplňování činností podle D5 je znalost klientů: „sociální pracovník mi může dát nějaké ty podněty, kdy ví, co ten klient potřebuje“ Podobně to vnímá i D9: „oba dva musí spolupracovat, aby ta práce byla úplně co nejlepší, abychom co nejvíce naplnili to, co nejvíc potřebuje to konkrétní dítě, je hodně důležitá komunikace, abychom vlastně věděli, co ten daný jedinec potřebuje, jak s ním zacházet, co můžeme, co nemůžeme“.

SP3 to komentuje takto: „konkrétně v naší organizaci je to tak, že součástí těch ambulantních programů pro rodiny jsou různá setkávání rodin, přednášky pro rodiče a děláme také pobytové kurzy pro rodiny s dětma, vlastně ještě nácviky sociálních dovedností a všude tam vlastně ty dobrovolníky si zveme ke spolupráci, ... zároveň mohou hlídat ty naše klientské děti, když jsou součástí těch nácviku nebo pobytových kurzů, tak tam se třeba starají o konkrétní děti při nácviku, vedou ho nebo se starají o sourozeneckou skupinu, což je vlastně všechno co nám pomáhá, usnadňuje tu práci s těma rodinama, je to pro nás hrozně důležitý že ty dobrovolníci tam pro nás jsou, protože ty práce je hodně a oni vlastně nám pomáhají zkvalitňovat tu péči“ Dobrovolníci zde pomáhají usnadňovat a zkvalitňovat péči. Díky tomu, že hlídají klientské děti, se rodiče dětí mohou plně soustředit na řešení problému se sociálním pracovníkem a mohou si s nimi více popovídat. Naopak D8 to vnímá jinak, jelikož je náplní dobrovolníka právě hlídání dětí, tak se podle ní práce dobrovolníka a sociální pracovníka nedoplňuje.: „Tak, jelikož je to jenom hlídání tak asi úplně ne, tam jde spíš jakoby sociální pracovníci dělají něco a dobrovolníci tam dělají něco a popřípadě sociální pracovník tam dopomáhá nebo něco.“ Podle SP2, dobrovolník doplňuje její činnost aktivizačními činnostmi, zatímco ona jako sociální pracovnice se může věnovat úředním věcem a tím se tak klientovi poskytuje ucelený plán péče.

Kategorie 5: Vnímání nahrazení sociálního pracovníka dobrovolníkem

Při vnímání nahrazení sociálního pracovníka hrálo roli vzdělání, znalosti, zkušenosti, nějaké osobní předpoklady a schopnosti a čas.

SP2 a SP3 se shodli v tom, že dobrovolník by je nedokázal nahradit právě z hlediska vzdělání a znalostí právních norem, zásad a znalostí fungování organizace. Dobrovolníci také zmiňovali, že to úplně nahradit nelze kvůli vzdělání a znalostem,

kteří sociální pracovníci mají, a kterými dobrovolníci nedisponují. D8 řekla: „*dobrovolník nemusí být kvalifikovaný jakoby a nezná třeba normy, zákony a podobně, myslím si, že se to nedá tímto způsobem nahradit*“.

Podobně na to nahlíží D2 a D6, kteří si ale myslí, že na druhou stranu by to zvládli, protože dokáží s cílovou skupinou navázat kontakt a komunikovat, D2: „*mě úplně nedělá problém kontakt s lidma nebo i nějak navazovat kontakt, takže bych si asi troufla, ale vím, že by to ze začátku bylo hodně těžký, ale myslím si, že by se to dalo, kdybych teda neřešila to vzdělání*“, D6: „*na jednu stranu jako ano, protože zvládám si s nimi povídat, zvládám s nimi trávit čas, ale nejsem jakoby školená*“. D3 si myslí, že pokud to někdo umí, je komunikativní a umí navazovat vztah, tak by dokázal sociálního pracovníka nahradit. D1 ještě navíc zmiňuje povahu člověka: „*myslím si, že jakoby ta škola není asi to nejdůležitější, je to o tom, že člověk nesmí být sobecký, když nežije sám pro sebe a vidí ty problémy druhých*“ SP1 se shoduje s dobrovolníky, že v něčem by je dokázali nahradit: „*Ne vždycky, ale v něčem jo. Třeba v tom poradenství jo, když se jedná o takový povídací téma, tak si myslím, že jo. Myslím si, že i ten dobrovolník může dát klientovi vhodnou radu a nemusí na to mít nějakou školu, někdy to je pak nějaký to povzbuzení, nějaký nápad, jak jako k tomu přistoupit.*“

Dalším faktorem, který hraje roli jsou zkušenosti a praxe, pokud které by dobrovolníci měli, dokázali by sociálního pracovníka nahradit. Toto uvedla například D7, a D9 konkrétně řekla: „*No tak záleží na zkušenostech dobrovolníka, myslím si, že když už má nějaké zkušenosti tak určitě by ho dokázal nahradit.*“. Podle dobrovolnice 7 a 9 není ani tak důležité vzdělání, jako zkušenosti a praxe.

Podle D5 se to nedá nahradit, protože je zde nutnost nějaké další spolupráce například s dalším personálem, to uvedla i SP1: „*pokud se do toho zapojuje třeba komunikace s dalšími organizacemi, tak tam už z mého pohledu ne*“. D4 uvedla, že by dobrovolník úplně sociálního pracovníka nahradit nedokázal, protože s klientem tráví pouze omezený čas a nemá na to tolik prostoru. To lze chápat tak, že neznají tak dobře toho klienta jako sociální pracovníci a v rámci omezeného času k tomu nemají ani možnosti.

Kategorie 6: Výkon činností mimo kompetence dobrovolníka

Dobrovolníci 3, 4, 6 a 7 se shodli na tom, že si nejsou vědomi toho, že by vykonávali nějaké činnosti, které nejsou v jejich kompetencích. D4 o tom říká: „*Ne,*

myslím si že ne, vždycky tam je všechno dobře zorganizovaný, všechno tam zařídí a obstarají a já tam dělat fakt jen to, na čem jsme domluvený a nemám pocit, že bych dělala něco navíc, co by nebylo v mé kompetenci.“ Shodně se k tomuto vyjádřily také SP2 a SP3, tedy sociální pracovníce z domova pro seniory a rané péče, i když k tomu SP2 doplnila: *„Já si myslím, že ne, ale já je teda nemám pod dozorem, takže úplně nedokážu odpovědět tady na tu otázku jo. Doufám teda, že pokud na to nemají kompetence, tak to nevykonávají, já si myslím, že to tak většinou není, že by dělali něco, na co nemají kompetence.*“ D1 si není jist, co si může dovolit a co ne, jedná intuitivně a spoléhá se na sociální pracovníky, že by ho upozornili, kdyby dělal něco, co by neměl.

V každé organizaci se ale našel dobrovolník, který to vnímal jinak. Dobrovolníci mají pocit, že občas dělají činnosti mimo rámec jejich náplně práce a jsou si vědomi, že by to tak být nemělo. D5 má pocit, že občas zasahuje do kompetence personálu v domově pro seniory: *„třeba bych neměla zasahovat do toho, když jim pomáhají jíst nebo něco, nemáme zasahovat do věcí, který by měl zastat personál, ale když se tam zrovna nacházím, tak se přiznám, že to překročím a v tom jídle jim pomůžu, nakrájím nebo někomu dám napít“*, nejedná se ale přímo o zasahování do práce sociálního pracovníka. D2 a SP1 z NZDM se shodly v tom, že dochází k tomu, že dobrovolníci občas vykonávají činnosti, které by neměli. D2 uvedla: *„Jako třeba to, že řeším někdy s těma děčkama problémy, jako který jsou docela těžký, to bych asi úplně neměla, jako spíš bych to si myslím měla přenechat těm pracovníkům oficiálně.*“ SP1 uvedla, že se to právě týká toho, že dobrovolníci poskytují poradenství a dále to odůvodnila: *„právě já si myslím, že my jsme pak už tak deformovaný těma zákonáma, že vlastně, jak se i učíme všechno si škatulkovat do těch sociálních služeb, tak vlastně jsme naučený, že běžnej jako rozhovor je vlastně kontaktní práce a najednou by ten dobrovolník nemohl mluvit jako s tím klientem, s těma děčkama, ... takže z logického hlediska je to fakt nesmysl a pak ta hranice mezi běžnou komunikací a poradenstvím je prostě strašně úzká, takže já si myslím, že z tohohle hlediska poskytují to poradenství“* D2 a SP1 shodně konstatovaly, že se poté dobrovolník svěří sociálnímu pracovníkovi, který na to při komunikaci s klientem naváže nebo pokud dobrovolník vidí, že se jedná o něco závažnějšího, tak klienta odkáže na sociální pracovníky. Dobrovolnice z rané péče (D8, D9) vykonávaly terapeutickou činnost nebo vedly nácvik. Podle jejich slov, to ale dělaly pod vedením profesionálního pracovníka a spíše to byla příležitost si to

vyzkoušet. Z toho, jak o tom dobrovolnice mluvily usuzují, že jsou za tuto možnost vyzkoušet si takové činnosti rády a vnímají to pozitivně. SP3 ale vedení nácviku uvedla, jako běžnou náplň dobrovolníka. Dále D9 uvedla, že se jí stalo, že jí nechali děti na starost, aby se o ně sama postarala, to by takhle podle jejího názoru být nemělo.

Shrnutí dílčí výzkumné otázky 2:

Činnost dobrovolníků se liší v závislosti na typu poskytovaných služeb, informanti vykonávají například společníka klientům, doprovázejí je, poskytují vzdělávací a kulturní aktivity, podílejí se na doučování, hraní her s klienty, vedení sportovních kroužků, hlídání dětí a pomoc při tvorbě výrobků. Sociální pracovníce shodně poskytují poradenství, konzultace, informační servis a jednájí se zájemci o službu. Další konkrétní činnosti se liší podle typu organizace a cílové skupiny. Dobrovolníci, kteří se při výkonu dobrovolnické činnosti potkávají pravidelně se sociálními pracovníky mají větší představu o tom, co dělá sociální pracovník. U dobrovolníků, kteří nemají jasnou představu o náplni práce sociálního pracovníka, by mohly být zpochybněny odpovědi týkající se nahrazení práce sociálního pracovníka. Všichni informanti, až na jednu dobrovolnici, se shodli na tom, že se činnost dobrovolníka a sociálního pracovníka v organizaci doplňuje. Sociální pracovníci nemají tolik času na práci s jednotlivým klientem, lépe znají klienty a vědí, co daný klient potřebuje, pomáhají samotným dobrovolníkům zvládnout jejich činnost. Díky dobrovolníkům se mohou pracovníce lépe soustředit na řešení konkrétních klientových problémů nebo na další činnosti, které souvisejí s výkonem jejich profese. Při vnímání nahrazení sociálního pracovníka hrálo roli vzdělání, znalosti, omezený čas dobrovolníka strávený s klientem a nějaká další spolupráce, ať už s personálem, nebo s návaznými organizacemi. Z tohoto pohledu by dobrovolník nedokázal nahradit sociálního pracovníka. Pokud má ale nějaké osobní předpoklady, schopnosti komunikovat a navázat vztah a zkušenosti, není vzdělání tak důležité a z tohoto pohledu, nějakého osobního kontaktu, by dobrovolníci dokázali sociálního pracovníka nahradit. Informanti, kteří zmiňovali, že činnost dobrovolníka by dokázala nahradit činnost sociálního pracovníka, často neměli úplně správnou představu o náplni práce sociálního pracovníka. Informanti se shodli na tom, že vykonávají pouze to, na čem se dohodli. Napříč organizacemi se ale objevil vždy alespoň jeden dobrovolník, který to vnímal jinak. V domově pro seniory se jednalo o to, že

dobrovolnice občas vykonávala pečovatelskou činnost. V rané péči dobrovolnice zkoušely terapeutickou činnost, vedly nácvik. Sociální pracovníce ale naopak uvedla, že vedení nácviku je součástí dobrovolnické činnosti. V NZDM dobrovolnice poskytovala poradenství. K tomu se shodně vyjádřila i sociální pracovníce.

8. Shrnutí výzkumného šetření

V první části výzkumného šetření jsem hledala odpověď na otázku: *Jaké postavení v rámci organizační struktury dobrovolník v organizaci zaujímá v porovnání se sociálním pracovníkem?* Dobrovolníci uvedli, že jejich spolupráce je postavena na rovnocennosti, ale zároveň si většina dobrovolníků uvědomuje svou podřízenost vůči sociálním pracovníkům. Interní dokumenty organizací ukazují, že dobrovolníci zaujímají shodné postavení se sociálními pracovníky. Dobrovolníci mají podobné povinnosti jako běžní zaměstnanci a v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež se navíc mohou účastnit porad týmu. V domově pro seniory jsou si dobrovolníci a sociální pracovníci rovnocenní a spolupracují, ale více než v neziskových organizacích cítí svou podřízenost a občas se i určitý nadřazený postoj objevuje v přístupu sociálních pracovníků. Dobrovolníci jsou zde chápáni převážně jako výpomoc a mají zde více povinností a pravidel, která musí dodržovat. V neziskových organizacích, rané péče a nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, je vztah založen primárně na přátelství a partnerství a dobrovolníci jsou zde vnímáni jako pomocníci a partneři. Dobrovolníci a sociální pracovníci si zde týkají, oslovují se křestními jmény, či jejich napodobeninami. V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež občas dochází k prolínání pozic, protože klienti nedělají rozdíly mezi dobrovolníky a sociálními pracovníky. Když výsledná data porovná s poznatky z teoretické části, je zde možné najít podobnost s dvěma modely řízení. Moderní model, pro který je typické formální řízení a určitá nadřazenost profesionálů (Zimmeck in Rochester, 2010), vidím v domově pro seniory. Druhý model „home grown“ spatřuji v neziskových organizacích, kde je menší strukturovanost, dobrovolníci jsou vnímáni jako rovnocenní partneři a jsou zde neformální vztahy (Zimmeck in Rochester, 2010).

Druhá část výzkumného šetření byla zaměřena na zjištění: *Jaké činnosti dobrovolník v organizaci poskytující sociální služby vykonává v porovnání se sociálním pracovníkem?* Činnost dobrovolníků a sociálních pracovníků se liší na typu služeb, které daná organizace poskytuje. Dobrovolnická činnosti se často týká výkonu společníka klientům, doprovázejí je, povídají si s nimi, poskytují vzdělávací a kulturní aktivity, podílejí se na doučování, hraní her s klienty, vedení sportovních kroužků, hlídání dětí a pomoc při tvorbě výrobků. Náplň práce sociálního pracovníka také závisí na typu organizace a na cílové skupině. Sociální pracovnice zahrnuté do výzkumu

shodně poskytují poradenství, konzultace, informační servis a jednají se zájemci o službu. Z výzkumného šetření vyplynulo, že dobrovolníci i sociální pracovníci pociťují, že se jejich činnost vzájemně doplňuje. Sociální pracovníci nemají tolik času věnovat se jednotlivému klientovi, ale dobrovolníci ano a díky tomu dochází k efektivnější komunikaci s klienty, k jejich aktivizaci a zkvalitnění péče poskytované klientům. Sociální pracovníci se díky pomoci dobrovolníků mohou lépe soustředit na řešení konkrétních klientových problémů nebo na další činnosti, které souvisejí s výkonem jejich profese. Dále se to doplňuje zkušenostmi, které sociální pracovníci s cílovou skupinou mají, poskytnou dobrovolníkovi radu či pomoc, když se dobrovolníci při práci s klientem neví rady a také mají lepší znalost o klientovi. Ví, co daný klient potřebuje, co má rád a co ho baví. Výzkum ukázal, že dobrovolnická činnost by nedokázala nahradit činnosti sociálního pracovníka z toho důvodu, že dobrovolníkům chybí potřebné vzdělání a znalosti zákonů a fungování organizace. Dále proto, že dobrovolníci s klientem tráví omezený čas a nemají na to dostatečný prostor a z důvodu nějaké další spolupráce, ať už s personálem, nebo s návaznými organizacemi. Z tohoto pohledu by tedy dobrovolník nedokázal nahradit sociálního pracovníka. Pokud má ale nějaké osobní předpoklady, schopnosti komunikovat, navázat vztah s klienty a má zkušenosti, není vzdělání tak důležité a z hlediska osobního kontaktu by dobrovolníci dokázali sociálního pracovníka nahradit. Informanti dobrovolníci, kteří zmiňovali, že by dokázali nahradit sociálního pracovníka, často neměli úplně správnou představu o náplni činnosti sociálního pracovníka. Většinou se jednalo o dobrovolníky, kteří nejsou se sociálními pracovníky v pravidelném kontaktu. Z výzkumného šetření jsem dále zjistila, že ač mají organizace stanovené, jaké činnosti dobrovolníci budou v organizaci vykonávat, přesto dochází k tomu, že vykonávají činnosti, které nespádají do jejich kompetencí. Nejvíce se to projevilo v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kde dochází k tomu, že dobrovolníci občas poskytují poradenství. Je to z důvodu, že klienti často nerozlišují, zda se jedná o dobrovolníka nebo sociálního pracovníka a sdílejí své problémy s oběma zmíněnými. Z toho by bylo možné odvodit, že v tomto typu služby se těžko zabraňuje tomu, aby nedocházelo k prolínání činností, ale nemohu to zobecnit na všechny stejné organizace. Dobrovolníci jsou s klienty pravidelně v kontaktu, budují si s nimi vztah a klienti jim důvěřují, proto dochází k tomu, že se klienti dobrovolníkům svěřují a dobrovolník ho nemůže jen tak

odbít, aniž by mu k tomu něco neřekl nebo dal nějakou radu, jak se v takové situaci zachovat. Následně, ale pak dojde k tomu, že se dobrovolníci svěřují sociálním pracovníkům, kteří pak daný problém s klientem rozeberou. V ostatních organizacích nedochází k tomu, že by dobrovolníci zasahovali do kompetencí sociálního pracovníka, ale vykonávají činnosti dalšího personálu pracujícího v organizaci. V domově pro seniory může docházet k tomu, že dobrovolníci vykonávají pečovatelskou činnost tím, že například pomohou klientovi nakrát jídlo nebo mu podají pití, když vidí, že to klientovi dělá problém. V rané péči dobrovolníci vedou nácvik nebo provádí terapeutickou činnost, ale vždy pod vedením zkušených pracovníků. Také se stalo, že bylo nutné, aby se dobrovolnice sama postarala o klienty v organizaci. Podle teoretických poznatků by dobrovolníci měli vykonávat pouze takové činnosti, které budou doplňovat práci profesionála (Hanuš, 2010) a jejich činnost není považována za sociální službu (Hloušek, Hloušková, Hanuš, 2014). Z výzkumu ale vyplývá, že v praxi to vypadá jinak a dobrovolníci zasahují do kompetencí profesionála. V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež zasahují přímo do kompetencí sociálního pracovníka, v ostatních zařízeních se jedná spíše o zasahování do činnosti dalšího personálu. Uvědomuju si, že informace a z nich vyvozené závěry nejsou zobecnitelné na všechny organizace, ale týkají se pouze organizací zahrnutých ve výzkumu.

Prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie se mi podařilo zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: *Jaké postavení v rámci organizační struktury dobrovolník zaujímá a jaké činnosti v organizaci vykonává v porovnání se sociálním pracovníkem?*

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku:

Dobrovolník a sociální pracovník v organizacích zaujímají rovnocenné postavení. V neziskových organizacích, jako je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a raná péče, se objevoval více přátelský přístup, partnerství a méně formální spolupráce a méně pravidel. Dobrovolníci v organizacích vykonávají takové činnosti, kterými doplňují činnost sociálního pracovníka a pomáhají tak usnadňovat a zkvalitňovat poskytovanou službu a péči, zároveň ale dochází k tomu, že dobrovolníci občas vykonávají činnosti mimo jejich kompetence a zasahují do náplně práce profesionála. K prolínání činností dobrovolníka a sociálního pracovníka dochází v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, kde dobrovolníci poskytují poradenství.

Závěr

V této bakalářské práci, ve které jsem se zaměřila na postavení a činnost dobrovolníka v organizaci poskytující sociální služby v porovnání se sociálním pracovníkem, byly zodpovězeny všechny tazatelské otázky a díky tomu se mi podařilo zodpovědět hlavní výzkumný cíl práce, kterým bylo zjistit, jaké postavení dobrovolníci v organizaci zaujímají a jaké vykonávají činnosti v porovnání se sociálním pracovníkem. Výzkum proběhl s dobrovolníky a sociálními pracovníci z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, domova pro seniory a rané péče z Královehradeckého kraje.

Zvolená výzkumná metoda a techniky se mi při sběru dat osvědčily. Prostřednictvím kvalitativní metody jsem získala informace, které mi pomohly naplnit cíl práce. Dobrovolníci zaujímají k sociálním pracovníkům rovnocenné postavení a v organizacích mají podobné povinnosti jako sociální pracovníci. Dobrovolníci svými činnostmi v organizaci doplňují činnost profesionála. V praxi se objevuje prolínání činností dobrovolníka a sociálního pracovníka. K tomu dochází v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. V ostatních organizacích dobrovolníci zasahují do kompetencí jiných profesionálů. Podle mého názoru se prolínání činností nedá úplně zabránit i přesto, že například v domově pro seniory mají dobrovolníci vymezeno, že nemohou vykonávat práci pečovatelek. Dochází k tomu proto, že je slušné vychování a lidskost „nutí“ klientům pomoci, například když vidí, že mají problém s jídlem, tak jim pomůžou s přípravou tím, že oloupou ovoce, nakrájí ho apod. Prolínání činností a pozic se nedá vyvarovat ani v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, ale možná by pomohlo, kdyby klientům více definovali rozdíl mezi dobrovolníkem a sociálním pracovníkem a činnosti dobrovolníků více konkretizovali v metodikách či dobrovolnické smlouvě. V rané péči dobrovolníci provádí terapeutické činnosti a vedou nácviky pod vedením profesionála. Dobrovolnice tyto činnosti nevnímají jako něco, co by dělat neměly, je to pro ně spíše příležitost si to vyzkoušet, ale podle sociální pracovníce jsou terapeutické činnosti a vedení nácviku dokonce součástí dobrovolnické činnosti. Zde by pomohlo více konkretizovat náplň práce dobrovolníka, aby dobrovolník věděl, co spadá do jeho kompetencí. Může se stát, že v určitých momentech dobrovolník musí na chvíli zastat sociálního pracovníka, občas se taková situace vyskytnout může, ale nemělo by to být pravidlem. Myslím si, že k předcházení

prolínání činností by obecně organizacím mohlo pomoci, kdyby dobrovolníky více seznámili i s činnostmi sociálního pracovníka nebo dalšího personálu, aby věděli, co budou dělat oni jako dobrovolníci, a co už je na profesionálovi. Díky tomu bude mít dobrovolník ucelenou představu o péči a službách, která je klientům profesionálem poskytována. Myslím si, že zvolený cíl se mi povedlo naplnit. Dle mého názoru by bylo zajímavé zaměřit se pouze na dobrovolnictví vykonávané v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, zda i jiní dobrovolníci a sociální pracovníci mají za to, že se jejich činnosti prolínají a jestli si také myslí, že dobrovolník poskytuje sociální službu a jak se k tomu staví samotní pracovníci a zda si to například vůbec připouštějí.

V průběhu interpretace jsem měla problém s vyhodnocením prvních dvou otázek u dílčího cíle 1, které jsem kladla dobrovolníkům. V průběhu rozhovorů jsem si uvědomila, že se otázky překrývají a dobrovolníci občas nevěděli, co mají odpovědět. Pro příště bych se vyvarovala přerušování rozhovorů, protože ač jsem myslela na to, že mám nechat informanty mluvit, při poslechu nahrávek jsem si všimla, že jsem občas skočila informantovi do řeči. Myslím si, že výzkumný vzorek byl z větší části nasycen, pro příště bych ale asi zvolila větší počet sociálních pracovníků z jedné organizace. Tato práce mi přinesla prohloubení znalostí nejen o dobrovolnictví obecně, ale i o dobrovolnictví vykonávané v konkrétních službách.

Práce je přínosná z toho důvodu, že přináší aktuální souhrnné informace o dobrovolnictví, formách dobrovolnictví, činnostech dobrovolníka apod. Může být přínosná pro organizace věnující se dobrovolnictví a také může sloužit jako zpětná vazba organizacím, které se zúčastnily výzkumu ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Dále může sloužit jako informační zdroj pro ty, kteří se zajímají o dobrovolnictví a jako inspirace či námět k dalším pracím studentů.

Seznam použité literatury

1. DEKKER, Paul a Loek HALMAN. *The values of volunteering: cross-cultural perspectives*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publisher, 2003. ISBN 0-306-47737-8.
2. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0139-7.
3. *Dobrovolnictví*. Vyd. 6. Praha: Národní ústav pro vzdělávání, 2018, ISBN 978-80-7481-213-2.
4. FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: Neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: AGNES, o.s., HESTIA, o. s., 2012. ISBN 978-80-903696-9-6.
5. FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: AGNES, o.s., 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.
6. HANUŠ, Petr. Mohou dobrovolníci nahradit zaměstnance? *Časopis Sociální služby*. 2010, 12(6-7), 39. ISSN 1803-7348.
7. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
8. HLOUŠEK, Jan, Zuzana HLOUŠKOVÁ a Pavel HANUŠ. *Management v nonprofítních organizacích*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-468-7.
9. JANEBOVÁ, Radka, MUSIL, Libor. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků. *Sociální práce*. 2007, 2007(1), 50-61. ISSN 1213-6204.
10. JOHNOVÁ, Milena. *Standardy kvality sociálních služeb*. Vyd. 3. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. ISBN 80-86552-98-5.
11. KOLAJOVÁ, Lenka. *Týmová spolupráce: jak efektivně vést tým pro dosažení nejlepších výsledků*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1764-6.
12. KOŠÁTKOVÁ, Eva. Otazníky činnosti sociálního pracovníka. *Sociální práce*. 2007, 2007 (1), 32-34. ISSN 1213-6204.
13. KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0643-9.
14. KREDÁTUS, Jozef. Široká verejnost' stále vníma sociálnych pracovníkov ako úradníkov. *Sociální práce*. 2007, 2007(1), 12-16. ISSN 1213-6204.

15. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
16. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
17. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 2. Praha: Portal, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
18. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 80-247-1362-4.
19. MÜLLEROVÁ, Magdalena. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture, 2011, ISBN 978-80-7008-268-3.
20. MUSIL, Libor. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce*. 2007, 2007(1), 7-11. ISSN 1213-6204.
21. PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. Vyd. 2. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-255-6.
22. SCHÁNĚL, Martin, Milan ŠVEŘEPA a Kateřina LICHTENBERGOVÁ. Rozvoj sociálních služeb: komunitní plánování a standardy kvality. In: SMUTEK, Martin a Milan, ŠVEŘEPA. *Sociální práce a sociální služby: výběr studijních materiálů projektu Vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, s. 74-85. ISBN 978-80-7041-105-6.
23. ŠIMKOVÁ, Svatava. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Praha: Národní institut dětí a mládeže MŠMT, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8.
24. ŠVAŘÍČEK, Roman., ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
25. TOMEŠ, Igor. Regulace profesních rolí SP. *Listy sociální práce*. 2015, 3(4), 5. ISSN 2336-2332.
26. TOŠNER, J. a SOZANSKÁ, O. *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.
27. TOŠNER, Jiří. Rozhovor o obyčejných lidech, kteří dělají neobyčejné věci. *Časopis Sociální služby*. 2010, 12(6-7), 12-13. ISSN 1803-7348.
28. ZVONAŘOVÁ, Marcela. Otazníky činnosti sociálního pracovníka. *Sociální práce* [online]. 2007, 2007 (1), 32-34. ISSN 1213-6204.

Elektronické zdroje

1. BENEDÍKOVÁ, Luisa. Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora. In: *Hestia* [online]. Praha: Hestia, o.s., 2012 [cit. 2019-10-15]. Dostupné z: <https://hest.cz/cdn/public/rukovet-dobrovolnika-pro-seniory.pdf>
2. CORCORAN, Kevin a Albert R. ROBERTS. *Social Workers' Desk Reference* [online]. Vyd. 3. United States of America: Oxford University Press, 2015 [cit. 2020-01-31]. ISBN 0-19-932964-8. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=5Q0ABwAAQBAJ&pg=PR17&dq=social+workers&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwiitbCrmZXnAhVCzKQKH5zAqIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=social%20workers&f=false>
3. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Markéta Kateřina HOLEČKOVÁ. Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Praha: TIGIS PRINT, spol. s.r.o, 2008 [cit. 2019-11-04]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4_vykladovy_sbornik.pdf/7fcca2f2-96a7-e116-5407-6c88436b77d9
4. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce poskytovatele* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002 [cit. 2019-10-22]. ISBN 80-86552-45-4. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/pruvodce+%281%29.pdf/a3da091b-e13e-bb30-eafa-e62f1e4fe817>
5. DRIJÁKOVÁ, Irena. Kompetence a nástroje sociálních pracovníků nejsou dostatečné. In: *Sociální práce* [online]. 2015 [cit. 2019-10-27]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=761>
6. HRUŠKA, Lubor.; HRUŠKOVÁ, Andrea.; TOŠNER, Jiří.; PILÁT, Miroslav. a kol. Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Ostrava: ACCENDO. 2018. [cit. 2019-11-22] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/.../01-rozvoj-dobrovolnictvi-v-cr-analyza-pdf.aspx>
7. Informace o novele zákona o dobrovolnické službě. In: *Hestia* [online]. Praha [cit. 2020-03-01]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/legislativa-dobrovolnictvi>
8. KACZMARCZYK, Wojciech a Weronika NAJDA. Nový program dobrovolnictví v Polsku. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha, 2018 [cit. 2019-11-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>

9. KUCHYŇKOVÁ, Iva. Dobře odvedená sociální práce nemá být vidět. In: *Charita Česká republika* [online]. 2017 [cit. 2019-11-15]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/aktualne/clanky/charita-cr/dobre-odvedena-socialni-prace-nema-byt-videt/>
10. Metodika dobrovolnictví v sociálních službách. In: *Hestia* [online]. Hradec Králové: Hestia, o.s., 2012 [cit. 2019-11-02]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/metodiky-ke-stazeni>
11. MILKOVÁ, Mária. Dobrovolnictví na Slovensku. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha, 2018 [cit. 2019-11-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>
12. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2019-11-05]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/>
13. *Národní informační centrum pro mládež* [online]. [cit. 2019-10-15]. Dostupné z: <http://www.icm.cz/>
14. ROCHESTER, Colin, Angela Ellis PAINE a Steven HOWLETT. *Volunteering and Society in the 21st Century* [online]. Velká Británie: CPI Antony Rowe, 2010 [cit. 2019-10-05]. ISBN 978-0-230-21058-5. Dostupné z: <https://epdf.pub/volunteering-and-society-in-the-21st-century.html>
15. *U.S. Bureau of Labor Statistics* [online]. [cit. 2019-11-01]. Dostupné z: <https://www.bls.gov/>
16. Vyhláška č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/>
17. Zákon č. 108/200 Sb., o sociálních službách, v platném znění, dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/>
18. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/>
19. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/>

Seznam tabulek

Tabulka I: Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek	37
Tabulka II: Seznam informantů	40

Seznam příloh

Příloha 1: Přepisy rozhovorů se sociální pracovníci a dobrovolníci

Příloha 2: Soupis kategorií

Příloha 1: Přepisy rozhovoru se sociální pracovníci a dobrovolníci

1. Přepis rozhovoru se sociální pracovníci 1

Tazatel: Jaké postavení dobrovolník v organizaci vzhledem k vašemu postavení zaujímá?

Informantka: Pro mě je dobrovolník, člověk, kterej nějak vyplňuje práci s těmi klienty, když my, jako pracovníci, už na to třeba nemám kapacitu, hlavně teda ohledně volnočasových aktivit, takže hodně s něma nějak hrajou hry, ty děcka nějak aktivizují do něčeho nebo třeba právě kolegové na fotbal vezmou kluky nebo něco takového a to je vlastně ta hlavní náplň těch dobrovolníků. Přičemž z mího pohledu se snažíme, že tady nemáme jen tak někoho, jako dobrovolníky. Neberem to tak, že vlastně někdo přijde, nudím se a chci někde dělat dobrovolníka, ale je to už z nějakého hlediska, že se dýl známe, nějak víme o těch lidech víc a je ideální, když to pak směřuje k nějaký další větší spolupráci, ale role toho dobrovolníka je spíše jako pomoci právě pracovníkům, protože když tady je někdy třeba 15 dětí a 2 pracovníci, tak se to jakoby nestíhá s něma nějak pracovat no, ale zároveň mnohdy ty děti to moc jako neřeší, jako dobrovolník nebo pracovník, takže pak už jako asi dochází k tomu prolínání těch pozic no.

Tazatel: Zaujímá, dle Vašeho názoru, dobrovolník takové postavení, které by dle Vašich metodik měl zaujímat?

Informantka: Spíše ne, protože právě ty děti to jako neřeší, tak často sdílejí nějaký osobní věci i s těma dobrovolníkama a z mího pohledu by bylo fakt divný, když v rámci té služby, když ty dobrovolníci řekli těm dětem tohle mi neříkej, já s tebou jen hraju hru, takže vlastně z toho odborného pohledu, by se někdy dalo říct, že vlastně poskytují sociální službu, protože poskytují třeba poradenství. Máme tu klientku, která vyloženě jako nejvíc věcí chce sdílet s tou dobrovolnicí a třeba nám to potom taky řekne nebo jako nám to ta dobrovolnice řekne a my to pak nařknem a pak už můžem na tom nějak pracovat, ale vlastně z toho metodického hlediska by to jako nemělo probíhat, ale probíhá to.

Tazatel: Takže není pravidlo, že se pokaždé dobrovolníci svěřují, když například děti nechtějí, aby to dobrovolníci Vám říkali, tak to neříkají?

Infotmantka: My jako komunikujeme o těch děckách fakt jako pravidelně a třeba ty dobrovolníci se pak i účastněj i dalších akcí, přespávaček, a vídáme se s nimi i mimo tenhle prostor, jsou to vlastně naši přátelé, takže komunikujeme ty témata běžně. Většinu věcí si řekneme.

Tazatel: Jaké činnosti ve vztahu ke klientům v organizaci vykonáváte?

Informantka: No vlastně my máme nějakou nabídku služeb, máme to i ve veřejným závazku v metodikách, tak jak to je v zákoně o sociálních službách, takže více méně všechno, co tam je. Od jednání se zájemcem o službu, což obnáší navázání vztahu, zjištění cílový skupiny, informace o klubu, tak přes běžnou kontaktní práci, poradenství, informační servis, volnočasové aktivity, pomoc v krizi apod. takže vlastně všechno, co nabízíme, tak dělám.

Tazatel: Myslíte, že náplň práce dobrovolníka a sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům se navzájem doplňuje? Pokud ano/ne, jak?

Informantka: Myslím, že jo a že to je právě z toho hlediska, když právě ty pracovníci nemají kapacitu, tak se to jakoby skvěle doplňuje z hlediska těch volnočasových aktivit, no asi takhle, a i prostě z hlediska komunikace těch děcek, že se to jako doplňuje.

Tazatel: Myslíte, že dobrovolníci občas vykonávají činnosti, které nespádají do jejich kompetencí? Pokud ano, jaké?

Informantka: Ano

Tazatel: To se týká toho poradenství?

Informantka: Jo, ale právě já si myslím, že my jsme pak už tak deformovaný těma zákonáma, že vlastně jak se i učíme všechno si škatulkovat do těch sociálních služeb, tak vlastně jsme naučený, že běžnej jako rozhovor, je vlastně kontaktní práce a najednou by vlastně ten dobrovolník nemohl mluvit jako s tím klientem, s těma děckama, což je vlastně

Tazatel: Což o tom to dobrovolničení je.

Informantka: No no, takže z logického hlediska je to fakt nesmysl a pak ta hranice mezi běžnou komunikací a poradenstvím je prostě strašně úzká, takže já si myslím, že z tohoto hlediska poskytují to poradenství, ale že zároveň pak i ty dobrovolníci pak když vidí, že je to něco důležitějšího, hlubšího, tak je odkazují na nás, to určitě, ale může se to takhle stát no.

Tazatel: Myslíte, že při práci s klientem by činnost dobrovolníka dokázala nahradit činnost sociálního pracovníka? Pokud ano/ne, proč?

Informantka: Ne vždycky, ale v něčem jo. Třeba v tom poradenství jo, když se jedná o takový povídací témata, tak si myslím, že jo.

Tazatel: Takže ne moc náročné téma, jako je šikana nebo zneužívání?

Informantka: Pokud se do toho zapojuje třeba komunikace s dalšími organizacemi, tak tam už ne z mého pohledu, ale v něčem, jako když se řeší třeba nějaká šikana nebo to zneužívání jsme řešili, tak to komunikujeme s těma klientama i my, není že by jakoby bylo zvykem, že vlastně ty děcka to řeknou jen tomu dobrovolníkovi, to se jako neděje, takže pak se to právě v tom ta činnost jako prolíná. Myslím si, že i ten dobrovolník může dát klientovi vhodnou radu a nemusí na to mít na nějakou školu, někdy to je pak nějaký to povzbuzení, nějaký nápad, jak jako k tomu přistoupit.

2. Přepis rozhovoru s dobrovolnicí 7

Tazatel: Jaké postavení v organizaci zaujímáte?

Informantka: Dobrovolník

Tazatel: Jaké postavení zaujímáte v organizaci vzhledem k sociálním pracovníkům?

Informantka: Pořád dobrovolník

Tazatel: Cítíte tam jako nějaký nadřazený přístup, jakože se cítíte podřazená nebo je tam přátelství, podpora?

Informantka: Ne cítím se tam úplně na jejich úrovni, protože nás tak jako zařazují a furt nám děkují za spolupráci, všude nás jako zmiňují a je to jako takový příjemný, vůbec se tam podřazeně necítím a s tím jsem tam do toho šla a vůbec se tak necítím

Tazatel: Jaké činnosti zde jako dobrovolník vykonáváte?

Informantka: Byla jsem s nimi na 5-ti denním pobytu a tam jsem hlídala sourozence autistických dětí, nebo i autisty když měli rodiče nějaký program a teď když docházím do organizace, tak tam mají kluby rodin a tam taky hlídám děti, když mají rodiče akci nebo když mají i rodiče s dětma dohromady, tak jim tam pomáhám třeba s výrobkami.

Tazatel: Takže, když je hlídáš tak si spolu hrajete nebo něco prostě na vyplnění času

Informantka: Jo, co oni si vyberou, tak já jim s tím akorát pomůžu nebo se přidám, když chtějí, když ne tak ne, tak na ně jen koukám

Tazatel: Víte, jaké činnosti zde vykonává sociální pracovník? Pokud ano, jaké?

Informantka: Tak sociální pracovník by tam měl být hlavně od poradenských služeb, nějaký základní služby, pomoci, prostě tak nějak od pomoci, měl by pomoci se vším co tak nějak potřebují, nebo i třeba výběr kompenzačních pomůcek, pomoc při výběru třeba jiných organizací a tak

Tazatel: Myslíte, že náplň práce dobrovolníka a sociálního pracovníka ve vztahu ke klientům se navzájem doplňuje? Pokud ano/ne, jak?

Informantka: Asi se doplňuje, protože i tak nějak z vlastní zkušenosti, když jsem třeba vedoucí nějaký skupiny, ne třeba u handicapovaných dětí ale u jiných, tak pomoc ostatních lidí je dost důležitá a myslím si, že zrovna u té sociální práce je to takové no pomáhající, takže mi pomůžou v práci

Tazatel: Jakože když nevíte, tak Vám poradí?

Informantka: Jo poradí

Tazatel: Myslíte, že při práci s klientem by činnost dobrovolníka dokázala nahradit činnost sociálního pracovníka? Pokud ano/ne, proč?

Informantka: Myslím že ne, třeba já osobně nemám takové znalosti, abych mohla stoprocentně toho sociálního pracovníka zastoupit a nemám takový zkušenosti a informace

Tazatel: Myslíte, že tam hrají roli ty zkušenosti a to vzdělání?

Informantka: Asi spíš ty zkušenosti si myslím

Tazatel: Takže kdybyste tam byla už několik let, tak byste to vnímala jinak?

Informantka: No, je to možný, nevím

Tazatel: Myslíte, že někdy vykonáváte činnosti, které byste jako dobrovolník vykonávat neměl? Pokud ano, jaké?

T: Nemám takový pocit, ne myslím že ne

Příloha 2: Soupis kategorií

Dílčí výzkumná otázka 1

Kategorie 1: Postavení dobrovolníka z pohledu dobrovolníka

Kategorie 2: Postavení dobrovolníka z pohledu sociálního pracovníka

Dílčí výzkumná otázka 2

Kategorie 1: Činnost dobrovolníka

Kategorie 2: Činnost sociálního pracovníka

Kategorie 3: Povědomí o činnostech sociálního pracovníka

Kategorie 4: Vnímání doplňování činností dobrovolníka a sociálního pracovníka

Kategorie 5: Vnímání nahrazení sociálního pracovníka dobrovolníkem

Kategorie 6: Výkon činností mimo kompetence dobrovolníka