

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Dobrovolnická činnost v kontextu sanace rodiny

Diplomová práce

Autor: Bc. Petra Boščíková
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.



Zadání diplomové práce

Autor:	Petra Boščíková
Studium:	U15061
Studijní program:	N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název diplomové práce:	Dobrovolnická činnost v kontextu sanace rodiny
Název diplomové práce AJ:	Volunteering in the framework of family support

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce bude zaměřena na praktickou realizaci sanace rodiny včetně dobrovolnické činnosti. Cílem práce bude zjistit, jaká je motivace dobrovolníků pro zapojení se do dobrovolnické činnosti právě v této oblasti. V textu se budu zaměřovat na dobrovolnictví, problematiku sanace rodiny a téma mediace. K sběru dat bude použita kvalitativní metoda a polostrukturovaný rozhovor.

Bechyňová, V., Konvičková, M. Sanace rodiny, 2.vyd. Praha:Portál, 2008. 151 s. ISBN 978-80-262-0031-4. Tošner, J., Sozanská, O. Dobrovolníci a metodická práce s nimi, 1.vyd. Praha:Portál, 2002. 149 s. ISBN 80-7178-514-8. Hendl, J. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace, 3.vyd. Praha:Portál, 2012. 407 s. ISBN 978-80-262-0219-6.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální práce a sociální politiky, Ústav sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.
Oponent:	Mgr. Zuzana Machová
Datum zadání závěrečné práce:	4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Poříčí u Litomyšle dne

.....

Poděkování

Děkuji vedoucí své práce Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D. za cenné rady, doporučení a připomínky, které mi během zpracování diplomové práce poskytla. Velké poděkování patří také všem mým respondentům, kteří mi věnovali svůj čas a přispěli tak ke zpracování výzkumné části mé práce. A v neposlední řadě, největší díky patří mým milovaným rodičům za jejich podporu, kterou mi projevovali během celého mého studia.

Abstrakt

BOŠTÍKOVÁ, Petra. *Dobrovolnická činnost v kontextu sanace rodiny*. Hradec Králové, 2017. 86 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Práce se zabývá dobrovolnickou činností v kontextu sanace rodiny. Teoretická část je zaměřena zejména na definování a porozumění pojmům, které jsou pro mou práci stěžejní. Text v teoretické části obsahuje zásadní informace o dobrovolnictví a dobrovolnících, motivaci, motivech, potřebách a v neposlední řadě o sanaci rodiny s důrazem na dobrovolnictví v rámci sanačního programu. Výzkumná část obsahuje kvalitativní výzkum, který je zaměřen na zjištění motivace dobrovolníků k jejich dobrovolnické činnosti. Výzkum je orientován také na motivy, které dobrovolníci vnímají jako podstatné pro pokračování v jejich dobrovolnické činnosti a na motivy, které dobrovolníci vnímají jako rizikové. Rozhovory byly provedeny s dobrovolníky z nejmenované organizace Pardubického kraje, která nabízí služby rodinám s dětmi.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, motivace, motivy, sanace rodiny

Abstract

BOŠTÍKOVÁ, Petra. *Volunteering in the framework of family support*. Hradec Králové, 2017. 86 p. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of Master Degree Thesis: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

This thesis deals with volunteering in the context of family support. The theoretical part is focused on defining and understanding of the concepts that are crucial for my thesis. Text in the theoretical part comprises vital information about volunteering and volunteers, motivation, motives, needs and also about family support, with an emphasis on volunteering in the framework of the rehabilitation program. The research part contains qualitative research aimed at detection of motivation of volunteers needed for their volunteer activities. Research is also focused on the motives that volunteers perceived as risk. Interviews were conducted with volunteers from an unnamed organization in Pardubice region which offers services to families with children.

Key words: volunteering, volunteers, motivation, motives, family support

Obsah

Seznam použitých zkratk	10
Úvod	11
Teoretická část	13
1 Dobrovolnictví	13
1.1 Pojem dobrovolnictví.....	13
1.2 Dobrovolník	15
1.2.1 Přínos dobrovolníků	15
1.2.2 Supervize dobrovolníků.....	15
1.3 Typy dobrovolnictví	16
1.4 Historie dobrovolnictví	17
1.5 Současný stav dobrovolnictví	19
1.6 Právní úprava dobrovolnictví.....	20
2 Motivace k dobrovolnictví	21
2.1 Pojem motivace.....	21
2.2 Motivy.....	21
2.3 Potřeby	22
2.4 Motivační teorie	23
2.5 Prosociální chování.....	24
2.6 Altruismus.....	25
2.7 Členění motivace k dobrovolnictví.....	26
2.8 Faktory ovlivňující motivaci dobrovolníků	27
2.8.1 Možné rizikové motivy.....	28
2.9 Zkoumání motivace dobrovolníků	29
3 Sanace rodiny	31
3.1 Pojem sanace rodiny	31

3.2	Cíl sanace rodiny	31
3.2.1	Faktory ovlivňující úspěšnost sanace rodiny	32
3.3	Klienti sanace rodiny	32
3.3.1	Podmínky sanování	33
3.3.2	Formální a obsahové stránky sanace	33
3.5	Realizace sanace rodiny	34
3.6	Případové konference	35
3.6.1	Co předchází případové konferenci	36
3.6.2	Multidisciplinární spolupráce	37
3.6.3	Realizace, průběh a cíl	38
3.6.4	Podmínky úspěchu případové konference	40
3.7	Právní úprava sanace rodiny	40
3.8	Dobrovolnictví v rámci sanace rodiny	42
	Shrnutí teoretické části	44
	Výzkumná část	46
5	Projekt výzkumu	46
5.1	Hlavní cíl a dílčí cíle	46
5.2	Transformační tabulka	46
5.3	Výzkumné strategie a techniky	49
5.4	Charakteristika výzkumného souboru	50
5.5	Časový plán výzkumných aktivit	52
5.6	Rizika výzkumu	53
6	Analýza a interpretace získaných informací	54
6.1	Motivy, které ovlivnily respondenty angažovat se v dobrovolnictví	54
6.2	Motivy, které vedly respondenty stát se dobrovolníkem v oblasti sanace rodiny	59
6.3	Motivy ovlivňující respondenty pokračovat v dobrovolnictví	61

6.4	Motivy, které hodnotí respondenti jako rizikové.....	64
7	Shrnutí výzkumné části.....	66
	Závěr	68
	Seznam použitých zdrojů.....	70
	Seznam tabulek a obrázků.....	75
	Přílohy	76
1	Funkční analýza dobrovolnictví.....	76
2	Přepis rozhovoru	83

Seznam použitých zkratk

ČR	Česká republika
NO	Nezisková organizace
VFI	Volunteer Functions Inventory
SR	Sanace rodiny
PK	Případová konference
NRP	Náhradní rodinná péče
OSPOD	Orgán sociálně právní ochrany dětí
SPOD	Sociálně právní ochrana dětí
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí

Úvod

Ve své diplomové práci se zaměřuji na problematiku dobrovolnictví v rámci sanace rodiny. Toto téma jsem zvolila zejména z důvodu vysokého zájmu v souvislosti s několikaletou zkušeností s dobrovolnictvím právě v oblasti sanace rodiny. Podnětem k volbě byla také snaha upozornit na fenomén dobrovolnictví, který se stále ocitá mimo centrální pole společenského zájmu. Dobrovolnictví a jeho nezastupitelná úloha je zřejmá. Představuje přínos nejen pro člověka, který pomoc přijímá. Je zároveň zdrojem radosti, naplnění a zkušeností pro samotného dobrovolníka.

Vzhledem k nepřehlednému množství definic jsem vybrala takový popis dobrovolnické činnosti, se kterým se ztotožňuji já jako dobrovolnice, který odpovídá charakteristickým znakům dobrovolnictví a který v sobě zahrnuje také osobu dobrovolníka. „*Dobrovolník je ten, kdo vykonává určitou činnost z dobré vůle, z vnitřního přesvědčení a bez potřeby získat za to finanční ohodnocení.*“ (Švestková in Slowík, 2011, str. 44). V této práci mě bude zajímat dobrovolnictví v rámci sanace rodiny. Sanace rodiny dle Matouška představuje ochranu a podporu ohrožené rodiny s cílem uchovat takovou rodinu jako celek (Matoušek in Bechyňová, Konvičková, 2008). Definice, která dle mého názoru vystihuje všechny podstatné náležitosti, zní takto: „*Sanace rodiny/ochrana rodiny – postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen.*“ (Matoušek in Bechyňová, Konvičková, 2008, str. 17). Hlavním cílem práce je zjistit, jaká je motivace dobrovolníků k jejich dobrovolnické činnosti v oblasti sanace rodiny. Zaměřuji se na motivy, které dobrovolníky ovlivnily ve volbě angažovat se jako dobrovolník, z jakého důvodu volili právě program sanace rodiny a co je hlavním důvodem jejich setrvání v dobrovolnické činnosti. Jako výzkumnou strategii jsem zvolila kvalitativní výzkum. Pro sběr informací jsem vybrala techniku polostrukturovaného rozhovoru. Respondenty mého výzkumu budou dobrovolníci, kteří se v dobrovolnické činnosti angažují v rámci sanačního programu jedné organizace. Jedná se o nestátní neziskovou organizaci, která poskytuje služby rodinám s dětmi. Má práce může být přínosná pro všechny zájemce dobrovolnictví v nestátních neziskových organizacích, zejména v oblasti sanace rodiny. Přínos ve

formě informací a zpětné vazby může mít má práce i pro organizaci, v rámci které výzkum provádím.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol, ve kterých se snažím shrnout všechny podstatné informace týkající se motivace dobrovolníků. První kapitola je věnována dobrovolnictví. Dobrovolnictví je rámuje téma, proto se mu věnuji jako první v pořadí. Zaměřuji se na definování dobrovolnictví, osobu dobrovolníka a nastiňuji současný stav a pohled na dobrovolnictví. Ve druhé kapitole se věnuji motivaci v oblasti dobrovolnictví. Zde se zaměřuji na uchopení pojmu motivace a s ním související pojmy potřeby a motivy. Dále se věnuji altruismu a prosociálnímu chování, tedy faktorům, které ovlivňují motivaci k dobrovolnické činnosti. Kapitulu zakončuji potencionálně rizikovými motivy, které se u dobrovolnické činnosti mohou objevit. Poslední kapitola teoretické části je zaměřena na oblast sanace rodiny, tedy na uchopení samotného pojmu, seznámení s cílovou skupinou, k sanaci neodmyslitelně patřící multidisciplinární spolupráci a na náplň práce dobrovolníka v programu sanace rodiny.

Ve výzkumné části definuji hlavní cíl a dílčí cíle diplomové práce, následuje transformace dílčích cílů do zkoumatelné podoby. Dalším krokem je popis zvolené metodologie výzkumu a metoda sběru informací. Dále charakterizuji výzkumný soubor, nastiňuji časový harmonogram práce a možná rizika spojená s výzkumem. Prostřednictvím výzkumného rozhovoru se snažím zjistit, co vede dobrovolníky angažovat se v dobrovolnické činnosti pro ohroženou rodinu. Po analýze a interpretaci získaných dat docházím k zodpovězení na otázky dílčích výzkumných cílů a následně i hlavního cíle celé diplomové práce.

Teoretická část

1 Dobrovolnictví

Teoretickou část zahajuji tématem dobrovolnictví, na které nahlížím jako na rámuující téma. Pojem dobrovolnictví lze chápat různě. Vysvětlení tohoto pojmu, stejně tak i dalších pojmů, které se k dobrovolnictví váží, je podstatné pro správné uchopení dalších navazujících kapitol. V kapitole se zaměřím nejen na vysvětlení pojmu dobrovolnictví, ale také na jeho typy, právní úpravu a v neposlední řadě na osobu dobrovolníka a přínos jeho dobrovolnické činnosti.

1.1 Pojem dobrovolnictví

Při vysvětlování pojmu dobrovolnictví lze v literatuře najít nepřeborné množství definic. Například definice Tošnera a Sozanské mě zaujala především pro své spojení přínosu jak pro organizaci, tak pro dobrovolníka jako takového. Tošner a Sozanská popisují dobrovolnictví takto: *„Dobrovolnictví je pravidelným a spolehlivým zdrojem pro organizaci, která s dobrovolníky pracuje, a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků.“* (Tošner, Sozanská, 2006, str. 36). Matoušek zase dobrovolnictví definuje následovně: *„Dobrovolnictví je neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.“* (Matoušek, 2008, str. 49). Webberovo vnímání dobrovolnictví je spjato s výhodami, které dle jeho názoru může dobrovolnická činnost přinést. Webber píše toto: *„Dobrovolnictví nabízí příležitost setkat se s novými lidmi, zapojit se do aktivit, které jsou zároveň výzvou, cestovat a může nabídnout také spoustu zábavy.“* (Webber, 2011, str. 10)

Dekker a Halman se ve své knize s názvem *The Values of Volunteering* zabývají znaky, které spojují definice týkající se dobrovolnictví po celém světě. Hovoří o třech až čtyřech znacích – dobrovolnictví je dle nich nepovinné, neplacené, konané ve prospěch ostatních a podle některých definic je dobrovolnictví organizované. Kromě zmíněných znaků se také autoři zaměřují na sporné oblasti, které se mohou objevit. Konkrétně hovoří o tom, že ač je svobodné rozhodnutí stát se dobrovolníkem jedním z charakteristických rysů, existují situace, kdy dobrovolnou činnost nelze odmítnout

(praktický příklad prezentují například na dobrovolnictví jako prostředku reintegrace dlouhodobě nezaměstnaných nebo zmiňují obecně prospěšné práce jako alternativu za trest odnětí svobody). Jako spornou oblast dále zmiňují také všeobecně známý fakt, že dobrovolnictví je bezplatné. Bezplatnost je taktéž jedním z obecně známých charakteristických znaků dobrovolnictví. Dekker a Halman však upozorňují na to, že současná praxe spěje k oceňování dobrovolníků zejména menším darem materiálního charakteru. Tato praxe dle autorů může vést k přeformulování kritérií, že dobrovolníkovi nemají být vypláceny žádné peníze. (Dekker; Halman, 2003)

Přidávám také náhled na dobrovolnickou činnost od Evropského centra dobrovolníků, jehož součástí je česká nevládní nezisková organizace HESTIA, o. s. Evropské centrum dobrovolníků (European Volunteer Centre - CEV) nahlíží na dobrovolnictví následovně: „*Dobrovolnictví je prostředkem sociální inkluze a integrace. Přispívá k soudržnosti společnosti, vytváří pouta důvěry, solidarity a tím pádem přispívá k rozvoji sociálního kapitálu. Je to silný zdroj smíření a rekonstrukce v oddělených společnostech.*“ (European Volunteer Centre, 2016)

Vzhledem k tomu, že terminologie dobrovolnictví není zcela přesná, lze se setkat i s dalšími pojmy, které se v souvislosti s dobrovolnictvím používají. Řeč je například o tzv. občanské výpomoci. *Občanská výpomoc* je v podstatě dobrovolnická činnost využívaná v rámci rodiny, příbuzenstva nebo sousedských vztahů. Jejím hlavním charakteristickým rysem je spontánnost. Dalším pojmem, na který můžeme v souvislosti s dobrovolnictvím narazit, je *dobrovolnictví vzájemně prospěšné*. Hrany mezi občanskou výpomocí a dobrovolnictvím vzájemně prospěšným jsou dle Tošnera a Sozanské nejasné. Spolu s občanskou výpomocí je spojuje již zmiňovaná spontánnost a také neočekávání finanční odměny. Dobrovolnictví vzájemně prospěšné spočívá obvykle ve výpomoci v rámci komunity, sportovního klubu atd. Poslední často zmiňovaný pojem je *dobrovolnictví veřejně prospěšné*. Na tomto dobrovolnictví staví především neziskové organizace či dobrovolnická centra, která jsou partnerem dobrovolníka a zaštiťují ho. Tady je role dobrovolníka dána tak, aby se na ni příjemce pomoci mohl spolehnout (Tošner, Sozanská, 2006).

1.2 Dobrovolník

Slowík ve svém článku podotýká, že pojem dobrovolník v oblasti sociální práce nedošel stále k uspokojivé definici (Slowík, 2011). Švestková při definování pojmu dobrovolník poukazuje přímo na podstatu tohoto slova a říká následující: „*Dobrovolník je ten, kdo vykonává určitou činnost z dobré vůle, z vnitřního přesvědčení a bez potřeby získat za to finanční ohodnocení.*“ (Švestková in Slowík, 2011, str. 44). Dobrovolníka Tošner a Sozanská charakterizují jako spolehlivého člověka, který poskytuje druhým svůj čas, energii, dovednosti nebo vědomosti. Činí tak bez nároku na finanční odměnu (Tošner, Sozanská, 2006). Matoušek zase dobrovolníka popisuje jako pomocníka, na kterého se příjemce služby může spolehnout (Matoušek, 2003). Všichni autoři se potom shodují, že dobrovolníky se často stávají studenti, kteří se připravují na svou budoucí profesi v oblasti pomáhajících profesí, ženy na mateřské dovolené, nezaměstnaní a poslední dobou také lidé důchodového věku. (Tošner, Sozanská, 2006; Matoušek, 2003)

1.2.1 Přínos dobrovolníků

Pokud dobrovolnický program funguje správně, má cenný přínos pro klienta, samotného dobrovolníka, pro organizaci pod kterou dobrovolník působí, ale také pro společnost jako takovou. Přínos pro společnost obecně spatřuje Frič zejména v tom, že dobrovolnictví působí tam, kde stát a trh prostě nestačí. Přínosu dobrovolnictví se Frič věnuje poměrně široce z pohledu organizace, kdy hovoří o šetření financí, zkvalitnění služeb či transparentnosti (Frič, 2001).

Tošner a Sozanská v rámci přínosu naráží zejména na fakt, že dobrovolníci nabízejí svou činnost tam, kde by ji profesionálové nestihli zrealizovat. Dobrovolníci přinášejí nové, ne zcela stereotypní jednání a méně formální vztah s klientem. (Tošner, Sozanská, 2006)

1.2.2 Supervize dobrovolníků

Dobrovolnická činnost vyžaduje i určitou péči o samotné dobrovolníky. Supervize v dobrovolnictví se asi nejvíce podobá supervizím v pomáhajících profesích, jako je například sociální práce. Jinak bude probíhat supervize dobrovolníků, kteří působí například v hospicích a jinak zase u lidí, kteří v rámci dobrovolnické činnosti vykonávají jednoduché manuální práce. V prvním případě bude supervize doplněna o psychologické prvky, v dalším se bude formovat do podoby zhodnocení činnosti, ocenění atd. (Tošner, Sozanská, 2006)

Supervizi lze definovat těmito slovy: „*Supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity, pramenící z jejich činnosti.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 81). Kalina supervizi popisuje jako činnost, v rámci které úkol supervizora spočívá ve vedení a posilování jednotlivce či skupiny v pomáhajících profesích k tomu, aby dosáhli určitých cílů. Zmiňuje dosahování cílů zejména v oblasti organizační, osobní nebo profesionální. (Kalina a kol., 2001)

Úloha supervize je v dobrovolnictví nezastupitelná. Pomáhá dobrovolníkům ventilovat svoje pocity, pomáhá jim získat náhled na své problémy, na které mohli v průběhu dobrovolnické činnosti narazit. Supervize neslouží pouze jako zpětná vazba nebo komunikační kanál. Supervize představuje především možnost, jak dobrovolníka za jeho činnost ocenit a tím pádem podpořit jeho motivaci v dobrovolnictví pokračovat. (Tošner, Sozanská, 2006)

1.3 Typy dobrovolnictví

Kapitolu o typologii dobrovolnictví zařazují pro lepší orientaci v problematice dobrovolnictví a také pro potřebu ukotvení organizace, v rámci které provádím svůj výzkum. V literatuře se můžeme setkat s různou kategorizací dobrovolnictví. Jednou z nich je například dělení dobrovolnictví na formální a neformální. Formální dobrovolnictví můžeme podle Manual on the measure of volunteer work chápat jako aktivity, které jsou vykonávány prostřednictvím organizací, které působí buď v neziskovém, veřejném či podnikatelském sektoru (Manual on the measure of volunteer work, 2011). Neformální dobrovolnictví potom Tošner a Sozanská popisují jako „*neplacenou pomoc, již poskytuje jednotlivec lidem, kteří nejsou příbuzní.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, str. 10)

Tošner a Sozanská dále rozlišují dva modely dobrovolnictví a dle nich se lze v praxi setkat s oběma. Jedná se o následující (Tošner, Sozanská, 2006):

- Komunitní model dobrovolnictví - tento model spočívá v setkávání dobrovolníků v rámci určité komunity. Důležitým prvkem setkávání jsou společné zájmy

(hovoříme o církvi, sportovních organizacích...). Na základě komunit mohou vznikat dobrovolnická centra, jejichž základem jsou přátelské vztahy.

- Manažerský model dobrovolnictví - manažerský model pracuje s dobrovolníky na základě profesionálního přístupu. Profesionální centra potom vyhledávají občany vhodné k dobrovolnictví. Po proškolení potom přichází nabídka aktivně se zapojit jako dobrovolník v různých organizacích.

Právě prostřednictvím manažerského modelu je s dobrovolníky pracováno také v organizaci, v rámci které provádím svůj výzkum. Stejní autoři potom hovoří o dvou dimenzích dobrovolnictví. Jedná se o kolektivní a individuální dimenzi. Kolektivní dimenze je charakteristická dlouhodobým, stabilním členstvím v organizaci. Pro členy organizace je typická emoční vazba a altruistická motivace. Individuální nebo také reflexivní dimenze je typická krátkodobostí a nestálostí dobrovolníků. Pro dobrovolníky je důležitá náplň jejich práce, motivace se dá popsat jako egoistická. Vazby na komunitu jsou spíše slabší. (Tošner, Sozanská, 2006).

1.4 Historie dobrovolnictví

Historie dobrovolnictví je součástí teoretické části hlavně z toho důvodu, že dějiny výrazně ovlivnily současný stav dobrovolnictví a díky historickým informacím lze snadněji chápat dnešní pochody dobrovolnické činnosti, kterým se budu věnovat v následující kapitole.

Historie dobročinnosti na území ČR se datuje do středověku a její začátky jsou propojeny s církví (Švestková, 2005). Vliv církve však postupem času slábl a například za vlády Josefa II., tedy v období osvícenského absolutismu, byla sociální péče směřována do rukou státu (Frič in Švestková, 2005).

Následuje devatenácté století a počátek dvacátého. Po pádu absolutismu následovalo přijetí nové ústavy, a právě přijetí nové ústavy vytvořilo vhodné podmínky pro shromažďovací aktivity a rozvoj spolkové činnosti, se kterou byla spojena také dobročinnost (Ševčíková, 2009). Velký zlom a rozvoj nastal zejména v 19. století, které se neslo ve znamení podpory vědy, kultury, vzdělání a vlasteneckých aktivit. Všechny tyto aktivity byly uskutečňovány ve dvou liniích – a to české a německé. V tomto období hovoříme o výrazné ztrátě vlivu, který měla církev nad dobrovolnými

organizovanými aktivitami. Důvodem byla industrializace a urbanizace, které byly pro církve až příliš velkým soustem (Frič, 2001). Mimo jiné, právě druhá polovina 19. století a počátek 20. století jsou dobou, do které jsou datovány počátky sociální práce. Tehdejší dobrovolné aktivity byly totiž založeny právě na vztahu k člověku. (Ševčíková, 2009)

Další významný rozmach zažila dobročinnost v souvislosti se vznikem Československa. Dobročinné organizace se vyskytovaly ve velkém množství různých forem, přes soukromé až po obecní či náboženské (Tošner, Sozanská, 2006). Velká řada nově vzniklých organizací čerpala inspiraci převážně z USA. První republika bývá někdy označována „zlatým věkem“. V období první republiky stojí za zmínku také fakt, že na dobrovolnictví bylo nahlíženo jako na zábavu a určitou formu společenského života (Frič, Goulli a kol., 2001). Dobře našlápnutý vývoj byl však přerušen spolu s příchodem socialismu a všechny organizace musely být sdruženy. (Tošner, Sozanská, 2006)

Okupace za druhé světové války zrušila většinu neziskových organizací (dále jen NO). Některé z nich však nezrušila a vyhodnotila je jako vhodné. Vhodné pro vlastní účely. Tyto potenciálně vhodné organizace prošly úpravou a změnou na centralizované instituce, které přísně sloužily pouze státu a státní moci. Obnovování v poválečném období naštěstí nemělo dlouhého trvání a NO znovu získaly své společenské postavení (Frič, 2001).

Další problémy pro neziskový sektor znamenal nástup komunismu. Sdružování občanů bylo omezeno a řízeno. Počet NO rapidně klesá (Angelovská, Frič, Goulli, 2009). Komunistická strana nasadila taková opatření, která zapříčinila útlum spolkového života. Byla toho názoru, že církve a její vliv představují krok zpět, ale ke zrušení neziskového sektoru nedošlo. Komunistická strana na dobročinnosti vystavěla základy pro budování socialistické společnosti. Na dobročinnost je nahlíženo jako na silně zidealizovanou a lidé věří, že dobročinnost sehraje důležitou roli v boji proti kapitalismu. Víra v socialismus a uvědomělost stála za zrodem tzv. proletářského altruismu, u kterého se předpokládalo, že nahradí komerční sektor. Dobrovolnictví ve formě budování tak přispělo k vytvoření velkých socialistických děl. V rámci socialistického období sehrály také důležitou roli různé brigády, prostřednictvím kterých se řešili problémy zejména v oblasti zemědělství. Socialismus však nechtěl

přiznat svou závislost na dobrovolné činnosti, proto byla dobrovolná práce v tomto období bagatelizována (Frič, 2001).

Stav bagatelizace byl zčásti narušen v první polovině šedesátých let, kdy dochází k politickému uvolňování. Vrcholem se stává pokusná reforma zvaná Pražské jaro. Tato reforma přináší zvýšení zájmu občanů, obnovení několika NO, které byly pro společnost významné, řeč je například o Sokolu či Junákově. Dochází také ke vzniku několika nových politických organizací. Rozvoj je narušen obdobím normalizace, které situaci vrací zpět před rok 1960. Čtyřicetileté komunistické období zapříčinilo, že občané byli silně vázáni na kariéru a dobrovolnictví vnímali jako vynucenou aktivitu. Dá se říci, že tuto negativní nálepkou si dobrovolnictví do určité míry nese i v současnosti (Frič, 2001).

Občanským aktivitám byly dveře znovu otevřeny až po listopadu 1989. Díky novým koncepcím tržního hospodářství dochází k vzestupu humanistických hodnot a spolu s nimi i k vzestupu potřeby pomáhat ostatním. Dochází k obnovení spolků a vzniku nových NO, které zčásti staví svou činnost na nadšení a ochotě dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006). V roce 1998 dochází k založení dobrovolnického centra Hestia Praha, které představovalo a představuje významného činitele v oblasti dobrovolnické činnosti v České republice. (Švestková, 2005)

1.5 Současný stav dobrovolnictví

Tošner a Sozanská jsou toho názoru, že zájem o dobrovolnictví v České republice je stále velmi nízký. Stejně tak povědomí o dobrovolnické činnosti a statusu dobrovolníka zůstává mimo aktuální dění. Dá se říci, že většina lidí nechápe úlohu dobrovolnictví v dnešní společnosti. Není výjimkou, že lidé spojují dobrovolnictví s pevnou ideologií, respektive řečeno s fanatickým přesvědčím, v rámci kterého dobrovolníci konají svou činnost. Nejen z tohoto důvodu se ukazuje za nezbytné, aby NO byly schopny zaujmout, komunikovat a propagovat smysl dobrovolnické činnosti. Je třeba poukázat na přínos dobrovolnictví nejen pro dobrovolníky, organizace, příjemce dobrovolnické činnosti ale také pro samotnou společnost. (Tošner, Sozanská, 2006)

Frič v souvislosti se současným stavem zmiňuje jisté trendy, které se dobrovolnictví dotýkají. Upozorňuje na to, že dobrovolníci nejsou amatéři, ale že se postupně staví do

role expertů a vyžadují určitou svobodu ve výkonu své role. Chtějí si vybírat své úkoly a plnit je v relativně krátké době. Z toho také vyplývá, že jejich dobrovolnické aktivity jsou spíše krátkodobého a příležitostného rázu. U nás je tento trend spíše ještě novinkou, ale lze se setkat s tím, že organizace musí vycházet dobrovolníkům vstříc – jejich potřebám, nárokům, požadavkům. Je tedy možné, že tento fenomén se bude šířit spolu s přibývajícimi vzdělanějšími dobrovolníky. Frič dále zmiňuje, že dobrovolníci vnímají pozitivněji malé organizace, kde vládou neformální vztahy. Profesionální organizační rámec není pro dobrovolníky přitažlivý. A vzhledem k tomu, že dalším trendem je komunitní dobrovolnictví, které zapustilo své kořeny už i u nás, nastává pro zaměření dobrovolnictví dilema. Profesionalizované dobrovolnictví se totiž zaměřuje zejména na jednotlivce, rodinu či skupinu a na komunitu už tak ne. (Frič, 2001)

1.6 Právní úprava dobrovolnictví

Po roce 1989 se k právnímu rámci dobrovolnictví vztahovalo hned několik zákonů. Například zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, následně to pak byly zákony č. 308/1991 Sb., o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností nebo zákon č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech. (Tošner, Sozanská, 2006)

Až v roce 2001 se začalo pracovat na samostatné úpravě dobrovolnické činnosti. Řeč je o zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který vstoupil v platnost v následujícím roce, tedy v roce 2003. Obsah tohoto zákona se zaměřuje na posílení postavení dobrovolníků i organizací, ve kterých dobrovolníci působí. K vzniku tohoto zákona výrazně přispěl Mezinárodní rok dobrovolnictví, ke kterému se v roce 2001 ČR připojila (Tošner, Sozanská, 2006). Kromě zákona o dobrovolnické službě, je dobrovolnictví zmíněno i v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde se píše následující: *„Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanových zvláštním právním předpisem.“* (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2016)

2 Motivace k dobrovolnictví

Po seznámení se s pojmem dobrovolnictví a vysvětlením jeho podstaty v kapitole první, je třeba odpovědět si na otázku struktury hodnot. Respektive zaměřit se na to, jaké hodnoty hrají roli při rozhodování dobrovolníků vkládat svůj čas a energii do práce pro druhé a zdarma. Tato kapitola hloubkově mapuje motivaci k dobrovolnictví a popisuje možné motivy, se kterými se lze u dobrovolníků v rámci jejich motivace setkat. Zaměřím se zejména na vysvětlení pojmů motivace, motivy a potřeby, které jsou stěžejní pro chápání souvislostí. Pochopení významu motivace nám pomůže orientovat se v odpovědi na hlavní cíl mé diplomové práce. Dalšími pojmy budou prosociální chování a altruismus, na kterých stojí vztah pomáhajícího a příjemce pomoci. V odborné literatuře se uvádí (např. Hewstone, Stroebe, 2001), že oba tyto pojmy ovlivňují motivaci k dobrovolnictví, a proto považuji za nezbytné je zmínit.

2.1 Pojem motivace

Definic, které se váží k motivaci, je mnoho a každý autor uchopení pojmu motivace vnímá jinak. Pro účely tohoto textu jsem spojila dvě definice, které v souvislosti s mou prací vystihují motivaci, dle mého názoru, nejlépe. První z nich je následující: „*To v nás a kolem nás, co nás vede, žene, nutí, abychom se chovali tak, a ne jinak.*“ (Graumann in Nakonečný, 1997, str. 102)

Druhá definice, kterou jsem použila, je od autorky Plhákové a zní takto: „*Souhrn motivů, které aktivizují a organizují chování i prožívání s cílem změnit neuspokojivou situaci.*“ (Plháková, 2004, str. 319)

Jednotlivé části z obou definic jsem spojila dohromady, mírně upravila a vytvořila tak definici novou. Nové znění motivace, od kterého se budu odrážet v celé práci, je toto: „*Motivace je souhrn vnějších i vnitřních faktorů, které organizují, vedou a nutí naše chování i prožívání jednat určitým způsobem a směřovat k určitému cíli.*“ (zdroj vlastní)

2.2 Motivy

S úvahami o motivaci se nabízí otázka, co člověka vede k tomu, aby se choval určitým způsobem. Na to nám mohou poskytnout odpověď motivy, které mají pro vznik motivace podstatný význam. Motivy lze dle Švancary chápat jako přetrvávající faktory chování (Švancara, 1984). V psychologickém slovníku zase najdeme toto vysvětlení:

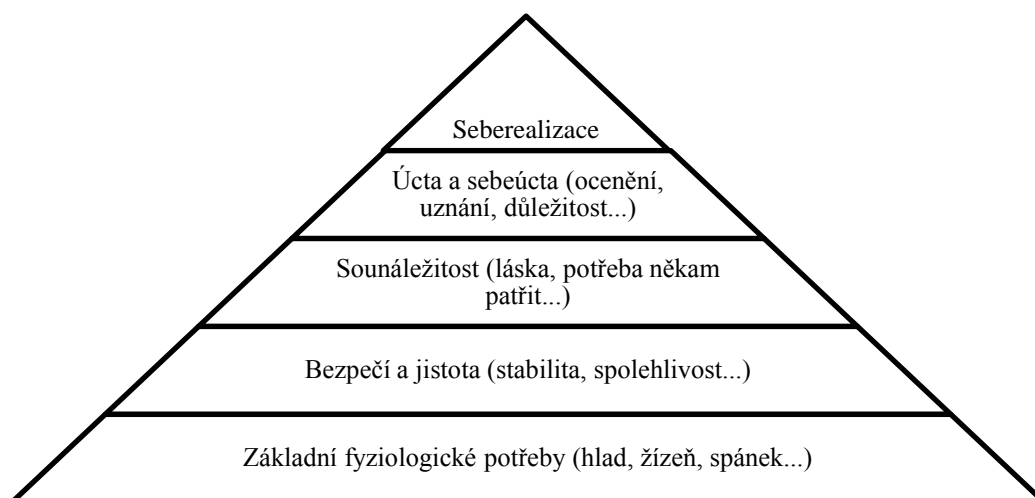
„Motiv je jednání člověka zaměřené na uspokojení určité potřeby.“ (Hartl, Hartlová, 2015, str. 327)

Vztahem mezi motivací a motivy se ve své knize zabývá také Milan Nakonečný. Ten upozorňuje, že je důležité uvědomit si podstatný rozdíl mezi těmito dvěma pojmy. Motivací rozumíme určitý psychologický proces, motiv představuje dispozici k tomuto procesu (Nakonečný, 1997). Další autor popisuje motiv jako reálnou příčinu jednání a chování. Chápe ji jako sílu, která působí v našem organismu a střeďá kolem sebe aktivitu. Je to v podstatě činitel, který umožňuje člověku začít určitou činnost (Homola, 1977).

2.3 Potřeby

V souvislosti s pojmy motivace a motivy se často skloňuje další pojem - potřeba. U tohoto pojmu neexistuje žádná všeobecně uznávaná definice a výklad se u jednotlivých autorů, stejně jako u definice motivace, liší. Například Simonov definuje potřebu takto: „*Je to fundament, na němž se vytváří veškeré chování a psychická činnost člověka včetně myšlení, emocí a vůle.*“ (Simonov in Nakonečný, 1997, str. 110). Simonov dále říká, že vzbuzení potřeby je nutné pro bezprostřední vznik motivu (Simonov in Nakonečný, 1997). Homola chápe potřebu jako „*určitou fyziologickou podmínku pro označení určitého zdroje motivační síly*“ (Homola, 1977, str. 50). Jednoduše řečeno, potřebu můžeme chápat jako požadavek. Tedy co a kolik každý člověk potřebuje, aby mohl existovat přiměřeným způsobem (Homola, 1977).

Názornou ukázkou lidských potřeb představuje tzv. Maslowova pyramida potřeb, která je sestavená podle naléhavosti. Ve spodní části pyramidy se nachází potřeby takzvané nižší, jejichž naplnění je nutné pro naplnění potřeb vyšších. K nižším potřebám lze zařadit první čtyři spodní příčky. K vyšším potřebám se potom řadí nejvyšší bod pyramidy, a to je seberealizace (Psychoanalýza, 2016). Pro lepší představu přikládám grafické znázornění.



Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb
(Zdroj: zpracování dle Psychoanalýza, 2016)

Někteří autoři se zabývají klasifikací potřeb podrobněji a například Whitmoreovu klasifikaci potřeb můžeme uvést jako důležitou v kontextu motivace k dobrovolnictví. Za základní potřebu Whitmore považuje příslušnost ke skupině a s tím související potřebu prestiže, uznání, ocenění, kterou nazývá potřebou respektu u druhých. Jako vyšší stupeň uvádí Whitmore potřebu sebeúcty, jinými slovy řečeno hovoříme o důvěře ve vlastní schopnosti. Kdy podstatné je spíše to, co si myslíme sami o sobě, než to jak nás vnímají ostatní. Na vrcholu potřeb je, stejně jako u Maslowa, potřeba seberealizace. Tato potřeba se objevuje ve chvíli, kdy má člověk uspokojenou potřebu úcty ze strany ostatních, tak ze strany vlastní sebeúcty. Hlavním významem této potřeby je najít smysl vlastního života. (Whitmore, 2011).

2.4 Motivační teorie

Se zkoumáním motivace úzce souvisí také zkoumání chování. Lidské chování, jednání a prožívání jsou důležitými prvky motivace. Protože když se zabýváme motivací, hledáme v podstatě odpověď na způsob určitého chování. (Homola, 1977). Obecné pojetí motivačních teorií považují za důležité zmínit, protože hovoří o potřebách biologických i psychologických. Obě tyto možnosti se mohou objevit u výpovědí respondentů mého výzkumu, proto je podstatné jejich teoretické ukotvení.

Jedna z nejstarších teorií, která se zabývá problematikou lidské motivace, je Platonova teorie. Platon hovoří o třech částech lidské duše – rozumové, vznětlivé a žádostivé. Dle něho je každá z těchto tří částí zdrojem motivace (Jirsa, 2010).

Co se týká dalších teorií, některé z nich zdůrazňují biologické základy motivace. Tyto teorie vychází z faktu, že chování člověka je řízeno pudy. Pokud člověk cítí neuspokojenou potřebu, má motivační tendenci odstranit napětí, potřebu saturovat a vyrovnat tak rovnováhu. Příkladem teorií postavených na biologické motivaci je například Freudova psychoanalýza či behavioristická teorie. (Švancara, 1984)

Jiné teorie zase chování chápou jako psychologicky motivované a tím pádem nezávislé na biologických potřebách (Švancara 1984). Zde lze jako příklad zmínit kognitivní teorii, která vychází z motivačních faktorů chování, jako je například zvědavost, potřeba vlivu atd. (Hill, 2004)

Jedním z autorů, který se zabýval motivačním konceptem, byl také Viktor Frankl. Podle jeho existencionální analýzy je na prvním místě touha po nalezení smyslu života. To je základní lidská motivační síla. Frankl říká, že smyslu života můžeme dosáhnout pouze skrze naplňování hodnot. Hovoří o hodnotách tvůrčích - co člověk sám vytváří a dává světu, zážitkových - vztahy, prožívání, láska a postojových - zaujímání postoje k životním událostem. (Frankl, 2015)

2.5 Prosociální chování

Podkapitola o prosociálním chování a následující podkapitola, která se věnuje altruismu, jsou zařazeny hlavně proto, že na těchto dvou pojmech stojí vztah pomáhajícího a příjemce pomoci (Hewstone, Stroebe, 2001). Oba tyto výrazy lze považovat za motivy, které by mohly ovlivňovat motivaci k dobrovolnictví.

Prosociálním chováním se chápou postoje a jednání, které se zaměřují na prospěch druhého člověka bez nároku na nějakou odměnu. Často se jedná o takové postoje a jednání, do kterých se investují vlastní náklady (Hill, 2004).

Hewstone a Stroebe popisují prosociální chování jako chování, které má za úkol zlepšit situaci druhé osoby. Dále zmiňují že člověk, který pomáhá, nemá povinnost poskytnout

pomoc v rámci své profese, a příjemcem pomoci v tomto případě není organizace, nýbrž jedinec (Hewstone, Stroebe, 2001).

Prosociální chování lze také definovat jako skutky, které jsou konány ve prospěch ostatních lidí bez materiální či finanční odměny (Výrost, Slaměnik, 2008). Frič a Pospíšilová se zaměřují na původ prosociálního chování. Zmiňují dva možné způsoby. Prvním z nich je, že toto chování pramení ze snahy dosáhnout vlastního cíle. V tomto případě hovoříme o egoisticky motivovaném chování. Druhým možným způsobem je prosociální chování pramenící ze snahy pomoci ostatním. V tomto případě jde o altruisticky motivované chování (Frič, Pospíšilová, 2010).

2.6 Altruismus

Jandourek ve svém sociologickém slovníku popisuje altruismus jako určitou formu myšlení, cítění a jednání, která je vedena láskou a nezištností. Jandourek v definici altruismu zmiňuje, že v rámci altruismu vlastní zájmy ustupují před zájmy druhých. (Jandourek, 2007)

Altruismus, na rozdíl od prosociálního chování, vyzdvihuje pouze altruistickou motivaci. Pomoc druhému je specifikována tím, že pomáhající se vcítí do druhého člověka prostřednictvím empatie. (Hewstone, Stroebe, 2001)

Příčin vzniku altruismu je hned několik. Dle Friče a Pospíšilové se jedná o následující roviny (Frič, Pospíšilová, 2010):

- **Biologický přístup** – tento přístup vysvětluje vznik altruismu v souvislosti s biologickými dispozicemi. V rámci biologického přístupu je altruismus výsledkem přirozeného výběru, který zvyšoval šanci na reprodukci. Ve vývoji altruismu pak hrály roli vztahy s příbuzenstvem a jejich upřednostňování. Pomoc mezi nepříbuznými jedinci stála na tzv. principu reciprocit. Což znamená, že v takovém případě člověk očekával opětovanou pomoc.
- **Individualistický přístup** – tento přístup chápe altruismus jako pomáhání na základě sociálního učení. Podle individualistického přístupu je altruismus odvozen od nálady či vlastností jedince.
- **Interpersonální přístup** – vychází z faktu, že lidé jsou na sobě závislí. Tento přístup staví na tezi, že se může jednat o pomáhání mezi cizími či známými,

kteří usilují o nějaký zisk. Nebo se může jednat o pomáhání mezi příbuznými, kteří chtějí, aby se druhému vedlo dobře.

- Přístup zaměřený na sociální systémy – tento přístup předpokládá, že chování lidí je ovlivněno sociálními systémy či situacemi, ve kterých se lidé pohybují. Lidé totiž plní určité role na základě společensky daných norem a hodnot.

2.7 Členění motivace k dobrovolnictví

Klasickým členěním motivace, se kterým se lze setkat, je členění na **vnitřní a vnější motivaci**. K vnitřním motivům lze zařadit sebeuplatnění, získání nových kontaktů, navázání nových vztahů, obohacení novými zkušenostmi, pocit smysluplné činnosti atd. Stimulem vnější motivace je například vzor, příklad, který dobrovolník vidí v přátelích, určitá pravidla společnosti, morální normy okolí a další (Degli in Frič, Pospíšilová, 2010).

V předchozí podkapitole (3.1 Prosociální chování) bylo zmiňováno, že motivace může vycházet z egoistických a altruistických motivů. Z tohoto faktu vychází také dělení motivace na **motivaci altruistickou a egoistickou**. Rochester je toho názoru, že motivace je vždy kombinací vlastních zájmů, přínosu pro sebe sama a přínosů pro druhé lidi či prostředí. Nejde v podstatě ani tak o to, zda je motivace altruistická či egoistická, ale o to, do jaké míry je zde egoismus uplatňován. (Rochester in Frič, Pospíšilová, 2010).

Frič a Pospíšilová hovoří zejména o třech kategoriích motivace, se kterými se lze u nás setkat nejčastěji. Jedná se o **konveční motivaci, reciproční a nerozvinutou motivaci**. Konveční, nebo také normativní, motivace k dobrovolnictví spočívá v morálních normách, které se objevují v dobrovolníkově nejbližším okolí. Řeč je tedy o morálních normách rodiny, známých nebo blízkých osob. Dobrovolníci s takovou motivací mají tendenci dělat svá rozhodnutí na základě svého náboženského přesvědčení. Frič a Pospíšilová uvádí, že s tímto typem motivace se lze setkat nejčastěji u dobrovolníků starších 60-ti let. V rámci reciproční motivace hledá dobrovolník v dobrovolnictví spojení užitku pro druhé s užitekem pro vlastní prospěch. Hovoří se zejména o získávání nových zkušeností, uplatnění dosavadních schopností atd. Tato motivace je prý typická pro dobrovolníky, kteří jsou ateisté, a je jim do 30-ti let. U nerozvinuté motivace hraje nejdůležitější roli důvěra v organizaci, pod kterou dobrovolník vykonává

dobrovolnickou činnost. Pro takové dobrovolníky je důležité přesvědčení o smysluplnosti konané činnosti. Tato motivace je dle autorů typická pro vysokoškoláky a dobrovolníky střední generace, tedy od 45-ti do 60-ti let. (Frič, Pospíšilová, 2010).

Členění motivace zmiňuji hlavně proto, že ve výzkumné části budu u výpovědí respondentů pozorovat jak altruistické, tak egoistické prvky. Vzhledem k tomu, že Rochester zmiňuje, že motivace je vždy kombinací jak osobních zájmů, tak přínosů pro ostatní, předpokládám, že zmíněné znaky obou motivací u svých respondentů objevím.

2.8 Faktory ovlivňující motivaci dobrovolníků

Faktory, které mohou ovlivnit motivaci dobrovolníků lze dělit **na pozitivní a negativní**. V souvislosti s výzkumnou částí se budu zaměřovat jak na pozitivní tak negativní faktory. Budu se respondentů ptát na jejich očekávání a představy před tím, než se začali angažovat v dobrovolnictví a jak jejich představy korespondují s realitou. Následně, jaký má tento fakt vliv na jejich další dobrovolnickou činnost. Bude mě také zajímat uspokojování osobních potřeb respondentů, jakým způsobem o ně pečuje domovská organizace a jestli jim oceňování ze strany organizace přijde dostatečné.

Pozitivní faktory, které působí na motivaci, jsou tyto (Frič, Pospíšilová, 2010):

- Ocenění,
- naděje na změnu,
- vědomí, že jejich přítomnost pro někoho něco znamená,
- uznání,
- uvědomění, že dokážou udělat zadané úkoly,
- sounáležitost,
- participace na řešení problémů organizace,
- uspokojování osobních potřeb.

Faktory, které naopak činnost dobrovolníků snižují, či brzdí (Frič, Pospíšilová, 2010):

- Uvědomění si rozdílu mezi skutečným stavem a očekáváním,
- žádná zpětná vazba, žádné ocenění, pochvala,
- rutina,
- malý prostor pro iniciativu, kreativitu, tvořivost,

- napětí v organizaci, mezi spolupracovníky,
- žádný osobní růst,
- pocit že jejich práce, pomoc je k ničemu.

2.8.1 Možné rizikové motivy

Kromě pozitivních a negativních faktorů, se kterými se lze v rámci motivace dobrovolníků setkat, můžeme narazit i na rizikové motivy, které je potřeba včas rozeznat. Pokud je dobrovolník takto motivovaný, může dojít k poškození klienta i vztahů v organizaci a takového dobrovolníka je nutné korektně odmítnout (Vitoušová in Tošner, Sozanská, 2006). Dle Vitoušové se mezi rizikové motivy řadí následující (Vitoušová in Tošner, Sozanská, 2006):

- Soucit, který může vést až k degradaci klienta,
- nepřiměřená zvědavost,
- pomoc, která pramení vyloženě jen z pocitu povinnosti,
- snaha něco si zasloužit,
- obětování se,
- osamělost, touha po přátelství, blízkosti,
- vlastní nenahraditelnost,
- touha potkat ještě ubožejší lidi než jsem já sám,
- panovačnost, uplatnění vlastního vlivu, moci.

Rizikovou či nevhodnou motivací v rámci pomáhání se ve své knize zabývá také Schmidbauer, který píše o tzv. Syndromu pomocníka. Tento syndrom je typický neschopností dát najevo vlastní emoce a vlastní potřeby. Tuto neschopnost si člověk kompenzuje právě pomáháním. Potřeba pomáhat je pro něho obranou (Schmidbauer, 2008). Millerová zase spojuje volbu pracovat v pomáhajících profesích s neuspokojenými potřebami v dětství. Konkrétně zmiňuje, že dítě, u kterého nedochází k naplňování potřeb souvisejících s respektem a akceptací a které musí samo naplňovat potřeby dospělých, se přizpůsobuje situaci. Jinak řečeno, vytváří se u něho signály zaměřené na potřeby druhých lidí (Millerová, 1995). Kapitola možných rizikových faktorů mi slouží jako inspirace pro výzkumnou část. V rámci rozhovorů se budu respondentů ptát na jejich informovanost o rizikových motivech k dobrovolnictví, také

na to, zda vědí, co si pod tímto pojmem představit a v neposlední řadě, jaké dle nich může mít nesprávně motivovaný dobrovolník dopad na práci s klientem.

2.9 Zkoumání motivace dobrovolníků

Hovoří se o dvou perspektivách, v rámci kterých lze nahlížet na zkoumání motivace dobrovolníků. Jedná se o **psychologickou a sociologickou perspektivu**. Psychologické hledisko staví na přesvědčení, že motivačním hnacím zdrojem dobrovolníka je jeho snaha uspokojit své psychologické potřeby. V rámci psychologické perspektivy se nejvíce prosazuje funkcionální teorie. Ta předpokládá, že určitý způsob chování může plnit různé funkce. Stejně tak předpokládá, že různí lidé dávají přednost naplňování různých potřeb. Sociologická perspektiva klade důraz zejména na působení sociálního a kulturního prostředí, kterých je dobrovolník součástí. Reprezentantem sociologické perspektivy je normativní teorie, která předpokládá, že chování dobrovolníků je založeno na socializaci, kultuře dobročinnosti a občanských ctnostech. (Frič, Pospíšilová, 2010)

Obě perspektivy zmiňuji zejména z toho důvodu, že já ve svém výzkumu v podstatě kombinuji obě možnosti. Nekloním se výrazně k žádné z perspektiv. Manipuluji jak s psychologickými aspekty, tak se sociálními a kulturními vlivy jako s možnými hnacími silami k dobrovolnické činnosti. Proto vysvětlení a přiblížení obojího považuji za důležité.

Pro zajímavost uvádím, že zkoumáním motivace se zabývá také řada studií. Záškodná s Mojžíšovou uvádí, že odborná literatura mezi přední studie, které se zabývají zkoumáním motivace dobrovolníků, řadí studii badatele Clary a jeho kolegů Snydera a Omota. Její název zní Volunteer Function Inventory – VFI, do češtiny přeloženo jako Funkční analýza dobrovolnictví (Záškodná, Mojžíšová, 2011). Nejen vzhledem k zajímavosti, ale také z důvodu praktického užití v rámci výzkumné části, uvádím vlastní překlad této studie v přílohové části pod číslem 1. VFI v podstatě řadí funkce dobrovolnictví do jednotlivých kategorií a jim korespondujících motivací. V rámci výzkumu budou využity pouze zmíněné kategorie jako oblasti, do kterých budou následně zařazeny výpovědi od dobrovolníků. Tyto kategorie budou sloužit pouze jako struktura, prostřednictvím které dojdou k lepší orientaci a ukotvení v odpovědích dobrovolníků. VFI obsahuje šest oblastí – oblast ochranná, oblast životních hodnot,

kariérní oblast, sociální oblast, oblast porozumění, chápání a poslední je oblast osobnostního rozvoje (Fetzer Institute, 2017).

3 Sanace rodiny

Poslední kapitolu teoretické části věnuji sanaci rodiny. Tato kapitola vychází přímo z názvu mé práce, proto jí bude věnována patřičná pozornost. V mém výzkumu budou respondenty dobrovolníci, kteří se angažují v programu sanace rodiny. Nejprve se zaměřím na vysvětlení samotného pojmu. Tento pojem je v současné době velice atraktivní, avšak vysvětlení a pochopení může být stále obtížně uchopitelné. Kromě pojmu jako takového, cíle a dalších důležitostí týkající se sanace rodiny, bude tato kapitola zaměřena také na případové konference – setkávání, která mají v rámci sanace významnou roli. V neposlední řadě se zaměřím na požadavky, které se vyžadují od osoby dobrovolníka v tomto programu a následně na možnou náplň práce.

3.1 Pojem sanace rodiny

Matoušek definuje sanaci rodiny těmito slovy: „*Sanace rodiny/ochrana rodiny – postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen.*“ (Matoušek in Bechyňová, Konvičková, 2008, str. 17). Ivana Knausová, odborná asistentka teologické fakulty Univerzity Palackého popisuje sanaci rodiny následovně: „*Sanace rodiny jsou aktivity, směřující k zachování nebo obnovení funkcí rodiny v domácnostech uživatelů za pomoci sociálního pracovníka, jsou to postupy podporující fungování rodiny.*“ (Knausová, 2011, str. 69). Knausová k sanaci ještě dodává, že se jedná o takovou sociální práci, která se zaměřuje na ohrožené rodiny, tedy na rodiny sociálně vyloučené. V těchto rodinách často dochází k zanedbávání dětí a kumulují se obtížně řešitelné problémy (Knausová, 2011). Matoušek a Pazlarová vnímají sanaci rodiny (dále SR) jako podporu rodiny. Touto podporou mají autoři na mysli všechny programy, jejichž cílem je napomáhat všem členům rodiny, aby mohli navzájem naplňovat své potřeby. Podpora rodiny, se nezaměřuje pouze na naplňování potřeb a zájmů dětí, ale sleduje i zájmy dospělých, jejich chování a také to, jak jsou všichni v rodině spokojeni (Matoušek, Pazlarová, 2014).

3.2 Cíl sanace rodiny

Bechyňová s Konvičkovou vidí cíl sanace ve zmírnování příčin ohrožení dítěte a následném poskytnutí pomoci jak rodičům, tak dítěti. Podstatné je poskytnout takovou pomoc a podporu, aby se rodina zachovala jako celek (Bechyňová, Konvičková, 2008).

Knausová doplňuje, že na zmírňování příčin ohrožení a řešení nepříznivé situace spolupracuje sociální pracovnice či sociální pracovník s klientem, tedy s celou rodinou. Pracovnice se zaměřují především na rodiče, kdy jejich cílem je naučit rodiče změnit nesprávný postoj k situaci, získat určité schopnosti, aby své problémy byli schopni řešit i bez cizí pomoci (Knausová, 2011).

3.2.1 Faktory ovlivňující úspěšnost sanace rodiny

Naplnění samotného cíle může být ztíženo. Existuje celá řada faktorů, která může ovlivňovat míru úspěšnosti a bránit tak naplnění cíle. Řeč je o rizikových faktorech na straně rodiny, rizikových faktorech na straně prostředí a aktuální sociální situaci. **K rizikovým faktorům na straně rodiny** můžeme řadit například fakt, že jeden či oba z rodičů žili v dysfunkční rodině, trávili čas v ústavních zařízeních, potýkali se závislostí... Za rizikový faktor lze považovat i nízké vzdělání (s touto skutečností se pracovníci a pracovnice často v praxi setkávají), často nemohou sehnat zaměstnání, tím pádem chybí příjmy a přichází zadluženost. Rizikovým faktorem na straně rodiny, který stojí za zmínku, je nedůvěra rodičů v sociální pracovníci/sociálního pracovníka a celkově nedůvěru v institucionální pomoc. **K rizikovým faktorům prostředí** lze zařadit vše, co se týká aktuálního i budoucího prostředí, ve kterém rodina žije. Nejpodstatnější samozřejmě je, aby rodina měla kde bydlet. Pokud rodina o bydlení přišla, není úkolem sanace, aby potřebné bydlení zajistila. V takovém případě je nutná součinnost s obcí, se kterou se posléze vytváří plán bytové situace. **Aktuální situace rodiny** spočívá v nezbytné orientaci všech výše uvedených faktorů rizikovosti. Kromě toho sem spadá ještě posouzení úrovně vývoje dítěte, jeho postavení v rodině i širším sociálním okolí. Při takovém posuzování se doporučuje zaměřit se především na zdraví dítěte, psychosociální stránku a jeho vztah s rodiči, sourozenci, širší rodinou a prostředím. Za vhodné se také považuje znát instituce, které již s rodinou spolupracovaly, jejich strategie, úspěchy, neúspěchy ve spolupráci atd. (Bechyňová, Konvičková, 2008)

3.3 Klienti sanace rodiny

Knausová v rámci své praxe uvádí, že uživateli služeb sanace jsou nejčastěji rodiny neúplné, s větším počtem dětí, v obtížné životní situaci. Pracovnice a pracovníci pracují s celou rodinou, nejčastěji však se ženami – matkami (Knausová, 2011). Bechyňová

s Konvičkovou stejně jako Knausová ve své publikaci zmiňují, že klientem je vždy celá rodina, kterou je potřeba vnímat jako systém, který je ohrožený špatnou životní situací, izolovaností a určitou dávkou stresu (Bechyňová, Konvičková, 2008).

U klientů SR lze mnohdy najít společné znaky. Dle Bechyňové a Konvičkové se jedná nejčastěji o následující (Bechyňová, Konvičková, 2008):

- Nízký společenský status,
- nezaměstnanost,
- bydlení v odloučené lokalitě,
- špatné podmínky k bydlení,
- nízké příjmy,
- příslušnost k etnické minoritě.

3.3.1 Podmínky sanování

U sanování rodiny je třeba si uvědomit, že ne každá rodina je vhodným klientem pro tuto službu. Kromě klasických případů, kdy se sanace využívá k podpoře a ochraně rodiny, která se ocitla v tíživé životní situaci a nedokáže ji řešit vlastní pomocí, Bechyňová s Konvičkovou ve své knize uvádí i další příklady. Autorky zmiňují, že vhodnou rodinou pro sanaci je ta, kde bylo dítě umístěno do ústavní výchovy. V tomhle případě je sanace důležitá z toho důvodu, aby byl udržen smysluplný kontakt dítěte s rodinou. Sanovat rodiny je vhodné také tehdy, pokud bylo dítě propuštěno na základě rozhodnutí soudu z ústavní výchovy z důvodu zlepšení podmínek v rodině (Bechyňová, Konvičková, 2008).

Lze narazit samozřejmě i na situace, kdy se sanace rodiny zásadně nedoporučuje. Jedná se například o rodiny, kde se vyskytuje závislost, tedy když jsou rodiče závislí na alkoholu, drogách a odmítají se léčit. Další situací, kdy je nevhodné volit sanaci, je kruté zacházení ze strany rodičů, žádný citový vztah k dítěti, psychické problémy rodičů nebo další závažné onemocnění (Bechyňová, Konvičková, 2008).

3.3.2 Formální a obsahové stránky sanace

Formálními stránkami se doporučuje v rámci sanování rodiny začínat. Jedná se často o snadnější, dostupnější úkony a pro rodinu i bezpečnější. Pod formálními stránkami si lze představit sociální a hlavně praktické zázemí rodiny. Jinými slovy řečeno, jedná se

o fungování rodiny navenek. Konkrétně se může jednat například o zajištění dokladů, zajištění chodu domácnosti, pomoc s hledáním zaměstnání, dluhová problematika atd. (Bechyňová, Konvičková, 2008)

Obsahové stránky se týkají vztahů v rodině. Vztahů rodičů k dětem, jejich schopností ve výchově, pochopení a náhledu na situaci. Od začátku sanace je velice důležité s rodiči o obsahových stránkách mluvit. Jistě, formální stránky je také nutné prodiskutovat, ale tyto stránky jsou choulostivější. Důvod proč tyto stránky rodiče neradi řeší, je vcelku pochopitelný. Asi žádný rodič nechce diskutovat s cizím člověkem o tak soukromé věci jako je jeho fungování v roli matky či otce. Je zde kladen velký důraz na to, aby rodiče od začátku věděli, že pracovník s nimi bude o těchto věcech mluvit otevřeně, bez výčitek či zahanbování. Obsahové stránky se vztahují zejména k tématům jako je uspokojování potřeb dětí, společně strávený čas, pochopení smyslu udržování pořádku v domácnosti, systém pochval a trestů, možnosti změn – uvědomit si, čím může přispět matka, otec, starší děti atd. (Bechyňová, Konvičková, 2008)

3.5 Realizace sanace rodiny

Dle metodického doporučení MPSV patří k hlavním podmínkám vztahu mezi pracovníci/pracovníkem a uživatelem služby SR následující: „*Vybudování důvěry mezi pracovníci a členy rodiny, poznání potřeb a problémů rodiny, znalost široké škály možných forem práce s rodinou, ponechání prostoru rodině, aby problém sama definovala, společné stanovení cíle práce, podpora schopnosti rodiny řešit náročnou situaci vlastními silami, neustálá motivace a povzbuzování rodiny.*“ (Metodické doporučení MPSV in Knausová, 2011).

Podle Knausové sociální pracovníce a pracovníci při své práci usilují o změnu poměrů v rodině a pracují s ní jako s celkem. SR obsahuje v podstatě všechno, co pracovníce a pracovníci uskutečňují. Kromě činností uvedených v definici výše, sanace obsahuje také pozorování či rozhovor. Tyto metody mohou přinést nestranný náhled na situaci, posouzení situace a následné úvahy o možných způsobech řešení situace rodiny. Sanaci lze chápat i jako motivační rozhovor. Pracovníce a pracovníci využívají pochvaly, zdůrazňování silných stránek klienta, toho co se mu povedlo a co mohlo vést k posunu dál. Sanaci můžeme chápat i jako individuální plánování. V rámci pomáhání cílové skupině rodin s dětmi se člověk může setkat se spojením případová konference. Tento

pojem představuje setkávání odborníků, kteří jsou zainteresováni na případu určité rodiny, a jedním z účastníků takové případové konference je nezřídka také pracovník či pracovnice sanace rodiny (Knausová, 2011). Případovým konferencím se budu více věnovat v nadcházející podkapitole.

Dle názoru Knausové lze sanaci považovat také za sociální poradenství. Svůj názor odůvodňuje tím, že pracovnice a pracovníci pomáhají tím, že poskytují klientovi informace, kterými přispívá k řešení situace v oblasti bydlení, vyřízení sociálních dávek atd. Sanaci můžeme chápat i jako právní poradenství, kdy pracovníci pomáhají rodině při sepisování žádostí, zprostředkování odborných služeb apod. Nejvýrazněji se podle sanačních pracovníků sanace rodiny projevuje v nácviku sociálních dovedností. Sociálními dovednostmi se myslí dovednosti běžného života, jako je chod domácnosti, udržování pořádku, hospodaření s penězi atd. K sanačním postupům lze zařadit mnoho dalších věcí – nácvik komunikace (se zaměstnavatelem, s úřady...), doprovázení (na úřady, do školy...), poradenství v oblasti rodičovství (posilování rodičovských kompetencí, vzdělávání...), ale třeba také osvětu (manipulace obchodníků, pasti zadlužení...), vysvětlování a argumentování vedoucí k prevenci rizikového chování u dětí ze sanovaných rodin atd. (Knausová, 2011).

3.6 Případové konference

Případové konference (dále PK) představují důležitou součást sanace rodiny, protože díky PK je sanace v podstatě realizována. Odborná literatura nabízí opět velké množství definic. Pro příklad uvádím dvě, které dle mého názoru vystihují podstatu PK a jsou srozumitelné. První z nich je následující: „*Případová konference je porada věnovaná diskuzi o případu, jíž se účastní členové rodiny, zástupci institucí, které mají s klientovými problémy něco do činění.*“ (Matoušek, 2008, str. 161)

Druhá definice zní takto: „*Případová konference je plánované setkání všech, kteří představují, nebo mohou představovat podpůrnou síť pro dítě a jeho rodinu. Cílem je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu.*“ (Rozum a Cit, 2010, str. 5)

Obě tyto definice v podstatě shrnuje Metodické doporučení MPSV, které chápe PK jako nástroj sociální práce, který se využívá v případech, kdy se dítě ocitá v ohrožení. Chápe

ho jako projednávání situace s rodiči, s dítětem samotným a s dalšími pomáhajícími zúčastněnými subjekty. (MPSV, 2011)

Kolektiv autorek uvádí situace, ve kterých je vhodné svolat PK (Rozum a Cit, 2010):

- Když je zapotřebí vyhodnotit situaci dítěte a zároveň získat nové informace týkající se nejen dítěte ale i jeho rodiny.
- Když je zapotřebí sladit péči o dítě, rozdělit odpovědnost a zkoordinovat spolupráci v okolí dítěte.
- Když je zapotřebí rychlá spolupráce všech zúčastněných, protože dítě se nachází v krizi.
- Když je zapotřebí udělat nějaké zásadní rozhodnutí, které ovlivní život dítěte, například odebrání dítěte z rodiny.

Stejný kolektiv autorek pro lepší představu zmiňuje konkrétní situace, ve kterých se PK využívají (Rozum a Cit, 2010):

- Když dítě přechází do nového prostředí, například do ústavní výchovy,
- u selhávajících forem NRP,
- u zvláště komplikovaných případů,
- pokud rodina nespolupracuje nebo se ocitá v neshodách.

3.6.1 Co předchází případové konferenci

PK může svolat v podstatě každý, kdo je ve styku s dítětem a shledal, že je nezbytné poskytnout mu pomoc a podporu. Kolektiv autorek občanského sdružení Rozum a Cit však uvádí, že nejčastěji bývá svolavatelem klíčový pracovník rodiny, tedy pracovník SPOD, proto v textu budu vycházet právě z tohoto faktu. Úkolem sociálního pracovníka je zmapování situace ohroženého dítěte, následné vytvoření anamnézy¹ a vytvoření individuálního plánu², který bude odpovídat potřebám dítěte. Po sestavení

¹ Anamnézou se myslí shromažďování informací o klientovi, které jasně hovoří o jeho stavu a situaci. Tyto údaje lze dělit do jednotlivých kategorií, jako je bydlení, ekonomická situace, údaje o rodině, hlavní klientův problém, délka trvání problému... (Matoušek, 2008)

² Individuální plán je jednou z metod práce s klientem. Plán by měl obsahovat body týkající se příběhu dítěte, jeho aktuálních problémů, postup řešení problému, rodinné vztahy, funkčnost rodiny, osobnost dítěte, jeho zájmy. Plán by měl být krátkodobý a měl by mít jasně vymezené cíle. (Matoušek, Pazlarová, 2010)

individuálního plánu dochází k oslovování odborníků, respektive sociální pracovník osloví nejen odborníky, kteří jsou nebo by mohli být v případě zainteresování (psycholog, učitel, pediatr...), ale osloví také rodiče dítěte a dítě samotné. Sociální pracovník by měl mít zároveň představu, jakým způsobem bude rodina sanována. (Rozum a Cit, 2010)

3.6.2 Multidisciplinární spolupráce

Posouzení situace ohroženého dítěte a jeho rodiny není záležitostí jednoduchou. Jedná se o náročnou a pro pracovníka složitou situaci. Sociální pracovník se neobejde bez znalostí a spolupráce dalších odborníků, kteří mu mohou poskytnout na situaci jiný náhled. Sociální pracovník by měl fungovat v roli koordinátora a jeho zásadním úkolem by mělo být sestavení zainteresovaných odborníků v případě rodiny, tzv. multidisciplinárního týmu (Matoušek, 2003). Sociální pracovník jako koordinátor tedy v podstatě složí multidisciplinární tým. Každý člen týmu má jasně vymezené úkoly, jsou zde nastavená předem stanovená pravidla, která je nutno dodržovat a se kterými je seznámena i rodina (Bechyňová, Konvičková, 2008).

Avšak i spolupráce odborníků může problematická. Zejména ve formulaci zakázky a předávání informací může docházet k odlišnému vnímání mezi pracovníky OSPOD a pracovníky SR. Formulace zakázky totiž probíhá za účasti pracovníka OSPOD, pracovníka SR a klienta, kdy pracovník OSPOD vymezení přesné oblasti, v rámci kterých by mělo dojít ke změně. Klient je posléze dotazován v čem přesně očekává pomoc od sanačního pracovníka. Jako problém je hodně často vnímáno, že klient bývá nemotivovaný a není zcela schopen zformulovat svá očekávání a představy, ale dá se říci, že spolupracuje, protože je přítomen pracovník OSPOD. Další setkání už probíhají bez pracovníka OSPOD a může docházet k tomu, že klient se z formulace zakázky vyvléká, popírá rizikovou situaci v rodině atd. V tomto případě začínají problémy, protože je nutné klienta namotivovat, a na to je nutná spolupráce s pracovníky OSPOD. Střet zde nastává zejména z kapacitní možnosti pracovníků OSPOD. Přetížené pracovníce často očekávají, že v momentě, kdy svěří klienta sanačnímu pracovníkovi, práce jim ubude. Dle Janebové může nastat situace, kterou pracovník SR bude vnímat jako dilema. Jestli znovu kontaktovat pracovníky OSPOD, ale tím pádem se vystavit riziku, že dalšího klienta nepošle, protože tomu musí věnovat mnohem více času, než

kdyby klienta do sanace neposlala, nebo pracovníci OSPOD nekontaktovat s rizikem, že klienta se nepovede namotivovat, jeho situace se nevyřeší a při vyhodnocení bude sanace hodnocena negativně. Za další možný problémový bod bývá vnímáno také předávání informací. Pracovníci OSPOD jsou chápáni jako ti byrokratičtější a klienti mají otevřenější vztah častěji s pracovníkem SR, díky čemuž se sanační pracovník dostane k důvěrnějším informacím. A tady nastává další dilema pro sanačního pracovníka, zda sdělit informace OSPOD i když ho klient žádal o diskrétnost nebo neinformovat a poštvat tak proti sobě SPOD (Janebová, 2011). Janebová proto klade důraz na to, aby pracovníci SR a pracovníci OSPOD nezapomínali zejména na to, co je spojuje a to je zájem klienta a profesionální výkon sociální práce (Janebová, 2011).

3.6.3 Realizace, průběh a cíl

Jak jsem již zmiňovala výše, PK svolává nejčastěji klíčový pracovník rodiny, tzv. svolavatel. Jeho hlavním úkolem je především stanovit cíl setkání a připravit na toto setkání rodinu. S organizací může vypomoci tzv. organizátor, jehož úkol spočívá v zajištění termínu, místa, v pozvání účastníků, připravuje podklady a pořizuje zápis ze setkání (představuje tedy také roli tzv. zapisovatele). Role organizátora může být také podpůrná a to ve vztahu ke svolavateli. Pokud je organizátor expertem, má svolavatel možnost s ním konzultovat například podpůrné sítě. (Rozum a Cit, 2010)

U PK se považuje za žádoucí, aby žádný z účastníků neměl kumulovanou roli. Jinými slovy řečeno, aby byl na setkání sám za sebe, tedy například pouze za klíčového pracovníka, pouze za organizátora, pouze za pracovníka sanace rodiny atd. Za velkou výhodou se u PK jeví facilitátor či moderátor. Facilitátor, nebo také moderátor, se zaměřuje hlavně na to, aby komunikace probíhala bez problému a každý měl svůj prostor na vyjádření. Dále zajišťuje, aby se všichni cítili v bezpečí, a v neposlední řadě zajišťuje, aby jednání směřovalo ke konkrétnímu a jasnému cíli. Optimální je, aby byl facilitátor nezávislý, nestranný, citově nezaangažovaný, protože právě tyto vlastnosti mu pomáhají zcela se soustředit na proces. (Rozum a Cit, 2010)

Důležité je také, aby si facilitátor uvědomil, čeho by se měl při PK vyvarovat (Rozum a Cit, 2010):

- Nekritizovat a neodsuzovat,

- nezlehčovat názory a pocity zúčastněných,
- nevnášet do procesu svoje názory, pocity, myšlenky,
- nerozhodovat samostatně bez souhlasu skupiny.

V případě facilitátora se nabízí otázka, jak a kde takového člověka sehnat? V zásadě se nabízí dvě možnosti. Za prvé, oslovit někoho zvenčí nebo za druhé, vyškolit vlastního člověka. U facilitátora zvenčí je určitě výhodou vysoká profesionalita, nevýhodou potom vyšší cena. Facilitátory můžeme najít v různých poradenských či vzdělávacích firmách. Využití facilitátora nabízejí i některé neziskové organizace. Pokud se organizace rozhodne vyškolit vlastního facilitátora, je důležité nechat ho zapsat do kurzů, ve kterých se lidé učí a trénují dovednosti, které facilitátor musí mít. (Rozum a Cit, 2010)

Samotný průběh PK spočívá zejména ve vyhodnocení situace dítěte, které probíhá společně mezi všemi zúčastněnými. Dále se hledá cesta řešení a navrhují se kroky k vytvoření následného plánu péče. PK má samozřejmě svojí strukturu. Skládá se za prvé z úvodu a přivítání, kde se klade důraz na vytvoření příjemné a důvěryhodné atmosféry. Za druhé následuje představení účastníků, za třetí představení cíle setkání - facilitátor sdělí důvod setkání, za čtvrté představení případu - kde samotný klient, či jeho zástupce popíše svou situaci a co od případové konference očekává. Pátým bodem je zmapování současné situace a potřeb dítěte - ujasnění jádra problému, shromáždění podstatných informací, šestým bodem jsou návrhy řešení - v rámci tohoto bodu jsou účastníci setkání vyzváni, aby přednášeli své návrhy. Krok číslo sedm spočívá v tvorbě konkrétního plánu - zkoumají se návrhy řešení, možnosti a schopnosti klienta, dostupné možné zdroje, osmým bodem je stanovení kontaktní osoby a určení termínu dalšího setkání - kontaktní osobou bývá nejčastěji klíčový pracovník, u kterého se sbíhají všechny informace. Posledním bodem případového setkání je zhodnocení - každý zvlášť zhodnotí průběh PK a výstupy, ke kterým se v rámci společné spolupráce došlo. (Rozum a Cit, 2010)

Stanovení cíle bývá obvykle zaměřeno na posouzení situace ohroženého dítěte a navržení individuálního plánu. V případě, že se jedná o první, tedy úvodní setkání, cílem bude pravděpodobně hloubkové posouzení situace, které bude sloužit jako

podklad pro další postup. Pokud jsou setkávání opakovaná, tak cílem bývá vyhodnocení doposud probíhající práce s rodinou. (Rozum a Cit, 2010)

3.6.4 Podmínky úspěchu případové konference

Klíčem k úspěchu je držet se základních principů, které PK má, a které ji činí smysluplnou (Bechyňová, 2012):

- **Respekt k odlišnostem a potřebám, které jsou pro danou rodinu specifické.**
- **Stereotypy a předsudky** – je důležité se jich vyvarovat, může to narušit komunikaci, důvěru...
- **Informovanost** – každý z týmu by měl být seznámen s důležitými a podstatnými informacemi, které se rodiny týkají.
- **Spolupráce** – každý člen týmu by měl mít stejný prostor pro vyjádření svých myšlenek a názorů; kooperace je zásadní bod, stojí na něm podstata případové konference.
- **Partnerství odborníků a rodičů** – přijímat rodiče jako partnery je důležité pro klidnou atmosféru.
- **Struktura případové konference** – pevně a jasně daná struktura umožňuje všem účastníkům plně se soustředit na naplnění jednotlivých částí setkání.
- **Odpovědnost** – jednotliví účastníci jsou zavázáni dodržovat stanovený plán a pravidla; odpovědnost podporuje zavedení dalších principů do procesu konference.

3.7 Právní úprava sanace rodiny

Sanace rodiny nemá svou vlastní právní úpravu. Téma sanace je obsaženo ve dvou stěžejních zákonech. Jedná se o zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně - právní ochraně dětí a o zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Bechyňová, Konvičková, 2008)

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí stanovuje, že obecní úřad s rozšířenou působností smí rodičům povinně určit, aby využili poradenského odborného zařízení, pokud rodiče sami tuto pomoc nezajistili, dítě takovou pomoc potřebuje a úřad již takovou pomoc doporučil. Dále je obecní úřad s rozšířenou působností povinen poskytnout pomoc rodiči, jestliže jeho dítě bylo umístěno do zařízení ústavní výchovy nebo do zařízení vyžadující okamžitou pomoc. Úkolem

pracovníků obecního úřadu s rozšířenou působností je především pomoci uspořádat rodinné poměry tak, aby bylo možné navrátit dítě zpět do rodiny. K tomuto Bechyňová s Konvičkovou dodávají, že vzhledem k současnému počtu sociálních pracovníků a pracovníků na úřadech a jejich pracovní náplni, je obtížné toto v praxi aplikovat. Zároveň však vyzdvihují nárůst nestátních neziskových organizací, které poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a jsou tím pádem nástrojem sanace rodiny (více o sociálně aktivizačních službách v následujícím odstavci). Zaměstnanci obecních úřadů tak díky nestátním neziskovým organizacím a jejich spolupráci, mohou vytvářet síť služeb, které klientské rodiny mohou využívat. (Bechyňová, Konvičková, 2008)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vnímá sanaci rodiny jako nezbytnou součást sociálně aktivizačních služeb pro rodinu s dětmi. Sociálně aktivizační služby řadí zákon do služeb sociální prevence, protože pomáhají předcházet sociálnímu vyloučení osob, které jsou určitým způsobem nějak ohroženy. Ohrožení může být způsobeno sociální situací, nevhodnými návyky, nevhodným způsobem života nebo sociálně znevýhodněným prostředím. Cílem služeb sociální prevence je pomáhat osobám ohroženým překonat situaci, která je znevýhodňuje a stejně tak chránit celou společnost před šířením jevů, které jsou pro společnost nežádoucí. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi se poskytují v terénní formě, popřípadě ambulantní. Jsou poskytovány takovým rodinám, kde je ohrožen vývoj dítěte a to v důsledku nepříznivé sociální situace, která trvá dlouhodobě, a kterou rodiče nejsou schopni překonat bez pomoci. (Bechyňová, Konvičková, 2008)

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi obsahují následující (Bechyňová, Konvičková, 2008):

- **Pomoc při uplatňování práv** – pomoc rodičům s dítětem, aby pochopili, co vše je zapotřebí udělat v jejich situaci, aby věděli, jaká mají práva a nároky, uměli pracovat se zodpovědností...
- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – prohlubování dovedností v péči o dítě, praktické nácviky, posilování motivace, vedení domácnosti...
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – Tyto služby lze využívat například u matek na mateřské dovolené. Je jim například

zprostředkován přehled o rekvalifikačních kurzech, motivace k docházení na volnočasové aktivity. K těmto službám patří také podpora rodičů, aby pochopili a porozuměli svému dítěti, které touží být součástí nějakého kolektivu...

- **Sociálně-terapeutické činnosti** – zde se jedná o využití služeb psychoterapeuta, pokud o to mají rodiče zájem.

3.8 Dobrovolnictví v rámci sanace rodiny

Zásadní informace, které se vztahují k dobrovolnictví, byly zmíněny výše, konkrétně v druhé kapitole. Podstatné informace týkající se sanace rodiny jsem rozebrala nyní. Tuto podkapitulu věnuji požadavkům a možné náplni práce dobrovolníka, který se angažuje v programu sanace rodiny.

Práce s klientem v programu sanace rodiny vyžaduje od dobrovolníka zejména zkušenosti s fungováním běžné rodiny. Ideálním dobrovolníkem sanace rodiny se tedy může jevit například matka, která vychovává děti a zároveň má k dispozici čas, který může věnovat dobrovolnické činnosti. Stejně tak ideální dobrovolnicí může být žena/matka důchodového věku, která se chce zapojit do aktivního života. Do programu sanace rodiny v rámci dobrovolnictví lze přijmout i studenta. U studentů, kteří se chtějí zapojit jako dobrovolníci se, vzhledem k náročnosti programu, vyžaduje osobnostní zralost. Hleděno je také na vzdělání, výhodou je vysokoškolské studium, které je zaměřeno humanitně, ale není podmínkou. Z okruhu dobrovolníků sanace rodiny nejsou vyloučeni ani muži. (Metodika služby sanace rodiny, 2009)

Volba profilu dobrovolníků je odvozena od činnosti, kterou budou v rodině vykonávat. Přímoou práci vykonává odpovědný pracovník sanace rodiny, dobrovolník je pod jeho dohledem a vykonává pouze doplňkové činnosti. Přímý dohled odpovědného pracovníka je samozřejmě odvozen od charakteru činnosti, kterou dobrovolník vykonává a délce jeho působení v roli dobrovolníka. Náplň dobrovolnické činnosti v programu sanace rodiny je orientována zejména na **nácvik dovedností rodiče**. Nácviky se mohou týkat péče o dítě, vztahu k dítěti a trávení společného volného času, výchovy starších dětí, školní přípravy a vhodné formy učení nebo péče o domácnost. Klíčovou podstatou dobrovolníka v sanačním programu je, že nezastupuje roli rodiče a nedělá činnosti za něj, nýbrž ho do činností zapojuje. Prostřednictvím formy praktického nácviku a uplatnění svých zkušeností, předává dobrovolník rodiči svoje

zkušenosti a dovednosti. Vtáhnutím do běžných činností pomáhá nejen rodiči, ale i celé rodině, pracovat na nezbytných návycích, které jsou potřeba k stabilnímu fungování rodiny. (Metodika služby sanace rodiny, 2009)

Shrnutí teoretické části

Teoretická část diplomové práce kompiluje podstatné informace vztahující se k tématu. První kapitola byla věnována dobrovolnictví a uchopení tohoto pojmu. Tato kapitola je orientována zejména na podstatu samotné dobrovolné činnosti. Respektive na charakteristické znaky dobrovolnictví, jimiž jsou dobrovolnost, bezplatnost a konání ve prospěch druhých. V této kapitole, kromě jiného, popisují i osobu samotného dobrovolníka. Vzhledem k nepřehlednému množství definic, jsem vybrala takový popis, se kterým se ztotožňuji já jako dobrovolnice, a který zároveň odpovídá stěžejním znakům dobrovolnictví. „*Dobrovolník je ten, kdo vykonává určitou činnost z dobré vůle, z vnitřního přesvědčení a bez potřeby získat za to finanční ohodnocení.*“ (Švestková in Slowík, 2011, str. 44). První kapitola byla zacílená také na supervizi dobrovolníků. Jedná se o nezbytnou součást dobrovolnické činnosti, která dobrovolníky podporuje a pomáhá jim nahlížet z různých perspektiv na mnohdy nelehké situace, do kterých se v rámci své práce dostávají. Druhá kapitola byla zaměřená na motivaci k dobrovolnictví. Na základě prostudování velkého množství definic, které se k motivaci váží, jsem spojila jednotlivé části některých z nich a vytvořila definici novou. Definice, na které stavím celou práci je následující: „*Motivace je souhrn vnějších i vnitřních faktorů, které organizují, vedou a nutí naše chování i prožívání jednat určitým způsobem a směřovat k určitému cíli.*“ (zdroj vlastní). V této kapitole jsem se zaměřila také na možné faktory, které hrají roli při rozhodování dobrovolníků vkládat svůj čas a energii zdarma do práce pro druhé. Řeč je o faktorech, které mají vedle potřeb vliv na motivaci k dobrovolnictví – prosociální chování a altruismus. Důležitou součástí této kapitoly bylo také nastínění rizikových motivů, se kterými se lze u dobrovolníků setkat, a které následně mohou mít neblahý dopad na práci s klientem. Poslední kapitolu teoretické části jsem věnovala programu sanace rodiny. Podstatnou informací, kterou by si měl člověk při setkání s tímto pojmem odnést, je skutečnost, že se jedná o ochranu a podporu ohrožené rodiny s cílem uchovat takovou rodinu jako celek. Definice, která vystihuje všechny podstatné náležitosti sanace rodiny, zní takto: „*Sanace rodiny/ochrana rodiny – postupy podporující fungování rodiny, které jsou opakem postupů vyčleňujících některého člena rodiny kvůli tomu, že někoho ohrožuje, příp. kvůli tomu, že je sám někým z rodiny ohrožen.*“ (Matoušek in Bechyňová, Konvičková, 2008, str. 17). V rámci této kapitoly je také zmíněna multidisciplinární

spolupráce. Vzhledem k tomu, že posouzení situace rodiny a ohrožených dětí v rodině není jednoduchou záležitostí, je multidisciplinární spolupráce, jinak řečeno spolupráce zainteresovaných stran do situace rodiny (pracovník SPOD, pracovník sanace rodiny, psycholog, učitel, samotná rodina...), nezbytná. Poslední slova teoretické části jsou věnována náplni práce dobrovolníka v programu sanace rodiny. Upozorňuji zejména na nácvik dovedností, v rámci kterých dobrovolník vtahuje klienta do běžných každodenních činností a tím pádem učí celou rodinu postupně pracovat na nezbytných návycích týkající se péče o domácnost, trávení volného času v rodinném kruhu, školní přípravy, péče o dítě...

Po ukotvení a vyjasnění obtížného pojmu motivace, faktorů, které mohou ovlivňovat motivaci k dobrovolnictví, zásadních znaků dobrovolnictví, ať už pozitivních nebo negativních, a názorném představení náplně práce dobrovolníka v sanaci, přecházím k výzkumné části. V té se zaměřím, jaké motivy hrály u mých respondentů stěžejní roli v rámci jejich volby angažovat se v dobrovolnictví. Mimo jiné budu zkoumat i jejich motivaci v dobrovolnické činnosti pokračovat a jejich znalost či případné setkání s rizikovými motivy dobrovolnictví.

Výzkumná část

5 Projekt výzkumu

Výzkumná část bude zaměřena na zjišťování motivů, které dobrovolníky vedou k angažování se v dobrovolnické činnosti. Výzkumné šetření se bude orientovat konkrétně na dobrovolníky, kteří se pohybují v oblasti sanace rodiny. Stěžejní bude seznámení s hlavním cílem a dílčími cíli, zvolenými výzkumnými strategiemi a v neposlední řadě s možnými riziky, se kterými se lze během tohoto výzkumu setkat.

5.1 Hlavní cíl a dílčí cíle

Hlavním cílem mé práce je zjistit, jaká je motivace dobrovolníků k jejich dobrovolnické činnosti v rámci sanace rodiny. Na základě teoretických východisek, která jsou uvedena v teoretické části této práce, jsem stanovila čtyři dílčí cíle.

Znění dílčích cílů je následující:

- DC I:** Zjistit, jaké motivy ovlivnily respondenty angažovat se v dobrovolnictví.
- DC II:** Zjistit, jaké motivy vedly respondenty stát se dobrovolníkem právě v oblasti sanace rodiny.
- DC III:** Zjistit, jaké motivy ovlivňují respondenty v jejich dobrovolnické činnosti pokračovat.
- DC IV:** Zjistit, které motivy hodnotí respondenti jako rizikové.

5.2 Transformační tabulka

V rámci transformační tabulky nejprve definuji dílčí cíle, následně indikátory, na které se budu zaměřovat během výzkumu a v závěru přiřazuji k dílčímu cíli a indikátorům také tazatelskou otázku, které mi pomůže zjistit odpovědi. Níže zmíněné oblasti vychází z teoretické části mé práce a též ze studia odborné literatury. U DC I. vycházím ze studie VFI, kterou lze nalézt v přílohové části pod č. 1, čerpám také z teoretické kapitoly 1.2.1. U DC II. je východiskem teoretická kapitola vztahující se k sanaci rodiny. Při identifikaci indikátorů DC III. vycházím zejména z faktorů, které uvádím v teoretických kapitolách 2.8 a 1.2.2. U posledního DC IV. čerpám inspiraci

z teoretické podkapitoly 2.8.1. Pořadí tazatelských otázek není striktně závazné, slouží pouze jako vodítko pro utvoření určitého rámce odpovědí.

Tabulka 1: Transformační tabulka

Hlavní cíl:		
Zjistit, jaká je motivace dobrovolníků k jejich dobrovolnické činnosti v rámci sanace rodiny.		
Dílčí cíle	Indikátor	Tazatelská otázka
DC I: Zjistit, jaké motivy ovlivnily respondenty angažovat se v dobrovolnictví.	<ul style="list-style-type: none"> • Vnitřní motivy • Vnější motivy • Časový horizont rozhodování • Názory a představy • Jedinečné přínosy 	<p>TO 1: Co Vás ovlivnilo ve volbě stát se dobrovolníkem?</p> <p>TO2: Jaký čas jste věnovali procesu rozhodování, zda být dobrovolníkem?</p> <p>TO3: Jaký byl Váš pohled a názor na dobrovolníky před tím, než jste se sami rozhodli být dobrovolníkem?</p> <p>TO4: Co dle Vás přináší dobrovolnická činnost jiného/jedinečného, v porovnání s prací profesionálů?</p>
DC II. Zjistit, jaké motivy vedly dobrovolníky stát se dobrovolníkem právě v oblasti sanace rodiny.	<ul style="list-style-type: none"> • Informovanost o podstatě sanace rodiny • Informovanost o cílové skupině • Preference cílové skupiny 	<p>TO5: Jak jste se orientovali v problematice ohrožené rodiny v době, kdy jste uvažovali, že se stanete dobrovolníkem?</p> <p>TO6: Jakým způsobem jste se dozvěděli o organizaci,</p>

		<p>ve které působíte jako dobrovolník a která se zabývá sanací rodiny?</p> <p>TO7: Jakou u Vás hrál roli fakt, že se jedná o cílovou skupinu rodiny s dětmi?</p>
<p>DC III. Zjistit, jaké motivy ovlivňují respondenty v jejich dobrovolnické činnosti pokračovat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Přínosy dobrovolnické činnosti • Představy o dobrovolnictví • Péče, bezpečí 	<p>TO8: Co oceňujete na dobrovolnické činnosti, co Vám přináší nového?</p> <p>TO9: Jak naplňuje Vaše dobrovolnická praxe původní představy o dobrovolnictví?</p> <p>TO10: Jakým způsobem o Vás pečuje jako o dobrovolníka Vaše domovská organizace?</p>
<p>DC IV. Zjistit, které motivy hodnotí respondenti jako rizikové.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informovanost o možných rizikových motivech • Informovanost o syndromu pomocníka • Dopady nesprávné motivace na klienta 	<p>TO11: Jaké motivy pro dobrovolnickou činnost hodnotíte jako nevhodné/nežádoucí?</p> <p>TO12: Co si představíte pod pojmem falešná/nepravá motivace? Slyšeli jste tento pojem? Setkali jste se s ním?</p> <p>TO13: Jaká dle Vás může mít nesprávná motivace dobrovolníka dopad na práci s klientem?</p>

5.3 Výzkumné strategie a techniky

Pro výzkum byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Definice, které se vztahují k vyjádření podstaty kvalitativní výzkumné strategie je opět velké množství, vybírám definici od Creswela, a to zejména kvůli srozumitelnosti jeho definice, která zní takto: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Creswel in Hendl, 2016, str. 50) Dále uvádím také chápání kvalitativní výzkumné strategie dle Dismana, který na tuto strategii nahlíží jako na nenumerné šetření, které se zaměřuje na odkrývání významů zjištěných informací, tedy na odkrývání sociální reality (Disman, 2011). Hendl zmiňuje, že informace získané touto výzkumnou strategií, jsou obrazem každodenního života a obsahují přirozenost. Nejsou tedy oddělovány od kontextu a hlavním znakem je jejich lokální zakotvenost. (Hendl, 2016) Výhodou kvalitativního výzkumu je především fakt, že na rozdíl od kvantitativního výzkumu vytváří nové teorie a nová porozumění (Disman, 2011). Kvalitativní výzkum má samozřejmě i své nevýhody, ty popisuji v podkapitole 6.6 Rizika výzkumu. Jak jsem již zmiňovala, podstatou kvalitativního výzkumu je průnik do podstaty problému a zkoumání sdělovaných informací, proto jsem ho zvolila jako výzkumnou strategii pro své zkoumání. Dle mého, jeho podstata odpovídá cíli mé práce – zjistit, jaká je motivace k dobrovolnické činnosti. Důvodem pro volbu kvalitativní výzkumné strategie také bylo, že prostřednictvím kvantitativní výzkumné strategie by mohlo dojít k omezení výpovědi respondentů mými názory. Respektive, respondenti by měli předem strukturované odpovědi a pouze z nich by mohli vybírat, což by pro ně mohlo být více omezující.

Pro sběr informací byla použita technika polostukturovaného rozhovoru. Hendl polostrukturovaný rozhovor označuje jako rozhovor pomocí návodu a definuje ho takto: „Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat. Je na tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém.“ (Hendl, 2016, str. 178) Tuto techniku jsem zvolila zejména z toho důvodu, že nebylo nutné, aby mi respondenti zodpovídali otázky v pevně daném pořadí. Všechny otázky jsem však nosila sepsané na rozhovory sebou, aby nedošlo

k opomenutí žádné z nich. Díky polostrukturovanému rozhovoru jsme s respondenty volně probrali jednotlivé otázky s případným doptáváním a bez svázanosti přílišnou strukturovaností.

Patton pro rozhovor v kvalitativním výzkumu obecně doporučuje několik bodů či kroků. Dle něho by kvalitativní rozhovor neměl začínat otázkami na demografické a identifikační údaje. Říká, že je vhodné začínat takovými otázkami, které se týkají například zkušeností nebo aktivit. Tyto vhodně použité úvodní otázky slouží k povzbuzení dotazovaného. Následně je dobré navázat otázkami, které budou zaměřené na pocity a názory (Patton in Hendl, 2016). Vše výše uvedené bylo bráno v potaz při tvorbě struktury rozhovorů.

5.4 Charakteristika výzkumného souboru

Všichni respondenti z mého výzkumu jsou dobrovolníky jedné organizace. Tato nestátní nezisková organizace funguje již od roku 2003 a přes 8 let nabízí dobrovolníkům možnost angažovat se v dobrovolnickém programu pro ochranu a podporu rodiny. Organizaci jsem vybrala zejména z toho důvodu, že se jedná o typickou organizaci z hlediska způsobu zapojování dobrovolníků v programu sanace rodiny - dobrovolník vykonává doplňkovou činnost a je pod dohledem sanačního pracovníka. Z důvodu zachování anonymity neuvádím přesný název organizace ani jména samotných respondentů. Z celkového počtu dvanácti dobrovolníků, kteří v organizaci působí, se mi podařilo pro rozhovor získat devět respondentů. Dva z celkového počtu odmítli poskytnout rozhovor, jako důvod byl uveden nedostatek času a jeden respondent byl dlouhodobě nemocen. Vzhledem k tomu, že organizace nabízí širokou věkovou škálu dobrovolníků, snažila jsem se získat dobrovolníky jak z řad studentů, tak z řad pracujících a věkově starších. Všichni respondenti byli informováni o povaze a účelu mého výzkumu. Rozhovory byly nahrávány, s čímž všichni respondenti vyslovili souhlas, stejně tak s užitím do diplomové práce. Jak jsem již uváděla výše, jména a další osobní údaje respondentů neuvádím, zejména z důvodu zachování diskrétnosti a z důvodu otevřeného prostoru pro jejich výpovědi. Všechny rozhovory jsem doslovně přepsala. Jeden na ukázkou uvádím v příloze pod číslem 2, ostatní jsou uloženy v mém osobním archívu.

Hendl píše, že výzkumník v kvalitativním výzkumu jednotlivé jednotky nevybírání, ale že jsou voleny. Volbu v kvalitativním výzkumu posléze přirovnává k volbě nového experimentu. Dále je Hendl toho názoru, že hlavní podstatou výběru jednotlivých případů je rovnoměrné zastoupení jednotlivých bodů struktury (Hendl, 2016). Já jsem pro svůj výzkum vybírala respondenty prostřednictvím techniky záměrného výběru.

Z důvodů maximální možné vypovídající hodnoty, jsem stanovila následující požadavek. Respondenti se musí v dobrovolnické činnosti angažovat dlouhodobě, min. 1 rok. Přehled o respondentech a rozhovorech s nimi lze nalézt v následující tabulce.

Tabulka 2: Přehled o respondentech a rozhovorech s nimi

Kód respondenta	Pohlaví	Věk	Statut	Délka činnosti	Místo rozhovoru	Délka rozhovoru
R1	žena	23	studentka	3 roky	kavárna	40 min
R2	žena	26	studentka	2 roky	domácnost respondentky	45 min
R3	žena	27	studentka	6 let	domácnost respondentky	40 min
R4	žena	42	pracující	2 roky	restaurace	45 min

R5	žena	35	pracující	1 rok	návštěvní místnost organizace	70 min
R6	žena	53	pracující	2 roky	kavárna	50 min
R7	žena	68	důchodkyně	1 rok	domácnost respondentky	60 min
R8	žena	41	pracující	3 roky	restaurace	45 min
R9	muž	25	student	1 roky	knihovna	35 min

5.5 Časový plán výzkumných aktivit

V rozmezí období září až listopad 2016 jsem pracovala na teoretické části práce, kdy jsem se soustředila zejména na sběr informací vztahující se k motivaci, které mi posloužily pro praktické zpracování výzkumné části diplomové práce. V tomto období jsem byla také v kontaktu s koordinátorkou dobrovolnictví, která působí v organizaci, ve které jsem výzkum prováděla a ve které se sama angažují jako dobrovolnice. Ve spolupráci s koordinátorkou jsem postupně kontaktovala další dobrovolníky organizace a předběžně zjišťovala jejich účast na mém výzkumu. V období měsíce prosince 2016 jsem konzultovala tazatelské otázky a začala pracovat na výzkumné části. Celý měsíc leden 2017 až do zhruba poloviny měsíce února 2017 probíhaly výzkumné rozhovory,

analýzy a interpretace získaných dat. Zbytek měsíce února a začátek měsíce března 2017 jsem pracovala na finální podobě diplomové práce.

5.6 Rizika výzkumu

Co se týká limitů kvalitativní výzkumné strategie, Hendl pozornost zaměřuje zejména na hodnověrnost a objektivitu výsledků. V souvislosti s hodnověrností a objektivitou poukazuje hlavně na riziko zkreslení výsledků ze strany výzkumníka, který může mít určité preference, a které následně mohou ovlivnit například výběr otázek do výzkumu. Kromě objektivitu výzkumníka, hovoří Hendl také o objektivitě respondentů, kteří mohou některé podstatné informace zatajovat či zkreslovat (Hendl, 2006). Vzhledem k faktu, že sama působím jako dobrovolnice, lze za potenciální riziko považovat promítnutí vlastních zkušeností do výzkumu. Tomuto riziku jsem se snažila předcházet zejména studiem odborné literatury a respektováním základních zásad kvalitativního výzkumu.

Jisté problémy mohly nastat také ze strany respondentů a jejich schopnosti se otevřeně vyjadřovat. Otevřenost ze strany respondentů jsem se snažila podpořit pomocí navození pocitu bezpečí a diskrétnosti.

Za další z limitů kvalitativní výzkumné strategie Hendl zmiňuje přenositelnost, tedy že výsledky z takového výzkumu nelze zobecnit na širší populaci a do jiného prostředí (Hendl, 2006). K tomuto je nutno dodat, že zobecnitelnost je jedním z klíčových rizik. Každý člověk má jiné zkušenosti a odlišné vnímání, proto také každý danou věc prožívá jinak a je v podstatě nemožné, aby dva lidé měli totožnou představu a názor. Dále musím zmínit to, že výzkum byl prováděn v jedné organizaci, takže výsledky taktéž nelze zobecnit. Výsledky nelze brát jako názor většinový, je pravděpodobné, že v případě jiných respondentů se budou lišit také odpovědi a závěry. Lze předpokládat, že u jiných dobrovolníků, v jiné organizaci, by výsledky byly odlišné.

6 Analýza a interpretace získaných informací

Hendl o analýze a cíli kvalitativního výzkumu píše následující: „*Smyslem je odhalit témata, pravidelnosti, formy, kvality a vztahy.*“ (Hendl, 2016, str. 223). K analýze informací byla použita technika otevřeného kódování, kdy jsem jednotlivý kategorizující kód přiřadila k určitému úseku dat. Po nalezení vztahů mezi kategoriemi, došlo k přiřazení k jednotlivým dílčím cílům. Hendl dále upozorňuje na to, že interpretace dat z kvalitativního výzkumu se vyznačuje citacemi částí rozhovoru, zápisky a také poznámkami samotného výzkumníka (Hendl, 2016).

V této kapitole budu provádět interpretaci zjištěných informací. V rámci analýzy a interpretace se zaměřuji na skutečnosti a fakta získaná z rozhovorů s respondenty. Postupuji podle jednotlivých dílčích cílů, budu při tom využívat doslovných citací respondentů, které budu označovat pod označením R1 – R9. V případě doslovných citací jsem použila kurzívu pro odlišení od dalšího textu.

6.1 Motivy, které ovlivnily respondenty angažovat se v dobrovolnictví

V rámci prvního dílčího cíle se zaměřuji na motivy, které hrály u dobrovolníků roli při angažování se v dobrovolnické činnosti. Z důvodu lepší přehlednosti využívám pro uspořádání odpovědí na tuto otázku studii VFI, která je zmíněna v teoretické části v kapitole 2.9 a její mnou provedený překlad se nachází v přílohové části pod číslem 1. Tato studie mi umožnila uspořádat odpovědi do jednotlivých kategorií. Žádný z respondentů nezmínil pouze jednu oblast motivů, na kterých by stavěl svou dobrovolnickou činnost. Ve vyhodnocování budu postupovat od nejvíce zastoupených motivů k nejméně početným.

Oblast kariérního růstu byla dle výpovědí u dobrovolníků zastoupena nejvíce. Jednalo se nejčastěji o dobrovolníky studenty. Zmiňovány byly motivy týkající se získání praxe a zkušeností, které později budou moci uplatnit v souvislosti s budoucí kariérou. Celkem šest respondentů uvedlo, že praxe v oboru a získání nových zkušeností a znalostí pro budoucí zaměstnání, pro ně byla prioritou: „...*taky to pro mě byla vidina nových zkušeností, získání té praxe do budoucna a taky poznání toho, jestli se touhle problematikou chci zabývat i v budoucnu.*“ (R1). Někteří autoři v čele s Matouškem

jsou toho názoru, že dobrovolnictví je činnost nekariérní, a proto kariérní motivaci k dobrovolnické činnosti zpochybňují (Matoušek, 2008). Osobně jsem toho názoru, že kariérní motivy jsou v rámci dobrovolnictví legitimní. Jako studentka prostřednictvím dobrovolnické činnosti získávám určitou kvalifikaci, která mi může případně pomoci získat i zaměstnání.

V souvislosti s výsledky výzkumu můžeme zařadit jako druhou nejpočetnější motivační oblast, která se vztahuje k chápání a porozumění. Z výzkumu vyplynulo, že dobrovolníci byli motivováni získáváním nových znalostí, informací, učení se novým věcem a vzdělávání se v nově získaných znalostech. Jedna z respondentek mi sdělila, že dobrovolnictví jí pomáhá lépe chápat školní teorii. Další zmiňuje, že ji ovlivnilo nejen získávání nových poznatků, ale přímo jejich prohloubení: „...*chtěla jsem zůstat v oboru, který jsem vystudovala, ale nepodařilo se mi v něm získat práci, nechtěla jsem z toho vyjít a vše zapomenout.*“ (R5). Další z mých respondentek přímo uvedla, že hlavním důvodem pro volbu dobrovolnictví, byla ztráta zaměstnání a s tím spojená potřeba profesně neupadnout. Jiná uvedla, že je pro ni dobrovolnictví něco nového, a proto je pro ni atraktivní dozvědět se a naučit se o tom něco navíc: „...*bylo to něco nového, neokoukaného, jednoduše možnost dozvědět se zase nové věci...*“ (R3).

Další oblastí jsou životní hodnoty, kdy se jedinec angažuje jako dobrovolník z důvodu důležitých hodnot a preferencí, v rámci kterých chce také jednat, jako je například humanismus či altruismus. Tato motivační oblast je z hlediska početnosti pro respondenty na třetím místě. Do této oblasti lze dle výpovědí zařadit například smysluplné trávení volného času či motivy založené na náboženské víře. Humanistické a altruistické motivy k dobrovolnictví zmiňovala polovina mých respondentů. Jedna z respondentek propojila altruismus se vzorem, který vidala od dětství u svých rodičů: „...*mamka dělala pečovatelku, hrozně se mi to líbilo, mamka jim nosila jídlo, povídala si s těma babičkama...bylo to fajn, chtěla sem být taky taková...*“ (R2). Další tři respondentky hovořily zejména o pocitu radosti z vykonané činnosti pro druhé. Altruismus a s ním spojené podstatné informace jsou popsány v třetí kapitole teoretické části. Záškodná s Mojžíšovou mimo jiné upozorňují na fakt, že altruismus a empatie jsou typické pro prosociální osobnosti (Záškodná, Mojžíšová, 2011). Smysluplné trávení volného času jako jeden z důvodů zmiňovaly celkem 2 respondentky: „...*děti*

byly odrostlé a tak jsem si řekla, že ten svůj najednou volný čas můžu někomu věnovat, pokud o mě bude zájem...“ (R7). Respondentka R7 je v důchodu, děti jsou odrostlé, nežijí s ní, je vdova. Respondentka R8 je bez zaměstnání, a proto chce s časem naložit nějak smysluplně: „...*bez té práce bylo toho volna najednou nějak moc, tak jsem si řekla, že nebudu sedět doma a nudit se...*“ (R8). Co se týká náboženského vyznání, tak s ním své rozhodnutí angažovat se v dobrovolnictví, spojila jedna respondentka.

Další z oblastí je oblast sociálních vztahů. S využitím Maslowovy pyramidy potřeb lze říci, že typickými indikátory pro sociální oblast je potřeba někam patřit, potřeba uznání ze strany druhých či potřeba úspěchu. Dle Simonova je pojem potřeba často skloňován s pojmy motivace a motivy (Simonov in Nakonečný, 1997). Dle výpovědí jsem se rozhodla pro dělení na vnitřní a vnější oblast. Vnitřní oblast a s ní spojenou potřebu někam patřit uvedla jedna respondentka: „...*jsem už prostě sama, děti odrostly, manžel není...a dobrovolnictví znamenalo být zase aktivní a být v něčí společnosti...*“ (R7). Co se týká potřeby uznání ze strany druhých, tu jsem zachytila také pouze u jedné z respondentek: „...*moje hodně blízká kamarádka už dobrovolnici dělala, ona taky byla jedním z důvodů, proč jsem dobrovolnictví začala dělat...*“ (R3) Potřebu úspěchu jsem nevnímala u žádného z respondentů. Vnější sociální oblast, pod kterou si můžeme představit například vliv přátel, rodiny či pocit občanské povinnosti jsem zaznamenala u dvou z respondentů. Výpověď jedné z nich je následující: „...*mamka dělala pečovatelku a často mě vodila sebou, takže ano...ten vliv tam byl...*“ (R2). Dle VFI je sociální oblast charakteristická posílením sociálních vazeb.

Další z oblastí, kterou zmiňuje VFI je osobnostní rozvoj a také v mém výzkumu se objevily motivy vztahující se k osobnostnímu rozvoji. Do této oblasti lze zahrnout například motivy spojené s osobním růstem a dobrým pocitem sama ze sebe. V souvislosti s osobnostním rozvojem jsem narazila na sobecké motivy, které zmiňují Frič a Pospíšilová (2010), a které lze najít v teoretické části mé práce. Jedná se o takové motivy, které slouží k uspokojování individuálních potřeb. Ve výpovědích se objevilo následující: „...*v tom ovlivnění hrál roli fakt, že jsem chtěla pomáhat, naplňuje mě to...*“ (R2). Jedna z respondentek díky dobrovolnictví zažívá pocity zadostiučinění: „...*díky dobrovolnictví v sanaci jsem si uvědomila, že bych měla být vděčná za to, co mám, že může být v životě mnohem hůř...*“ (R8). Sobecká motivace či

sobecký dobrovolník jsou však dle autorů běžnou praxí a nedílnou součástí motivace k dobrovolnictví (Frič, Pospíšilová, 2010).

Poslední z oblastí, která je zmíněna ve VFI je ochranná oblast. VFI v souvislosti s ochrannou oblastí zmiňuje, že člověk využívá dobrovolnickou činnost k snížení negativních emocí, jako je například pocit viny. A přímo snížení viny uvedla jako jeden z důvodů pro dobrovolnickou činnost jedna respondentka: „...*na základě toho, že jsme v rodině měli určitý problémy, mě to ovlivnilo, chtěla jsem pomoci i v jiné rodině, když v té své jsem moc nepomohla...*“ (R1).

Ve výzkumu jsem se dále zaměřila na zkoumání časového hlediska, v rámci kterého se respondenti rozhodovali o tom, zda se angažovat v dobrovolnictví. Delší časovou osu jsem zaznamenala u čtyř respondentek, které se shodly na časovém období okolo jednoho měsíce. Když respondentky zmiňovaly delší časový úsek, zajímalo mě, co v tomto časovém období braly v potaz, o čem přemýšlely. Dvě respondentky braly v potaz časovou náročnost a dojezd k rodině. Dvě respondentky hovořily zejména o přípravách a získávání informací o sanaci rodiny. Všechny čtyři zmíněné respondentky měly společné dva jmenovatele. Všechny již byly v pracovním procesu a přesáhly hranici čtyřiceti let. Ostatních pět respondentů se vyloženě shodlo na krátkém a impulzivním rozhodnutí, maximálně do dvou dnů. Jeden z respondentů označil rozhodování za bleskové, zároveň ho propojil s kariérní potřebou a potřebou osobního růstu: „...*to byla minutová záležitost, věděl jsem, že v tomhle oboru chci jednou pracovat a tohle byla šance se k snovému povolání přiblížit...*“ (R9)

Zjišťovala jsem také nahlížení respondentů na dobrovolnictví před tím, než se sami aktivně zapojili do této činnosti. Smyslem této otázky je zjistit, zda v motivech, které respondenty ovlivnily angažovat se v dobrovolnictví, hrál roli nějaký předchozí vztah k dobrovolnictví. Respondenti se ve velké části shodovali na obdivu, který k dobrovolníkům chovali. Pro celkem pět respondentů byli dobrovolníci hodní obdivu: Jedna z respondentek kromě obdivu zmiňovala také to, že práce dobrovolníků stojí v pozadí: „...*vím, že je spousta činnosti, za kterými stojí čas a úsilí dobrovolníků...dobrovolníci jsou prostě dobří lidé a mají můj obdiv...*“ (R7). Další respondent vnímal dobrovolníky jako svůj životní vzor.

V rámci výzkumu se zaměřuji také na jedinečný přínos dobrovolnické činnosti. Tato otázka mi pomáhá zjistit, jaké další motivační vlivy na dobrovolníky mohou působit. Pět respondentů z devíti zmiňovalo přínos vztahu mezi dobrovolníkem a klientem zejména v souvislosti s větší otevřeností a důvěryhodností: „...*dobrovolník to bere jako práci srdcem, u profesionála to takto být nemusí, když za to bere peníze...ten vztah je možná víc přátelský...*“ (R4). Dvě respondentky přímo uvedly, že vztah dobrovolníka a klienta v sobě nese méně formality: „...*jde o jiný pohled na člověka – spíše přátelský, ne tak svazující např. profesionální odpovědnost, profesní optikou...*“ (R5). V dalších odpovědích jsem zaznamenala již zmíněné tzv. sobecké motivy. V těchto případech se respondenti zaměřovali zejména na vlastní prospěch a uspokojování potřeb. Další respondent jako největší přínos vnímá získání vlastních zkušeností, jiný zase velkou výhodu spatřuje v ne tak náročné administrativní práci.

Shrnutí DC1:

V rámci DC1 se zaměřuji na motivy, které dobrovolníky ovlivnily angažovat se v dobrovolnictví. Vzhledem k široce pojatým výpovědím jsem pro přehlednější členění využila studii VFI. Žádný z respondentů nezmínil pouze jednu oblast, na které by stavěl svou dobrovolnickou činnost. Začínám oblastí kariérního růstu, protože ta byla zastoupena nejvíce. Motivы vztahující se k praxi a zkušenostem, které později budou dobrovolníci moci uplatnit v rámci budoucí kariéry, byly nejčastější. Jako druhá nejvýznamnější se ukázala být oblast porozumění a chápání. Dobrovolníci byli motivováni získáváním nových znalostí a informací. Další oblast, která z výzkumu vyplynula a dle výpovědí je na třetím místě, je oblast životních hodnot. V rámci životních hodnot se jedinec angažuje jako dobrovolník z důvodu důležitých hodnot a preferencí, v rámci kterých, chce také jednat, jako je například humanismus či altruismus. Pokračuji oblastí, která se zaměřuje na sociální vztahy, kdy dobrovolník chce posílit své sociální vazby. Dle výpovědí jsem rozdělila tuto oblast na vnitřní a vnější. V rámci této kategorie jsem narazila také na sobecké motivy, které jsou dle Friče přirozenou součástí dobrovolnictví. Poslední oblastí v rámci VFI je ochranná oblast, kdy člověk využívá dobrovolnickou činnost k snížení negativních emocí, jako je například pocit viny. Právě pocit viny uvádí ve své výpovědi jedna respondentka, jako jednu z hnacích motivů, které ji přivedly k dobrovolnictví. V souvislosti s DC1 se

doptávám také na časové hledisko rozhodování respondentů, zda se angažovat jako dobrovolník. Pět respondentů se klonilo ke krátké časové ose v rozmezí maximálně dvou dnů, jednalo se převážně o studenty. Další čtyři respondentky se shodly na časovém hledisku jednoho měsíce, všechny byly pracující a ženy ve středním věku nad čtyřicet let. Dále se zaměřuji na názory ohledně dobrovolnictví před tím, než se dobrovolníci sami aktivně zapojili do této činnosti. Respondenti se ve velké části shodovali na obdivu. V závěru jsem zjišťovala, co dle respondentů přináší dobrovolnická činnost jedinečného, pokud tuto činnost porovnají s tou profesionální. Výpovědi respondentů jsem rozdělila do dvou skupin. Jednu skupinu tvořili respondenti, kteří se shodli zejména na přátelštějším a otevřenějším vztahu s klientem. U druhé skupiny respondentů lze pozorovat opět prolínání sobeckých motivů.

6.2 Motivy, které vedly respondenty stát se dobrovolníkem v oblasti sanace rodiny

Tématu sanace rodiny se věnuji ve třetí kapitole teoretické části. Ochrana a podpora rodiny, jak bývá sanace někdy označována, je v současné společnosti stále fenomén. Zkoumání jsem orientovala na fakt, jestli byli dobrovolníci motivováni skutečností, že se jedná o cílovou skupinu rodin s dětmi a zda o program sanace rodiny měli nějaké informace. Šest respondentů o programu sanace rodiny informace mělo, zejména díky školním aktivitám, ale zároveň se ani jeden z nich nezmínil, že by to pro něho bylo zásadním motivem při rozhodování. Další tři se s pojmem sanace rodiny ještě nesetkali. Jedna respondentka svou neznalost dokonce vnímá jako jeden z hlavních důvodů, proč volila právě tento program: „...*jestli jsem o sanaci něco věděla? Vůbec ne, byl to pro mě úplně nový pojem, a nejspíš proto mě to lákalo...*“ (R3).

Dále jsem se zaměřovala na způsoby, prostřednictvím kterých se respondenti dozvěděli o organizaci, ve které později začali působit jako dobrovolníci. U pěti respondentů lze vyzorovat určité ovlivnění doporučeními od známých: „...*kamarádka mi o ní řekla, sama tam jako dobrovolník působila...říkala, že je tam skvělá atmosféra, tak mě to taky chytlo...*“ (R1). Jedna respondentka propojila doporučení a kamarádský vzor i s výzvou samotné organizace: „...*přes kamarádku, která v organizaci také působila, takže jsem o organizaci už povědomí měla, ale úplně největší tahák byl email, který přišel na emailovou schránku naší školní skupiny a který se dotazoval po dobrovolnících...*“

(R3). Z výpovědí vyplynulo, že velký vliv na motivaci respondentů měli známí, kteří sami již dobrovolníky dělali a s organizací měli již pozitivní zkušenosti. U jedné respondentky šlo o doporučení ze strany vyučující, tedy autority. Sama tvrdí, že ji doporučení od učitelky, které se v oboru dobrovolnictví pohybovala, ovlivnilo a motivovalo. Další dvě respondentky vypověděly, že pro ně byla důležitá prestiž organizace a také důvěryhodnost, kvalitně zpracované webové stránky s dostatečným množstvím informací. Další dvě respondentky nevnímají za zásadní dopředu se informovat o historii ani kreditech organizace.

Mimo jiné jsem také zjišťovala, zda byl vstup do dobrovolnických aktivit ovlivněn cílovou skupinou. Cílová skupina rodina s dětmi se může pro někoho jevit jako atraktivní, a proto jsem se zaměřila na to, jak velkou roli tato cílová skupina sehrála v motivaci dobrovolníků. Sedm respondentů se vyjádřilo, že cílová skupina je pro ně důležitá a podstatná: „...*mám tři mladší sourozence, jsme velká rodina, takže ano, cílová skupina roli hrála...*“ (R2). Dvě respondentky zmiňují vlastní zkušenost s dětmi, a že na tomto faktu stavěly při výběru cílové skupiny. Jedna z respondentek vnímala rodinu s dětmi také jako podstatnou, ale odůvodnění spočívalo zejména ve změně cílové skupiny: „...*chtěla jsem práci u dětí, v té době jsem pracovala v domově pro seniory, takže nějaká ta změna cílové skupiny byla vítaná...*“ (R4). Preference cílové skupiny se ukázala při motivaci angažovat se v dobrovolnictví jako vysoce postavená. Z dalších dvou výpovědí vyplývá, že cílová skupina neměla na jejich rozhodnutí žádný vliv. Jedna z nich vypověděla, že rodina s dětmi je pouze jedna z mnoha a po nějakém čase se chce opět přesunout k jiné oblasti. Další vnímá jako velký tahák zejména atraktivitu pojmu.

Shrnutí DC2:

DC2 se zaměřoval na zjištění motivů, které dobrovolníky vedly k angažování se právě v oblasti sanace rodiny. Šest respondentek uvedlo, že jim termín sanace rodiny nebyl neznámý. Za bližší informace vděčí u většiny případů studiu či zaměstnání buď přímo v oblasti sociální práce, nebo oboru blízkém. Ani jedna však nezmiňovala, že by jejich teoretické znalosti výrazně ovlivnily jejich rozhodování.

V rámci odpovědí na otázku týkající domovské organizace mě zajímalo, jak se respondenti o organizaci dozvěděli, jestli se o její historii zajímali nějak blíže. Ze získaných informací je možné vyvodit, že vazba dobrovolníků na konkrétní organizaci tu je a je dokonce velmi výrazná. Zdá se, že u respondentů hrála velkou roli kladná doporučení a hodnocení na organizaci od známých. Šest respondentů se cítilo jistěji a bezpečněji s informacemi o organizaci, ve které by chtěli působit. Pozitivní zpětné vazby od známých, blízkých či autorit se zdají být respondenty ceněné. Ostatní tři respondenti, dle jejich vyjádření, nepovažují za důležité zjišťovat si informace či ohlasy na organizaci. Dále jsem zjišťovala, zda respondenti vstupovali do dobrovolnictví s konkrétní představou o cílové skupině. Většina respondentů (6 z 9) byla motivována vidinou, že bude pracovat s určitou cílovou skupinou, v našem případě s rodinou a dětmi. Zde můžeme sledovat prvky reflexivního přístupu k dobrovolnictví, který zmiňuji v kapitole 1.3. Reflexivní dimenze, kterou rozebírají Tošner a Sozanská, se vyznačuje zejména tím, že pro dobrovolníky je důležitá náplň jejich práce, s kým budou pracovat a převažují zde egoistické motivy dobrovolnictví.

6.3 Motivy ovlivňující respondenty pokračovat v dobrovolnictví

DC3 se zaměřuje na zjišťování motivů, které respondenty ovlivňují setrvávat u dobrovolnické činnosti. Zaměřím se zejména na to, co dobrovolníci oceňují na dobrovolnické činnosti, na naplnění osobních očekávání a také na péči, kterou jim věnuje domovská organizace. U zjišťování nových přínosů jsem zaznamenala většinu odpovědí nesoucích se v duchu nových zážitků a zkušeností. Celkem 6 z 9 respondentů mi odpovědělo, že na dobrovolnické činnosti si cení zejména zkušeností, které v průběhu své práce získávají. Dvě respondenty zmiňují přínos nových zkušeností v souvislosti s praxí a budoucím povoláním. Čtyři respondenti vítají nové poznatky a zkušenosti v rámci poznávání svého klienta a jeho přirozeného prostředí. Jedna z nich zmiňuje: „...více pronikám do problematiky rodiny, zážitky, co si odnáším, mi pomáhají vzdělávat se a učit, jak k nim co nejlépe přistupovat...“ (R6). U výpovědí dvou z nich lze pozorovat prožitek z dobrovolnické činnosti a radost, kterou mohou přinášet druhým, což jsou důležité body, se kterými se lze setkat v rámci definic jak u dobrovolnictví, tak u dobrovolníka jak takového, a které zmiňuji v první kapitole teoretické části. Respondentka vypověděla následující: „...setkání s novými lidmi...ted' třeba chodím k dívce, co se učí na řeznici, takže se obohacuju i v rámci

vzdělání...a ráda někoho povzbuzuju, motivuju a snažím se přinášet lidskost...“ (R7). Jedna respondentka vynechává přínos zkušeností a vyzdvihuje zejména potěšení z práce s druhými. U dalších dvou respondentek jsem vypožadovala přínos dobrovolnické činnosti zejména v poznání, že existují rodiny, které se potýkají s horšími problémy, než mají ony ve své vlastní rodině.

Co se týká naplnění předchozích představ o dobrovolnictví, tak pět respondentů odpovědělo, že na počátku žádné představy neměli, respektive žádná zvláštní očekávání. Tři respondentky zmiňovaly, že v rámci jejich představ a očekávání sehrál důležitou úlohu koordinátor dobrovolníků, který je v rámci vstupního pohovoru zasvětil a vysvětlil jim, co dobrovolnická činnost v programu sanace rodiny odnáší. Jeden respondent očekával menší množství volného času, určité těžkosti v rámci stanovování pravidel a hranic s klientem, ale také smysluplnost své práce a určité naplnění, což se mu splnilo: *„...věděl jsem, že dobrovolnictví mě bude stát hodně volného času a že nebude jednoduché stanovit si hranice. Ten pocit, když vidíte, že to co děláte, má nějaký smysl, že ta rodina je ráda, když vás vidí, je k nezaplacení...Moje představy se i naplnily a co se týká pocitu satisfakce, možná i předčeny...“ (R9)*

Co se týká péče a zpětné vazby, všichni respondenti jsou s tímto ze strany domovské organizace spokojeni a hodnotí to jako stěžejní v rámci své dobrovolnické činnosti. Respondenti vnímají jako velkou oporu koordinátorku dobrovolníků, která je jim k dispozici. Za důležité považují respondenti ve většině případů probíhající supervize. Supervizi vnímají jako pečující prostředek 4 z 9 respondentů. Jedna z respondentek řekla: *„...prostřednictvím supervizí, které mi moc pomáhají. A také klíčová pracovnice rodiny, se kterou sem v kontaktu a která mi je k dispozici plus koordinátorka dobrovolníků...“ (R3)* Jedna respondentka zmiňuje kombinaci všeho výše uvedeného: *„...hned na začátku byl úvodní pohovor, zaučení, smlouva o dobrovolnictví...pojištění, kdyby se něco stalo...dozvídám se o akcích, co se pořádají, takže mám možnost se jich zúčastnit a prohloubit tak svoje znalosti o cílovce a problematice týkající se sanace...Supervize ty jsou povinný pro dobrovolníky, kteří jsou aktivní. Jen si myslím, že ty supervize by měly mít častější intervaly, to bych ocenila...“ (R1).* V souvislosti s touto otázkou musím vyzdvihnout fakt, že byt' jsem se primárně dotazovala na péči a zpětnou vazbu od organizace, čtyři respondentky v průběhu rozhovoru skončily

u oceňování a zpětné vazby svého okolí, přátel a rodiny: „...*i rodina v té péči má velký vliv, mamka mě v dětství brávala sebou, dělala pečovatelku, tak u ní mám velké zastání pro to, co dělám...*“ (R2). Z výpovědí lze usuzovat, že na dobrovolnickou činnost mých respondentů má velký motivační vliv právě blízké okolí. Jen jedna ze čtyř zmíněných respondentek, které uvedly, že okolní zpětná vazba je pro ně důležitá, hovořila o negativní reakci na své dobrovolnictví: „...*organizace dobrý, to jo, ale to oceňování od rodiny je horší... mamka s tím nemá problém, ale taťka...romáky moc nemusí, proto nechápe, jak to můžu dělat a ještě zadarmo...ale přiznávám, že mě to žene dopředu...je to možná trochu rebelie proti němu, ale mě to prostě baví, tak proč se nechat odrazovat, i když se jedná o vlastního tátu, no ne?...*“ (R3) Zároveň však uvedla, že ji to neovlivnilo, a když, tak pozitivně ve prospěch dobrovolnické činnosti.

Shrnutí DC3:

V rozhovorech jsem zjišťovala, co dobrovolníkům přináší dobrovolnická činnost nového a co je motivuje nadále v této činnosti pokračovat. Dvě dobrovolnice vyzdvihují zejména přísun nových informací a získání praxe pro své budoucí povolání sociální pracovnice. Dalších pět respondentek svou výpovědí vychází vstříc zásadnímu jmenovateli dobrovolnictví, kterým je prožitek a radost z dobrovolnické činnosti. Respondentky vypověděly, že zásadní novou věcí, kterou jim dobrovolnictví přináší, je poznávání klientů, jejich přirozeného prostředí a budování určitého vztahu s klientem. Dle slov dalších dvou respondentek jim dobrovolnická činnost přináší poznání, že jsou rodiny, které jsou na tom mnohem hůř než jejich, a díky tomu, si váží toho, co mají. Kromě jiného jsem se také zaměřila na očekávání respondentů před tím, než začali s dobrovolnickou činností, a jak tato očekávání uspěla v realitě. Pět z devíti respondentů mi odpovědělo, že žádná zvláštní očekávání neměli, tedy kromě práce na vztahu s rodinou, která jim bude přidělena. Další tři dodávají, že na to, co je v rodině čeká, je připravil koordinátor v rámci úvodního pohovoru. Pouze jeden respondent zmínil, že očekával méně volného času a obavy z nastavení hranic s klientem. Míra naplnění představ byla dostatečná a nenaplněná očekávání nepředstavovaly ohrožení jejich dobrovolnické činnosti. Dále mě zajímala péče a zpětná vazba, kterou domovská organizace svým dobrovolníkům poskytuje. Zjistila jsem, že dobrovolníci hodnotí zpětnou vazbu a možnost obrátit se svým problémem na organizaci za podstatné.

Výpovědi zněly ve prospěch organizace kladně, zejména supervize byly častým zmiňovaným pečujícím prostředkem, který se nemíjí účinkem. Ukázalo se, že pro respondenty kromě péče od organizace, je stejně důležitá péče a podpora rodiny, na kterou v rámci mé otázky navázali čtyři respondenti. Tři ze čtyř respondentů hovořili o kladném přijetí jejich dobrovolnické činnosti v rámci jejich blízkého okolí. Pouze jedna respondentka zmiňovala negativní reakci na svou činnost, zároveň však dodala, že ji to od dobrovolnictví neodradilo, naopak, ještě více jí to motivovalo.

6.4 Motivy, které hodnotí respondenti jako rizikové

Poslední dílčí cíl je zaměřen na orientaci respondentů v oblasti rizikových motivů, které se mohou v dobrovolnictví objevit. Zaměřuji se nejen na teoretickou znalost možných a ne zcela vhodných motivů, ale také na možné dopady takovýchto motivů na práci s klientem.

V rámci výzkumu jsem se zajímala o povědomí respondentů týkající se nepravé/falešné motivace, která souvisí s rizikovými motivy. Tři respondenti z 9 uvedli, že o tomto pojmu již slyšeli. Všichni tři se shodují na tom, že informace mají ze školy. Jedna z respondentek v rámci nepravé motivace zmiňovala zejména snížený přínos dobrovolnické činnosti: „...je to motivace, ze které těží jen ten dobrovolník, ale pro rodinu to žádný přínos nemá...“ (R3). Další respondent doplňuje k nepravé motivaci, že dobrovolník s tou svou prací není vnitřně ztotožněný: „...já si pod tímto pojmem představuju, že ten člověk s tím není zvnitřněný, nevychází to z něj, ale tu činnost po něm chce někdo další...dělá to kvůli penězům...“ (R9). Dva respondenti zároveň dodali, že v rámci úvodního pohovoru či na supervizích, se s tímto pojmem nesešli. Dalších šest respondentů mi na otázku nepravé motivace nedokázalo odpovědět.

Při otázce jaké motivy respondenti hodnotí pro dobrovolnictví jako nežádoucí, jsem se setkala s názory, které jsou zcela v souladu s výčtem rizikových motivů a které uvádím v teoretické části dle Tošnera a Sozanské. Ty zmiňovali celkem 4 respondenti. Jedna z respondentek hovořila o touze obětovat se, přehnané zvědavosti či pocitu moci. Další respondentka kromě obětavosti zmiňovala i přehnanou kontrolu. Zde byla myšlena kontrola ve formě přehnané moci a nadvlády nad klientem. Jedna dobrovolnice vnímá jako nežádoucí a nevhodný motiv projektování nepříjemných zážitků a zkušenosti do vztahu s klientem. Respondentka dále vysvětlila, že má na mysli v podstatě útěk toho

dobrovolníka před sebou samým. V ostatních případech respondenti netušili, odpovídali neurčitě a doptávali se mě. Celkem 5 respondentů z 9 mi nedokázalo odpovědět.

Má poslední otázka se při rozhovorech vztahovala na dopad nepravé motivace na práci s klientem. V rámci odpovědí od 6 respondentů bylo možno zaregistrovat sobecké motivy, které jsem ve své práci již několikrát zmínila. Odpovědi se vztahovaly na osobu dobrovolníka, nikoli na osobu klienta, tedy rodiny. Pro příklad uvádím následující: „...*ta práce dobrovolníka nebude bavit, bude ji odbývat...*“ (R4). Další respondentka zmiňovala například souvislost s budoucí kariérou: „...*dobrovolník pak může mít zkreslené představy o oboru, který vystudoval a může to mít vliv na jeho budoucnost...*“ (R2). Otázku správně uchopili tři respondenti: „...*Myslím si, že dopad může být velmi tragický. V případě dobrovolníka, který by svou práci nebral opravdu vážně, zároveň by nedodržel hranice a domluvená pravidla, mohlo způsobit narušení osobnosti klienta a zmaření práce celé organizace...*“ (R3). Jedna z respondentek kladla důraz na strach klienta k další spolupráci: „...*ten klient pak může dostat strach vidat se s někým z vnějšku, může získat pocit, že všichni ho budou takhle ohrožovat...*“ (R1). Poslední respondentka zmiňovala při své odpovědi zejména ztrátu důvěry, která je dle ní ve vztahu s klientem to nejdůležitější.

Shrnutí DC4:

Na otázku nepravé/falešné motivace mi dokázali odpovědět 3 respondenti. Důraz byl při odpovědích kladen zejména na nízký přínos pro klienta, nedostatečné vnitřní ztotožnění s dobrovolnickou činností. Všichni 3 respondenti jsou studenti a povědomí o falešné motivaci připisují školním aktivitám. Dva z nich zároveň dodávají, že domovská organizace jim žádné informace o této problematice neposkytla. V rámci DC4 se ukázalo, že 4 respondenti z 9 mají představu o možných rizikových faktorech, které se v dobrovolnictví mohou objevit. Zmiňovaná byla často touha obětovat se a pocit moci nad klientem. Poslední otázka, která se vztahovala k DC4, se respondentů ptala na možný dopad nepravé motivace při práci s klientem. U 6 respondentů z 9 jsem zaznamenala sobecké motivy, kdy dopad nepravé motivace nevztahovali na klienta, ale na sebe, respektive na dobrovolníka. Zbývající tři respondenti uchopili otázku dle původní představy. Shodli se na ztrátě důvěry klienta v dobrovolnickou činnost. Jeden respondent dále zmínil ztrátu důvěry v pomáhající organizace obecně.

7 Shrnutí výzkumné části

Výzkumná část mé práce se zaměřovala na zjištění motivace dobrovolníků k jejich dobrovolnické činnosti. Ve výzkumu jsem se zabývala nejen motivy, které dobrovolníky dovedly k rozhodnutí angažovat se v dobrovolnické činnosti, ale smyslem bylo také zjistit, jaké motivy hrály roli při volbě programu sanace rodiny, jaké motivy je ovlivňují v pokračování dobrovolnictví a jaké motivy hodnotí dobrovolníci při své činnosti jako rizikové a nevhodné.

Zjišťování motivace dobrovolníků, kteří se angažují v programu sanace rodiny, probíhalo prostřednictvím kvalitativního výzkumu, konkrétně pomocí polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumu se zúčastnilo celkem devět respondentů. Mezi respondenty se objevilo 8 žen a 1 muž. Pro účely výzkumu jsem se pro rozhovor snažila získat dobrovolníky jak z řad studentů, tak pracujících, což se podařilo. Všichni respondenti byli z jedné organizace, která je situována v Pardubickém kraji, a její cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi. K analýze zjištěných informací jsem využila techniku otevřeného kódování.

Z provedeného výzkumu lze konstatovat, že za motivací mnou oslovených respondentů stojí v první řadě oblast kariérní. Paří sem motivy týkající se praxe a získávání zkušeností, které posléze respondenti budou moci uplatnit v budoucím zaměstnání. Jako druhá nejvýznamnější se ukázala být motivační oblast porozumění a chápání, kdy dobrovolníci zmiňovali jako důležitý motiv získávání nových informací, učení se novým věcem a následné obohacení. Na třetím místě se dle výpovědí ukázala být oblast životních hodnot. Altruistické motivy zmiňovala více jak polovina respondentů. Co se týká motivů, které vedly dobrovolníky zvolit právě program sanace rodiny, byla zmiňována nejčastěji konkrétní cílová skupina. Cílovou skupinu rodin s dětmi vnímají oslovení dobrovolníci jako atraktivní. Nejen atraktivnost ale také vlastní zkušenost s rodinou byla ve velké míře motivem ke zvolení této cílové skupiny. Za druhé se jako častý motiv ukázala být zkušenost blízkých přátel, kteří mohli poskytnout důkladné informace o programu sanace a o organizaci, která tento program nabízí. Respondenti vnímají kladné reference od známých jako důležitý motiv. Za motiv, který dobrovolníky ovlivňuje v dobrovolnické činnosti pokračovat, byl označen nejčastěji prožitek a radost z provedené práce. Často zmiňovaným motivem byla také podpora a zpětná vazba od

organizace, ve které dobrovolníci působí. Z výzkumu vyplynulo, že kromě výše zmíněného, je velkým motivem pro pokračování v dobrovolnictví také podpora rodiny a blízkých. V souvislosti se zjišťováním rizikových motivů dobrovolnictví a nahlížením na tyto motivy, došlo ke zjištění, že víc než polovina respondentů nedokázala odpovědět na otázku týkající se nesprávné motivace a rizikových faktorů v oblasti dobrovolnictví. Během rozhovorů také vyšlo najevo, že dobrovolníci v rámci přípravy a zaškolování nebyli s touto problematikou seznámeni a nezaznamenali žádné otázky, prostřednictvím kterých by tento fakt koordinátor na úvodním pohovoru zjistil. V tomto případě bych hledala námět k diskuzi. Nesprávně motivovaný dobrovolník může narušit důvěru klienta v dobrovolníky nebo v organizaci, která dobrovolníka vysílá. Důvěra může být v krajním případě narušena v rámci pomáhající profese celkově. Dle mého názoru by bylo vhodné do spolupráce zapojit psychologa, který by byl přítomen už při přijímacím pohovoru. Je možné, že organizace pracuje s možností zachycení rizikových motivů v souvislosti se sezeními v rámci supervize. Byť má supervizor absolvovaný psychologický výcvik, nejsem si jistá, zda je to při frekvencích, v rámci kterých se supervize konají možné podchytit. Zapojení psychologa při prvním kontaktu s dobrovolníkem považuji za vhodné řešení. Samozřejmě je důležité pracovat s rozpočtovými možnostmi organizace, bez kterých toto doporučení uskutečnit nelze.

V rámci shrnutí celého výzkumu lze říci, že motivace mnou oslovených respondentů představuje souhrn vícero motivů. Došlo také ke shodě s teoretickými východisky. V odpovědích se objevovaly například sobecké motivy, které zmiňuje odborná literatura, a které jsou postaveny na individuálních potřebách jedince. Výzkum prokázal také altruistické a humanistické motivy, o kterých odborná literatura tvrdí, že jsou podstatnými prvky dobrovolnické činnosti.

Jsem si vědoma, že závěry mého výzkumu a jejich přenositelnost jsou omezené. Mým cílem bylo poskytnout informace v co nejvyšší kvalitě spolu s jejich podrobnou analýzou. I přesto, že informace nemohou být přenositelné na širší populaci, mohou být přínosné pro organizaci v rámci, které jsem výzkum prováděla, stejně tak pro zájemce o dobrovolnictví v tomto programu.

Závěr

Pro diplomovou práci jsem zvolila téma dobrovolnictví v kontextu sanace rodiny. Jsem názoru, že témata dobrovolnictví a sanace rodiny jsou aktuální a diskutovaná. Cílem mé práce bylo zjistit, jaká je motivace dobrovolníků pro angažování se v dobrovolnické činnosti v kontextu sanace rodiny.

Práci jsem rozdělila na část teoretickou a výzkumnou. Tyto dvě části jsou ještě doplněny o část přílohovou, kde lze nalézt do češtiny přeložený dotazník, který se zabývá analýzou dobrovolnictví a je znám pod názvem Volunteer Functions Inventory. Do přílohové části byl také zařazen přepis jednoho rozhovoru s dobrovolníkem programu sanace rodiny.

Teoretická část byla zpracována do tří hlavních kapitol. V první jsem se zaměřila na rámcující téma mé práce a tím je dobrovolnictví. Za důležité jsem považovala zahrnout zejména charakteristické znaky dobrovolnictví, supervizi, přínos dobrovolníků a v neposlední řadě také typy dobrovolnictví. Druhá kapitola byla věnována motivaci k dobrovolnictví. Zde jsem považovala za důležité pochopení pojmů motivace, motivy, potřeby, altruismus a prosociální chování. V této kapitole jsem se také zaměřila na faktory, které ovlivňují motivaci a možné způsoby jejího zkoumání. Poslední kapitola teoretické části se vztahovala k tématu sanace rodiny. Kromě vysvětlení podstaty sanace rodiny a jejího fungování v praxi, bylo součástí této kapitoly také praktické působení dobrovolníka v sanačním programu. Zpracování teoretické části, s ním spojené nastudování odborné literatury a vlastní zkušenosti s dobrovolnictvím mi pomohly ke zpracování části výzkumné.

Výzkumná část byla orientována na zjištění motivace dobrovolníků v programu sanace rodiny. Pro výzkum byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie a pro sběr informací byla použita technika polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumnou strategii a techniku považuji za vhodně zvolenou. Díky polostrukturovanému rozhovoru mi byl dán otevřený prostor pro rozhovory s respondenty. Prostřednictvím rozhovorů se mi podařilo zjistit, jaké motivy stály za motivací dobrovolníků a jejich angažování se v dobrovolnické činnosti. Kromě motivů k započetí dobrovolnictví se mi též podařilo zjistit motivy, které stály za volbou programu sanace rodiny, motivy, díky kterým

respondenti v dobrovolnické činnosti pokračují a motivy, které dle respondentů mohou být v dobrovolnické činnosti rizikové.

Lze říci, že za motivací mnou oslovených dobrovolníků stojí kombinace vícero motivů. Nejedná se o záležitost, kterou by šlo popsat a vysvětlit pár slovy. Toto zjištění podporuje fakt, který lze nalézt v odborných pramenech, které o motivaci hovoří jako o složitém procesu.

Údaje v diplomové práci mohou sloužit všem, kteří se zajímají o problematiku motivace k dobrovolnictví v kontextu sanace rodiny. Údaje mohou také sloužit jako zpětná vazba organizaci, v rámci které bylo výzkumné šetření prováděno. Jsem toho názoru, že jsem vzhledem k výše uvedenému textu splnila stanovený hlavní cíl práce.

Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje:

ANGELOVSKÁ, Olga; FRIČ, Pavol, GOULLI, Rochdi. *Revitalizace a konsolidace neziskového sektoru v ČR po roce 1989*. Praha: Agnes, 2009. ISBN 978-80-903696-7-2.

BECHYŇOVÁ, Věra. *Případová konference: praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. 158 s. ISBN 978-80-262-0181-6.

BECHYŇOVÁ, Věra; KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny: sociální práce s dysfunkčními rodinami*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-392-5.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4. Vyd. Praha: Karolinum, 2011. 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8.

FRANKL, Viktor. *Lékařská péče o duši*. Brno: Cesta, 2015. 237 s. ISBN 978-80-7295-195-6.

FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. 1. vyd. Praha: NROS:AGNES, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2.

FRIČ, Pavol. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce = sociální práce*. 2011, 11(4), 2.

FRIČ, Pavol; GOULLI, Rochdi a kol. *Neziskový sektor v ČR: výsledky mezinárodního srovnávacího projektu Johns Hopkins University*. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. 203 s. ISBN 80-86432-04-1.

FRIČ, Pavol; POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.

HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 3. vyd. Praha: Portál, 2015. 776 s. ISBN 978-80-262-0873-0.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

- HEWSTONE, Miles; STROEBE, Wolfgang. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 769 s. ISBN 80-7367-092-5.
- HILL, Grahame. *Moderní psychologie: hlavní oblasti současného studia lidské psychiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 283 s. ISBN 80-7178-641-1.
- HOMOLA, Miloslav. *Motivace lidského chování*. 2. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1977. 360 s.
- JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. 1. Vyd. Praha: Portál, 2001. 285 s. ISBN 80-7178-535-0.
- JANEBOVÁ, Radka. Spolupráce organizací v oblasti sanace rodiny. *Sociální práce=Sociálna práca*. 2011, **11**(2), 17-19. ISSN 1213-6204.
- JIRSA, Jakub. *Rozum, ctnosti a duše*. 1. vyd. Praha: OIKOYMENH, 2010. 137 s. ISBN 978-80-7298-457-2.
- KNAUSOVÁ, Ivana. Teorie a praxe sanace rodiny v českém prostředí – kvalitativní sonda do terénní práce s ohroženou rodinou v současnosti. *Sociální práce=Sociálna práca*. 2011, **11**(1), 6. ISSN 1213-6204.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich; PAZLAROVÁ, Hana. *Podpora rodiny: manuál pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2014. 176 s. ISBN 978-80-262-0697-2.
- MATOUŠEK, Oldřich; PAZLAROVÁ, Hana. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče*. Praha: Portál, 2010. 1.vyd. 183 s. ISBN 978-80-7367-739-8.
- MILLEROVÁ, Alice. *Dětství je drama*. Praha: Nakladatelství Lidových novin, 1995. 91 s. ISBN 80-7106-090-9.

- NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997. 270 s. ISBN 80-200-0592-7.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1997. 437 s. ISBN 80-200-0625-7.
- PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 2004. 471 s. ISBN 80-200-1086-3.
- SLOWÍK, Josef. Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce = Sociálna práca*. 2011, 11(4), 6. ISSN 1213-6204.
- SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. 1 vyd. Praha: Portál, 2008. 234 s. ISBN 978-80-7367-369-7.
- ŠEVČÍKOVÁ, Stanislava. Zodpovědnost za budoucnost učící se organizace Vesna jako hlavní motor působení v sociální sféře. *Sociální práce = sociálna práca*. 2009, 9(3), 10.
- ŠVANCARA, Josef. *Psychologie emocí a motivace*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984. 158 s.
- TOŠNER, Jiří; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6.
- VÝROST, Jozef; SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.
- WEBBER, Jeffrey. *Volunteering & Your Retirement Lifestyle*. US: Booklocker Inc, 2011. 294 s. ISBN 9781609106331.
- WHITMORE, John. *Koučování: rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti*. 2. vyd. Praha: Management Press, 2004. 185 s. ISBN 80-7261-101-1.
- ZÁŠKODNÁ, Helena; MOJŽÍŠOVÁ, Adéla. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce = Sociálna práca*. 2011, 11(4), 6. ISSN 1213-6204.

Elektronické zdroje:

Česká republika. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2006, částka 37, [cit. 2016-10-28]. ISSN 1211-1244. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

DEKKER, Paul; HALMAN, Loek. *The Values of Volunteering: Cross-Culture Perspectives* [online]. 2003. [cit. 2016-10-28]. ISBN 978-1-4615-0145-9. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=mZl3BQAAQBAJ&pg=PT27&lpg=PT27&dq=Dekker+a+Halman/>

International Labour Organization. *Manual on the Measurement of Volunteer Work* [online]. 2011. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-stat/documents/meetingdocument/wcms_100574.pdf

HRDINOVÁ, Andrea; KRUPÍČKOVÁ, Petra; HANUŠOVÁ, Ludmila; ŠTĚTKOVÁ, Petra a PETRANOVÁ, Jana. *Na jedné lodi, aneb jak uspořádat případovou konferenci* [online]. Praha: Občanské sdružení Rozum a Cit, 2010 [cit. 2016-12-07]. Dostupné z: http://www.nadacesirius.cz/soubory/metodiky/Rozum_a_cit_Na_jedne_lodi_aneb_jak_uspoadat_pipadovou_konferenci_v_oblasti_pee_o_ohroene_dti.pdf

KALINA, Kamil a kol. *Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí* [online]. 2001. [cit. 2016-10-28]. ISBN 80-238-8014-4. Dostupné z: http://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/?g=304#center_column

Maslowova pyramida potřeb. *Psychonalyza* [online]. 2016 [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: <http://psychoanalyza.com/maslowova-pyramida/>

Pardubický kraj. *Metodika služby sanace rodiny* [online]. Pardubice, 2009 [cit. 2017-01-06]. Dostupné z: <https://www.pardubickykraj.cz/viewDocument.asp?document=18925>

MPSV. *Manuál k případovým konferencím* [online]. Praha: MPSV, 2011, 44 s. ISBN 978-80-7421-038-9. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>

ŠVESTKOVÁ, Renata. *Minulost a současnost dobrovolnictví*. Kontakt [online]. 2005,5(3), 6. [cit. 2016-10-28]. ISSN 1804-7122. Dostupné z: <http://casopis-zsfju.zsf.jcu.cz/kontakt/clanky/3-4~2005/315-minulost-a-soucasnost-dobrovolnictvi>

Why volunteering matters. *European Volunteer Centre* [online]. Brussels, Belgium 2017 [cit. 2017-01-20]. Dostupné z: <http://www.cev.be/about/why-volunteering-matters/>

Volunteer Functions Inventory. *Fetzer Institute* [online]. Kalamazoo, Mitchigen: fetzer.org, 2017 [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: http://fetzer.org/sites/default/files/images/stories/pdf/selfmeasures/HELPING_OTHERS.pdf

Seznam tabulek a obrázků

Tabulka 1: Transformační tabulka.....	47
Tabulka 2: Přehled o respondentech a rozhovorech s nimi.....	51
Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb.....	23

Přílohy

1 Funkční analýza dobrovolnictví

Volunteer Functions Inventory – VFI

VFI staví na funkčním přístupu k dobrovolníkům.

Předpoklady dobrovolníků:

- Cílevědomost, orientace na cíl,
- dobrovolnickou činnost může člověk vykonávat z různých důvodů,
- člověk může být motivován více než jedním cílem/potřebou,
- úspěšnost je závislá na to tom, jak organizace svými možnostmi vychází vstříc cílům/potřebám dobrovolníků.

Stupnice VFI je rozdělena do šesti oblastí funkčních motivů k dobrovolnictví.

1. Oblast ochranná – jedinec se stává dobrovolníkem z důvodu omezení vlastních negativních pocitů.
2. Oblast životních hodnot – jedinec se stává dobrovolníkem pro své životní hodnoty, jako je například altruismus nebo humanismus.
3. Oblast kariérního růstu – jedinec se stává dobrovolníkem z důvodu získání nových zkušeností, které bude moci využít v rámci své budoucí kariéry.
4. Oblast sociální – jedinec se stává dobrovolníkem z důvodu posílení sociálních vztahů a vazeb.
5. Oblast porozumění a chápání – jedinec se stává dobrovolníkem z důvodu získání nových informací, chce porozumět světu.
6. Oblast Osobnostního rozvoje – jedinec se stává dobrovolníkem z důvodu vlastního růstu, chce posílit svůj rozvoj.

Dotazník obsahuje dva úseky, ve kterých lze nalézt tvrzení směřující k vašim zkušenostem dobrovolníka.

V prvním úseku lze najít tvrzení směřující k důvodům pro dobrovolnictví. Je zde obsaženo 30 důvodů, proč se lidé angažují v dobrovolnictví. Dále se ptají na indikaci důležitosti v konkrétní organizaci či situaci.

Druhý úsek obsahuje výsledky dobrovolnictví. Je zde 18 výsledků dobrovolnictví, kde odpovídáte na to, jaké s těmito výsledky máte zkušenosti.

Důvody pro dobrovolnictví

Je zde sedmi bodová škála, označte prosím, jak důležitý je každý z těchto důvodů pro dobrovolnictví ve vašem případě. Výsledek zapište ke každé z otázek. (1=nedůležitý, 7=extrémně důležitý)

Číslo otázky	Znění tvrzení	Bodová škála v rozmezí 1 - 7
1.	Dobrovolnictví mi může pomoci dostat se do organizace, ve které bych rád pracoval/a.	
2.	Moji přátelé jsou dobrovolníci.	
3.	Zaměřuji se na pomoc těm, kteří měli méně štěstí, než jsem měl já.	
4.	Moji blízcí chtějí, abych byl/a dobrovolníkem.	
5.	Díky dobrovolnictví se cítím důležitý.	
6.	Sdílím se známými zájem o komunitní službu.	
7.	Nezáleží na tom, jak špatně mi je, dobrovolnictví mi pomáhá na vše zapomenout.	
8.	Zajímám se o konkrétní skupinu, které poskytují své služby.	

9.	Díky dobrovolnictví se necítím tak osamělý.	
10.	Můžu si vytvořit nové kontakty, které mi mohou pomoci v kariéře.	
11.	Dobrovolnictví mě zbavuje pocitu viny, že jsem úspěšnější než ostatní.	
12.	Mohu se naučit více o oblasti, ve které pracuji.	
13.	Díky dobrovolnictví si více vážím sám sebe.	
14.	Dobrovolnictví mi pomáhá získat nové úhly pohledu.	
15.	Dobrovolnictví mi umožňuje prozkoumat různé kariérní možnosti.	
16.	Cítím soucit k lidem, kteří se ocitli v nouzi.	
17.	Mí blízcí hodnotí dobrovolnictví jako vysoce postavené.	
18.	Dobrovolnictví mi dává zkušenosti z první ruky.	
19.	Cítím, že je důležité pomáhat ostatním.	
20.	Dobrovolnictví pomáhá v překonávání osobních problémů.	
21.	Dobrovolnictví mi pomůže uspět ve zvolené budoucí profesi.	
22.	Umím udělat něco pro případy, které mě zajímají.	
23.	Dobrovolnictví je důležitá aktivita pro mé blízké.	

24.	Dobrovolnictví představuje únik před mými vlastními problémy.	
25.	Učím se, jak jednat s různým typem lidí.	
26.	Díky dobrovolnictví se cítím užitečně.	
27.	Díky dobrovolnictví mám dobrý pocit sám ze sebe.	
28.	Zkušenost s dobrovolnictvím bude vypadat dobře v životopise.	
29.	Dobrovolnictví je cestou k získání nových přátel.	
30.	Mohu porozumět svým silným stránkám.	

Výsledky dobrovolnictví

Je zde sedmi bodová škála. Označte, prosím vyjádření souhlasu či nesouhlasu s tvrzením (1=zcela souhlasím, 7=zcela nesouhlasím).

Číslo	Znění tvrzení	Bodová škála v rozmezí 1 - 7
31.	Díky dobrovolnictví v této organizaci získávám kontakty, které mohu využít v další kariéře.	
32.	Mí blízcí vědí, že dělám dobrovolníka v této organizaci.	
33.	Lidem, kterým věnuji svůj zájem, je pomáháno prostřednictvím dobrovolnictví v této organizaci.	
34.	Díky dobrovolnictví v této organizaci má lepší pocit sám ze	

	sebe.	
35.	Dobrovolnictví v této organizaci mi pomáhá uniknout před vlastními problémy.	
36.	Díky dobrovolnictví v organizaci jsem se naučil jednat s různými typy lidí.	
37.	Jako dobrovolník v organizaci mám možnost prozkoumat různé možnosti budoucí kariéry.	
38.	Mí přátelé vědí, že dělám dobrovolníka.	
39.	Dobrovolnictví v organizaci mi pomáhá dělat to, v co věřím.	
40.	Prostřednictvím dobrovolnické činnosti v organizaci zvyšuji vlastní sebeúctu.	
41.	Díky dobrovolnictví v organizaci jsem měl možnost udělat něco se svými vlastními problémy.	
42.	Mohl jsem se dozvědět více z oblasti, ve které působím jako dobrovolník.	
43.	Užívám si zkušenost s dobrovolnictvím.	
44.	Dobrovolnictví mě naplňuje.	
45.	Zkušenost spojená s dobrovolnictvím stojí za námahu.	

46.	Díky dobrovolnictví v organizaci můžu být nápomocen v něčem důležitém.	
47.	Díky dobrovolnictví v organizaci jsem připraven přispívat dobrým věcem.	
48.	Za rok od tohoto okamžiku budete pravděpodobně (zakroužkujte, prosím): a. dobrovolníkem v této organizaci b. dobrovolníkem v jiné organizaci c. nebudu dobrovolníkem	

Tabulka výsledků dotazníku

Oblast ochranná	Tvrzení	7	9	11	20	24	Součet
	Odpověď						

Oblast životních hodnot	Tvrzení	3	8	16	19	22	Součet
	Odpověď						

Oblast kariérního růstu	Tvrzení	1	10	15	21	28	Součet
	Odpověď						

Oblast sociální	Tvrzení	2	4	6	17	23	Součet
	Odpověď						

Oblast porozumění a chápání	Tvrzení	12	14	18	25	30	Součet
	Odpověď						

Oblast osobnostního rozvoje	Tvrzení	5	13	26	27	29	Součet
	Odpověď						

Výsledky ochranná oblast tvrzení $35 + 41 =$

Výsledky oblast životních hodnot tvrzení $33 + 39 =$

Výsledky oblast kariérního růstu tvrzení $31 + 37 =$

Výsledky oblast sociální tvrzení $32 + 38 =$

Výsledky oblast porozumění a chápání tvrzení $36 + 42 =$

Výsledky oblast osobnostního rozvoje tvrzení $34 + 40 =$

Uspokojení	Tvrzení	43	44	45	46	47	Součet
	Odpověď						

Dlouhodobý zájem vyjadřuje otázka 48 =

2 Přepis rozhovoru

Přepis rozhovoru s respondentkou R3.

Otázka: Co vás ovlivnilo ve volbě stát se dobrovolnicí?

Odpověď: Nejvíc asi kamarádka. Také dělala dobrovolnici pro tuhle organizaci, i když v jiném programu. Z části to bylo potom poznat něco nového a neokoukaného, jednoduše možnost poznat zase nové věci. A možná také to, že v tu dobu jsem byla v prváku na vošce obor sociální práce, tak mě asi ovlivnila vidina té praxe, kterou bych pak mohla uplatnit někdy v budoucnu. Není jednoduché odpovědět, byl to takový mix, nic jednosměrného.

Otázka: Jaký čas jste věnovala procesu rozhodování, zda se stát dobrovolnicí?

Odpověď: Jenom chvíli. Žádné dlouhé přemýšlení to nebylo. Já jsem věděla, že to tak chci, celkově jsem dost impulzivní ve všem, co dělám. Pokud bych měla zvažovat klady a zápory, tak bych se nerozhodla nikdy, protože být to zní zvláště, myslím, že dlouhé přemýšlení ani není vhodné. Začnete třeba uvažovat o tom, že vám to vezme čas a nedá peníze. Že vám to dá novou zkušenost, ale nedá vám to možnost ji někde využít. Abych to zkrátila, pro mě to bylo rychlé rozhodnutí.

Otázka: Jaký byl Váš názor a pohled na dobrovolníky před tím, než jste se sama rozhodla být dobrovolnicí?

Odpověď: Určitě obdivný. Vždyť kdo se dnes angažuje jako dobrovolník? Řekněte sama. A i když je současný pohled na dobrovolníky nechápající, mě ten pohled společnosti neodrazuje. Právě naopak. Ten nechápající a mnohdy odsuzující pohled pro mě znamená, že to co dělám, je jedinečné. Ostatní mě označují buď za samaritánku, to tedy v tom lepším případě, nebo rovnou za blázna. Ale ať, já vím svoje.

Otázka: Co dle Vás přináší dobrovolnická činnost jiného/jedinečného ve srovnání s prací profesionálů?

Odpověď: Dobrovolnictví je pro mě jedinečné v tom, že se člověk jako dobrovolník dostává do odlišné roviny než profesionál. V rámci dobrovolnictví jsou vztahy méně formální a dovolují člověku klienty poznat z úplně jiné stránky. I když ze začátku se

můžete setkat s tím, že si klienti na něco hrají, přetvařují se, myslí se, že na ně budete pracovníkovi donášet. Je důležité si uvědomit, že dobrovolník nenahrazuje práci odborného personálu, ale na úrovni svých možností a schopností ji vhodně podporuje a doplňuje. Právě tím jiným přístupem, ne tak svázaným. Všechno je to ale samozřejmě o důvěře a získat si ji chvíli trvá, ale pak to stojí za to.

Orientovali jste se v problematice ohrožené rodiny v době, kdy jste uvažovali, že se stanete dobrovolníkem?

Odpověď: Jestli jsem o sanaci něco věděla? Vůbec ne, byl to úplně nový pojem a asi proto mě to tak i lákalo. I když jsem studovala sociální práci, byla jsem v prvéku a s tímto pojmem jsem nepřišla do kontaktu. Já jsem se ani nezjišťovala žádné info na internetu nebo tak. Počkala jsem si až na úvodní pohovor s pracovníci. Chtěla jsem ty informace mít od ní. Na internetu je sice spousta věcí k dohledání, ale osobní kontakt s někým, kdo v sanaci opravdu dělá, byl pro mě lepší.

Otázka: Jakým způsobem jste se dozvěděli o organizaci, ve které působíte jako dobrovolník a která se zabývá sanací rodiny?

Odpověď: Přes kamarádku, která v organizaci také působila, takže jsem o organizaci už povědomí měla. Sice dělala dobrovolnici v jiném programu než je sanace, ale její vyprávění mě zaujalo a řekla jsem si, proč ne? Ale úplně největší tahák byl email, který přišel na emailovou schránku naší školní skupiny a který se dotazoval po dobrovolnicích...Říkala jsem si, tak když už o sobě takhle dávají vědět, musím se zapojit, nemohla jsem to ignorovat.

Otázka:Jakou u Vás hrál roli fakt, že se jedná o cílovou skupinu rodiny s dětmi?

Odpověď: Velkou. Tahle cílovka je mi prostě nejbližší. Nemám sice ještě děti, ale vyrostla jsem ve skvěle fungující rodině. Takže jsem si říkala, že bych mohla pomoci někde, kde to tak dobře nefunguje a pokusit se aspoň na něčem zapracovat, byť si s klienty třeba jen povídat. Nechci říkat, že bych s ostatními cílovkami nechtěla pracovat, ale když jsem si mohla vybrat, tak právě rodinu s dětmi.

Otázka: Co oceňujete na dobrovolnické činnosti, co Vám přináší nového?

Odpověď: Co mi dobrovolnictví přináší nového? Tak určitě poznání nových lidí, nových zkušeností a zážitků. Proniknutí víc do oboru, který mě baví. Proniknutí do problematiky sanovaných a sociálně slabších rodin. Ale také vzdělání, protože v rámci supervizních setkání s dalšími dobrovolníky se dozvídám spoustu nových věcí. Myslím si, že jde zároveň o nejlepší možnou přípravu na budoucí zaměstnání. Dobrovolnictví přinese informace o tom, jak pracovat s danou cílovou skupinou, vtáhne vás do celého dění, naučí vás správnému přístupu a jednání s klientem, což je pak pro budoucí práci neskutečně velká výhoda.

Otázka: Jak naplňuje Vaše dobrovolnická praxe původní představy o dobrovolnictví?

Odpověď: Já jsem nějaké určité představy snad ani neměla. Byl to krok do neznáma. Neměla jsem žádné zkušenosti ani s dobrovolnictvím ani se sanací. Možná jsem nečekala, že budu muset řešit i nějaké nepříjemné věci. Jako když mě otec rodiny, kam docházím, nebral vážně atd. Uznávám, že to nebylo nejjednodušší nějak si poradit, ale každopádně ani to mě neodradilo. Říkala jsem si, že v životě nikdy není nic tak, jak si člověk naplánuje, takže stejně tak jsem přistupovala i k tomuhle.

Otázka: Jakým způsobem o Vás pečuje jako o dobrovolníka Vaše domovská organizace?

Odpověď: Organizace pořádá pravidelná setkání dobrovolníků, kde se rozebírají věci, které nás pálí, se kterými si nevíme rady. Také dochází ke zhodnocení dosavadní spolupráce s klienty, kam jsme se s nimi posunuli, co se nám s nimi povedlo apod. Probíhá tedy pravidelná zpětná vazba od organizace, což považuji za stěžejní. Máme také pojištění pro případ odpovědnosti dobrovolníka za škodu, způsobenou jině osobě úrazem, nemocí, poškozením, zničením nebo ztrátou věci při výkonu dobrovolné činnosti. Máme přístup ke střediskovým knihovnám, kde jsou knihy hodící se pro vypracování různých prací. Já jsem spokojená, mě to v práci pomáhá. Takže organizace dobrý, to jo, ale to oceňování a podpora blízkého okolí. Mamka třeba v pořádku, ta s tím nemá problém, dokonce mě i podporuje, ale taťka...romáky moc nemusí, proto nechápe, jak to můžu dělat a ještě zadarmo...ale přiznávám, že mě to žene dopředu...je

to možná trochu rebelie proti němu, ale mě to prostě baví, tak proč se nechat odrazovat? Je to můj život, moje volba, tak proč bych se měla dát někým odradit i když se jedná o vlastního tátu, no ne?

Otázka: Jaké motivy pro dobrovolnickou činnost hodnotíte jako nevhodné/nežádoucí?

Odpověď: Hmm, tak to počkejte, to musím trochu přemýšlet. Mě napadá například takový motiv, že chci mít něco napsané v životopisu, takže povinnost nahnat praxi. Touha ovládat jiné, panovačnost. Nedostatek sebeúcty, tedy poznat lidi, kteří jsou na tom hůř než já. Pocit vlastní důležitosti, že jsem nenahraditelná a potřebná. Nevím, jestli to tak opravdu je, ale já to tak vnímám. Tyhle motivy podle mě nemají v dobrovolnictví co dělat.

Otázka: Co si představíte pod pojmem falešná/nepravá motivace? Slyšeli jste tento pojem? Setkali jste se s ním?

Odpověď: Pojem jsem slyšela ve škole, ale nesetkala jsem se s ním. Na supervizích ani na úvodním pohovoru nic takového nikdy nezaznělo. Myslím, že je to taková motivace, ze které těží sám dobrovolník a ne v dobrém slova smyslu. Pro klienta to žádný přínos nemá. To souvisí s těmi nevhodnými motivy, na které jste se ptala předtím.

Otázka: Jaký dle Vás může mít nesprávně motivovaný dobrovolník dopad na práci s klientem?

Odpověď: Myslím si, že dopad může být velmi tragický. Z vlastní zkušenosti vím, že klienti mohou být velmi důvěřiví, pokud si k nim najdete cestu, což by v případě dobrovolníka, který by svou práci nebral opravdu vážně, zároveň by nedodržel hranice a domluvená pravidla, mohlo způsobit narušení osobnosti klienta a zmaření práce celé organizace.