

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ

ANTROPOLOGIE

**Vzdělávání dobrovolníků v neziskové
organizaci Člověk v tísni**

Volunteers' education in non profit organisation

People in Need

Magisterská diplomová práce

Autor: Bc. Lýdie Hájovská

Vedoucí práce: Mgr. Pavel Veselský, Ph.D.

Olomouc 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma „Vzdělávání dobrovolníků v neziskové organizaci Člověk v tísni“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne:

Podpis:

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat Mgr. Pavlu Veselskému, PhD. za cenné rady, které mně pomohly při psaní této práce. Také bych chtěla poděkovat mým respondentům, za jejich ochotu a čas. Koordinátorce Johaně Černochové bych chtěla poděkovat za vstřícnost při poskytování informací o organizaci Člověk v tísni. V neposlední řadě patří dík také Šárce Kupčákové, která mi byla psychickou a kolegiální oporou.

Anotace

Jméno a příjmení:	<i>Bc. Lýdie Hájovská</i>
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Studijní program:	<i>andragogika</i>
Studijní program obhajoby práce:	<i>andragogika</i>
Vedoucí práce:	<i>Mgr. Pavel Veselský, Ph.D.</i>
Rok obhajoby:	2022

Název práce:	Vzdělávání dobrovolníků v neziskové organizaci Člověk v tísní
Anotace práce:	Tato magisterská diplomová práce se zabývá současným systémem vzdělávání dobrovolníků ve vybrané neziskové organizaci, analýze zkušeností dobrovolníků se vzdělávacím systémem a navržením doporučení ke zmírnění nedostatků ve vzdělávání dobrovolníků. Práce se zaměřuje jak na teoretické ukotvení tématu, tak i na empirické poznávání dané problematiky. Cílem práce je provést analýzu současného systému vzdělávání na základě zkušeností dobrovolníků ve vybrané neziskové organizaci a na jejím základě formulovat doporučení na jeho úpravu.
Klíčová slova:	Člověk v tísní, dobrovolník, nevládní organizace, nezisková organizace, sociální služby, řízení lidských zdrojů, vzdělávání
Title of Thesis:	Volunteers' education in non profit organisation People in Need
Annotation:	This theses deals with the current system of education of volunteers in a chosen non-profit organisation, analysis of experiences of volunteers system of education and proposing of recommendations for elimination of the imperfections in volunteers education. This theses focuses on theoretical as well as empirical cognition of this issue. The aim of this theses is to analyse current system of education based on experiences of volunteers in a chosen non-profit organisation and to formulate recommendations for its adjustment.

Keywords:	education, human resources management, non – governmental organization, non – profit organization, People in need, social services, volunteer
Názvy příloh vázaných v práci:	Návod k rozhovoru Ukázka z přepisu rozhovoru
Počet literatury a zdrojů:	29
Rozsah práce:	81 s. (113 076 znaků s mezerami)

Obsah

Úvod.....	8
1. Teoretická část.....	10
1.1. Neziskový sektor v ČR	10
1.1.1. Charakteristiky neziskových organizací	13
1.2. Dobrovolnictví	14
1.2.1. Základní typy a charakteristiky dobrovolnictví	14
1.2.2. Vývoj dobrovolnictví	16
1.2.3. Dobrovolnictví v ČR po roce 1989	18
1.3. Vzdělávání dobrovolníků v organizaci	19
1.4. Systém vzdělávání v organizaci	20
1.4.1. Analýza potřeb vzdělávání	22
1.4.2. Plánování vzdělávání.....	23
1.4.3. Realizace procesu vzdělávání	25
1.4.4. Vyhodnocování výsledků vzdělávání	29
1.5. Práce s dobrovolníky v organizaci	31
1.6. Společnost Člověk v tísni	35
1.6.1. Historie společnosti	35
1.6.2. Současnost	36
2. Empirická část.....	38
2.1. Metodologie	38
2.1.1. Cíl výzkumu.....	38
2.1.2. Kvalitativní paradigma.....	39
2.1.3. Metody sběru a analýzy dat, příprava otázek.....	39
2.1.4. Rešerše zařízení a informantů	42
2.1.5. Etická otázka výzkumu	43
2.1.6. Reflexe výzkumníka.....	43
2.1.7. Výzkumný soubor	44
2.2. Fáze vyhodnocování materiálů	45
2.2.1. Zkušenost jednotlivých informantů.....	46
2.2.2. Tematické trsy	58
2.2.3. Interpretace.....	68

2.3. Shrnutí výsledků výzkumu a diskuze	69
2.3.1. Limity výzkumu.....	71
Závěr.....	72
Seznam literatury	73
Seznam zkratk	76
Seznam obrázků, grafů, schémat	77
Seznam tabulek	78
Seznam příloh.....	79
Přílohy	80
Příloha č. 1 – Návod k rozhovoru.....	80
Příloha č. 2 – Ukázka z přepisu rozhovoru	81

Úvod

Vzdělávání dobrovolníků v neziskových organizacích je tématem, které ve mně rezonuje od doby, kdy jsem začala studovat andragogiku. Měla jsem za sebou již několik zkušeností s dobrovolnickými programy, a vzdělání dobrovolníků jsem po několika negativních zkušenostech z mého okolí, považovala za důležité. Při výběru tématu diplomové práce jsem díky těmto zkušenostem věděla, čím bych se chtěla zabývat.

Společnost Člověk v tísni je jednou z největších tuzemských neziskových organizací, která za třicet let svého působení rozšířila svou působnost do celého světa. Za tu dobu se v různých odvětvích působení organizace vystřídal několik set dobrovolníků. Podle výroční zprávy za rok 2020 se počet dobrovolníků jen pro doučování dětí navýšil na 400 dobrovolníků oproti roku předchozímu, kdy ve stejné oblasti působilo dobrovolníků o sto méně. Původní projekt tohoto výzkumu byl tedy založen na zkoumání stavu vzdělávání dobrovolníků v tomto odvětví neziskové organizace.

Ve své diplomové práci jsem se rozhodla zaměřit na vzdělávání dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni. Respondenty bylo sedm dobrovolníků působících jako doučující či jinak pracujících s dětskými klienty. Cílem tohoto výzkumu je reflektovat, jak probíhá vzdělávání dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni na základě zkušeností respondentů, analyzovat získaná zjištění a navrhnout doporučení ke zmírnění nedostatků ve vzdělávání dobrovolníků.

Diplomová práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a empirickou. První část se zabývá teoretickými východisky, která se vztahují k tematice vzdělávání dobrovolníků. Pomocí relevantní literatury bude specifikován neziskový sektor v České republice, vývoj dobrovolnických programů a vzdělávací systém v organizaci. V závěru této části bude představena také

samotná organizace Člověk v tísni. Tato teoretická východiska mi poslouží pro lepší orientaci v empirické části.

Empirická část zahrnuje metodologii sběru a analýzy dat a následné vyhodnocování výsledků. Součástí metodologické části je definování cílů výzkumu, výběr metody sběru a analýzy dat, vlastní reflexe výzkumníka a je zde definován také výzkumný soubor. Pro získání adekvátního výzkumného materiálu si zvolím kvalitativní metody. Další oblast empirické části se věnuje fázi vyhodnocování sesbíraných materiálů pomocí metody Interpretativní fenomenologické analýzy.

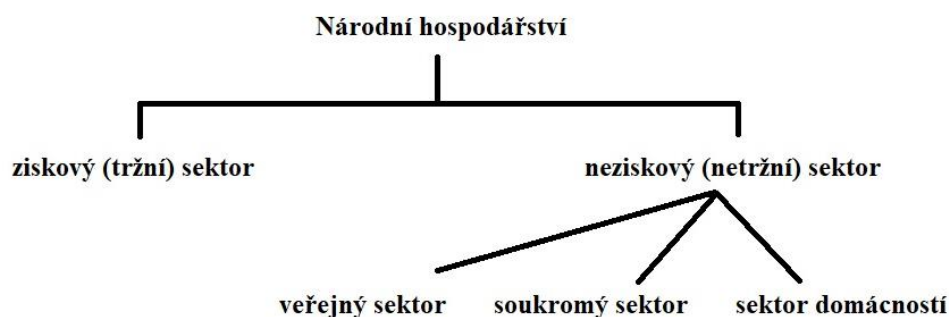
V závěru práce budou definována doporučení pro zmírnění nedostatků ve vzdělávání dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni.

1. Teoretická část

V teoretické části práce se budu zabývat teoretickými východisky, které se vztahují k tematice tohoto výzkumu, tedy k tematice vzdělávání dobrovolníků. Vzhledem k faktu, že se má práce věnovat dobrovolníkům v organizaci Člověk v tísni, specifikuji pomocí relevantní literatury neziskový sektor v České republice, dobrovolnictví z historického i dnešního hlediska, představím systém vzdělávání v organizaci a v závěru této části představím samotnou organizaci Člověk v tísni. Získané poznatky z teoretické části využiji následně v části empirické.

1.1. Neziskový sektor v ČR

Je neodmyslitelně důležité vymezit prostor, ve kterém neziskové organizace fungují a také na základě jakých principů. Odborná literatura uvádí několik kritérií, podle kterých je možné členit národní hospodářství, nejčastěji však bývá uváděno členění podle principu financování a na něj navazující čtyřsektorové členění podle Pestoffa. Z hlediska principu financování je možné členit národní hospodářství podle schématu níže. (Rektořík, 2010, s. 13)



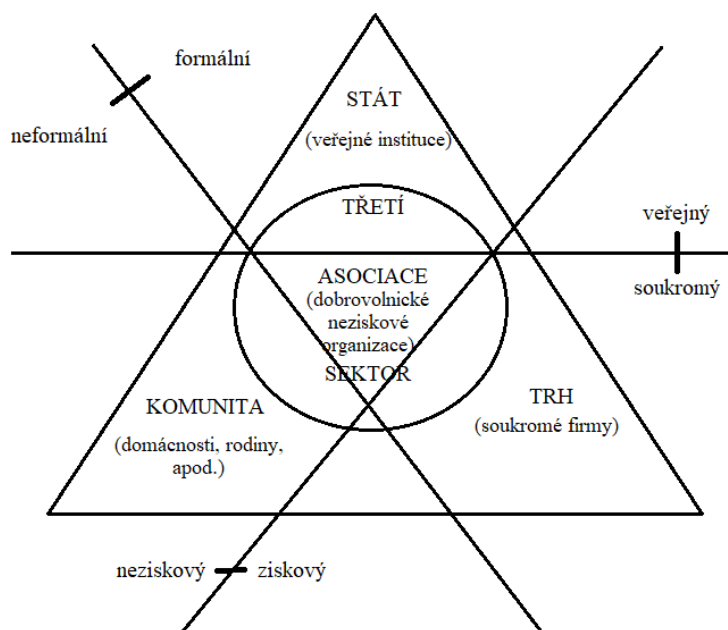
1

¹ Členění národního hospodářství podle principu financování, vlastní zpracování, zdroj: Rektořík, 2010

Prvním sektorem je ziskový (tržní). Jde o část národního hospodářství, v níž jsou subjekty financovány z prostředků získaných subjekty ziskového sektoru z prodeje statků, které buď produkuje, či distribuují. Jak již název naznačuje, cílovou funkcí ziskového sektoru a tedy i organizací, které v jeho rámci fungují, je zisk. (Rektořík, 2010, s. 14)

Druhou částí je neziskový (netržní sektor), jehož cílem je dosažení užítku, které má většinou podobu veřejné služby. Subjekty, které v neziskovém sektoru působí, získávají prostředky pro svoji činnost pomocí přerozdělovacích procesů, jejichž principy jsou zkoumány prostřednictvím veřejných financí. Netržní sektor se dále dělí na veřejný, soukromý sektor a sektor domácností. Neziskový veřejný sektor je financován z veřejných financí a řízen a spravován veřejnou správou. Tento sektor podléhá veřejné kontrole a rozhoduje se v něm veřejnou volbou. Neziskový soukromý sektor (třetí sektor) je financován ze soukromých financí, ovšem příspěvky z financí veřejných nevyklučuje. Chod tohoto sektoru financují fyzické a právnické osoby, které se rozhodly použít své soukromé finance do konkrétní produkce nebo distribuce statků bez očekávání, že jim tento vklad přinese finančně vyjádřený zisk. Cílem třetího sektoru není zisk, ale přímý užitek. Do tohoto sektoru patří také předmět této diplomové práce, organizace Člověk v tísni. Poslední částí netržního sektoru je sektor domácností, ten sehrává významnou roli v rámci národního hospodářství svým začleněním do koloběhu finančních toků a vstupem na trh produktu, faktorů a kapitálu. (Rektořík, 2010, s. 14)

Na toto rozřazení navazuje znázornění ekonoma Victora A. Pestoffa. Pestoff použil pro znázornění rozdělení národního hospodářství do čtyř sektorů plochu trojúhelníku, do kterého jsou zakreslovány základní bloky. Výhodou takového uspořádání je, že se z konečné podoby trojúhelníku dají vyčíst základní charakteristiky organizací, které v jednotlivých sektorech působí.



2

Pestoff toto znázornění nazývá tzv. trojúhelníkem blahobytu. Podle třech hledisek rozlišuje veřejný a soukromý sektor, formální a neformální sektor, ziskový a neziskový sektor. Sektor veřejný je tady propojen se státem, vládou a s plněním jejího programu při respektování ústavy a legislativy. Zejména zajišťuje produkci statků veřejných. (Skovajsa, 2010, s. 146)

Do soukromého ziskového sektoru patří obchodní společnosti, které díky podnikání produkují zboží a služby určené trhu. Občanský sektor je v trojúhelníku nazván jako třetí sektor a je spojen s organizacemi, vytvořenými občany, které nemají za cíl vládnout jiným lidem, ale užívají příjmy pro realizaci záměrů odlišných od zisku. Od organizované občanské společnosti je očekáváno zmírňování negativních důsledků globalizace, současné ekonomické krize a dalších problémů dnešní společnosti. (Skovajsa, 2010, s. 146)

Na rozřazení jednotlivých sektorů je důležité navázat obecně platnými rysy a charakteristikami neziskových organizací, čemuž se věnuji v následující části textu mé diplomové práce.

² Pestoffův trojúhelník, vlastní zpracování, zdroj: Skovajsa, 2010, s. 145

1.1.1. Charakteristiky neziskových organizací

V této podkapitole se zaměřím na charakteristiky neziskových organizací a obecně prospěšných společností, které jsou důležité k pochopení fungování neziskového sektoru. Charakteristiky jsou mírně odlišovány podle pojetí různých autorů.

„V českém kontextu je neziskový sektor chápán ve vztahu k institucím trhu na straně jedné a veřejného sektoru na straně druhé.“ (Hyánek, 2017, s. 11)

Charakteristika neziskového sektoru, označovaného někdy také jako tzv. třetí sektor, je už v jeho označení. Podle Hyánka je v českém prostředí nejvíce užíván pojem neziskový sektor, či nestátní neziskový sektor, i když ve světovém měřítku převažuje snaha nahradit toto označení termínem sociální politika. (Hyánek, 2017, s. 14)

Hyánek definuje několik kritérií, které musí organizace splňovat, aby byla součástí neziskového sektoru. Patří sem kritéria **organizovanosti** (vyznačující se institucionalizovaností své struktury), **neziskovosti** (organizace nesmí rozdělovat zisk mezi své zaměstnance či vlastníky), organizace musí být **soukromá** (institucionálně oddělená od vlády), **samosprávná** (disponující vnitřní strukturou s vymezenými řídicími a kontrolními kompetencemi), a **dobrovolná** (s participací dobrovolných zaměstnanců).

Ve spolupráci s organizacemi občanské společnosti či pro jejich podporu a udržitelnost používá stát ekonomické a finanční nástroje. Podle Skovajsy jsou více nebo méně významným příjmem těchto organizací finanční prostředky z rozpočtové soustavy. Část peněz je rozdělována ze státního rozpočtu i státních fondů prostřednictvím centrálních státních institucí (např. Úřad vlády ČR) a ministerstev, další část je ze státního rozpočtu předána na nižší úroveň veřejné správy. Projekty veřejně prospěšného charakteru na

lokální či regionální úrovni, podporují obce, magistráty a krajské úřady. (Skovajsa, 2010, s. 147)

„Obecně prospěšná společnost (OPS) je právnickou osobou, jejímž hlavním posláním je poskytování obecně prospěšných služeb. Do českého právního řádu byla zakotvena zákonem o obecně prospěšných společnostech.“ (Dohnalová, 2015, s. 50)
Zmiňovaný zákon byl zrušen občanským zákoníkem s účinností od 1. 1. 2014. Tyto obecně prospěšné společnosti ovšem zůstaly v českém právním řádu zachovány, není ale možné zakládat nové OPS.

Podle § 2 zákona o obecně prospěšných společnostech jsou OPS právnickými osobami, které jsou podle tohoto zákona založeny, poskytují veřejnosti obecně prospěšné služby za předem stanovených a pro všechny uživatele stejných podmínek a jejich hospodářský výdělek nesmí být použit ve prospěch zakladatelů, členů jejich orgánů nebo zaměstnanců a musí být použit na poskytování obecně prospěšných služeb, pro které byly OPS založeny. (Dohnalová, 2015, s. 50)

Podle právní formy je také společnost Člověk v tísni obecně prospěšnou společností. Více se o organizaci rozepíšu v následující kapitole.

1.2. Dobrovolnictví

1.2.1. Základní typy a charakteristiky dobrovolnictví

V této části se budu věnovat operacionalizaci pojmu dobrovolnictví. Nadřazeným pojmem je dobročinnost neboli filantropie. Tošner a Sozanská rozlišují dobročinnost na dvě formy, tedy na dárcovství a dobrovolnictví. (Tošner, 2002, s. 24) Dárci a dobrovolníci jsou pak zástupci těchto forem filantropie.

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ (Tošner, 2002, s. 23)

Dobrovolnictví je definováno i Zákonem o dobrovolnické službě. Třetí paragraf zákona definuje dobrovolníka jako fyzickou osobu starší 15 let v případě výkonu dobrovolnické služby na území České republiky, či fyzickou osobu starší 18 let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, schopností a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.³

Podle Friče neexistuje v akademické obci shoda na jediné přijímané definici dobrovolnictví, ovšem v různých definicích je možné najít vždy tři společné prvky. Dobrovolnictví je **nepovinné, neplacené** a je **ve prospěch druhých**. (Frič, 2010, s. 9)

Frič se vyjadřuje také k rozdílům mezi dobrovolnictvím formálním a neformálním. Do **neformálního dobrovolnictví** patří poskytnutí neplacené pomoci lidem, kteří nejsou příbuzní, zatímco ve **formálním** dobrovolník poskytuje neplacenou pomoc skrze skupiny nebo organizace ve prospěch druhých lidí nebo prostředí (např. ochrana životního prostředí, zlepšování veřejných prostor, apod.). Zatímco se podle průzkumů do neformálního dobrovolnictví zapojují obecně lidé s nižším vzděláním, formální dobrovolnictví je spojeno se vzděláním vyšším. *„Vzdělanější lidé mají vyšší sociální kapitál, lepší dovednosti využitelné pro dobrovolnickou práci (mají co nabídnout), více flexibilního času, větší rozhled a vědomí naléhavosti problémů, apod.“* (Frič, 2010, s. 12)

Podle Tošnera a Sozanské se mezi dobrovolníky nejčastěji řadí studenti. Tento trend se ale postupně mění a ve větších městech už zhruba polovinu dobrovolníků tvoří zaměstnaní lidé, přičemž převládají ženy. Přibývá také osob důchodového věku. (Tošner, 2002, s. 44) Podle Skovajsy čeští dobrovolníci působí především v lokálních organizacích, a to většinou v oblastech sport, rybářství, zahrádkářství a jako členové sborů

³ Podle § 3, první části zákona č. 198/2002 Sb.

dobrovolných hasičů. (Skovajsa, 2010, s. 127) Podle Friče a Pospíšilové se dobrovolnické činnosti pro dobrovolnou neziskovou organizaci, či prostřednictvím takové organizace věnuje v ČR 30 % občanů od 15 let. Česko se tak řadí se svým podílem formálních dobrovolníků mezi státy jako je Belgie, Německo, Rakousko, nebo Francie. V ČR ovšem není naplněna představa o úpadku dobrovolnictví v postkomunistických zemích, ani z hlediska podílu formálních dobrovolníků nezaostává za ostatními zeměmi Evropy. (Frič, 2010, s. 77)

V České republice je více dárců než dobrovolníků. Důvodů, proč tomu tak je, může být několik. „*Dárce může vystupovat anonymně a do kontaktu s lidmi, kteří budou mít z jeho daru užitek, se nedostává.*“ (Skovajsa, 2010, s. 123) Skovajsa za další z aspektů, které odůvodňují větší počet dárců než dobrovolníků, považuje větší náročnost dobrovolné práce v porovnání s dárcovstvím. (Skovajsa, 2010, s. 127)

Také v případě dárcovství hraje roli vzdělání a věk. Největší podíl dárců je mezi vysokoškolsky vzdělanými lidmi, nejméně často věnovali dar některé z organizací lidé se základním vzděláním. Na dárcovství se nejméně podílejí lidé ve věku 18-29 let, nejvíce dárců se nachází mezi osobami staršími 60 let. Míru dárcovství ovlivňuje pozitivně také víra, výše společenské vrstvy a příjmy nad 15 000 korun. (Skovajsa, 2010, s. 124)

1.2.2. Vývoj dobrovolnictví

Tradice pomoci druhým v různorodých oblastech je v tuzemsku dlouhá. V této části mé práce se proto zaměřím na dobročinné a dobrovolnické programy v českých zemích od jejich počátků až do současnosti.

„V současném světě (...) dobrovolnictví představuje fenomén, překračující hranice států, náboženských i sociálních skupin a ukazující na možnost soužití, které je založené na vzájemné pomoci a solidaritě.“ (Tošner, 2002, s. 23)

Činnost spolků a související dobročinnost je v českých zemích zaznamenaná zejména od 19. století. V té době vznikaly vlastenecké spolky na podporu umění, kultury, vědy a vzdělání. Některé z těchto spolků působí v určité podobě dodneška, mezi nimi je Hlávková nadace, Sokol, či Spolek výtvarných umělců Mánes. (Tošner, 2002, s. 29)

Tošner uvádí, že po vzniku samostatného Československa v roce 1918 se dobročinnost rozvinula ještě více, dobrovolné organizace zahrnovaly celou škálu organizačních forem. Kromě tzv. spolků s charakterem polooficiálním, které byly pověřeny širokými kompetencemi (např. Československý červený kříž, Masarykova liga proti TBC), v Československé republice působily organizace soukromé, obecní, náboženské i národnostní. (Tošner, 2002, s. 29)

Velké množství spolků se v té době zaměřovalo na péči o chudé spoluobčany a mládež. Rektořík uvádí, že na území ČSR bylo po roce 1930 pouze v oblasti sociální péče registrováno 5140 spolků a 1540 ústavů a zařízení, které byly v majetku soukromých neziskových organizací, a které se podílely na celkových nákladech na sociální a humanitární péči 26%. (Rektořík, 2010, s. 33)

Německá okupace a později také vznik socialistického státu vývoj dobročinnosti v tuzemsku přerušili. *„Tradice dobrovolné práce byla za totalitního režimu násilně přerušena a činnost všech forem nezávislých institucí byla cílevědomě a systematicky redukována nebo zcela podřízena politickému vedení státu a komunistické strany a podléhala přísné kontrole.“* (Tošner, 2002, s. 30) Organizace musely být sdruženy v Národní frontě, nezávislé organizace byly státem pronásledovány a likvidovány. *„V rámci tažení proti církvím byly od roku 1951*

systematicky rušeny všechny jejich charitativní a sociální organizace.“ (Tošner, 2002, s. 30)

Změna nastala s pádem režimu a Sametovou revolucí v roce 1989. Vývoji dobrovolnictví v letech obnovené demokracie se věnuje další tematický celek.

1.2.3. Dobrovolnictví v ČR po roce 1989

Změna režimu po listopadových událostech znamenala také pro dobrovolnictví u nás velké změny, proto jsem vývoj dobrovolnictví po roce 1989 rozdělila do další podkapitoly.

Do dobrovolnictví spadají programy zaměřené na činnost na místní a národní úrovni, ale také mezinárodní a mezistátní programy. Nezanedbatelnou roli mají dobrovolníci v humanitárních programech Organizace spojených národů (OSN), v technické spolupráci, v programech ochrany životního prostředí a v podpoře vzdělávání, ale i v obraně lidských práv a v procesu podpory demokracie. Poslední dva zmíněné body jsou obzvláště předmětem této diplomové práce.

„Evropská tradice dobrovolnictví se odvíjí od práce církevních charitativních organizací a rozmachu spolkových hnutí v době rozvoje průmyslové výroby.“ (Tošner, 2002, s. 26)

Podle Tošnera prošla česká společnost po roce 1989 obdobím hledání vlastní identity. Po letech, které přinesly po dlouhé době opět zkušenost s liberálně tržním hospodářstvím, individualismem a orientací na konzumní způsob života, se podle Tošnera začal projevovat zájem občanů o jiný životní styl a rozvoj tradičních hodnot humanismu. *„Jako jedna ze základních byla znovuobjevena přirozená lidská potřeba pomáhat ostatním, především těm členům*

společnosti, kteří jsou slabí či se z různých důvodů nacházejí v obtížích a nemohou si sami pomoci.“ (Tošner, 2002, s. 30)

Vznik neziskového sektoru v České republice se pojí s přijetím některých nových zákonů po Sametové revoluci. V roce 1990 byl přijat Federálním shromážděním zákon č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů, dalším byl zákon č. 308/91 Sb., o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností, zákon č. 248/95 Sb., o obecně prospěšných společnostech a zákon č. 227/97 Sb., o nadacích a nadačních fondech. (Tošner, 2002, s. 30)

Některé ze jmenovaných zákonů již nejsou v platnosti, do fungování neziskového sektoru v České republice ovšem dále zasahují. V další kapitole se proto zaměřím na vymezení neziskového sektoru na území ČR a charakteristice neziskových organizací.

1.3. Vzdělávání dobrovolníků v organizaci

Jelikož je cílem této diplomové práce přiblížit proces vzdělávání dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni, nejdříve je potřebné popsat, jak vypadá vzdělávací proces v organizaci.

Ačkoli se v práci zabývám vzděláváním dobrovolníků, je nutné vycházet z literatury zaměřené na vzdělávání pracovníků v organizacích obecně, tedy ne jen těch neziskových, ale i ziskových. *„Programové řízení se vlastně podobá řízení zaměstnanců v organizaci.“ (Dohnalová, 2015, s. 160)*

V odborné literatuře je vzdělávání pracovníků definováno různě. Podle Armstronga a Taylora jsou vzdělávání a rozvoj definovány jako proces zabezpečující to, že má organizace vzdělané, kvalifikované a angažované lidi, které potřebuje. (Armstrong & Taylor, 2015, s. 1440)

Podle Bartoňkové je možné firemní vzdělávání definovat jako hledání mezi tím „co je“ a „co není“ žádoucí a následné odstraňování nalezeného rozdílu. (Bartoňková, 2010, s. 11)

Podle Bartoňkové firemní vzdělávání zahrnuje:

- Vzdělávání v rámci adaptačního procesu a přípravu pracovníků k pracovní činnosti
- Prohlubování kvalifikace (doškolení) – pokračování odborné přípravy v oboru, ve kterém člověk pracuje na svém pracovním místě
- Rekvalifikaci (přeškolení) – formování pracovních schopností, které směřuje k osvojení si nového povolání
- Profesní rehabilitaci – opětovné zařazení osob, kterým jejich stávající zdravotní stav brání trvale nebo dlouhodobě ve výkonu dosavadní práce
- Zvyšování kvalifikace (oblast rozvoje)

V organizacích jsou uplatňovány různé přístupy k vzdělávání pracovníků. Bartoňková uvádí tři přístupy: **strategický**, **kompetenční** a **systemový** přístup. Právě systemovému přístupu se budu pro zpracování další části věnovat.

1.4. System vzdělávání v organizaci

V této podkapitole se zaměřím na system vzdělávání v organizaci a jeho jednotlivé části. Na základě teoretických poznatků z odborné literatury se budu snažit vytvořit ideální model systému vzdělávání, ze kterého pak v empirické části budu vycházet při výzkumu reálného systému.

Podle Vodáka a Kucharčikové je system podnikového vzdělávání opakující se cyklus, který by měl vycházet ze zásad podnikové vzdělávací

politiky, a měl by také sledovat cíle podnikové strategie vzdělávání. Je stavěn na organizačních a institucionálních předpokladech vzdělávání. Hlavním cílem systému je připravit zaměstnance podniku tak, aby se zvýšila jejich schopnost efektivního dosažení požadovaných cílů, čímž bude zvýšena také jejich konkurenceschopnost, prosperita podniku a míra naplňování cílů podnikové strategie. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 82)

Vodák a Kucharčíková definují také výhody vzdělávání v organizaci. V textu níže budou uvedeny jen některé z výhod, které jsem vyhodnotila jako vhodné i pro vzdělávání dobrovolníků.

- Umožňuje průběžné formování pracovních schopností zaměstnanců podle specifických potřeb podniku,
- neustále jsou zlepšovány znalosti, dovednosti, kvalifikace a osobnost zaměstnanců,
- náklady na jednoho vzdělávaného pracovníka bývají nižší než při jiných způsobech vzdělávání,
- je umožňováno stálé zdokonalování procesů tím, že zkušenosti z předcházejícího vzdělávacího cyklu jsou zohledněny v cyklu dalším,
- přispívá ke zlepšování pracovních i mezilidských vztahů,
- ulehčuje hledání cest vedoucích ke zlepšení pracovního výkonu jednotlivých zaměstnanců. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 83)

System vzdělávání v organizaci je založen na čtyřfázovém modelu: definování potřeb vzdělávání, plánování vzdělávání, realizace vzdělávání, vyhodnocování vzdělávání. (Armstrong in Bartoňková, 2010, s. 110) Jednotlivým fázím se budu věnovat v další části textu.

1.4.1. Analýza potřeb vzdělávání

Podle Bartoňkové je právě analýza a identifikace potřeb vzdělávání nejkritičtější částí procesu. (Bartoňková, 2010, s. 118) Každá chyba v této fázi se projeví v jedné z fází následujících.

„Analýza potřeby vzdělávání se často vysvětluje jako proces identifikace mezery ve vzdělání – rozdilu mezi tím, co je a co by mělo být.“ (Armstrong & Taylor, 2015, s. 1533) Podle Armstronga a Taylora by ovšem vzdělání nemělo být založeno na pouhém odstraňování nedostatků.

Organizace by při této fázi měla vycházet z několika typů údajů. V odborné literatuře je možné nejčastěji nalézt níže popsané tři typy údajů.

- **Údaje týkající se organizace** – jedná se například o cíle organizace, podnikové plány, personální statistika, finanční zdroje, lidské zdroje.
- **Údaje týkající se jednotlivých pracovních míst a činností** – jedná se především o popisy pracovních míst a jejich specifikace, kultuře pracovních vztahů, informace o stylu vedení.
- **Údaje o jednotlivých pracovnících** – jedná se o záznamy o hodnocení pracovníka, záznamy o vzdělání, kvalifikaci, plnění kvalifikačních požadavků. (Koubek in Bartoňková, 2010, s. 121)

Výsledkem této fáze vzdělávání by měl být seznam vzdělávacích a dalších potřeb pracovníků a návrh vzdělávacího programu. V empirické části budu zjišťovat, jak organizace Člověk v tísni analyzuje vzdělávací potřeby svých dobrovolníků.

1.4.2. Plánování vzdělávání

V této podkapitole se budu věnovat druhé fázi vzdělávání. Na konci této fáze by měl být výstupem plán vzdělávání jako přehled všech vzdělávacích aktivit organizace, realizovaných v určitém období.

Plán je sestavován na základě identifikovaných rozdílů mezi požadovanou a skutečnou výkonností pracovníků, které je možné řešit vzděláváním. V plánu vzdělávání jsou obsaženy i všechny předvídatelné limitující bariéry. (Bartoňková, 2010, s. 112)

Tvorba tohoto plánu je rozdělena do třech částí:

- **Přípravná** – zahrnuje specifikaci potřeb, analýzu účastníků a stanovení cílů.

Cíle by měly splňovat pravidlo SMART. To znamená, že cíl vzdělávání by měl splňovat jednu z charakteristik ukrývající se pod každým z písmen ve slově SMART, tedy S – specifická (cíle by měly mít vztah k určité konkrétní činnosti), M – měřitelnost (cíle by měly stanovovat požadovanou kvalitu stejně jako kvantitu), A – akceptovatelnost (soulad se zjištěnými potřebami), R – reálnost (cíle musí být pro účastníky reálně dosažitelné), T – termínovanost (v cíli by měl být stanoven i čas, za který má být dosažen). (Bartoňková, 2010, s. 143)

- **Realizační** – představuje vývoj a zpracování jednotlivých etap vzdělávacího projektu a vlastní realizaci ve formě úkolů a stanovení pořadí jednotlivých témat
- **Část zdokonalování** – jedná se o průběžné hodnocení jednotlivých etap vzdělávacího programu vzhledem ke stanoveným cílům. V této fázi jsou hledány možnosti zlepšení celého procesu vzdělávání. (Vodák in Bartoňková, 2010, s. 112)

Plán vzdělávání by měl podle Vodáka a Kucharčíkové obsahovat odpovědi na otázky:

- Jaká témata vzdělávání je třeba zajistit? Je vhodné, pokud je plán sestaven na míru konkrétní organizaci.
- Jaká bude cílová skupina účastníků? Pokud to charakter akce umožňuje, je vhodné, aby se procesu vzdělávání účastnili jak manažeři, tak i pracovníci. Je vhodné, aby vzdělávající se skupina byla homogenní, aby účastníci byli na stejné úrovni ve vědomostech i schopnostech.
- Jakými metodami a technikami se má vzdělávání realizovat?
- Která vzdělávací instituce bude zvolena? Vzdělávání je možné realizovat jednotlivci či různými institucemi, je možné využít interního odborníka či vzdělávací centrum.
- V rámci jakého časového období se vzdělávání uskuteční? Zde patří také otázka, zda bude vzdělávání kontinuálním procesem, nebo jednorázovým.
- Kde bude realizováno? Bude se jednat o místo mimo organizaci, či uvnitř?
- Jakým způsobem bude realizováno hodnocení celého vzdělávacího plánu i jednotlivých aktivit? Zhodnocení plánu je důležité z hlediska posouzení přínosů a efektivity vzdělávání.
- Jaké jsou náklady na vzdělávací aktivity? Je třeba započítat vynaložený pracovní čas účastníků, stejně jako mzdy lektorů či používaný materiál. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 98)

V empirické části se budu zabývat tím, zda je v organizaci podobný vzdělávací plán sestaven pro dobrovolníky a jaké části obsahuje. Součástí bude také snaha zjistit, jakým způsobem jsou hledány odpovědi na otázky, které by plán měl zodpovídat.

1.4.3. Realizace procesu vzdělávání

Třetí fází systému vzdělávání v organizaci je samotná realizace procesu vzdělávání. Tato fáze je sestavena z prvků cíle, program, motivace, metody, účastníci a lektori. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 99) O cílech pojednává již podkapitola [1.5.2.](#), v následující části tedy představím další prvky realizace.

Program

Podle Vodáka a Kucharčíkové je nutné, aby stanoveným požadavkům byl přizpůsoben program konkrétní vzdělávací akce, který obsahuje: časový harmonogram, obsah (témata), použité metody a pomůcky. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 100)

Zároveň je autory doporučováno několik bodů k bezproblémovému naplnění programu. Patří sem:

- možnost účastníků vyjádřit se ke všem částem programu,
- vyjádření očekávání účastníků v úvodu lekce,
- uzavření tzv. kontraktu – potvrzení či úprava programu tak, aby vyhovoval účastníkům i lektorům, a jeho následné dodržování,
- vytvoření časové rezervy na realizaci závěrečných činností zaměřených na zopakování toho, co bylo v průběhu akce probíráno. Pro účastníky je rovněž důležité, aby neodcházeli s pocitem, že něco nebylo probráno. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 101)

Motivace

Pokud je dohodnut mezi účastníky a lektory již zmiňovaný kontrakt, je třeba přihlídnout k motivaci pro učení. „*Lidé se učí efektivněji, mají-li motivaci se učit.*“ (Armstrong & Taylor, 2015, s. 1478)

Podle Armstronga a Taylora existují dvě teorie k motivaci k učení. Jimi jsou teorie očekávání a teorie cíle. Podle teorie očekávání je cílově orientované chování poháněno očekáváním dosažení výsledku, který je pro jedince žádoucí. Pokud tedy jedinec cítí, že budou výsledky vzdělávacího procesu pro něj přínosem, jeho motivace k učení bude vyšší. Jestliže jsou očekávání jedince naplněna, přínos učení je v jedinci posílen.

Podle teorie cíle je motivace jedince vyšší, pokud se jedinec zaměří na dosažení konkrétních cílů. Cíle jsou akceptovány a jsou dosažitelnými, ačkoli náročnými, a pokud má jedinec zpětnou vazbu týkající se výsledků cílů. Cíle učení mohou být jedinci stanoveny, ovšem jejich účinnost jako motivátorů musí být s jedincem dohodnuta, případně si je jedinec stanoví sám, což je podstatou samostatně řízeného vzdělávání. (Armstrong & Taylor, 2015, s. 1481)

Motivování zaměstnanců je možné dosáhnout několika způsoby. Z doporučení vyberu pouze taková, která považuji využitelná i pro vzdělávání dobrovolníků:

- Seznámení účastníků se záměry a cíli s dostatečným předstihem, v průběhu realizace vzdělávací akce zohlednit očekávání účastníků
- Vytvářet vědomí o přínosu a užitečnosti vzdělávacího programu
- Použít takové metody, které napomohou zvyšování kompetencí, posílí aktivitu a zájem účastníků, aby teoretické vědomosti byly aplikovány přímo na situace reálného života
- Navodit příjemnou atmosféru a pocit bezpečného prostředí vhodnou komunikací; motivaci účastníků k aktivní spolupráci podporuje i schopnost lektorů vyjádřit respekt k osobnosti účastníka, pozitivní zpětná vazba na jeho vystoupení, rozvíjení jeho dobrých stránek

- Lektorův nadhled, takt a přiměřenou dávku emocionální inteligence propojené s jeho manažerskými schopnostmi. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 106)

Podobně jako v předchozí části, i v části motivace budu v empirické části zkoumat, zda je k těmto doporučením nahlíženo v organizaci Člověk v tísní.

Metody

Důležité je také zvolit vhodnou metodu, jejímž prostřednictvím organizace účinného vzdělávání dosáhne. Podle Vodáka a Kucharčíkové neexistuje jednoznačně vhodný návod, protože volba závisí na okolnostech vztahujících se k podniku a zároveň je důležité brát ohled na individuální učební styl účastníků.

Vzdělávací metody je možné rozdělit do dvou základních skupin: **metody vzdělávání na pracovišti** a **metody vzdělávání mimo pracoviště**. První skupina je určena především ke vzdělávání dělníků. Druhá skupina je vhodnější pro vzdělávání manažerů a specialistů. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 113)

Metody určené pro obě skupiny níže představím, ovšem jedná se o výběr metod, které považuji vhodné pouze pro vzdělávání dobrovolníků.

Mezi metody vzdělávání na pracovišti patří:

- **Instruktaž při výkonu práce** – zaměstnanec se učí pozorováním a napodobováním práce lektora, který zaměstnanci předvádí výkon určité práce
- **Asistování** – zaměstnanec s nezbytnými znalostmi a dovednostmi asistuje při výkonu práce zkušenému školiteli, a přitom si osvojuje stanovený postup

- **Pověření úkolem** – zaměstnanec je pověřen splněním určitého úkolu a musí prokázat schopnost aplikovat osvojené znalosti, dovednosti a schopnosti. (Šikýř, 2016, s. 546)

Metodami vzdělávání mimo pracoviště jsou kupříkladu:

- **Přednáška** – jde o verbální prezentaci určitého tématu, vhodné jsou při předávání velkého množství informací velkým skupinám
- **Seminář** – formou referátů a diskuzí jsou zaměřeny na výměnu informací na předem známé téma
- **Workshop** – metoda určená k prodiskutování a hledání možných přístupů k jejich pozitivnímu zvládnutí, použití maximálně pro 15 účastníků (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 114)
- **Demonstrování** – zaměstnanci je školitelem předveden určitý pracovní postup v modelových nebo reálných pracovních podmínkách, zaměstnanec si pak osvojuje znalosti, dovednosti a schopnosti k vykonávání sjednané práce. (Šikýř, 2016, s. 550)

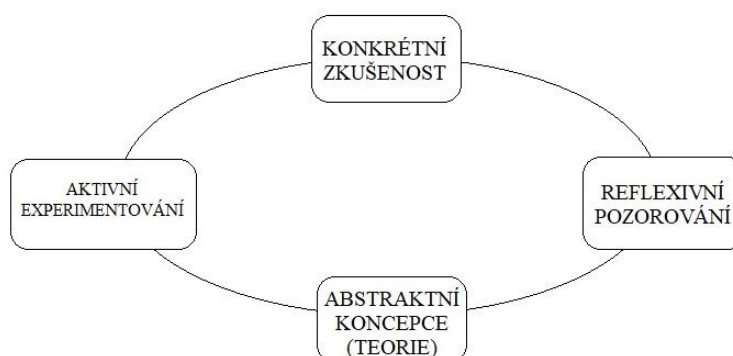
V empirické části budu zkoumat, jakými metodami vzdělávání dobrovolníků probíhá právě ve vybrané organizaci.

Účastníci a lektoři

Podle Vodáka a Kucharčíkové musí být dobrý lektor zralou a vnitřně integrovanou osobností, díky čemuž je schopen zajistit si respekt a důvěru klientů a zastávat potřebné role. Jeho zralost mu pomáhá zachovat odstup i ve vypjatých situacích a sloužit potřebám účastníků. Dobrý lektor by také měl mít vysokou míru sociální inteligence, tedy dobře fungovat v mezilidských vztazích. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 118)

Jednou z možných klasifikací stylů učení je Kolbův cyklus učení. Na níže popsaném znázornění je vidno, že se skládá ze čtyř fází: konkrétní zkušenost,

reflexivní pozorování, abstraktní koncepce (teorie), aktivní experimentování.
(Armstrong & Taylor, 2015, s. 1484)



4

Podle Armstronga a Taylora je ovšem důležité nezapomínat na fakt, že každý jedinec uplatňuje svůj styl učení, přičemž školitel by měl svůj přístup přizpůsobovat tomuto stylu učení jedince.

V empirické části budu objasňovat, zda lektori organizace Člověk v tísni svůj přístup preferovaným stylům učení účastníkům přizpůsobují, a také, zda splňují uvedené charakteristiky kvalitního lektora.

1.4.4. Vyhodnocování výsledků vzdělávání

Poslední fáze cyklu vzdělávání se zaměřuje na vyhodnocování výsledků a účinnosti vzdělávání. Je to pokus o získání informací o účincích vzdělávacího procesu a ocenění hodnoty tohoto vzdělávání. Jde o komplexní proces pokoušející se změřit celkové přínosy a náklady vzdělávacího programu. (Vodák & Kucharčíková, 2011, s. 125)

Podle Šikýře při vyhodnocování výsledků vzdělávání dochází k přezkumu a posouzení, zda byly použity a dodrženy adekvátní metody, jaká byla bezprostřední a následná odezva účastníků, jaká je skutečná míra

⁴ Kolbův cyklus, vlastní zpracování, zdroj: Armstrong & Taylor, 2015, s. 1484)

osvojení si nových znalostí a jejich uplatnění v následné každodenní práci. (Šikýř, 2016, s. 539)

Hodnocení vzdělávacích akcí by podle Bartoňkové mělo být plánováno již na začátku vzdělávacího procesu. Hodnotitel by měl používat údaje a metody z postupu analýzy potřeb a cílů výuky ke zjištění, zda se žádoucí změny dostavily. (Bartoňková, 2010, s. 182)

Hodnocení je možné rozdělit na **formativní**, tedy průběžné hodnocení, které posuzuje různé faktory v průběhu vzdělávací akce, a je tedy možné v případě zjištění nedostatků zasáhnout do procesu a **sumativní**, neboli závěrečné hodnocení. Sumativní hodnocení souvisí s konkrétními požadavky a jeho výstupy jsou podstatné v kontextu firemního vzdělávání, protože ovlivňují následné vzdělávací akce. (Bartoňková, 2010, s. 185)

Podle Bartoňkové je nejčastěji využívaným modelem hodnocení vzdělávání Kirkpatrickův čtyřúrovňový model. Klíčové oblasti jsou reakce, učení, chování, výsledky. Níže jednotlivé úrovně představím.

- **Reakce** – v této úrovni je kladena otázka „Líbilo se jim to?“ Tato metoda je podle Bartoňkové používána nejčastěji, protože umožňuje snadný sběr a analýzu dat. Obvykle je účastníkům vzdělávací akce předložen dotazník zaměřený na spokojenost s obsahem, prostředím kurzu, a dalších faktorech. Kritické této metody měření ovšem znevažují její výsledky, protože tvrdí, že se zde hodnotí pouze míra zábavnosti školitele, nikoli fakt, zda účastník po vzdělávací akci lépe pracuje.
- **Učení** – úroveň pokládá otázku „Naučili se to?“ Nejsnadnějším způsobem, jak provést toto měření, je nechat účastníky před a po vzdělávací akci vyplnit test. Jakékoli zlepšení ve výsledcích je možné pokládat za důsledek absolvované akce.

- **Chování** – v této úrovni se tazatel ptá „Použili to na pracovišti?“ Pro organizaci, která výcvik financuje, je důležité znát odpověď na tuto otázku. Hodnocení je tedy zaměřeno na fakt, jak jsou nově naučené znalosti a dovednosti aplikovány v konkrétní pracovní situaci. Je doporučováno vyhodnocování této úrovně provádět s dostatečným časovým odstupem.
- **Výsledky** – v poslední úrovni je kladena otázka „Došlo ke změně efektivity organizace?“ Měření vlivu vzdělávání na firemní ukazatele je nejobtížnější úrovní. Z hlediska organizace se výsledky vztahují ke kvantifikovatelným změnám, jde např. o obrat, produktivitu, kvalitu, čas, ziskovost, atd. Některé výsledky z těchto oblastí ovšem nemusí být v přímých výsledcích firmy viditelné po dlouhou dobu. (Bartoňková, 2010, s. 189)

Empirická část mé diplomové práce se bude zabývat vyhodnocováním vzdělávacích akcí v organizaci Člověk v tísni, a také na jakých úrovních Kirkpatrickova modelu je vyhodnocování prováděno.

1.5. Práce s dobrovolníky v organizaci

V této části se budu věnovat práci s dobrovolníky v sociálních podnicích. Vzdělávání dobrovolníků je nutné, neboť špatně připravený systém může dobrovolníky odradit a program může zanechat u všech zúčastněných negativní zkušenost. (Tošner & Sozanská, 2002, s. 71)

Podle Dohnalové je proces řízení dobrovolníků sestaven z těchto kroků: posouzení potřeb organizace a plánování dobrovolnického programu; vytvoření popisu práce dobrovolníka; získávání dobrovolníků; vstupní pohovory a přiřazování dobrovolníků na vhodné úkoly; orientace a školení dobrovolníků; supervize a motivování dobrovolníků; uznání a oceňování

činnosti dobrovolníků; vyhodnocování činnosti dobrovolníků. (Dohnalová, 2015, s. 162)

Podle Tošnera a Sozanské je úspěšná činnost neziskové nevládní organizace založena na nadšení profesionálů a profesionalitě práce s dobrovolníky. Kontaktním pracovníkem mezi dobrovolníky a dalším personálem je **koordinátor dobrovolníků**. Jeho pracovní náplní je výběr, výcvik, řízení, supervize a hodnocení dobrovolníků. *„Jeho úkolem je vytvořit z různorodé skupiny dobrovolníků jeden celek, ve kterém si každý ponechává svou samostatnost a svébytnost.“* (Tošner & Sozanská, 2002, s. 76)

Významnou formou institucionalizace formálního dobrovolnictví je zavedení profese koordinátora dobrovolníků jako státem uznané kvalifikace. V ČR byl zaveden v roce 2014 kvalifikační standard „koordinátor dobrovolníků“ za spolupráce NNO a MŠMT. (Dohnalová, 2015, s. 164)

Koordinátor může být stálým zaměstnancem, či dobrovolníkem, ale potřebuje mít oporu v garantovi dobrovolnického programu. Měl by být ovšem součástí vedení organizace. Zároveň by měl být absolventem výcviku v dobrovolnickém managementu. *„Koordinátor by měl mít možnost pravidelné supervize své činnosti tak, jak by to mělo být samozřejmé pro všechny pomáhající profese s vysokou mírou neuropsychické zátěže pramenící z každodenního styku s lidmi, často v náročných životních situacích.“* (Tošner & Sozanská, 2002, s. 77)

Příprava dobrovolníků souvisí s charakterem činnosti, která bude jimi vykonávána. *„Příprava dobrovolníka obsahuje dvě složky, a to obecně dobrovolnickou a speciální či odbornou, vztahující se k charakteru jeho činnosti.“* (Tošner & Sozanská, 2002, s. 79)

V obecné části je dobrovolník seznamován s posláním organizace, základními dokumenty, organizační strukturou a svou rolí v organizaci. V této části jsou mu podány také informace o kontaktní osobě či

koordinátorovi, kterým se bude zodpovídat a v případě nejasností se na ně obracet.

Odborná část je určena k tomu, aby byl pracovník co nejvíce připraven na náplň svého úkolu. Mnohé organizace v odborné části využívají metodu hraní rolí, při které si dobrovolníci vyzkoušejí svou roli i role klientů a pracovníků. U této části je přítomen i některý ze zaměstnanců, který je schopen konkrétně přiblížit náplň práce dobrovolníkovi.

Podle Tošnera a Sozanské je samotný proces výběru a přípravy dobrovolníka náročnější než vlastní činnost. V některých případech je vyžadováno psychologické posouzení uchazeče z hlediska zralosti jeho osobnosti a možných psychopatologických rysů. *„V některých programech bývá součástí výcviku nejen příprava dobrovolníka obecně, ale již i vytypování vhodného klienta či konkrétní činnosti.“* (Tošner & Sozanská, 2002, s. 80)

Specifickým typem formálního dobrovolnictví je dobrovolnická služba. Je definována zákonem⁵ a popsána jako pomoc nezaměstnaným, sociálně slabým, pomoc při uskutečňování rozvojových mezinárodních programů, při katastrofách. Činnost je v tomto případě vykonávána na základě smluv mezi vysílající organizací, přijímající organizací a dobrovolníkem. Dobrovolník je pojištěn proti škodám, vysílající organizace je zapojena do systému dotací na výdaje spojené s dobrovolnickou službou a organizacemi přijímajícími může být uplatněna hodnota dobrovolné činnosti jako kofinancování nákladů projektů, na které žádají dotace. (Dohnalová, 2015, s. 165)

Důležitou částí dobrovolnického působení je supervize a hodnocení. V dobrovolnictví je supervize srovnávána se supervizí v pomáhajících profesích. Může být prováděna jako komunikace dobrovolníka či skupiny dobrovolníků se supervizorem v prostředí, kde mohou pracovníci

⁵ Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě

konzultovat své postoje a pocity pramenící z jejich náplně. Zároveň supervize chrání zájmy klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka. (Tošner & Sozanská, 2002, s. 81)

Supervizorem u jednoduchých činností může být koordinátor dobrovolníků jako metodický vedoucí programu. U činností náročných na vztah mezi dobrovolníkem a klientem je naopak role samostatného supervizora nezastupitelná. Pokud k supervizi nedochází, hrozí u dobrovolníka ztráta motivace. Supervizní sezení je podle Tošnera a Sozanské také příležitostí k ocenění dobrovolníka. V některých případech je možné supervizi uskutečnit jako formu klubového setkání mezi lidmi, kteří si jsou blízcí zájmy i životními hodnotami. (Tošner & Sozanská, 2002, s. 83)

Hodnocení či evaluace dobrovolníků je v některých případech součástí hodnocení celé organizace (např. formou výročních zpráv, prezentace v médiích). Hodnocení by mělo vést ke zkvalitnění práce dobrovolníka, zároveň podle Tošnera a Sozanské si dobrovolník zaslouží evidenci jeho činnosti, výkaz počtu odpracovaných hodin i přínos organizaci jako celku. *„Hodnocení může sloužit jednak k prokázání účinnosti pomoci dobrovolníků a jednak v ohodnocení vykonaného díla jako argumentu pro to, aby dobrovolnictví bylo uznáno jako činnost, která má své místo i v tržní společnosti.“* (Tošner & Sozanská, 2002, s. 83)

Odměňování, oceňování a zpětná vazba celkově jsou často opomíjenými složkami práce nejen s dobrovolníky, ale i profesionálními zaměstnanci. V každé organizaci je ovšem způsob odměňování jiný. *„Dobře fungující zpětná vazba vždy přispívá nejen ke zlepšení kvality práce všech, ale i k pozitivní atmosféře v organizaci.“* (Tošner & Sozanská, 2002, s. 84)

Jednotlivé kroky procesu řízení dobrovolníků se mohou v organizacích mírně odlišovat, či navzájem prolínat. Záleží to na organizaci samotné, ale i na náplni dobrovolnické činnosti.

1.6. Společnost Člověk v tísni

Člověk v tísni je nevládní neziskovou organizací působící nejen na území České republiky, ale v současnosti i v dalších dvaadvaceti zemích na světě. Tuto organizaci jsem si do své diplomové práce vybrala, protože se jedná o jednu z největších českých neziskových organizací, jejíž působení zahrnuje široké spektrum aktivit, jak se zmíním v podkapitole 1.6.2. Dalším důležitým důvodem výběru této organizace bylo mé dobrovolnické působení na festivalu dokumentárních filmů s lidsko-právní tematikou Jeden svět, který Člověk v tísni pořádá.

1.6.1. Historie společnosti

V této podkapitole se zaměřím na historii OPS Člověk v tísni. Znalost historie neziskové organizace může pomoci k pochopení širokého spektra působení Člověka v tísni.

Vznik společnosti je datován k roku 1992, kdy je její činnost zahájena pod názvem Nadace Lidových novin. V roce 1994 je změněn název na Nadace Člověk v tísni při České televizi. Po následujících pěti letech se mění název organizace na současný, tedy Člověk v tísni.

Zakládajícími členy byli Jaromír Štětina a Šimon Pánek, přičemž prvním impulsem k založení organizace byla sbírka Lidových novin na pomoc nemocnici na území Náhorního Karabachu. V okruhu válečných zpravodajců

a novinářů tak byl položen základ budoucí nadace. (Dražan & Pergler, 2017, s. 6)

Další válečné konflikty v 90. letech 20. století vyvolaly u Čechů vlnu solidarity. Nadace Lidových novin tak zorganizovala Týden pro Bosnu, o rok později s tehdejší Katolickou charitou byla připravena sbírka léků a potravin pro obyvatele Somálska, v roce 1995 byla nadace vyslána také do rumunského Banátu na pomoc české menšině. V dalších letech význam organizace narůstal, stejně jako její důvěryhodnost, protože se stává postupně jednou z největších neziskových organizací ve střední Evropě. (25 let ČLOVĚKA V TÍSNI, 2022)

Za celou dobu působnosti organizace poskytla pomoc ve čtyřiapadesáti zemích na světě. Současnosti organizace a jejímu působení v dnešním světě se budu věnovat v další podkapitole.

1.6.2. Současnost

Rok 2022 je pro organizaci Člověk v tísní již 30. rokem jejího působení. Aktuálně je působnost ČvT rozšířena do dvaadvaceti zemí po celém světě. Ředitelem organizace je stále její zakladatel Šimon Pánek.

Působnost organizace je možné rozdělit do čtyř oblastí zájmu. Je to oblast **humanitární pomoci a rozvojové spolupráce**, oblast **podpory lidských práv**, **programů sociální integrace**, a **oblast vzdělání a osvěty**.

Oblast humanitární pomoci je známa většinovému obyvatelstvu a zároveň se jedná o oblast pomoci, kvůli které byla nadace založena. Ve válečných krizích a při přírodních katastrofách je organizací Člověk v tísní poskytována humanitární pomoc přímo v místě konfliktu. Člověk v tísní tuto pomoc poskytuje jak v České republice (např. při povodních), tak i

v zahraničí. V současnosti je aktuální válečný konflikt na Ukrajině, kde organizace působí již od roku 2014.

Rozvojová pomoc je zaměřena na dlouhodobé problémy jakými jsou nedostupnost vzdělání, či zdravotní péče. Humanitární a rozvojová sekce v současnosti působí ve dvaadvaceti zemích, v patnácti z nich jsou stálé pobočky organizace. (Humanitární a rozvojová pomoc, 2022)

Do podpory lidských práv se organizace zapojuje v zahraničí. Věnuje se *„zejména podpoře lidí a skupin, kteří se v zemích s represivními režimy potýkají s perzekucemi, pronásledováním, šikanou, či jsou vězněni kvůli svým názorům nebo aktivitám, zpravidla nezávislých na státní moci.“* (Lidská práva ve světě, 2022) Za významnou angažovanost v oblasti lidských práv je udělována organizací cena Homo Homini. Každoročně je pořádán v České republice také festival dokumentárních filmů o lidských právech Jeden svět.

Program sociální integrace je připravován od roku 1999 a je určen Čechům, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci. Jeho součástí je poradenství pro dospělé (např. dluhové poradenství, pomoc obětem trestných činů, terénní sociální práce) i pro děti a mládež (např. předškolní kluby, nízkoprahová centra pro mládež, doučování). (Sociální práce v ČR, 2022) Právě na vzdělávání dobrovolníků v oblasti doučování se v této práci zaměřím.

2. Empirická část

Empirická část této diplomové práce se bude zaměřovat na metodologii celého výzkumu a analýzu uskutečněných rozhovorů. Tato část bude strukturována podle východisek, která jsem zmiňovala v teoretické části. Na konci této části specifikuji také návrh doporučení pro další vzdělávání dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni.

2.1. Metodologie

V následující kapitole se zaměřím na metodologii výzkumu. Nejdříve budou definovány cíle, kterých se tato diplomová práce snaží dosáhnout, v návaznosti na cíl vymezím hlavní a dílčí výzkumné otázky. Dále přiblížím metodu sběru dat a výzkumný vzorek. V závěru této kapitoly se budu věnovat také etice a limitům výzkumu, které realizaci výzkumu doprovázely. Součástí této kapitoly je také podkapitola zabývající se reflexí výzkumníka.

2.1.1. Cíl výzkumu

Cílem mého výzkumu je reflektovat vzdělávací proces dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni na základě zkušeností respondentů, analyzovat získaná zjištění a navrhnout doporučení ke zmírnění nedostatků ve vzdělávání dobrovolníků. Budu se zabývat tím, zda jsou vzdělávací akce přínosem pro jejich účastníky i pro jejich následné působení v organizaci.

Na podkladu kvalitativního paradigmatu jsem si stanovila hlavní výzkumnou otázku: *Jak probíhá vzdělávání dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni podle zkušeností dobrovolníků?*

Na základě témat a oblastí popsaných v předchozích kapitolách teoretické části byla definována dílčí výzkumná otázka: *Připravila vzdělávací akce dobrovolníky na praxi?* Pro získání potřebných informací ke zpracování výzkumu bude výzkum realizován pomocí kvalitativního paradigmatu.

Na základě popsaných zjištění budou vytvořena doporučení, jak systém vzdělávání dobrovolníků v ČvT zlepšit k větší efektivitě vzdělávání v organizaci.

2.1.2. Kvalitativní paradigma

Pro můj výzkum jsem vybrala kvalitativní strategii. Oproti kvantitativnímu výzkumu se kvalitativní liší tím, že se zaměřuje na významy a díky tomu je možné pracovat s menším vzorkem participantů. Popis a vysvětlování sociálního světa se v kvalitativní strategii odkazují na subjektivní významy. *„Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.“* (Hendl, 2016, s. 48)

Podle Hendla a Remra se kvalitativní výzkum často snaží vysvětlit sociální jednání pomocí subjektivních významů aktérů a jejich konstrukcí o vlastním jednání a jednání jiných. (Hendl & Remr, 2017, s. 27)

Odpovědí na stanovené dílčí výzkumné otázky bude získána odpověď na hlavní výzkumnou otázku. Zároveň z odpovědí bude možné formulovat doporučení pro organizaci, jak zlepšit vzdělávací proces do budoucna.

2.1.3. Metody sběru a analýzy dat, příprava otázek

Pro analýzu dat byla vybrána interpretativní fenomenologická analýza (známá také jako IPA), která je vhodnou metodou pro porozumění žité

zkušenosti člověka. „*Jeví se jako vhodná perspektiva, z níž můžeme pohlížet na kvalitativní data, jestliže chceme popsat a interpretovat způsob, jakým nositel zkušenosti, která nás zajímá, přisuzuje této zkušenosti význam.*“ (Koutná Kostínková & Čermák, 2013, s. 9)

Podle Hendla se výzkumník zaměřuje ve fenomenologické interpretaci na osobní zkušenost informanta, zkušenost je popsána pomocí jazyka, který je této zkušenosti nejbližší a nedochází k zahrnutí teoretických konstruktů. Výzkumník je ovšem povinen uvědomit si vlastní apriorní představy o objektu zkoumání a reflektovat je. (Hendl, 2016, s. 284)

Pro výzkum k diplomové práci jsem jako metoda sběru dat byl vybráno polostrukturované interview, které je podle Miovského ideálním výzkumným nástrojem pro oblasti aplikace většiny výzkumných plánů v rámci kvalitativního přístupu. (Miovský, 2006, s. 161) V odborné literatuře je možné jej najít také jako rozhovor pomocí návodu, částečně řízený rozhovor, semistrukturovaný rozhovor, a další.

„V polostrukturovaném rozhovoru se aktivita interviewujícího dále zvyšuje. Má předem připravený seznam otázek. Způsob, forma odpovědí na tyto otázky zůstává nadále víceméně volná. Respondent si sám může vybrat styl odpovědi.“ (Ferjenčík, 2010, s. 175)

Podle Willig je polostrukturovaný rozhovor nejrozšířenější metodou kvalitativního sběru dat v psychologii. Obsah rozhovoru sestává z relativně nízkého počtu otevřených otázek, je dobré začít obecnými informacemi a k těžším tématům se dostat na konci rozhovoru. (Willig, 2013, s. 21)

Pro můj výzkum jsem tento výzkumný design zvolila, protože umožňuje tazateli mít připravený soubor otázek, a přitom pružně reagovat na informantovy odpovědi změnou pořadí otázek, či položením doplňujících dotazů. (Reichel, 2009, s. 111)

„Polostrukturovaná varianta interview v zásadě kombinuje výhody a minimalizuje nevýhody obou krajních forem rozhovoru, tj. volného, nestrukturovaného a strukturovaného.“ (Reichel, 2009, s. 112) Podle Reichela je volnost polostrukturovaného rozhovoru vhodná k vytvoření přirozenějšího kontaktu tazatele s informantem, do jisté míry je také možné akceptovat osobnostní specifika informanta. Částečná míra formalizace designu ulehčuje třídění údajů a jejich případné vzájemné porovnávání, či zobecňování.

Před vstupem do terénu bylo nutné zpracovat základní baterii otázek pro polostrukturovaný rozhovor, které byly společné pro všechny dobrovolníky i dobrovolnické koordinátory, kteří se ovšem do výzkumu nezapojili. *„Návod k rozhovoru představuje seznam otázek nebo témat, jež je nutné v rámci interview probrat.“* (Hendl, 2016, s. 178)

Podle Sedlákové je důležité, aby připravované otázky, které tazatel pokládá informantovi, nebyly shodné s otázkami výzkumnými, protože na ně odpovídá výzkumník v závěrečné zprávě svého šetření. (Sedláková, 2014, s. 209) Tazatel po sběru dat přepíše výpovědi informantů z rozhovorů. Před samotnou analýzou tazatel posuzuje, které výpovědi jsou pro jeho výzkum relevantní, proběhne tzv. redukce prvního řádu.

Pro zpracování a analýzu dat byla využita struktura Palové (2020, s. 132), která sloučila dva doporučené postupy Koutné Kostínkové a Čermáka (2013) a Willig (2013):

0. reflexe vlastní zkušenosti s tématem výzkumu;
1. prvotní seznámení s textem;
2. počáteční poznámky a komentáře;
3. rozvíjení vznikajících témat;
4. hledání souvislostí napříč tématy;

5. vytvoření shrnující tabulky pro daný případ;
6. analýza dalšího případu;
7. hledání vzorců napříč případy;
8. vytvoření shrnující tabulky pro všechna data.

K prvotnímu vytvoření dat a kódů bylo nutné využít program Atlas.ti, v němž jsem si vytvářela poznámky a prvotní kódy zachycující jednotlivá témata (body 1 – 4). Prostřednictvím funkce Quotation Manager kódy následně byly společně s citacemi exportovány do Excel tabulky, vyříděny, a poté jsem vytvořila nejprve shrnutí jednotlivých respondentů (bod 5), potom výpovědi respondentů celkově (bod 8). Vztahy mezi daty byly znázorňovány v programu SimpleMind Lite.

2.1.4. Rešerše zařízení a informantů

Za informanty bylo vybráno pět dobrovolníků, kteří pracují bez nároku na honorář v organizaci Člověk v tísni. Primárním kritériem bylo vyhledání odvětví v organizaci, kde vzdělávání dobrovolníků probíhá. Informanti se do výzkumu zapojili dobrovolně, o možnosti mého výzkumu byli informováni koordinátorkou z organizace Člověk v tísni přes e-mailovou komunikaci.

Rozhovory byly uskutečněny přes online platformu Google Meet a v jednom případě přes telefonický hovor z důvodu umístění respondentů na několika místech v České republice. Volba sběru dat přes tyto platformy umožnila pokrýt širší vzorek informantů, než by tomu bylo, pokud bych sběr dat omezila pouze na osobní setkání v jednom městě. Sběr dat proběhl v březnu roku 2022.

2.1.5. Etická otázka výzkumu

V případě sběru dat byla zvážena etická otázka výzkumu. Bylo potřeba získat předem informovaný souhlas od informantů o účasti ve výzkumu. (Hendl, 2016, s. 157) Všichni respondenti byli informováni o nahrávání a následném přepisu rozhovorů za účelem výzkumu k diplomové práci a souhlasili s těmito fakty. Po zapnutí nahrávacího zařízení byl respondenty vyjádřen souhlas znovu pro případ možných nejasností. Kvůli zveřejnění možných dat citlivé povahy byla s respondenty před rozhovorem domluvena anonymizace dat. Jména respondentů a případná jimi zmíněná jména byla pozměněna.

2.1.6. Reflexe výzkumníka

Při zpracovávání kvalitativních dat není výzkumník nestranným. Ať už vědomě či nevědomě vnáší do analýzy dat svá očekávání, motivaci, zkušenost. Pro zachování validity analýzy a efektivní práce s daty, je nutné tyto výzkumníkovy osobní pohnutky reflektovat. Tuto reflexi je možné pokládat za nultou fázi v procesu analýzy sběru dat. (Koutná Kostínková & Čermák, 2013, s. 16)

Výzkumníkovy prekoncepce nejsou v IPA vnímány jako něco, co by mělo být eliminováno, naopak je nezbytné, aby byl výzkumník schopen formulovat význam dané zkušenosti pro participanta. (Fade in Koutná Kostínková & Čermák, 2013, s. 11)

Podle Willig je důležité zdůraznit, že tazatel v kvalitativním výzkumu není stavěn do role nezávislé osoby, nýbrž téma se jej dotýká, a tedy objektivita či absence zaujatosti nejsou významnými kritérii k posouzení kvalitativního výzkumu. (Willig, 2013, s. 142)

Oblast vzdělávání dobrovolníků je tématem, které mě zajímá dlouhodobě, ovšem více jsem se o tuto problematiku začala zajímat po vlastních zkušenostech s dobrovolnictvím a po případech dobrovolníků z mého okolí, kteří byli ochotní pomáhat na místech přírodních i humanitárních katastrof, ale chyběla jim průprava. Také samotní dobrovolníci v organizaci Člověk v tísni jsou pro mě podstatným tématem, protože jsem v posledních dvou letech působila jako dobrovolník na festivalu dokumentárních filmů o lidských právech Jeden svět.

Dovolím si tvrdit, že právě vzdělání dobrovolníků může být klíčem nejen k lepší práci dobrovolníků. Díky průběžnému vzdělávání je možné zvyšovat také motivaci dobrovolníků a snahu pokračovat v práci. Navíc dobrovolnické vzdělání může pomoci předejít situacím, které by volentér sám neočekával a nevěděl, jak se v takových situacích zachovat. Mé zkušenosti s dobrovolnickým vzděláváním jsou téměř nulové, ač jsem byla volentérem ve více organizacích, na vzdělání k programu samotnému nebyl vyhrazen čas, či nebylo považováno za nutné. Myslím, že o to větší potenciál ve vzdělávání dobrovolníků vidím, a proto jsem si toto téma vybrala, abych zaznamenala zkušenosti jednotlivých dobrovolníků, analyzovala je a následně navrhla možná zlepšení.

2.1.7. Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří sedm informantů z řad dobrovolníků, kteří prošli vzdělávací akcí vedenou organizací Člověk v tísni. Respondenti byli vybíráni nepravděpodobnostními metodami.

Konkrétně byli respondenti zvoleni prostým záměrným výběrem, či metodou sněhové koule. Podle Miovskeho spočívá prostý záměrný výběr v tom, že do výzkumu vybíráme účastníky, kteří splňují určitá kritéria, jsou

pro účast ve výzkumu vhodnými a současně s účastí souhlasí. (Miovský, 2006, s. 136) Kritérii bylo dobrovolnictví v organizaci Člověk v tísni a účast na vzdělávací akci organizované touto organizací. Metoda sněhové koule je založena na nominaci dalších respondentů participanty z první vlny výzkumu. (Miovský, 2006, s. 131)

Pomocí emailové korespondence byli osloveni koordinátoři a dobrovolníci, ovšem na výzvu reagovali pouze dva dobrovolníci. Díky těmto informantům jsem získala doporučení na další dobrovolníky, kteří s výzkumem později souhlasili, kontaktovali mě a byl s nimi absolvován rozhovor.

Jméno	Pohlaví	Praxe v letech	Druh praxe
Adalbert	muž	2	kroužek programování
Bruno	muž	1	doučování
Cyril	muž	1,5	doučování
Dita	žena	3	doučování
Eustác	muž	1	doučování
Františka	žena	1,5	doučování
Greta	žena	0,75	hlídání dětí

6

Všichni respondenti pracují s dětmi, pět z nich je doučovateli, jeden vede vlastní zájmový kroužek pro děti, jedna respondentka dochází do pěstounské rodiny, kde děti hlídá a vymýšlí jim program na společně strávený čas. Z důvodu anonymizace jsou respondentům změněna jména.

2.2. Fáze vyhodnocování materiálů

První část prezentace výsledků je zaměřena na zkušenosti jednotlivých respondentů. Tato část má za cíl popsat hlavní myšlenky týkající se vzdělávání dobrovolníků, kterými se informant v průběhu rozhovoru

⁶ Tabulka 1: Charakteristika výzkumného souboru

zabýval. Ve druhé části budou zmíněna témata, která se v rozhovorech objevovala. Mezi těmito dvěma částmi jsem hledala souvislosti pomocí metod IPA, které jsem popsala v kapitole [2.1.3](#). Podle Koutné Kostínkové a Čermáka je tento způsob nutný pro zachování celistvosti zkoumané problematiky. Závěr kapitoly je věnován interpretaci dat a odpovědi na výzkumnou otázku.

2.2.1. Zkušenost jednotlivých informantů

V této části se zaměřím na zkušenosti informantů, kteří absolvovali vzdělávací akci v organizaci Člověk v tísni. Cílem je představit hlavní témata, která informant v rozhovoru zmínil. Z důvodu anonymizace jsou respondentům změněna jména.

2.2.1.1. Adalbert

Adalbert je vedoucím zájmového kroužku programování, vede jej už dva roky, zkušenosti se stejným kroužkem už měl. *„Vedl jsem kroužek programování a chodily tam děti z bohatších rodin, lepších škol, a tak. Rozhodl jsem se, že chci spíš dělat kroužek pro děti, které nemají takové štěstí a jsou třeba ze sociálně vyloučených skupin.“* Motivací pro Adalberta bylo rozvíjení mladých lidí. *„Přišlo mně, že dělám něco, co rozvíjí mladé lidi a chtěl jsem to radši realizovat s dětmi, pro které je to hůře dostupné.“*

Organizaci Člověk v tísni si vybral kvůli její důvěryhodnosti. *„Je to organizace, které dlouhodobě důvěřuji. Přejde mi, že z těch organizací, které pracují s lidmi ze sociálně vyloučených skupin, je ČvT tou kvalitní organizací.“*

Adalbert se setkal s úvodním výcvikem pro dobrovolníky a následně se přihlásil na vzdělávací akci koučování. *„Šlo o dvě lekce, které vedla paní, která studovala MBA, aby se stala koučkou a v rámci toho potřebovala praxi, a proto*

oslovila ČvT, aby mohla v rámci svého studia vzdělávat další dobrovolníky.“ Individualitu koučování Adalbert oceňuje. „To, co jsme tam řešili, se týkalo konkrétně mého kroužku, protože do té doby jsme měli jen menší verzi, kdy jsem vedl jen 2 děti.“

Podle jeho slov byla vzdělávací akce přínosná pro něj, i další rozvoj zájmového kroužku. „Bylo to velmi přínosné, díky tomu jsem se odvážil rozšířit kroužek, kroužek jsem pak díky tomuto kurzu dovedl až do bodu, kdy jej ČvT oficiálně podporoval, do té doby v podstatě spadal jen do kategorie doučování.“ Vzdělávací kurz pomohl také k vytvoření navazujícího kroužku a zaškolení nového vyučujícího. „Navíc jsem se díky koučingu odvážil kontaktovat další lidi, aby se zapojili, dostali jsme pak i podporu od koordinátorky vzdělávání v ČvT a kroužek získal oficiální status. Díky tomu jsme pak také mohli nastartovat i druhý kroužek o sociálních sítích a Youtube. Posunulo mě to z mých osobních úvah ke konkrétní akci.“

Další vzdělání považuje ovšem za nutné. „Určitě se musím dovzdělat. Vidím mezery v přístupu ke konkrétní skupině, byl jsem zvyklý pracovat spíše se středoškoláky, ale v kroužku mám mladší děti. Já s nimi jednám jako se sobě rovnými lidmi, ale chtěl bych víc pochopit, jak se naučit pracovat s dětmi ZŠ věku, nebo i s těmi sociálně slabšími.“ Podle vlastního uvážení by se mu hodil speciálně-pedagogický kurz. „Potřeboval bych asi kurz speciální pedagogiky.“ Sám se zúčastnil také úvodního kurzu pro doučující. Podle jeho slov byl přínosnější koučing než úvodní kurz. „Ten úvodní kurz je pouze takový přehledový.“

Úskalí vzdělávání v ČvT vidí Adalbert u úvodního kurzu. „Nedá se říct předem, co lidé budou potřebovat během dobrovolničení.“ Pro hodnocení kurzu využil Adalbert zpětné vazby, aby došlo ke zlepšení do dalších let. „Pro tu lektorku bylo koučování také něčím novým, ale já jí psal zpětnou vazbu, mě to hodně posunulo.“ Lektorka koučování podle něj byla člověkem na správném místě,

ale doporučil by jí větší míru řízení. *„Jediné, co mi vadilo bylo, že mě moc neuměla usadit, jsem trochu výrazný. Mohla by ten rozhovor trochu více řídit.“*

Doporučil by širší nabídku vzdělávacích akcí pro dobrovolníky. *„(...) Aby byly lektorské kurzy v nabídce pro dobrovolníky, aby jednou za měsíc přišel email s nabídkou kurzu konkrétní lektorské dovednosti.“* Bylo by to podle něj prospěšné pro všechny. *„Chápu, že není jednoduché to zařídit, ale bylo by to užitečné. (...) Přijde mi to jako skvělý způsob využít lidi, kteří se učí třeba právě koučování, aby si to vyzkoušeli na nás lektorech dobrovolnicích, což je optimální. Rád bych, aby toho bylo víc.“*

2.2.1.2. Bruno

Bruno se stal dobrovolníkem loni v březnu. Důvodem byly jeho časové možnosti. *„Viděl jsem výzvu na sociálních sítích o dobrovolnickém programu na doučování dětí během pandemie. Měl jsem čas, tak jsem se přihlásil.“* Je studentem speciální pedagogiky, tak chtěl svých znalostí využít i ve prospěch druhých. *„Chtěl jsem pomáhat druhým, loni už bylo jasné, že pandemie zasáhla množství dětí, že dochází k zhoršení jejich prospěchu ve školách.“*

Bruno si vybral právě ČvT pro dobré jméno organizace. *„Je to jedna z dlouhodobě působících neziskovek, pro ČvT už před mým nástupem dobrovolničilo několik mých známých, měl jsem na ně dobré reference.“* Absolvoval pouze úvodní výcvik dobrovolníka, ale doučoval i před výcvikem. *„Prvotní školení nebylo tak úplně povinné, začínal jsem doučovat i bez školení. Pak jsme tam řešili spíše organizační záležitosti než konkrétně, jak někoho správně učit.“* Přínos výcviku byl podle něj malý. *„Přínosné to bylo pouze v tom, že jsem věděl, že nemám třeba vykládat dětem osobní věci, a podobně.“*

Další vzdělání Bruno nepovažoval za nutné z důvodu svého studia. *„Tím, že pedagogiku studuji, to úplně nutné nebylo. Měl jsem už za sebou několik*

povinných praxí ve škole.“ Z dnešního pohledu ale hodnotí své vzdělání jako nedostatečné. „(...) Vidím, že by se mi hodilo ještě další vzdělání v oblasti speciální pedagogiky, protože ty děti bývají ze sociálně slabších rodin a někdy nevím, jak s nimi pracovat po této stránce.“ Sám měl od dobrovolnického výcviku očekávání. „Asi to, že budu vědět, jak přistupovat k určité cílové skupině, jak pracovat s dětmi určitého věku, na co se připravit.“ Jeho očekávání byla ovšem pouze okrajově naplněna. „Okrajově jsme se toho dotkli, ale tím, že nás na kurzu bylo víc a každý nakonec doučuje jinou skupinu, nebo jiné individuuum, nedalo se to přímo takto probrat.“

Úskalí vzdělávacího programu vidí v nedostatečné přípravě na situace, které mohou nastat. *„Nikdy podle mě neobsáhnete všechno, vždycky se najde něco, nějaká situace, na kterou se nedá připravit. Teď nedávno jsem třeba řešil, že se mi žačka svěřila, že se jí spolužáci smějí, že má doučování. V takovou chvíli úplně nevíte, jak reagovat, na to vás nikdo nepřipraví, navíc, když ani rodiče toho dítěte nejsou zrovna aktivní.“* Naopak mezi výhody vzdělávání dobrovolníků řadí setkání s dalšími volentéry. *„S některými z mého školení se dodnes bavím, myslím, že se navzájem i motivujeme k pokračování, právě když si předáváme různé tipy.“* Podle Bruna je také znát rozdíl mezi vzdělávacím systémem dobrovolníků a placených zaměstnanců. *„Taky člověk pozná trochu jiný vzdělávací systém, když dělají lidé zadarmo, o to víc se snaží. Tak mi to aspoň přišlo u ČvT.“*

Ve vzájemném setkání dobrovolníků vnímá velký potenciál. *„(...) Myslím, že je škoda, že nemáme těch školení víc, třeba i od jiných dlouholetých dobrovolníků, protože v tom vidím i určitou motivaci pro nás dobrovolníky, dostali bychom aspoň nějaké nové zkušenosti.“* Sám by byl rád za větší nabídku vzdělávacích akcí na půdě organizace. *„Byl bych rád, kdyby měli dobrovolníci možnost i dalšího průběžného vzdělávání, třeba zaměřeného na konkrétní oblasti,*

kterým se Člověk v tísní věnuje, nebo zaměřené na konkrétní účastníky dobrovolnických programů.“

2.2.1.3. Cyril

Dalším respondentem je Cyril. Pro ČvT doučuje od podzimu roku 2020. Důvodů, proč se zapojit do dobrovolnického programu měl víc, jedním z nich byl také festival dokumentů s lidsko-právní tematikou Jeden svět. *„(...) který byl takovým prvním spouštěčem. Pak přišla pandemie, všichni byli zavření doma u počítačů, tak se mi dobrovolnictví rozleželo v hlavě, no a po létě jsem se rozhodl přihlásit do dobrovolnického programu.“* Organizaci Člověk v tísní si vybral i pro její výsledky z dosavadních činností. *„(...) právě kvůli tomu festivalu Jeden svět. Navíc tato organizace funguje v ČR už dost dlouho, jsou za ní výsledky, věřím jí.“*

Cyril absolvoval úvodní vzdělávací akci pro dobrovolníky, kteří budou pracovat jako doučovatelé. Podle něj mu školení pomohlo v základních věcech. *„Přínos vidím v tom, že jsem zjistil, že to nebude jednoduché. Neměl jsem moc ponětí o pedagogice, studuji matematiku jako vědu, ale to školení mně pomohlo alespoň v základech. Také jsem poznal další dobrovolníky, s pár lidmi jsem v kontaktu.“* Cyril se sám kvůli doučování dovzdělával samostudiem. *„Kontaktoval jsem další dobrovolníky, kteří jsou sami třeba učitelé na středních školách, abych věděl, jak si výuku vůbec připravit, načetl jsem si pár knih.“* Nevyhodnotil tuto nutnost jako problém, který by bylo nutné řešit, spíše hodnotí úvodní školení jako odrazový můstek, který mu pomohl k dalšímu rozhodnutí. *„Nevidím v tom problém, vlastně mě další samostudium ještě víc motivovalo.(...) Při načítání dalších materiálů jsem se rozhodl dodělat si po studiu ještě pedagogické minimum, buď jen pro sebe, abych byl kompetentnější právě k doučování druhých, nebo bych se rád stal učitelem.“*

Rozdíly ve vzdělávání jsou podle něj znatelné u dobrovolníků, kteří mají pedagogické vzdělání. *„Ti, kteří z naší skupinky už měli za sebou alespoň pár let pedagogického vzdělání, to asi vnímali úplně jinak.“* Od výcviku očekával doplnění pedagogického vzdělání. *„Předpokládal jsem, že se dozvím i něco o tom, jak učit děti, které neměly štěstí na dobré rodiče. Tušil jsem, že budu možná těm dětem trochu i psychologem, tak jsem asi očekával nějakou přípravu i v tomto směru.“*

Úskalí vzdělávání dobrovolníků v organizaci vidí Cyril v heterogenitě účastníků vzdělávací akce. *„(...) je tam různorodá skupinka lidí, a proto není lehké kurz úplně zaměřit. Někteří nemají žádné zkušenosti, takže se musí probrat základní věci, ale ti se zkušenostmi tam asi sedí vlastně trochu zbytečně, protože už to znají.“*

Mezi doporučení k dalšímu vzdělávání řadí vyšší počet odborných vzdělávacích akcí. *„(...) doporučil bych, aby se školení víc zaměřovala na tu konkrétní činnost. Jasně, všechno se nedá asi obsáhnout, ale nějak by to možná udělat šlo. Taky by bylo fajn, kdyby těch školení bylo víc, třeba jedno za čtvrt roku.“* Průběžná školení hodnotí jako zásadní. *„Myslím, že kdybychom měli školení průběžně, dostali bychom se k probrání nových témat, aktuálních problémů, která teď vlastně řeším akorát s těmi dobrovolníky, se kterými jsme se potkali a zůstali v kontaktu.“*

2.2.1.4. Dita

Dita působí jako dobrovolnice nejdéle ze všech respondentů. *„Letos v létě to budou tři roky.“* Rozhodující pro její výběr organizace a zaměření byla dřívější zkušenost s dobrovolnictvím a doporučení kamarádky. *„Studovala jsem speciální pedagogiku a v rámci jedné ze školních praxí pomáhala v nízkoprahovém klubu. Došlo mi, že té skupině dětí, která do klubu chodila, se moc*

lidí nevěnuje, a že bych to mohla zkusit. Kamarádka už u ČvT doučovala pár měsíců a ptala se mě, jestli to nechci taky zkusit.“ Podle Dity byla její motivace ke vzdělávací akci v organizaci pro totožná jako motivace k dobrovolnictví samému. „Vidím, že když děti doučuju, tak jim pomáhám trávit aspoň část času nějakým efektivním způsobem, navíc mám děti, které škola baví, tak asi tam vidím i to, že jim zprostředkovávám nějakou naději na lepší život, než jaký mají jejich rodiče.“

V organizaci Člověk v tísni absolvovala úvodní školení. *„(...) Následně jsem po čase ještě absolvovala jeden kurz, ne ovšem u ČvT.“ Školení bylo podle Dity důležité, více informací ovšem čerpala z vlastního studia. „Přínosné určitě bylo, že jsem věděla, jak bude doučování probíhat, že budu mít jen jednoho žáka, že není vhodné s doučovanými probírat některá témata, ale o tom, jak děti zaujmout jsem čerpala více z vlastního studia speciální pedagogiky.“ Doplnění vzdělání nehodnotí jako nutnost, záleží podle ní ale na účastníkovi kurzu. „Asi je to právě tím, že jsem studovala podobný obor. Kdybych studovala něco jiného, asi bych si nějaké informace dohledat musela.“ Jako přínosné hodnotí setkání s dalšími dobrovolníky během vzdělávací akce a znalost koncepce dobrovolnického programu. „(...) jsem se seznámila s prostředím organizace, poznala podobně smýšlející lidi a dozvěděla se aspoň nějakou koncepci, jak bude můj dobrovolnický program vypadat.“*

Podle jejích slov ji výcvik ovlivnil v pozitivní míře. *„Řekla bych, že mi dost pomohlo, že jsem se setkala s těmi dalšími mladými, kteří chtěli také pomáhat druhým. Uklidnilo mě také, když během toho úvodního školení lektori mluvili o pár příkladech z praxe a ujistili nás, že se na ně můžeme kdykoli obracet, v případě problémů.“*

Za výhodu považuje, že vůbec nějaké školení absolvovala, podle ní tomu tak v jiných organizacích není. *„(...) Působila jsem ve více zařízeních a není to úplně běžné, což je škoda a někdy to může být i problém.“* Nevýhodu spatřuje ve

větším počtu účastníků. „Úskalí vidím asi v tom, že by vzdělávání mohlo být víc individuální.“ Lektory vzdělávací akce hodnotí kladně. „Byli to zapálení lidé, kteří nám chtěli co nejvíc předat, dávali nám najevo svůj zájem o nás dobrovolníky, měla jsem z nich vážně dobrý pocit. Byli i nápomocní nám účastníkům.“

Do dalších let vzdělávání dobrovolníků by organizaci doporučila častější setkávání mezi dobrovolníky a více vzdělávacích akcí. „Asi by nebylo od věci, kdyby se konalo více setkání mezi dobrovolníky, nebo kdybychom měli nějakou podpůrnou skupinu třeba na sociálních sítích. Jiní by asi ocenili také více vzdělávacích akcí, třeba nějaké kurzy ze speciální pedagogiky, vidím, že v tom jsem měla výhodu.“

2.2.1.5. Eustác

Eustác působí jako dobrovolník v ČvT rok. K doučování se dostal díky školní praxi. „Měl jsem tou dobou více volného času a sháněl pedagogickou praxi. Když jsem viděl výzvu na doučování dětí během pandemie, přišlo mi to jako dobrý způsob, jak tyto věci skloubit a být užitečný.“ Organizaci Člověk v tísní zvolil právě díky nabídce praxí. „Byla to zavedená neziskovka, ale hlavně asi proto, že nabírali lidi v době, kdy jsem si já chtěl splnit tu praxi.“

Eustác absolvoval úvodní výcvik pro dobrovolníky v doučování. „Jiné akce se stejně tehdy dělat nemohly.“ Školení pro něj dostačující nebylo. „Zjistil jsem, jak funguje tenhle doučovací systém, probrali jsme nějaké organizační záležitosti, bylo to fajn, ale k doučování samotnému jsem se toho moc nedozvěděl.“ Motivací k výcviku pro něj byla pomoc druhým a splnění praxe. „(...) Vzal jsem to asi tak, že je dobré tímhle školením projít, poznat nové lidi, a pomoci někomu jinému.“ Dalších vzdělávacích akcí se ovšem sám nezúčastnil. „(...) Vlastně mě to ani nenapadlo, že bych se o další školení zajímat měl.“ S dalšími záležitostmi pro něj bylo přínosné vlastní studium. „(...) hodně jsem čerpal z toho, co jsem se

sám dozvídal ve škole, přípravu na doučování jsem řešil taky sám a stejně by mně asi žádné školení úplně nepřipravilo na individuální výuku.“

Výcvik jej podle jeho slov ovlivnil i přes nedostatky. *„(...) Byl jsem rád za ta setkání s jinými dobrovolníky, taky jsem zjistil, kolik toho Člověk v tísní dělá, vlastně kdybych si nevybral doučování, vybral bych si určitě jiný způsob dobrovolnické pomoci. No a taky mě asi ovlivnil tak, že jsem toho fakt šel a že doučuju dodnes.“* Nedostatky ve vzdělávání dobrovolníků pozoruje. *„Neobsáhnete všechno. Lektori nevědí, jak se chová zrovna to dítě, které doučujete vy, co na něj funguje. Nebo taky to, že počítají s nějakou znalostí pedagogických přístupů u dobrovolníků, ale vlastně nevím, jestli všichni účastníci kurzu věděli, jak někoho vzdělávat.“*

Eustác kladně hodnotí lektory vzdělávací akce. *„Myslím, že organizátoři umí dobrovolníky nadchnout, takže motivují lidi ještě víc k tomu, aby se snažili.“* Kladně hodnotí také fakt, že se na vzdělávání dobrovolníků sejde více účastníků. *„Taky je fajn, že se více dobrovolníků setká naráz, kdybych tam seděl sám, asi nebudu vědět, na co se ptát, takhle jsme se s dotazy doplňovali. Určitě je taky fajn to, že víc vidíme do fungování organizace, jak jsem už říkal, ani jsem nevěděl, na co všechno se ČvT zaměřuje.“*

Organizátorům vzdělávacích akcí by doporučil, aby do školení dobrovolníků byli zapojeni i dobrovolníci se zkušenostmi. *„Asi bych čekal, že takových školení bude víc, nebo že na školeních vystoupí i služebně starší dobrovolníci ze stejné oblasti. To by mohlo nováčkům taky pomoci, vyslechnout si zkušenost někoho jiného.“* Také by podle něj pomohlo hlubší zaměření na pedagogiku. *„Nebo taky aby byly zmíněny nějaké věci k pedagogice, to jsme moc neprobírali a mně to ani nechybělo, ale nevím, kolik z kolegů se muselo dovzdělávat později.“*

2.2.1.6. Františka

Dalším informantem je Františka. Dobrovolníkem je osmnáct měsíců. „Měla jsem zájem podílet se na vzdělávání dětí z různých vyloučených skupin, ať už šlo o sociálně slabší rodiny, nebo i etnika.“ Doučování dětí si vybrala, protože ve vzdělání sama vidí budoucnost. „Hledala jsem, co bych mohla dělat, co by bylo přínosné pro ně i do budoucna, chvíli jsem děti hlídala, ale pak jsem na webu Člověka v tísní našla možnost doučování a věděla, že tohle je to, co hledám. Tušila jsem, že to bude asi běh na dlouhou trať, ale věděla jsem, že vzdělání je cesta k lepší budoucnosti pro každého.“

Výběr organizace zdůvodňuje dosavadními výsledky ČvT a dostupností v regionech. „(...) taky je to neziskovka, která za sebou má výsledky. Činnost ČvT ve mně vzbuzovala důvěru. A určitě za to může dostupnost, ČvT je ve více regionech, ne jen v Praze, takže jsem mohla pomáhat i v místě mého bydliště.“

V rámci vzdělávání dobrovolníků je Františka absolventem úvodního výcviku. „Absolvovala jsem úvodní školení, pak jsem si ještě doplňovala vzdělání samostudiem.“ Úvodní školení vnímá jako nedostatečné. „(...) Chtěla jsem získat lepší vhled do pedagogiky, moje profese je jiná, nemám vystudovanou pedagogiku, ani nic podobného. Chtěla jsem být na doučování lépe připravená.“ Zatím jí vyhovovalo pro další vzdělání samostudium, přemýšlí ale nad dalšími kurzy. „Mám pár kamarádek učitelek, řešily jsme spolu přípravu na hodiny, doporučily mi pár knih o tom, jak třeba strukturovat hodinu, aby se dítě nenudilo, jak zaujmout. Neprošla jsem žádným speciálním kurzem, ale přemýšlím nad tím.“

Vzdělávací akci hodnotí jako přínosnou částečně. „Přínosný byl pro mě v organizačních záležitostech, také ve věcech jako jak k dětem přistupovat. O tom, jak děti motivovat, nebo je učit, jsem se toho moc nedozvěděla, ale vlastně díky tomu jsem se o to vzdělávání začala sama více zajímat.“ Do vzdělávací akce se zapojila kvůli pomoci druhým a na základě doporučení. „Jasnou motivací pro mě bylo

pomáhat dětem na cestě za lepším vzděláním a výcvik nám byl doporučován, tak jsem se jej zúčastnila.“

Do vzdělávacího programu nastupovala s očekáváním lepší připravenosti. *„Nevím, jestli jsem měla nějaká očekávání, možná jen to, že po školení budeme lepšími učiteli pro děti než bez něj.“* Naplnění svých očekávání hodnotí kladně. *„Některé věci by mně přišly samozřejmé, ale jiné by mě ani nenapadly. Jsem asi trochu lepším učitelem, než bez školení, protože jsem netušila například to, že bych s dětmi neměla rozebírat své osobní záležitosti, nebo že bych si naopak jejich problémy neměla takzvaně brát domů, protože z toho budu nešťastná. Takže asi tomu tak je.“*

Mezi úskalí vzdělávacího programu řadí nemožnost konkretizace programu. *„Nikdo jsme předem nevěděli, k jakým dětem půjdeme, takže vzdělávání vlastně ani nemohlo být konkretizované na naši situaci. Také jsem si všimla, že zatímco mně by se hodilo mít nějaké podklady k tomu, jak správně učit, jiní dobrovolníci byli třeba studenty pedagogiky, takže úskalí vidím v tom, že výcvik nemohl být zaměřen jen na jednu skupinu z těchto lidí.“* K výhodám vzdělávací akce řadí dobré lektory a setkání s dalšími účastníky. *„Myslím, že je důležité mít nadšené lektory, to byla výhoda. Také setkání s dalšími dobrovolníky bylo povzbuzující.“* Lektory samotné hodnotí kladně. *„(...) Lektori jsou lidé na svém místě. Jsou to lidé, kteří dokázali nás budoucí dobrovolníky nadchnout pro věc, poradit, také nám nabídli, že je můžeme kontaktovat i v budoucnu, pokud si nebudeme v něčem jistí, nebo kam se obrátit s konkrétními dotazy.“*

Ocenila by, kdyby bylo kurzů pro dobrovolníky více, než je tomu dosud. *„Doporučila bych, aby bylo pro dobrovolníky více vzdělávacích kurzů, já bych se určitě nějakého tematicky zaměřeného zúčastnila, nebo se jich účastnila pravidelně.“* Tematicky zaměřeného kurzu pro předem danou cílovou skupinu by sama Františka využila. *„Něco přímo k té cílové skupině dětí, které doučuju, nebo obecněji něco k vzdělávání dětí, jak udržet pozornost u dětí, něco takového.“*

2.2.1.7. Greta

Greta je posledním respondentem tohoto výzkumu a zároveň pracuje jako dobrovolnice nejkratší dobu. V ČvT působí necelý rok a dobrovolnictví nazývá přirozeným posunem ve svém životě. *„Podporovala jsem charitativní projekty, přispívala ve sbírkách, dobrovolnictví už byl přirozený posun.“* V minulosti hlídala děti přes jinou organizaci, jako jediná z informantů nyní hlídá děti v pěstounské péči. Jako důvod výběru ČvT uvádí známost organizace. *„Přišlo mi, že se jedná o nejznámější neziskovku. V předchozí práci jsem už pracovala se stejnou organizací, když jsme chystali charitativní den, takže i to byl určitě důvod.“*

Greta se zúčastnila tří vzdělávacích akcí. *„(...) První bylo úvodním školením dobrovolníka, pak záleželo, kam jsem se chystala. Protože jsem chtěla k dětem, musela jsem absolvovat ještě školení se zaměřením na pěstounskou péči, pak jsem ještě prošla školením v OSPOD přímo s pracovníci, která se starala o rodiny.“*

Všechna školení považuje Greta za přínosná. *„Každé školení bylo důležité, na tom prvním bylo skvělé, že jsme si mohli předat zkušenosti, vlastní zážitky, nebo se pobavit o zkušenostech z minulosti.“* Úvodní výcvik podle ní nebyl uzpůsobený na míru její činnosti, následující dva ano. Znalosti z absolvovaných vzdělávacích programů hodnotí jako dostatečné. *„Myslím, že to dostačující bylo, nicméně vždy se objeví něco, na co žádné školení člověka nepřipraví. Je to práce s lidmi, která je nevyzpytatelná.“* Další sebevzdělávání zatím podle svých slov nepotřebuje. *„Myslím tedy, že mi to stačilo, nedovzdělávala jsem se a ani to neplánuji zatím.“*

Školení jí pomohla vyvarovat se některým situacím, které by ji samotnou překvapily. *„(...) Myslím, že bych něco dělala jinak. Vybavuji si konkrétní příklad, že možná uvidím věci, které se mně nebudou líbit, třeba co se týče zacházení s dětmi.“*

Upozorňovali mě při školeních na to, že já s tím nemůžu nic dělat, nosit si tyto starosti domů a trápit se jimi. To mi hodně pomohlo, protože vím, že já taková jsem, že bych se tím trápila. Bylo dobře, že mi tyhle věci někdo řekl nahlas předem.“ Kladně hodnotí také lektory kurzů. *„Přijde mi, že všichni, se kterými jsem se setkala, jsou srdcaři, kteří chtějí konat dobro, takže mi chtěli se vším pomoci, odpovídali na dotazy, byli vstřícní.“*

Úskalí ve vzdělávání nepozoruje, výhod je podle ní dostatek. *„Je super, že se dozvíme něco nového, jsme připravení na většinu situací, potkáme podobně naladěné lidi na setkáních.“*

System vzdělávání je podle Grety nastaven dobře a nepotřebuje zlepšovat. Výhrady má vůči účastníkům školení. *„Někdy mi přijde, že by se dobrovolníci mohli více ptát na školeních. Někteří se asi trochu bojí zeptat a když pak řeší problém, chtějí jednat na vlastní pěst, ale to není vždy dobře, protože to může ty děti a další příjemce ovlivnit i negativně.“*

2.2.2. Tematické trsy

V této části textu představím tematické oblasti, které se vyskytují napříč rozhovory s respondenty. Miovský definuje tematické trsy jako skupiny, které by měly vznikat na základě podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Tímto způsobem vznikají induktivně zformované obecnější kategorie. (Miovský, 2006, s. 221)

Pro tento výzkum jsem definovala čtyři tematické trsy:

- 1) Já – dobrovolník
- 2) Hodnocení vzdělávací akce
- 3) Nutnost dalšího vzdělání
- 4) Limity a příležitosti

Každý tematický trs zahrnuje několik témat. V následující části textu témata propojuji, ke každému se vyjadřuji a dokládám vybranými citacemi respondentů. Další interpretace bude nabídnuta až v poslední kapitole.

2.2.2.1. Já – dobrovolník

Tento tematický trs je zaměřen na osobnost dobrovolníka, zahrnuje jeho motivaci stát se dobrovolníkem, předchozí zkušenosti a osobní život. Témata jsou znázorněna v tabulce 2 společně s respondenty, kteří se k jednotlivým tématům vyjádřili.

Téma	A	B	C	D	E	F	G
<i>Chci pomáhat znevýhodněným</i>	x	x	x	x	x	x	x
<i>Mám zkušenosti s dobrovolnickými programy</i>				x		x	x
<i>ČvT je zavedená neziskovka, které důvěřuji</i>	x	x	x	x	x	x	X

7

Prvním tématem trsu Já – dobrovolník je „Chci pomáhat znevýhodněným“. Všichni respondenti se dobrovolníky stali, protože v určité míře se chtěli zapojit do pomoci znevýhodněným dětem. Adalbert na otázku, proč se do dobrovolnického a následně vzdělávacího kurzu zapojil, odpověděl: *„přišlo mně, že dělám něco, co rozvíjí mladé lidi a chtěl jsem to radši realizovat s dětmi, pro které je to hůře dostupné.“* Františka věděla, že chce pomáhat dětem, ale původně nevěděla, jakým způsobem. *„Pořád slyšíme o různých válkách, konfliktech, rozpadech rodin a došlo mi, že nejhůř jsou na tom ty nevinné děti. Podle toho jsem věděla, že chci pomáhat právě dětem, akorát jsem tu pomoc ještě neměla specifikovanou.“* Podobně reaguje i Dita. *„Došlo mi, že té skupině dětí, která do klubu chodila, se moc lidí nevěnuje, a že bych to mohla zkusit.“*

⁷ Tabulka 2: tematický trs Já - dobrovolník

Dalším tématem bylo „Mám zkušenosti s dobrovolnickými programy.“ K tomuto tématu se vyjádřili tři respondenti, mezi nimi i Dita. *„Studovala jsem speciální pedagogiku a v rámci jedné ze školních praxí pomáhala v nízkoprahovém klubu.“* Greta se k dobrovolnictví dostala už na střední škole, kdy hlídala děti pro jinou organizaci. Také Františka už měla zkušenost s dobrovolnickou činností jiného typu než doučování. *„Hledala jsem, co bych mohla dělat, co by bylo přínosné pro ně i do budoucna, chvíli jsem děti hlídala, ale pak jsem na webu Člověka v tísní našla možnost doučování a věděla, že tohle je to, co hledám.“*

K oblasti „ČvT je zavedená neziskovka, které důvěřuji“ se vyjádřili všichni respondenti. Adalbert na otázku rozhodujících faktorů odpověděl: *„Je to organizace, které dlouhodobě důvěřuji. Přijde mi, že z těch organizací, které pracují s lidmi ze sociálně vyloučených skupin, je ČvT tou kvalitní organizací.“* Někteří respondenti měli k výběru právě ČvT důvodů více, jako Greta: *„Přišlo mi, že se jedná o nejznámější neziskovku. V předchozí práci jsem už pracovala se stejnou organizací, když jsme chystali charitativní den, takže i to byl určitě důvod.“* Františka za jeden z důvodů považuje i dostupnost. *„A určitě za to může dostupnost, ČvT je ve více regionech, ne jen v Praze, takže jsem mohla pomáhat i v místě mého bydliště.“* Podle Eustáce byla jeho hlavním důvodem možnost splnění praxe. *„Byla to zavedená neziskovka, ale hlavně asi proto, že nabírali lidi v době, kdy jsem si já chtěl splnit tu praxi.“*

2.2.2.2. Hodnocení vzdělávací akce

Druhý tematický trs se zaměřuje na hodnocení vzdělávacích akcí, které respondenti absolvovali a oblasti s tím související. Do výzkumu byli zahrnuti absolventi úvodního výcviku dobrovolníka, někteří z respondentů ovšem byli po úvodní vzdělávací akci účastníky dalších vzdělávacích programů pro dobrovolníky.

Téma	A	B	C	D	E	F	G
<i>Školení bylo/a přínosné/á</i>	x	x	x	x	x	x	x
<i>Studenti pedagogických oborů jsou lépe připraveni</i>		x	x	x	x	x	
<i>Do vzdělávací akce jsem šel/šla s očekáváním</i>	x	x	x	x		x	x
<i>Vzdělávací akce mně ovlivnila/y</i>	x		x	x	x	x	x

8

Prvním tématem bylo „Školení bylo/a přínosné/á.“ K tomuto tématu se vyjádřili všichni respondenti. Františka na otázku o přínosu vzdělávací akce pro další dobrovolnickou praxi, odpověděla: „Přínosný byl pro mě v organizačních záležitostech, také ve věcech jako jak k dětem přistupovat.“ Zároveň dodala, že „o tom, jak děti motivovat, nebo je učit, jsem se toho moc nedozvěděla, ale vlastně díky tomu jsem se o to vzdělávání začala sama více zajímat.“ Podobně odpověděl také Eustác. „Pro další praxi jako doučování asi úplně ne, vzal jsem to asi tak, že je dobré tímhle školením projít, poznat nové lidi, a pomoci někomu jinému.“ Dita hodnotila přínos organizačních záležitostí. „Přínosné určitě bylo, že jsem věděla, jak bude doučování probíhat, že budu mít jen jednoho žáka, že není vhodné s doučovanými probírat některá témata, ale o tom, jak děti zaujmout jsem čerpala více z vlastního studia speciální pedagogiky.“

Dalším tématem bylo „Studenti pedagogických oborů jsou lépe připraveni.“ K tomuto tématu se vyjádřilo pět respondentů. Bruno je studentem jednoho z pedagogických oborů, čímž potvrdil vlastní lepší připravenost k doučování. „Měl jsem už za sebou několik povinných praxí ve škole.“ Pedagogiku studoval také Eustác, který tvrzení potvrzuje: „(...) Hodně jsem čerpal z toho, co jsem se sám dozvídal ve škole, přípravu na doučování jsem řešil taky sám.“ Naopak Cyril pedagogické vzdělání neměl a na otázku odpověděl:

⁸ Tabulka 3: tematický trs Hodnocení vzdělávací akce

„Samozřejmě ti, kteří z naší skupinky už měli za sebou alespoň pár let pedagogického vzdělání, to asi vnímali úplně jinak.“

Třetím tématem tohoto trsu bylo „Do vzdělávací akce jsem šel/šla s očekáváním.“ K tématu se vyjádřila většina informantů. Cyril absolvoval vzdělávací kurz pro dobrovolníky s tím, *„že se dozvím i něco o tom, jak učit děti, které neměly štěstí na dobré rodiče. Tušil jsem, že budu možná těm dětem trochu i psychologem, tak jsem asi očekával nějakou průpravu i v tomto směru.“* Greta na otázku o očekáváních odpověděla: *„Taky jsem doufala, že mě výcvik připraví na situace, se kterými se normálně nesetkám, nebo na chování dětí.“* Adalbert měl podle svých slov očekávání jasněji formulovaná. *„Chtěl jsem tuto aktivitu ale rozšířit tak, aby se zapojilo více dětí a aby mohl vzniknout i další kroužek, do té doby podobná aktivita zaměřená na programování u ČvT nebyla.“* Od vzdělávací akce očekával, že mu v tom pomůže, a to se podle něj podařilo.

Posledním tématem tohoto trsu bylo „Vzdělávací akce mně ovlivnila/y“ a vyjádřilo se k němu šest respondentů. Právě Adalberta výcvik ovlivnil kladně díky tomu, že se podařilo vzdělávací kroužek pro děti rozšířit. *„Probírali jsme, jak oslovit lidi, kteří by podobné kroužky vedli, jak motivovat děti, aby se toho účastnili, a co by je bavilo. Díky tomu se podařilo nastartovat druhý kroužek Youtuberingu.“* Výcvik pozitivně ovlivnil také Gretu, která zmínila konkrétní příklad. *„(...) Třeba právě tím, že mi doporučili, ať si ty problémy netahám domů, to mě určitě pozitivně ovlivnilo.“* Cyril na otázku odpověděl: *„Určitě mě nakopnul, abych se dovzdělal sám, abych se zajímal o to, jak být dobrým učitelem.“*

2.2.2.3. Nutnost dalšího vzdělávání

Následující tematický trs byl nazván Nutnost dalšího vzdělávání. Tento trs by měl částečně odpovídat na otázku, zda je vzdělávání dobrovolníků

v organizaci Člověk v tísni dostačující, či zda je nutné se pro práci dobrovolníka dále vzdělávat.

Téma	A	B	C	D	E	F	G
<i>Dělám práci efektivněji</i>	x	x	x			x	
<i>Samostudium</i>			x			x	
<i>Absolvoval/a jsem více vzdělávacích kurzů</i>	x				x		x
<i>Pomohli mi jiní účastníci</i>		x	x				x
<i>Potřeboval/a jsem další vzdělání</i>	x	x	x	x	x	x	x

9

Prvním tématem tohoto trsu bylo „Dělám práci efektivněji“ a vyjádřili se k němu čtyři respondenti. Bruno na otázku o efektivitě své práce po vzdělávací akci, odpověděl záporně: „Ani po tom roce nevidím nějakou větší efektivitu mé práce díky školení od ČvT, spíš mě posouvá mé studium a další školní praxe, které absolvuji postupně.“ Oproti tomu Františka odpovídá: „Jsem asi trochu lepším učitelem, než bez školení, protože jsem netušila například to, že bych s dětmi neměla rozebírat své osobní záležitosti, nebo že bych si naopak jejich problémy neměla takzvaně brát domů, protože z toho budu nešťastná.“ Adalbert zlepšení po vzdělávací akci také pociťuje. „Rozhodně, posunulo mě to z mých osobních úvah ke konkrétní akci.“

Dalším tématem bylo „Samostudium.“ V rozhovorech bylo dvěma respondenty zmíněno, že se po školení dovzdělávali sami, aniž by absolvovali další dobrovolnický výcvik. Cyril kvůli přípravě kontaktoval zkušené dobrovolníky. „Kontaktoval jsem další dobrovolníky, kteří jsou sami třeba učitelé na středních školách, abych věděl, jak si výuku vůbec připravit, načel jsem si pár knih, ale nevidím v tom problém, vlastně mě další samostudium ještě víc motivovalo.“ Také pro Františku nebyl kurz dostačující, a proto se rozhodla

⁹ Tabulka 4: tematický trs Nutnost dalšího vzdělávání

dovzdělat. „Mám pár kamarádek učitelek, řešily jsme spolu přípravu na hodiny, doporučily mi pár knih o tom, jak třeba strukturovat hodinu, aby se dítě nenudilo, jak zaujmout.“

Třetím tématem tohoto trsu bylo „Absolvoval/a jsem více vzdělávacích kurzů,“ k čemuž se vyjádřili tři respondenti. Eustác k tomuto tématu odpověděl, že se o další studium nezajímal: „(...) Asi teda hlavně proto, že jsem věděl něco z vlastního studia, navíc se nic moc konat nemohlo, a vlastně mě to ani nenapadlo, že bych se o další školení zajímat měl.“ Adalbert a Greta absolvovali vzdělávacích kurzů pro dobrovolníky v organizaci více. Adalbert se přihlásil ke koučování. „Šlo o typické koučování, přednesl jsem tedy věc, kterou jsem aktuálně řešil, a lektorka se mnou tuto věc řešila diskuzí, pokládala mi otázky, které mě dovedly k různým možnostem, jak se s tím vypořádat.“ Greta musela absolvovat tři školení před samotnou dobrovolnickou praxí. „(...) První bylo úvodním školením dobrovolníka, pak záleželo, kam jsem se chystala. Protože jsem chtěla k dětem, musela jsem absolvovat ještě školení se zaměřením na pěstounskou péči, pak jsem ještě prošla školením v OSPOD přímo s pracovnící, která se starala o rodiny.“

Tři respondenti zmínili také přínos jiných dobrovolníků při jejich vzdělávání. Další oblast byla nazvána „Pomohli mi jiní účastníci.“ Další účastníky vzdělávacích akcí jako důležitý faktor zmiňuje Bruno. „Průběžně si píšeme o tipech na udržení pozornosti dětí, jejich motivaci k učení, a podobně, ale párkrát už se zmiňovali, že si ještě doplňovali vzdělání aspoň čtením odborných knížek k pedagogice (...).“ Tezi o pomoci ve vzdělávání potvrzuje také Cyril. „(...) Chodí lidi, co už nějakou zkušenost mají, ať už s dobrovolnictvím, nebo doučováním.“ S dalšími dobrovolníky probírá také aktuální témata důležitá pro dobrovolnickou praxi. „(...) Která teď vlastně řeším akorát s těmi dobrovolníky, se kterými jsme se potkali a zůstali v kontaktu.“

K poslední oblasti se vyjádřili všichni respondenti. Byla pojmenována „Potřeboval/a jsem další vzdělání“ a jsou v ní obsaženy odpovědi kladné i záporné. Greta nutnost dalšího vzdělání nepociťovala. „(...) Myslím tedy, že mi to stačilo, nedovzdělávala jsem se a ani to neplánuji zatím.“ Další vzdělání nepovažuje za nutné ani Eustác. Na otázku o potřebě další vzdělávací akce, odpověděl: „Ne, hodně jsem čerpal z toho, co jsem se sám dozvídal ve škole, přípravu na doučování jsem řešil taky sám.“ Františka ovšem další vzdělání za nutné považovala po výcviku a stále považuje. „(...) Chtěla jsem získat lepší vhled do pedagogiky, moje profese je jiná, nemám vystudovanou pedagogiku, ani nic podobného. Chtěla jsem být na doučování lépe připravená.“ Také Adalbert odpověděl: „Určitě se musím dovzdělat. Vidím mezery v přístupu ke konkrétní skupině, byl jsem zvyklý pracovat spíše se středoškoláky, ale v kroužku mám mladší děti.“

2.2.2.4. Limity a příležitosti vzdělávacích akcí

V následující části bude představen poslední tematický trs. V Limitech a příležitostech jsou obsažena témata výhod a úskalí vzdělávacích programů pro dobrovolníky, hodnocení lektorů a doporučení dobrovolníků k dalšímu vzdělávání.

Téma	A	B	C	D	E	F	G
Výhodou je setkání s dalšími dobrovolníky		x	x	x	x	x	x
Cílová skupina účastníků vzdělávání je různorodá			x	x	x		
Lektoři jsou lidé na svém místě	x	x	x	x	x	x	x
Úvodní kurz je přehledový	x	x	x	x		x	
Nepovinnost zpětné vazby	x						
Vzdělávacích akcí pro dobrovolníky je málo	x	x	x	x	x	x	

Prvním tématem tohoto trsu bylo „Výhodou je setkání s dalšími dobrovolníky.“ K tomuto tématu se vyjádřilo šest respondentů. Dita k tématu odpověděla: *„(...) Mně dost pomohlo, že jsem se setkala s těmi dalšími mladými, kteří chtěli také pomáhat druhým.“* Podobně odpověděla i Františka. *„(...) Setkání s dalšími dobrovolníky bylo povzbuzující.“* S tvrzením respondentek souhlasí také Cyril. *„Já jsem rád, že proběhlo alespoň to úvodní setkání, že jsem poznal podobně smýšlející lidi a že dobrovolníkem jsem.“*

Druhým tématem bylo „Cílová skupina účastníků vzdělávání je různorodá.“ Tři informanti se vyjadřovali k nemožnosti užšího zaměření vzdělávací akce z důvodu různorodosti účastníků. *„(...) Je tam různorodá skupinka lidí, a proto není lehké kurz úplně zaměřit. Někteří nemají žádné zkušenosti, takže se musí probrat základní věci, ale ti se zkušenostmi tam asi sedí vlastně trochu zbytečně, protože už to znají.“* Odpověděl Cyril. Také Eustác vnímal tento fakt jako problém. Vypověděl, že lektori kurzů *„(...) počítají s nějakou znalostí pedagogických přístupů u dobrovolníků, ale vlastně nevím, jestli všichni účastníci kurzu věděli, jak někoho vzdělávat.“*

Všichni respondenti se vyjádřili k tématu „Lektori jsou lidé na svém místě.“ Pozitivně ohodnotila lektory Greta: *„Přijde mi, že všichni, se kterými jsem se setkala, jsou srdcaři, kteří chtějí konat dobro, takže mi chtěli se vším pomoci, odpovídali na dotazy, byli vstřícní.“* S touto tezí souhlasil i Bruno. *„Lektorka byla milá paní, vstřícná a ochotná vyslechnout i naše dotazy, pokud někdo něčemu úplně nerozuměl, vysvětlila, proč tomu tak je, vysvětlila to oklikou.“* Tvrzení potvrzuje svými slovy také Dita. *„Byli to zapálení lidé, kteří nám chtěli co nejvíce předat, dávali nám najevo svůj zájem o nás dobrovolníky, měla jsem z nich vážně dobrý pocit.“*

¹⁰ Tabulka 5: tematický trs Limity a příležitosti vzdělávacích akcí

Dalším tématem bylo „Úvodní kurz je přehledový“ a vyjádřilo se k němu pět respondentů. Na otázku přínosu úvodního kurzu odpověděla Františka: *„O tom, jak děti motivovat, nebo je učit, jsem se toho moc nedozvěděla, ale vlastně díky tomu jsem se o to vzdělávání začala sama více zajímat.“* Také Cyril vnímal úvodní školení jako přehledové. *„Probírali jsme ale spíše o ty formální záležitosti a záležitosti jisté bezpečnosti práce, nešlo o nic zvlášť pedagogického, či didaktického.“* Adalbert se podle svých slov kvůli nedostatečnému úvodnímu kurzu přihlásil ke zmiňovanému druhému vzdělávacímu programu. *„(...) Ten úvodní kurz je pouze takový přehledový. Nedá se říct předem, co lidé budou potřebovat během dobrovolničení.“*

Adalbert byl také jediným respondentem, který se vyjádřil ke zpětné vazbě vzdělávací akce. Další téma tedy bylo nazváno „Nepovinnost zpětné vazby.“ Na otázku možností zpětné vazby, odpověděl: *„Zpětná vazba možná je, ale není povinná.“* Sám zpětnou vazbu dával až během druhé vzdělávací akce. *„Pro tu lektorku bylo koučování také něčím novým, ale já jí psal zpětnou vazbu, mě to hodně posunulo, jediné, co mi vadilo, bylo, že mě moc neuměla usadit, jsem trochu výrazný.“*

Posledním tématem tohoto trsu bylo „Vzdělávacích akcí pro dobrovolníky je málo.“ K tomuto tématu se vyjádřilo šest respondentů. Františka na dotaz odpověděla: *„(...) Aby bylo pro dobrovolníky více vzdělávacích kurzů, já bych se určitě nějakého tematicky zaměřeného zúčastnila, nebo se jich účastnila pravidelně.“* Souhlasně odpověděl i Bruno. *„(...) Úvodní školení nestačí. Byl bych rád, kdyby měli dobrovolníci možnost i dalšího průběžného vzdělávání, třeba zaměřeného na konkrétní oblasti, kterým se Člověk v tísni věnuje, nebo zaměřené na konkrétní účastníky dobrovolnických programů.“* Eustác k tématu odpověděl obdobně, zároveň by do dalšího vzdělávání zapojil dobrovolníky samotné. *„Asi bych čekal, že takových školení bude víc, nebo že na*

školeních vystoupí i služebně starší dobrovolníci ze stejné oblasti. To by mohlo nováčkům taky pomoci, vyslechnout si zkušenost někoho jiného.“

2.2.3. Interpretace

V této části se zaměřím na možnou interpretaci dat. Na data je pohlíženo z mého subjektivního pohledu, což je důvodem pro oddělení této podkapitoly od výpovědí respondentů. Podle Koutné Kostíkové a Čermáka je důležité zdůraznit, že výzkumník tvoří interpretace vždy s otazníkem a ponechává prostor pro další interpretační možnosti. Interpretace jsou navíc zakotveny výhradně v datech prostřednictvím přímých citací respondentů. (Koutná Kostíková & Čermák, 2013, s. 12)

Z analýzy dat vyšlo najevo, že respondenti, kteří mluví o přínosu studia některého z pedagogických oborů, zároveň vzdělávání dobrovolníků podstoupili s určitým očekáváním. Z toho vyvozují, že sami chtěli pedagogický náskok jiných účastníků pomocí vzdělávacích programů překonat.

Respondenti, kteří vypověděli, že jim v přípravě pomáhali jiní účastníci vzdělávání, zároveň považovali setkání s dalšími dobrovolníky během vzdělávání za výhodu ve vzdělávání. Stejní respondenti zároveň mluvili o různorodé cílové skupině vzdělávací akce. Domnívám se, že právě různorodost účastníků byla povzbuzením pro účastníky z nepedagogického prostředí a nové kontakty získané na vzdělávací akci jim pomohly v další přípravě.

Podle sesbíraných dat se ukázalo, že informanti, kteří zmínili úvodní kurz jako přehledový, vypověděli, že potřebovali další dobrovolnické vzdělání, které si později doplnili, či doplňují. Z toho vyvozují, že je úvodní

vzdělávací akce motivovala k dalšímu studiu a po úvodním kurzu si více uvědomili důležitost vzdělání dobrovolníků.

Respondenti, kteří vypověděli, že se dovzdělávali samostudiem, zároveň zmiňovali, že po vzdělávací akci dělají dobrovolnickou činnost efektivněji. Podle mého názoru to souvisí s tím, že kvůli vlastním investicím do samostudia byli pozornější, a tedy i následně připravenější na dobrovolnickou činnost, než by tomu bylo po vzdělávacím kurzu.

Z analýzy vyšlo najevo, že respondenti, kteří absolvovali více vzdělávacích kurzů, zároveň zmínili, že by se jim hodilo další vzdělání. Domnívám se, že to souvisí s poznáním nových konkrétních témat, ve kterých by se tito respondenti chtěli dále vzdělat.

Respondenti, kteří vypověděli, že je vzdělávací akce nějakým způsobem ovlivnila, či ovlivnila, zároveň zmiňovali přínos vzdělávacích akcí. Z toho vyvozují, že účastníci výzkumu souhlasí s nutností vzdělávacích akcí pro dobrovolníky a vnímají důležitost těchto programů v organizaci Člověk v tísni.

Podle sebraných dat se ukázalo, že respondenti, kteří zmiňovali i další své zkušenosti s dobrovolnickými programy, zároveň hodnotili lektory jako nápomocné lidi na svých místech. Podle mého názoru to poukazuje na fakt, že lektoři vzdělávacích akcí ČvT jsou oproti lektorům v jiných organizacích dobře proškolení.

2.3. Shrnutí výsledků výzkumu a diskuze

V této části shrnu výsledky výzkumu, naplnění cílů výzkumu a pokusím se navrhnout doporučení ke zmírnění nedostatků v systému vzdělávání

dobrovolníků v organizaci *Člověk v tísni* na základě teoretické části a analýzy sběru dat respondentů.

Cílem mého výzkumu bylo popsat, jak probíhá vzdělávání dobrovolníků v organizaci *Člověk v tísni*, získaná zjištění analyzovat a následně navrhnout doporučení ke zmírnění nedostatků ve vzdělávání dobrovolníků. Na základě zkušeností jednotlivců se vzdělávacími akcemi byla sesbírána potřebná data a následně analyzována metodou IPA. Na podkladu metod kvalitativního paradigmatu je nyní možné odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: *Jak probíhá vzdělávání dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni?* A dílčí výzkumnou otázku: *Připravila vzdělávací akce dobrovolníky na praxi?*

Na základě analyzovaných dat bylo zjištěno, že dobrovolníci byli na praxi připraveni po vzdělávacím programu jen částečně. Jejich výpovědi mě dovedly k doporučení důslednějšího vzdělávání, nejlépe ve formě pravidelné nabídky vzdělávacích akcí pro dobrovolníky, které budou zaměřeny na aktuální témata týkající se dobrovolnictví.

Slabým místem organizace je zpětná vazba a hodnocení vzdělávacích kurzů. Jedná se o záležitosti, které nejsou povinné, a proto byly zmíněny pouze jedním z respondentů. Bylo by vhodné, kdyby organizace více na možnost zpětné vazby upozorňovala a dobrovolníci by byli seznámeni s realizovanými důsledky poskytnuté zpětné vazby v dříve konaných vzdělávacích akcích.

Respondenti zmiňovali často také přínos jiných dobrovolníků a ovlivnění děle působícími členy dobrovolnické komunity. Bylo by možné pořádat mezi dobrovolníky pravidelná setkání a pro vzdělávací akce zaškolit jako lektory bývalé či současné dobrovolníky.

Mezi respondenty bylo zmiňováno také nevhodné zacílení úvodního vzdělávacího kurzu. Doporučila bych rozdělení účastníků vzdělávací akce na

menší skupiny podle dosavadních zkušeností účastníků a podle jejich vzdělání.

2.3.1. Limity výzkumu

Hlavními limity výzkumu jsou limity plynoucí z podstaty interpretativní fenomenologické analýzy. Jak bylo zmíněno v kapitole [2.2.3.](#), je nutné pohlížet na data ze subjektivního pohledu výzkumníka. Výsledky tak mohou být zkreslené.

Samotný kvalitativní výzkum může být označován jako limitující oproti kvantitativnímu výzkumu, protože není možné analyzovat široký výzkumný soubor. Také to je důvodem, proč je na data nutné pohlížet jako na data týkající se jednotlivých účastníků vzdělávacích programů v organizaci ČvT.

Také sběr dat přes online platformy může být příčinou k nedostatečnému nemusí poskytovat vhodné podmínky pro navázání dostatečně bezpečného prostředí pro respondenta.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo reflektovat dosavadní systém vzdělávání dobrovolníků v neziskové organizaci Člověk v tísni na základě zkušeností respondentů, analyzovat získaná zjištění a navrhnout doporučení ke zmírnění nedostatků ve vzdělávání dobrovolníků.

Respondenty bylo sedm dobrovolníků působících jako doučující či jinak pracující s dětskými klienty. Diplomová práce byla rozdělena na dvě části – teoretickou a empirickou. V teoretické části jsem se zabývala teoretickými východisky, která se vztahují k tematice vzdělávání dobrovolníků. Tato teoretická východiska pro mě byla vodítkem pro lepší orientaci v empirické části.

Empirická část zahrnovala metodologii sběru a analýzy dat a následné vyhodnocování výsledků. Součástí metodologické části bylo definování cílů výzkumu, výběr metody sběru a analýzy dat, vlastní reflexe výzkumníka a byl zde definován také výzkumný soubor. Pro získání adekvátního výzkumného materiálu jsem zvolila kvalitativní metody. V další oblasti empirické části jsem se věnovala vyhodnocování sesbíraných materiálů pomocí metody Interpretativní fenomenologické analýzy.

V závěru práce jsem definovala limity výzkumu a doporučení pro zmírnění nedostatků ve vzdělávání dobrovolníků v organizaci Člověk v tísni.

Seznam literatury

Armstrong, M., & Taylor, S. (2015). *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy : 13. vydání* (13. vydání). Grada Publishing.

Bartoňková, H. (2010). *Firemní vzdělávání*. Grada.

Dohnalová, M., Deverová, L., Legnerová, K., & Pospíšilová, T. (2015). *Lidské zdroje v sociálních podnicích*. Wolters Kluwer.

Dražan, J., & Pergler, J. (2017). *Člověk 25: čtvrtstoletí Člověka v tísní*. Zeď.

Ferjenčík, J. (2010). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši* (Vyd. 2). Portál.

Frič, P., & Pospíšilová, T. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Agnes.

Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace* (Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání). Portál.

Hendl, J., & Remr, J. (2017). *Metody výzkumu a evaluace*. Portál.

Humanitární a rozvojová pomoc. (2022). Načteno z Člověk v tísní: <https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/humanitarni-a-rozvojova-pomoc>

Hyánek, V. (2011). *Neziskové organizace: teorie a mýty*. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta.

Hyánek, V., & Fónadová, L. (2017). *Na penězích záleží: České neziskové organizace v 21. století*. Masarykova univerzita.

<https://munispace.muni.cz/library/catalog/view/869/2739/595-1/#preview>

Lidská práva ve světě. (2022). Načteno z Člověk v tísní: <https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/lidska-prava-ve-svete>

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Grada.

Oxley, L. (2016). *An examination of Interpretative Phenomenological Analysis (IPA)*. Grada.

Educational and Child Psychology

Palová, K. (2020). *Sociálně-emocionální učení a efektivita programu Druhý krok* [Disertační práce]. Univerzita Palackého.

Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Grada.

Rektořík, J. (2010). *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení* (3., aktualiz. vyd). Ekopress.

Řiháček, T., Čermák, I., & Hytych, R. (2013). *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Masarykova univerzita.

Sedláková, R. (2014). *Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky*. Grada.

Skovajsa, M. (2010). *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. Portál.

Sociální práce v ČR. (2022). Načteno z Člověk v tísni: <https://www.clovekv tisni.cz/co-delame/socialni-prace-v-cr>

Šikýř, M. (2016). *Personalistika pro manažery a personalisty* (2., aktualizované a doplněné vydání). Grada.

Tošner, J., & Sozanská, O. (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Portál.

Vodák, J., & Kucharčíková, A. (2011). *Efektivní vzdělávání zaměstnanců* (2., aktualiz. a rozš. vyd). Grada.

Výroční zpráva 2019. Člověk v tísní. (2020). Dostupné z:
https://www.clovekvtsni.cz/media/publications/1498/file/cvt_vz2019_small.pdf

Výroční zpráva 2020. Člověk v tísní. (2021). Dostupné z:
https://www.clovekvtsni.cz/media/publications/1699/file/cvt_vz2020_cze_navigace_210629.pdf

Willig, C. (2013). *Introducing Qualitative Research in Psychology*. Open University Press.

25 let ČLOVĚKA V TÍSNÍ. (27. únor 2022). Načteno z Člověk v tísní:
https://25let.clovekvtsni.cz/?_ga=2.27276218.703444705.1645895030-1617074683.1608043439#1992

Seznam zkratk

ČvT – Člověk v tísni

NNO – nevládní nezisková organizace

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

OPS – obecně prospěšná společnost

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Seznam obrázků, grafů, schémat

Členění národního hospodářství podle principu financování

Pestoffův trojúhelník

Kolbův cyklus

Seznam tabulek

Tabulka 1: Charakteristika výzkumného souboru

Tabulka 2: tematický trs Já – dobrovolník

Tabulka 3: tematický trs Hodnocení vzdělávací akce

Tabulka 4: tematický trs Nutnost dalšího vzdělávání

Tabulka 5: tematický trs Limity a příležitosti vzdělávacích akcí

Seznam příloh

Návod k rozhovoru

Ukázka z přepisu rozhovoru

Přílohy

Příloha č. 1 – Návod k rozhovoru

1. Informace o pozici a náplni práce
2. Vzdělávací akce a její hodnocení
3. Další vzdělání
4. Doporučení

Příloha č. 2 – Ukázka z přepisu rozhovoru

V: Jaká byla vaše motivace k výcviku? Co jste od něj očekávala?

R: Jasnou motivací pro mě bylo pomáhat dětem na cestě za lepším vzděláním a výcvik nám byl doporučován, tak jsem se jej zúčastnila. Nevím, jestli jsem měla nějaká očekávání, možná jen to, že po školení budeme lepšími učiteli pro děti než bez něj.

V: A myslíte si nyní, že tomu tak je?

R: Víte, některé věci by mně přišly samozřejmé, ale jiné by mě ani nenapadly. Jsem asi trochu lepším učitelem, než bez školení, protože jsem netušila například to, že bych s dětmi neměla rozebírat své osobní záležitosti, nebo že bych si naopak jejich problémy neměla takzvaně brát domů, protože z toho budu nešťastná. Takže asi tomu tak je.