

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Význam dobrovolnictví v sociálních službách na příkladu města Pardubic

Bakalářská práce

Autor: Martina Dvořáková

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

Zadání bakalářské práce

Autor:	Martina Dvořáková
Studium:	U1806
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	Význam dobrovolnictví v sociálních službách na příkladu města Pardubic
Název bakalářské práce AJ:	The Importance of Volunteering in Social Services on the Example of The City of Pardubice

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se bude zabývat významem dobrovolnictví v sociálních službách u nás a ve světě, přičemž konkrétněji se práce zaměří na využívání dobrovolníků v sociálních službách na území města Pardubic a na problémy, které s tímto tématem pojí. Cíle práce bude dosaženo pomocí studia odborné literatury a dalších relevantních zdrojů. Bude realizováno empirického šetření (kvalitativní výzkum) v relevantních organizacích poskytujících sociální služby na území města Pardubic. Klíčová slova: dobrovolník, dobrovolnictví, motivace, sociální služby, sociální práce

FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus. Praha: Agnes, 2012, str. 137, ISBN 978-80-903696-9-6. FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9. TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006, str.149. ISBN 80-7367-178-6. Zákon č. 198/2002 Sb. O dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198> Další dle studentkou provedených rešerší.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

Oponent: Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Pardubicích dne 6. 4. 2021

Martina Dvořáková

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Michalu Trousilovi, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, cenné rady a připomínky.

Také bych ráda poděkovala všem informantům, kteří si našli čas a díky nimž jsem mohla realizovat výzkumnou část.

Anotace

DVOŘÁKOVÁ, Martina. *Význam dobrovolnictví v sociálních službách na příkladu města Pardubic*. Hradec Králové, 2021, 63 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá významem dobrovolnictví pro sociální služby v městě Pardubice.

Teoretická část se zabývá definicí pojmu dobrovolník a dobrovolnictví v sociální práci, dále se zaměřuje na dobrovolnictví v sociálních službách a jeho přínos v nich. Dále práce stručně vymezuje historii dobrovolnictví v České republice i ve světě. Z důvodu hlavního cíle práce jsou v práci zmíněna specifika dobrovolnictví v sociálních službách jako jsou například vysílající organizace či výběr a příprava dobrovolníků.

Výzkumná část se zabývá hledáním odpovědí na hlavní cíl práce, respektive výzkumné otázky, a to prostřednictvím kvalitativního výzkumu, konkrétně polostrukturovaným rozhovorem. V závěru jsou zhodnoceny výsledky výzkumu a zhodnocení přínosu dobrovolnictví, také jsou uvedena doporučení vycházející z výsledků.

Klíčová slova: dobrovolník, dobrovolnictví, motivace, sociální služby, sociální práce

Annotation

DVOŘÁKOVÁ, Martina. *The Importance of Volunteering in Social Services on the Example of The City of Pardubice*. Hradec Králové, 2021, 63 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis Mgr. Michal Trousil, Ph.D

The thesis deals with the importance of volunteering in social services in the city of Pardubice.

The theoretical part deals with the definition of the terms volunteering and volunteering in social work and it also focuses on volunteering in social services and its benefits for the society.

Furthermore, this part briefly defines the history of volunteering in the Czech Republic as well as in the world.

Due to the main goal of the thesis, the specifics of volunteering in social services such as sending organizations or the selection and training of volunteers are also mentioned.

The practical part aims to answer the main goal of the thesis, respectively the research questions through qualitative research, specifically a semi-structured interview.

In the conclusion, the results of the research and the evaluation of the benefits of volunteering are evaluated, as well as recommendations based on the results.

Keywords: volunteer, volunteering, motivation, social services, social work

Obsah

Úvod	9
1 Cíl práce a metodika zpracování	10
2 Teoretická východiska	13
2.1 Dobrovolnictví jako součást sociální práce.....	13
2.1.1 Sociální práce.....	13
2.1.2 Dobrovolnictví a jeho význam v sociální práci	14
2.1.3 Dobrovolník	14
2.1.4 Modely/typy dobrovolnictví	15
2.2 Vývoj dobrovolnictví u nás a ve světě	18
2.2.1 Dobrovolnictví ve světě	18
2.2.2 Dobrovolnictví v České republice	19
2.2.3 Legislativní aspekty dobrovolnictví v České republice	22
2.2.4 Významné dobrovolnické organizace v České republice	24
2.3 Využití dobrovolnictví v sociálních službách.....	26
2.3.1 Sociální služby	26
2.3.2 Přínos dobrovolníka v sociálních službách.....	26
2.3.3 Komunitní dobrovolnictví.....	27
2.3.4 Hodnocení dobrovolnictví ve službách.....	28
2.4 Specifika práce s dobrovolníky v České republice.....	29
2.4.1 Koordinátor dobrovolníků	29
2.4.2 Vysílající organizace.....	30
2.4.3 Smlouvy	31
2.4.4 Získávání dobrovolníků	32
2.4.5 Výběr a příprava dobrovolníků.....	32
2.4.6 Supervize.....	33
2.5 Motivace k dobrovolnické činnosti.....	35
2.5.1 Motivace	35
2.5.2 Druhy motivace.....	37
2.6 Shrnutí teoretických východisek.....	38
3 Empirická část	40
3.1 Základní výzkumné otázky	40

3.2	Vymezení zkoumané oblasti a charakteristika výzkumného souboru	41
3.3	Sběr informací a průběh šetření	43
3.4	Význam dobrovolnictví pro organizaci.....	46
3.5	Způsoby získávání dobrovolníků.....	48
3.6	Způsob vedení administrativy.....	51
3.7	Vzdělávání dobrovolníků	52
3.8	Spolupráce s dalšími organizacemi	54
4	Shrnutí výsledků.....	56
	Závěr	58
	Seznam tabulek	60
	Seznam použitých zdrojů	60
	Přílohy	

Úvod

„Dobrovolníci nejsou placeni – ne proto, že jsou bezcenní, ale proto, že jsou k nezaplacení.“

Mahátma Gándhí

Bakalářská práce se zabývá významem dobrovolnictví, což je v dnešní době velmi aktuální téma.

Díky současné situaci se ukázalo, že dobrovolnictví jako takové je velkým přínosem nejen v sociálních službách, ale také ve zdravotnictví a dalších odvětvích. Dobrovolník je potřebný hlavně tam, kde je nedostatečná kapacita pracovníků, ať už z finančních, zdravotních nebo jiných důvodů.

Aktuálnost tohoto tématu není ale jediným důvodem, proč jsem se téma rozhodla zpracovat. Vedla mě k tomu také moje vlastní zkušenost s dobrovolnictvím. Před sedmi lety jsem sama dobrovolnickou činnost vykonávala – několik měsíců jsem se věnovala doučování dětí ze sociálně znevýhodněných rodin jako dobrovolník služeb Oblastní charity Pardubice. O této možnosti, pro mě smysluplného, trávení času jsem se dozvěděla od kamarádky, která dobrovolnictví také vykonávala a tato zkušenost pro mě byla zlomová – přivedla mě až ke studiu oboru sociální práce. Během bakalářského studia jsem se navíc k roli dobrovolníka opět vrátila.

Vzhledem k tomu, že je mi toto téma blízké a mám s ním osobní zkušenost mě zajímá nejen pohled lidí, kteří se dobrovolnictví věnují, ale také pracovníků organizací, ve kterých dobrovolníci působí. Ve výzkumné části této práce se tedy chci zaměřit na pohled organizací – na jejich současný přístup k dobrovolnictví, motivy, které vedly k tomu, aby organizace začala s dobrovolníky spolupracovat, náročnost této oblasti a další.

Ve své bakalářské práci se nejprve věnuji teoretickému zpracování tématu dobrovolnictví, vysvětluji, kdo a za jakých podmínek může být dobrovolníkem a také jaké modely dobrovolnictví existují. Ve stručnosti také vymezuji historii dobrovolnictví. Nezbytnou součástí práce jsou specifika s dobrovolnictvím spojená.

Praktická část je již zaměřena na konkrétní sociální služby a jejich pohled na dobrovolnictví.

1 Cíl práce a metodika zpracování

Hlavním cílem práce a též náplní empirické části je zjistit, jaký přínos má dobrovolnictví pro konkrétní sociální služby v Pardubicích, jaký význam má dobrovolnictví v sociálních službách podle představitelů těchto služeb a s jakými problémy se v této souvislosti organizace potýkají.

Pro dosažení hlavního cíle práce musí být zjištěny odpovědi na následující základní výzkumné otázky (dosažení dílčích cílů):

1. Jaký význam má dobrovolnictví v sociálních službách?

Výzkumná technika: Zpracování hlavních otázek této oblasti v teoretické části prostřednictvím studia literatury a dalších relevantních zdrojů

2. Jakým způsobem jsou dobrovolníci získáváni?

Výzkumná technika: Studium literatury a dalších relevantních zdrojů, polostrukturovaný rozhovor s koordinátorem dobrovolnictví služby, či s manažerem služby

3. Jakým způsobem jsou dobrovolníci vzděláváni?

Výzkumná technika: Studium literatury a dalších relevantních zdrojů, polostrukturovaný rozhovor s koordinátorem dobrovolnictví služby, či s manažerem služby

4. Jaký je význam dobrovolnictví pro organizaci?

Výzkumná technika: Studium literatury a dalších relevantních zdrojů, polostrukturovaný rozhovor s koordinátorem dobrovolnictví služby, či s manažerem služby

5. Jakým způsobem je vedena administrativa?

Výzkumná technika: Studium literatury a dalších relevantních zdrojů, polostrukturovaný rozhovor s koordinátorem dobrovolnictví služby, či s manažerem služby

6. Jaká je spolupráce s dalšími organizacemi?

Výzkumná technika: Studium literatury a dalších relevantních zdrojů, polostrukturovaný rozhovor s koordinátorem dobrovolnictví služby, či s manažerem služby

Podrobnější postup k dosažení těchto cílů, respektive odpovědí na výzkumné otázky, je popsán v empirické části v kapitole 3.3 Sběr informací a průběh šetření

Pro výzkumnou část práce byla vybrána metoda kvalitativního výzkumu, na jehož začátku se určují základní výzkumné otázky, které se mohou doplňovat v průběhu

výzkumu při sběru dat. Zhodnocení vhodnosti zvolené metody je uvedeno v kapitole 3.3 Sběr informací a průběh šetření.

Dle Troušila a Jašíkové (2015, str. 120) se kvalitativní strategie používá buď na počátku kvantitativního výzkumu, nebo v případě, že nemáme dostatek informací o problému či neexistuje žádná teorie k dané problematice, na základě které by se daly formulovat hypotézy a jejich platnost pak ověřit.

V průběhu kvalitativního výzkumu tedy mimo jiné vznikají i nové hypotézy a rozhodnutí, osoba provádějící výzkum analyzuje jakékoliv informace, které by mohly přispět k odpovědi na výzkumné otázky. (Hendl, 2005, str. 60)

Kvalitativní výzkum má samozřejmě několik výhod i nevýhod jako například (Hendl, 2005, str. 52):

- a) Dobře reaguje na nastalou situaci.
- b) Je prováděn v přirozeném prostředí.
- c) Může navrhnout nové teorie.

X

- a) Výsledky mohou být ovlivněny subjektivním názorem.
- b) Výsledky nejsou obecně platné.
- c) Sběr dat je časově náročnější.

Kvalitativní výzkum má také několik technik, kterými může být proveden. Jejich výběr se u kvalitativního výzkumu provádí až po stanovení cílů výzkumu a definování výzkumných otázek. (Švaříček, Šed'ová, 2007, str. 142)

Nejčastěji používanou metodou je rozhovor, který byl v této práci pro výzkum také zvolen. Velký důraz se u dané techniky klade na začátek a konec rozhovoru. Začátek rozhovoru s neznámou osobou je vždy těžký a je nutné prolomit veškeré bariéry, které nastaly (rozhovor by měl být veden v partnerské rovině) a také zajistit souhlas respondenta s nahráváním celého rozhovoru (vysvětlit důvod a zdůraznit anonymitu). Při ukončení rozhovoru také můžeme získat zpětnou vazbu a díky tomu v příštím rozhovoru eliminovat chyby, které nastaly nebo by nastat mohly. (Hendl, 2005, str. 147)

Nezbytné je také správné kladení otázek po celý čas rozhovoru, používat co nejméně otázky, kterými si vynucujeme odpověď. Také musíme dbát na to, aby otázky byly srozumitelné, jasné, položeny nejlépe stejným stylem jazyka, který používá respondent a měli bychom se vyhnout odborným a cizím názvům. Výhodou rozhovoru také je, že otázku, které respondent nerozumí, může ihned vysvětlit. (Hendl, 2005, str. 169)

Za dva hlavní typy rozhovoru se považuje polostrukturovaný a nestrukturovaný rozhovor. V případě výzkumu v této bakalářské práci byl vybrán rozhovor polostrukturovaný, který vychází z předem připraveného okruhu témat a seznamu otázek, které jsou předmětem výzkumu. Rozhovor se však neskládá pouze ze samotného rozhovoru a následného přepisu, celý proces je mnohem náročnější. Důležitá je celková příprava rozhovoru, průběh rozhovoru, přepisu, celkové analýzy a také následné interpretace výsledků. (Švaříček, Šed'ová, 2007, str. 143)

Při rozhovoru musíme dbát na dodržení několika principů (Trousil, Jašíková, 2015, str. 134):

- a) Mít přehled o daném tématu, na který vedeme rozhovor, abychom nebyli zaskočení tím, co nám informant říká – načíst literaturu, aktuální dění ve společnosti.
- b) Připravit si sešit na poznámky, diktafon, nabitý notebook – abychom měli jak zaznamenávat průběh rozhovoru. Při nahrávání rozhovoru musíme následně dbát na doslovný přepis rozhovoru.
- c) Upravit délku rozhovoru tak, abychom získali dostatek informací, ale rozhovor netrval příliš dlouho.
- d) Důležité je taky zvážit, kde rozhovor provedeme, aby se informant cítil uvolněně.

Výběr informantů:

„Základní poučkou při výběru vzorku u kvalitativní výzkumné strategie je hovořit (pokud možno) se všemi důležitými aktéry výzkumného problému. Nejde tedy o počet, ale o jejich významnost v daném (či v průběhu výzkumu identifikovaném) kontextu.“ (Trousil, Jašíková, 2015, str. 130)

Výběr informantů bude záměrným výběrem, u kterého jsou dvě hlavní kritéria:

- 1) informanti musí pracovat v registrované sociální službě v Pardubicích
- 2) informanti musí být v dobrovolnickém programu minimálně jeden rok

2 Teoretická východiska

2.1 Dobrovolnictví jako součást sociální práce

V současné době je dobrovolnictví velmi důležitou součástí nejen sociální práce. V období, kdy se v České republice rozšířil coronavirus se nesčetněkrát ukázalo, jak jsou dobrovolníci podstatní a ničím nenahraditelní. V této kapitole je vymezen pojem sociální práce, dobrovolník a stručně definovány modely dobrovolnictví.

2.1.1 Sociální práce

Neexistuje pouze jedna definice, která vymezuje pojem sociální práce a její cíle, vždy záleží na jednotlivých kulturách dané země. Mezi nejstarší definice patří tato: „*Sociální práce je prostě to, co dělají sociální pracovníci.*“ (Matoušek, 2007, str. 184). Formulace však není uspokojující, protože si pod tím člověk může představit v podstatě cokoli.

Dle Navrátila (2001, str. 11-12) se sociální práce zabývá lidskými vztahy v souvislosti se sociálním fungováním klienta a jeho podporou. Sociální fungování lze však také vyložit několika způsoby a Navrátil (2001) proto uvádí, že pro vymezení cíle je potřeba právě tento pojem vyjasnit.

V podobě, jakou ji známe dnes, se sociální práce vyvinula zejména ve 20. století a stala se tak společenskovědní disciplínou s cílem odhalit, vysvětlit a zmírnit určité sociální problémy (chudoba, diskriminace, nezaměstnanosti, ...). Jako věda spolupracuje sociální práce s filozofií, právem, sociologií, pedagogikou, psychiatrií a mnoha dalšími obory, je také součástí sociální politiky státu. (Matoušek a kol., 2007, str. 10-12)

Mnohé si vzala z rodinné terapie, protože při řešení problému zabývá rodinou jako celkem. Většinu teorie čerpá ze sociologie a říká se, že vlastní obecnou teorii si dosud nevytvořila. Na druhou stranu sociální práce pomohla medicíně v pojetí celistvosti člověka, aby na něj nahlížela v kontextu všech jeho potřeb, zkušeností, prostředí či vazeb. (Úlehla, 2005, str.108-109)

2.1.2 Dobrovolnictví a jeho význam v sociální práci

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

O dobrovolnictví se někdy hovoří ve spojitosti s rozvojem demokracie a aktivního občanství. Nejznámějšími typy dobrovolnictví je darování peněz či krve. Ve všech definicích dobrovolnictví jsou společné tyto prvky: činnost není vykonávána za účelem finanční odměny, je vykonávána dobrovolně a také přináší zisk nejen organizaci či klientům, ale také samotnému dobrovolníkovi. (Půlpánová, Mlčák, 2010, str. 272-278)

2.1.3 Dobrovolník

Dobrovolníkem je buď fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, nebo fyzická osoba starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí. Tato osoba se rozhodla svobodně poskytnout dobrovolnickou službu n základě svých znalostí a dovedností. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

Dobrovolníkem se tedy může stát prakticky každý, ale většinou se jedná o studenty, hlavně o ty, kteří studují nebo chtějí studovat nějakou z pomáhajících profesí, nezaměstnané lidi, jež chtějí být nějakým způsobem užiteční, osoby v důchodu nebo naopak o ty, kterým přijde jejich práce jednostranná, nejsou při ní moc v kontaktu s lidmi a v neposlední řadě jsou to také ženy pečující o rodinu a děti, které ještě nechtějí nastoupit do práce. Dobrovolník by měl především rád pracovat s lidmi, být empatický, trpělivý, také znát a ovládat svoje emoce, měl by být schopný motivovat sám sebe k úspěšné činnosti a na základě toho motivovat například i klienty k nějaké spolupráci. Celkově by tedy dobrovolník měl být zralou a vyrovnanou osobností. (Matoušek, 2013)

Dobrovolnickou službu vykonává osoba na základě uzavřené smlouvy, která musí být písemná v případě dlouhodobé spolupráce, v případě krátkodobé spolupráce je potřeba smlouva pouze ve výkonu služby v zahraničí.

Pokud je fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním či členském poměru nebo studuje, dobrovolnickou službu vykonává ve svém volném čase. Ve výkonu vojenské

služby je dobrovolnická činnost zakázána. Stejně tak členové sociálního družstva nesmí vykonávat dobrovolnickou činnost pro potřeby toho družstva, jehož členem jsou.

Dobrovolníkovi za výkon dobrovolnické služby nenáleží odměna. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

2.1.4 Modely/typy dobrovolnictví

V sociálních službách existují pro zjednodušení základní modely dobrovolnictví, které jsou následně vymezeny a popsány.

Dle metodiky vytvořenou organizací HESTIA o.s. (2012, online) jde o následující:

1. Dobrovolnictví „IN“, tedy pro klienty či pacienty v rezidenčním zařízení

Dobrovolnictví zaměřené na starší nebo zdravotně postižené klienty, kdy cílem je lepší využití jejich volného času v zařízeních typu domovy pro seniory, léčebny dlouhodobě nemocných, hospice, domovy pro zdravotně postižené. Zaměstnanci totiž těmto klientům nemohou věnovat tolik času, kolik by bylo potřeba, a proto nastupují dobrovolníci. Ti klienty vyslechnou, povídají si s nimi, zahrají si společenské hry a mnoho dalšího.

2. Dobrovolnictví „OUT“, tedy obvykle doplněk terénní či ambulantní péče

Zde se jedná o dobrovolnictví založené na vztahu dvou lidí, u tohoto modelu přímo zdravotně postiženého člověka a dobrovolníka. Ty si mohou sehnat přímo sami „postižení“ třeba prostřednictvím dobrovolnického centra a průběh další spolupráce si domlouvají oni dva. Sám klient totiž nejlépe ví, jak často a jakou pomoc potřebuje. U této formy také často vznikají přátelské vztahy. Na druhou stranu je zde nevýhoda toho, že ne vždy si tato dvojice dokáže poradit se všemi nástrahami mezilidské komunikace.

Další možností je spojení se přímo s organizací zaměřenou na daný typ postižení. Organizace potom klientům zajistí kontakt s dobrovolníkem včetně vstupního pohovoru, uzavření písemné dohody a koordinace spolupráce.

3. Dobrovolnictví jako nespécifická rehabilitace a aktivizace seniorů a zdravotně postižených

Jedná se o specifický typ dobrovolnictví, ve kterém jsou zapojeni starší a zdravotně postižení lidé. Právě pro tyto lidi je důležité vědět, že jsou stále pro někoho potřební a užiteční. Zkušenosti s dobrovolnictvím mohou přispět i k uplatnění na trhu práce

a k druhé kariéře seniorů. V této chvíli se spolupráce sociálních a zdravotních služeb či dobrovolnických center s těmito typy dobrovolníků rozjíždí.

Tošner a Sozanská (2006, str. 38-40) uvádí následující typy dobrovolnictví:

1. Z hlediska historického

- Evropský model dobrovolnictví – komunitní

Tento typ je vývojově starší a na jeho základě se dobrovolníci podle svých zájmů setkávají v přirozeném prostředí jako je církve či sportovní a dětské organizace. Dobrovolnická centra poté vznikají z komunit, ale jsou specializovaná pouze na určitý věk klientů či druh činnosti. Stěžejní myšlenkou jsou ale stále osobní a přátelské vztahy.

- Americký model dobrovolnictví – manažerský

V tomto modelu existují dobrovolnická centra vedena profesionály mající dostatek sociálního citění a emoční inteligence a ti si poté vyhledávají dobrovolníky.

V České republice se vyskytují modely oba, první model převládá u charitativních organizací nebo církví a druhý model se uplatňuje spíše ve větších městech, kde má širší záběr a lépe tak propojí dobrovolníky s občany, kteří je potřebují.

2. Z hlediska cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá

- Dobrovolnictví, jež vzniká „zdola nahoru“

Tímto způsobem v roce 1989 začínalo spousta neziskových organizací. Jde o založení neformální skupiny, která se pustí do společné činnosti a výsledkem je potom registrovaná nezisková organizace. Může zde nastat problém, kdy je již potřeba profesionálního vedení a nikdo ze skupiny s tím nemá zkušenosti nebo se brání rozdělení rolí a kompetencí. Profesionální řízení totiž potřebuje jak organizace, tak i dobrovolníci.

- Dobrovolnictví, které působí „zvenčí dovnitř“

U tohoto modelu se jedná například o domovy pro seniory či nemocnice – organizace mající profesionální vedení a jasně danou strukturu a chtějí začít spolupracovat s dobrovolníky. I zde se však může vyskytnout problém, a to v rámci vytváření vztahů mezi stálými zaměstnanci a nově příchozími dobrovolníky, protože například mohou mít obavu z toho, že jim „berou“ práci. Organizace, kterým se rychle a účinně podaří překonat tyto obavy mají poté dobrovolnictví jako svou nedílnou součást.

Důležitým rozlišením dobrovolnictví je také z hlediska času, kdy dobrovolník buď pomáhá pouze na jednorázových akcích jako jsou třeba sbírky (zde stačí pouze ústní dohoda, nemusí se sepisovat smlouva), nebo se jedná o dlouhodobou dobrovolnou pomoc, ve které dobrovolník pomáhá pravidelně a opakovaně (sepisuje se smlouva). Posledním typem je dobrovolná služba, kterou dobrovolník vykonává zpravidla mimo svoji zemi a věnuje se jí několik měsíců či let (vysoké náklady na realizaci – pojištění, náklady spojené s cestou, školení, ...). (Tošner, Sozanská, 2006, str. 38-40)

Ve výsledcích výzkumu v knize *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice* (Frič a kol., 2001, str.103) se objevuje ještě následující trojí dělení:

I. Na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace

Vyskytuje se nejvíce u zajišťování velkých humanitárních akcí či různých ekologických iniciativ. Dobrovolníci se přímo podílejí na chodu organizace, která by bez nich nebyla schopna plnit své cíle.

II. Dobrovolníci vykonávají činnosti, které jsou součástí programu organizace

Na rozdíl od prvního typu, zde není dobrovolnictví hlavní činností organizace, přispívají zde ke snížení nákladů organizace, protože by jejich práci jinak museli zastávat další zaměstnanci (žehlení, zajišťování dobročinného obchodu, pomoc s úklidem). Tento typ je běžný v sociálních a zdravotnických zařízeních.

III. Dobrovolníci nejsou pro chod organizace nepostradatelní

Dobrovolnictví zde zkvalitňuje, a hlavně usnadňuje provoz organizace. Dobrovolníci se věnují volnočasovým aktivitám s klienty (procházky, různé kroužky).

V praxi je typická kombinace druhého a třetího typu.

2.2 Vývoj dobrovolnictví u nás a ve světě

Dobrovolnictví ve světě není vůbec záležitostí posledních let, jak se většina lidí domnívá. V jakékoli době a kultuře si vždy lidé pomáhali navzájem, ať už se to týkalo pomoci chudým, nemocným nebo lidem, které postihla nějaká živelná katastrofa.

Profesionální organizace a dobrovolnictví se však více rozvinulo až koncem 20. století. Dobrovolnictví ve světě dosáhlo takového rozsahu, že vznikl i obor management dobrovolnictví. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 23)

Vzhledem k tomu, že ve výzkumné části je položena otázka na vznik dobrovolnictví v konkrétní organizaci, je dobré vědět, od kdy vůbec dobrovolnictví vzniklo a od kdy se datuje vznik legislativy řešící dobrovolnictví.

2.2.1 Dobrovolnictví ve světě

Historie dobrovolné činnosti v Evropě záleží vždy na konkrétním státu. Někde má již dlouholetou tradici a jinde je tato oblast stále málo vyvinutá nebo musí vzniknout. Celkově se dobrovolnictví v Evropě odvíjí od práce církevních charitativních organizací. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 23-29)

V Německu dobrovolníci působili nejvíce v oblasti integrace přistěhovalců, při budování mezinárodních vazeb na evropské i světové úrovni. Největším zaměstnavatelem dobrovolníků je až dosud síť charitativních služeb. Německo také patří mezi nejaktivnější země, co se týče vysílání a přijímání dobrovolníků. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 26)

Ve Francii od roku 1791 platil zákon, který říká, že žádná organizace nemá dovoleno jednat jako prostředník mezi občanem a státem. Proto zde mělo dobrovolnictví jinou pozici než v ostatních zemích. Nejčastější forma dobrovolnictví byla v oblasti sportu a kultury. V oblasti zaměřené na seniory či bezdomovce pracovalo pouze kolem 13 % dobrovolníků. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 26)

Ve Velké Británii však k tradičnímu způsobu života vzájemná a charitativní pomoc patří, je to země s dlouhodobou tradicí dobrovolnictví. V 70. letech 20. století bylo založeno britské Dobrovolnické centrum a vláda dobrovolnictví podporuje řadou aktivit, kde hlavní důraz klade na jeho propagaci mezi mládež. Mimo jiné také probíhá vzájemná

spolupráce neziskových organizací přes internetovou stránku, která slouží k výměně informací a prezentuje nabídku dobrovolnických příležitostí. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 26)

Nizozemsko je zemí se smyslem pro vzájemnou pomoc, avšak v 60. letech 20. století byl zejména systém církevních spolků nahrazen zásahy sociálního státu. O deset let později občané, nespokojeni s tradičními postupy státní péče, začali zakládat vlastní svépomocné programy, vznikl například program na pomoc bezdomovcům či pomoc pro lidi infikované HIV a vláda začala financovat vznik dobrovolnických center. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 27)

Dobrovolnictví v USA zaznamenalo největší rozmach především v posledních čtyřiceti letech. Nejen, že se dobrovolníci angažovali v církevních či jiných spolcích, ale velká část obyvatel pocítila potřeba dělat něco pro druhé i bez konkrétní organizace.

Dobrovolnictví zde tvoří přirozenou součást života ve všech formách pomoci. Od roku 1970 do roku 2006 vzniklo v Americe více než pět set dobrovolnických center, kdy je jejich hlavním posláním propagace a podpora dobrovolnictví, realizace vlastních programů, různých typů vzdělávání pro neziskové organizace, ale i komerční firmy a vládní či regionální instituce. Každá dobročinná iniciativa je podporována významnými osobnostmi politického, obchodního nebo církevního života.

V roce 1961 založil prezident J. F. Kennedy Mírové sbory, které měly kromě jiného propagovat myšlenku světového přátelství, pomáhat s vyučováním dětí, se zakládáním malých firem a zemědělských farem, bojovat proti šíření AIDS. K roku 2006 bylo činných více než 7300 dobrovolníků v 75 zemích světa. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 25)

2.2.2 Dobrovolnictví v České republice

Úplné počátky dobrovolné činnosti můžeme vidět již ve středověku, kdy se dobrovolnictví pojilo s církví. Její bohatství však postupně zesilovalo a s tím naopak slábl monopol na dobrovolnickou činnost. Ke znovu obnovení značné významnosti církve na poli dobrovolnictví došlo v roce 1620 formou rekatolizace, ale již v době renesance stát začal moc církve omezovat, a nakonec byla oblast sociální péče v rukou státu. (Tůma O., Vaněk M., Dostál P., 1999, cit. dle Frič a kol., 2001, str.23)

Velký rozvoj nadací a spolků, které podporovaly vzdělání, kulturu a vědy byl zhruba od roku 1830 a souvisel s Národním obrozením. V období první republiky byly práce dobročinných spolků zaměřeny na budování různých ústavů jako například chudobince, ústavy pro choré nebo jesle. (Tůma O., Vaněk M., Dostál P. 1999, cit. dle Frič 2001 a kol., 2001, str.24)

Dobročinnost se velmi rozvinula kolem roku 1918 po vzniku Československa. Vznikl například Československý červený kříž, Masarykova liga proti TBC, nebo zemské a okresní péče o mládež. Vývoj dobrovolnictví byl přerušen německou okupací a vznikem socialistického státu. Cílevědomě a systematicky byla činnost všech nezávislých organizací omezována nebo podřízena komunistické straně a podléhala přísné kontrole. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 29-30)

Komunistická strana měla díky dobrovolnickým aktivitám strach z ohrožení svého dominantního postavení, na druhou stranu tyto aktivity potřebovala kvůli řešení situací v oblasti hospodářství. Proto začala dobrovolnictví přizpůsobovat svým činnostem, sdružení poskytující prostor aktivismu a vyznávající hodnoty demokracie či národní hrdosti byla zrušena (Sokol). Komunistická strana také některé organizace nahradila a vznikl tak mimo jiné Pionýr. (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, str. 42-45)

Všechny organizace se musely sdružovat v tzv. Národní frontě (seskupení politických stran a společenských organizací v Československu, v jejímž ústředním výboru byli členové komunistické strany.) V proti církevním tažení byly rušeny charitativní a sociální organizace. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 29-30)

Na první pohled vypadá, že komunisté organizované dobrovolnictví zrušili, ale bylo to právě naopak, postavili na něm existenci socialistického státu, který se ho snažil co nejvíce podporovat, a to právě pomocí Národní fronty. Dobrovolnické programy podporované touto organizací pomáhaly plnit pětileté plány. Účast dobrovolníků na jejich plněních byla v tu dobu velkým fenoménem a mluvilo se o tzv. brigádách. Postupem času se však ukázalo, že nejde o rozvoj socialistického státu, ale o kompenzaci nedostatku systému, který nefungoval podle představ. Začala slábnout schopnost vynutit si dobrovolnickou pomoc. Hovoří se o třech stádiích (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, str. 42-47):

- Agitační – propaganda dobrovolnictví a vzbuzení zájmu u lidí
- Represivní – nucení občanů za pomoci zastrašování k dobrovolnictví
- Ritualistické – ztráta kontroly komunistů nad dobrovolnictvím

Obnova občanských iniciativ nastala v osmdesátých letech 20. století. Roku 1990 tehdejší Federální shromáždění přijalo zákon č.83/1990 Sb. o sdružování občanů, dále pak zákon č. 308/1991 Sb. o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností, zákon č. 227/1997 Sb. o nadacích a nadačních fondech. Tím se začala tvořit nová kapitola občanských aktivit. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 30)

Po roce 1989 byla hlavní myšlenkou občanská společnost, která byla založena na spolupráci a vzájemné solidaritě plnoprávných a svobodných občanů. Po několika letech se začal projevovat zájem občanů o jiný životní styl, především o rozvoj tradičních humanistických hodnot. Byla opět objevena potřeba lidí pomáhat ostatním, v prvé řadě těm, kteří se z různých důvodů nacházejí v obtížných situacích a nemohou si sami pomoci. Lidé se chtěli uplatnit i mimo svoji profesi, a proto hledali různé způsoby, jak využít svých dovedností a znalostí. Docházelo k rozvoji neziskového sektoru a také k obnově spolků a sdružení potlačených minulým režimem, kdy mnoho z nich získalo zpět svůj majetek, mezi ně patří například Sokol nebo Skaut-Junák. Ostatní nově vzniklé neziskové organizace neměly žádný majetek a svoji činnost stavěly na pomoci dobrovolníků. Jednalo se o mnoho kulturních, sportovních či dětských a mládežnických organizací. Lidé zde dobrovolně připravovali pro sebe a své přátele řadu aktivit. Začaly vznikat také organizace s charitativním, sociálním a zdravotním zaměřením, které poskytovaly pomoc seniorům, příslušníkům národnostních menšin nebo tělesně a mentálně postiženým. Členové těchto organizací odpracovali ročně desetitisíce hodin zdarma. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 30)

Od roku 1993 se datují počátky organizace HESTIA – největší organizace zabývající se dobrovolnictvím v naší republice (založena nejprve jako Nadace pro rodinu při pražské rodinné poradně), která původně vznikla s cílem rehabilitovat občanskou společnost ta pomoci šíření a rozvoje dobrovolnictví. V roce 1995 bylo za podpory Nadace Open Society Fund založeno dobrovolnické centrum Pět P. První dobrovolnický program pro nemocnice vznikl v roce 1998 a to s účastí Baťovi nemocnice ve Zlíně a nemocnice sv. Karla Boromejského v Praze. O rok později spuštěn program „Dobrovolníci v

nemocnicích“ ve Fakultní nemocnici Motol, také bylo založeno HESTIA – Národní dobrovolnické centrum. (Dobrovolnik.cz, 2020, online)

V roce 1999 pod vedením HESTIA – Národního dobrovolnického centra byla otevřena první tři dobrovolnická centra v Ústí nad Labem (v současné době má široký záběr programů a řadí se tak k nejkvalitnějším centrům), Olomouci a Liberci. O rok později se podařilo získat další partnery a vznikla další čtyři centra například v Brně či Plzni.

Rok 2001 byl vyhlášen Organizací spojených národů jako Mezinárodní rok dobrovolnictví, a to přispělo ke vzniku dalších center a programů. (Frič, Pospíšilová a kol., 2010)

Dobrovolnictví už v tuto chvíli není tolik na okraji zájmu společnosti jako dříve, avšak je stále velmi důležité zvýšit publicitu dobrovolné činnosti a na příkladech ukázat přínos, který má nejen příjemce, ale také dobrovolník, jenž získá nejen nové přátelské vztahy, ale hlavně nové zkušenosti a dovednosti.

2.2.3 Legislativní aspekty dobrovolnictví v České republice

Důležitým rokem pro dobrovolnictví, je rok 2003, kdy vstoupil v platnost Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), který je prvním právním předpisem v České republice upravující pojmy dobrovolník, vysílající a přijímající organizace, smlouvy a další. (HESTIA o.s. 2012, online)

Do té doby dobrovolnictví nebylo v žádném právním dokumentu pevně zakotveno. Bylo tedy těžké užívat jednotné definice dobrovolnictví, rozlišit jednotlivé typy dobrovolnictví, případně vymezit práva a povinnosti dobrovolníka. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 86)

Ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 182/1991 Sb. se pracovalo s termínem dobrovolný pracovník, ten však za svoji práci dostával finanční odměnu, tudíž nešlo o dobrovolníka v pravém slova smyslu. Také v rámci zákona 359/1999 Sb. se dobrovolníci začali objevovat a disponovat stejnými právy a povinnostmi jako profesionální pracovníci. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 86)

V době chybějícího zákona o dobrovolnictví bylo též nutné sepsat s dobrovolníky smlouvy dle nějakých právních předpisů. Pro tyto účely se využíval zákon č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník §724 Příkazní smlouvy. Tošner a Sozanská (2006, str. 94) definují dobrovolníka následovně: „*Dobrovolníka pro účely smlouvy podle tohoto vzoru můžeme definovat jako osobu, která vykonává práci na základě příkazů a ve prospěch druhé osoby či organizace bez nároků na odměnu.*“

Smlouva mimo klasických náležitostí jako je jméno dobrovolníka, popis činnosti nebo míso výkonu, mohla obsahovat také prohlášení o mlčenlivosti či soupis práv a povinností dobrovolníka. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 94)

Tvorba zákona o dobrovolnictví započala v roce 2001, který byl Mezinárodním rokem dobrovolníků. Předpokládalo se, že bude upravovat dlouhodobou dobrovolnou službu, zápočet doby dobrovolnictví v rámci důchodového zabezpečení a další. Vznikl zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, který stanovuje podmínky pro podporu dobrovolnické služby státem. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 94)

Zákon o dobrovolnické službě definuje dobrovolnickou službu následovně (Zákon č.198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, § 2, odst. 1 a 2):

„(1) *Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje*

a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,

b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo

c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

(2) *Za dobrovolnickou službu uvedenou v odstavci 1 se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.*“

Podstatné také je, že v roce 2007 vyšel zákon o stabilizaci veřejných rozpočtů, kterým se změnila část zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. Díky tomu je již dobrovolník uveden mezi osobami, které se v sociálních službách mohou pohybovat, a tudíž je možné jej zapojit do celé řady aktivit. (HESTIA o.s. 2012, online)

V červnu roku 2014 vstupuje v platnost zákon, kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů č. 86/2014 Sb. Hlavní změnou tohoto zákona je doplnění povinnosti vysílající organizace na žádost dobrovolníka vydat osvědčení o vykonané dlouhodobé dobrovolnické službě, v zákoně je také vzor tohoto osvědčení, který je součástí práce v Příloze 2. Další změna se týkala také vysílající organizace a to tak, že jí vzniká povinnost informovat v ministerstvo v případě, že dojde k podstatným změnám pro udělení akreditace a to do 1 měsíce. (Zákon č. 86/2014 Sb. zákon, kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb.)

2.2.4 Významné dobrovolnické organizace v České republice

Jak již bylo zmíněno, největší a asi i nejznámější organizací zabývající se dobrovolnictvím v naší republice je *HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú.*, jejímž posláním je šířit a rozvíjet myšlenku dobrovolnictví, zajistit, aby dobrovolnictví bylo přístupné všem a spojovalo v sobě lidskost i profesionalitu. Mezi největší náplně této organizace patří spolupráce s neziskovými organizacemi, které učí, jakým způsobem pracovat s dobrovolníky. Dále připravuje, vzdělává a podporuje dobrovolníky v jejich snaze nezištně pomáhat. Provozuje také portál www.dobrovolnik.cz, poskytuje poradenství fyzickým i právnickým osobám, zejména neziskovým organizacím a organizacím spolupracujícím s dobrovolníky. HESTIA má také několik svých dobrovolnických programů, mezi které patří Pět P, 3G – tři generace (zde je dobrovolník starší 50 let), KOMPAS. Také je členem Národní asociace dobrovolnictví. (HESTIA, 2020a., online)

Další organizací, která působí jak v rámci České republiky, tak v dalších 130 zemí světa je *ADRA, o. p. s.* (Adventist Development and Relief Agency) - mezinárodní humanitární organizace poskytující pomoc lidem v nouzi. Zřizovatelem je Církev adventistů sedmého dne. V České republice působí od roku 1992 a koordinuje 15 dobrovolnických center

(například Brno, Chomutov, Ostrava, Plzeň, Praha, Zlín, Znojmo, Česká Lípa, ...), která se zaměřují především na pomoc zdravotně postiženým seniorům a dětem. Do zařízení jako jsou domovy pro seniory, nemocnice, dětské domovy, vysílá ADRA pravidelně více než 2.000 dobrovolníků. Od roku 1997 se organizace aktivně zapojuje do pomoci při mimořádných událostech v České republice a řadí se mezi největší koordinátory pomoci při živelných katastrofách jako jsou například povodně. Spolu se složkami integrovaného záchranného systému přispívají dobrovolníci v postižených oblastech k odstranění škod, ke zmírnění jejich následků fyzickou pomocí či psychosociální podporou zasažených občanů. (ADRA Česká republika. 2014a, online)

Posláním dobrovolnických center je propojovat svět lidí, kteří chtějí pomáhat, se světem lidí, kteří pomoc potřebují. První dobrovolnické centrum této organizace bylo založeno roku 2004 ve Frýdku-Místku. Dle statistik za rok 2019 v České republice spolupracovalo 15 center ADRA se 202 sociálními, zdravotnickými a dalšími zařízeními a koordinovalo činnost 2 756 pravidelných dobrovolníků a ti věnovali druhým 80 634 hodin svého volného času. ADRA, o.p.s. je členem Národní asociace dobrovolnictví. (ADRA Česká republika. 2014b., online)

Národní asociace dobrovolnictví z.s. je spolek, který byl založen za účelem sdružení dobrovolnických mentoringových programů a veřejně prospěšných organizací pracujících s dětmi, mládeží, rodinou, seniory, či zdravotně postiženými. Dalším účelem je všestranná podpora rozvoje dobrovolnictví a mentoringových programů v republice. Asociace také poskytuje služby svým členům a má pro ně různé vzdělávací, informační a poradenské aktivity. Členy jsou jak právnické osoby (organizace realizující dobrovolnictví), tak i osoby fyzické, které aktivně podporují cíle asociace, mezi ně patří například dr. Jiří Tošner, jehož kniha je v této práci několikrát citována. V tuto chvíli je členy 28 právnických osob a 6 fyzických. (Národní asociace dobrovolnictví, 2020, online)

2.3 Využití dobrovolnictví v sociálních službách

Možností, kde a jak se dá dobrovolník využít je mnoho. Nejčastěji jde o dobrovolnictví dlouhodobé, ve kterém dobrovolník dochází přímo do konkrétní organizace a věnuje se tak například volnočasovým aktivitám s klienty, poskytují doprovody nebo se věnují konkrétnímu klientovi a jeho individuálním potřebám – vždy záleží na cílové skupině.

Výzkumná část je zaměřena na sociální služby a přínos dobrovolníka v nich, proto jsou tyto otázky také obecně definovány v této kapitole.

2.3.1 Sociální služby

Dle Matouška (2011, str. 9–10) se sociální služby částečně překrývají se službami veřejnými. Rozdíl je v tom, že sociální služba může být poskytována i jako komerční, kdežto veřejná je financována ze státního rozpočtu. Sociální služby pracují jak s jejich uživatelem, tak s rodinou a zájmy širší společnosti. Toto vymezení však platí nejen pro sociální služby řízené MPSV, ale například i pro kojenecké ústavy či léčebny dlouhodobě nemocných spadají pod ministerstvo zdravotnictví, dětské domovy pod MŠMT a i v nich pracují sociální pracovníci zajišťující pomoc a podporu klientům.

Sociální službou se dle zákona č. 108/2006 Sb. rozumí činnosti zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem prevence sociálního vyloučení či následného začlenění zpět do společnosti. Sociálních služeb je několik a všechny vyjmenovává zákon o sociálních službách, dobrovolník se však nejvíce uplatní ve službách pobytových typu domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, azylový dům. V ambulantních formách sociálních služeb se můžeme s dobrovolníky setkat také, a to například v sociálně terapeutických dílnách nebo centrech denních služeb. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

2.3.2 Přínos dobrovolníka v sociálních službách

Sociální služby jsou velmi specifické svým rozsahem či různými typy klientů a dobrovolníci zde plní významnou úlohu. Jelikož dobrovolník není zaměstnancem/profesionálním sociálním pracovníkem, může být klientovi blíže (zájmy, zkušenosti, věk) a díky tomu pomoci bourat bariéry, které ve vztahu klient – pracovník mohou nastat. (HESTIA o.s. 2012, online)

Dobrovolnictví může být také přínosné v tom, že bude motivovat klienty sociální služeb k tomu, aby se sami zapojili do dobrovolnické činnosti, i kdyby se jednalo „pouze“ o jednorázové akce, a díky tomu napomohli sociálnímu začlenění. Klienti by měli být součástí společenského dění, v čemž jim právě dobrovolník může pomoci – vycházky, činnosti pomáhající v rehabilitaci, společná výpomoc v organizaci. Škála dobrovolnické činnosti je tedy velká a otevřena novým nápadům. (HESTIA o.s. 2012, online)

Časopis Sociální práce, Sociálna práca (online, 2011) vytvořil anketu s otázkami na využití dobrovolnictví. V odpovědích bylo uvedeno, že dobrovolník pomáhá naplňovat základní potřeby klientů a umožňuje jim účastnit se aktivit, které by díky svému stavu sám absolvovat nemohl. Důležité je také to, že dobrovolníci přinášejí radost a motivace pro uzdravení, či je prospěšný v rámci posilování sebedůvěry klientů. V azylových domech se dobrovolník může podílet jak na doučování dětí, tak na náviku běžných denní aktivit s rodiči dětí. Zajímavý byl poznatek jedné z dotazovaných, která uvedla, že objevují snahy dobrovolnictví nařídít či povinně zavést dobrovolnické programy ve všech organizacích.

2.3.3 Komunitní dobrovolnictví

Důležitou roli hraje také komunitní dobrovolnictví, které vede k větší soudržnosti členů, a hlavně k tomu, aby se sami lidé podíleli na řešení vlastních problémů a upevnili tak svou soudržnost. Členové komunity nejsou pouze příjemci dobrovolnictví, ale také samotnými dobrovolníky. (Frič, Vávra, 2012)

V poslední době se objevuje zájem od dobrovolníků či organizací na dobrovolnictví zastřešené obcí, která spíše zůstávala mimo tuto oblast. Velmi často totiž senioři či lidé se zdravotním postižením žijí doma a využívají pečovatelských služeb, a i oni by služeb dobrovolnictví rádi využili. Cílem tedy je, aby nepomáhalo pouze pár sousedů z domu či ulice, ale aby se zapojilo co nejvíce lidí z komunity a tím se ukázalo, že dobrovolnictví má kladný vliv na mezilidské vztahy i na prostředí v okolí lidí. Důležité je propojení forem terénní pomoci u starších a zdravotně postižených občanů s péčí rodiny a právě dobrovolníků. (Matoušek, 2013, str. 77-78)

Na dobrovolnictví v komunitě se dá nahlížet buď jako na samozřejmost nebo na způsob, jakým se člověk může stát její součástí. Tento typ dobrovolnictví je také považován

za výsledek výchovy v rodině, která člověka učí vzájemné pomoci a může končit dobrovolnictvím v sociálních službách a jiných organizacích. Také se uvádí, že dobrovolnictví může jeho nositeli zajistit vyšší status v komunitě. Velkým kladem je také to, že komunitní dobrovolnictví může být aktivita přinášející potěšení z toho, že člověk tráví volný čas s lidmi, které zná a má je rád. (Frič, Vávra, 2012)

2.3.4 Hodnocení dobrovolnictví ve službách

S hodnocením fungování celé organizace souvisí i zhodnocení funkčnosti dobrovolnictví. Vše závisí na vedení organizace, jaký způsobem hodnocení provede a také, jakým způsobem bude prezentovat výsledky. Pokud dobrovolníků v organizaci stále přibývá, je hodnocení obtížnější, nestačí pouze jednorázové setkání kompetentních osob. (Matoušek, 2013, str.75-76)

Pro hodnocení se často používá také výzkumných částí diplomových či bakalářských prací studentů, se kterými se také organizace může dohodnout, na jaký úsek by se měli zaměřit. Jelikož jsou studenti nezávislí na výsledku hodnocení, mohou objektivně pozorovat dění formou dotazníků, rozhovorů a dalších výzkumných technik. V závěru práce studenti také navrhnou řešení pro případné změny. Hodnocení pak může sloužit i pro dobrovolníky jako motivace, když uvidí, že je jejich činnost přínosná. Také je dobré alespoň jednou za rok rozdat dotazník zaměstnancům a zjistit tak, jaký mají přehled o dobrovolnické pomoci vykonávané v jejich organizaci a jak přínosná je z jejich pohledu. (Matoušek, 2013, str 75-76)

2.4 Specifika práce s dobrovolníky v České republice

Každá práce má svá specifika, stejně tak práce s dobrovolníky. Vzhledem k položeným výzkumným otázkám je nutné tato specifika vyjasnit. Existuje speciální pozice mající dobrovolníky na starosti a požadavky na ni, také speciální organizace, které mají dobrovolníky na starosti a posílají je do organizací, kde budou potřební. Specifické jsou také smlouvy pro dobrovolníky, které se vytvářejí dle zákona o dobrovolnictví.

2.4.1 *Koordinátor dobrovolníků*

Klíčovou postavou v oblasti dobrovolnictví je koordinátor. Řídí dobrovolnictví od propagace dobrovolnictví a počátečního výběru vhodných kandidátů, přes jejich výcvik až po zapojení do chodu organizace. Úkolem koordinátora je také hodnocení činnosti dobrovolníků, řešení případných problémů či nedorozumění a hraje důležitou roli v komunikaci dobrovolníků se zaměstnanci, vedením i klienty. Celou potřebnou agendu ohledně dobrovolnictví (smlouvy, prohlášení o mlčenlivosti, zpracování kodexu dobrovolníka) má na starosti také právě koordinátor. Zpravidla je koordinátor zaměstnancem organizace a tuto činnost dělá vedle své hlavní pracovní náplně. (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, str. 252-253)

Koordinátor by měl mít také možnost supervize, stejně jako každá pomáhající profese. Je trochu vizitkou organizace, proto by měl svoji práci vykonávat upřímně a také se schopností otevřeného vztahu s dobrovolníky, ty by tak měli mít jistotu, že je jejich činnost významná. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 76-77)

Od konce roku 2014 je koordinátor uznanou profesí. K jejímu vykonávání se doporučuje absolvovat kurz koordinátora, který lze vykonat v organizaci HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú. V tuto chvíli nabízí kurz pro začínající koordinátory (akreditován u MPSV), který je určen pro všechny pomáhající profese i pro ty, kteří mají dobrovolníky na starosti pouze na jednorázových akcích. Kurz je tedy jak pro začátečníky, tak i pro zkušenější lidi. Kurz je tří denní a jeho cena se pohybuje kolem pěti tisíc. (HESTIA 2020c, online)

2.4.2 Vysílající organizace

Vysílající organizace je veřejně prospěšná právnická osoba se sídlem v České republice, která vybírá dobrovolníky, eviduje, sepisuje s nimi smlouvy a zastupuje je vůči státu a organizaci přijímající. Aby mohla vysílající organizace vůbec fungovat, musí zažádat o udělení akreditace Ministerstvem vnitra, a to kdykoli v průběhu celého kalendářního roku. To uděluje akreditaci na základě akreditační komise, která se skládá vždy z jednoho zástupce několika ministerstev, jako je například Ministerstvo zahraničních věcí, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Ministerstvo zdravotnictví a také ze zástupce Rady vlády pro nestátní neziskové organizace. Předsedou akreditační komise je vedoucí oddělení dobrovolnické služby odboru prevence kriminality Ministerstva vnitra, místopředsedkyní je tajemnice Rady vlády pro nestátní neziskové organizace. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020, online)

Akreditaci lze udělit organizaci, která je nadací, nadačním fondem, spolkem, sociálním družstvem, obecně prospěšnou společností, církví a ústavem. Organizace musí být bezúhonná, a hlavně schopna organizovat přípravu a provádění dobrovolnické služby a plnit další povinnosti vyplývající ze zákona. Rozhodnutí jménem Ministerstva vnitra činí ředitelka odboru prevence kriminality. Při řízení o udělování akreditací se postupuje podle správního řádu. Pokud by akreditace udělena nebyla, je možné do 15 dnů od doručení rozhodnutí podat rozklad k ministru vnitra. Akreditace se uděluje na 4 roky a po jejich uplynutí se musí podat žádost znovu.

Ministerstvo vnitra také vede veřejně přístupný seznam vysílajících organizací, jehož součástí je i vymezení jednotlivých druhů dobrovolnické služby a jejich zaměření dané vysílající organizace. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020, online)

Organizace, již byla udělena akreditace Ministerstvem vnitra, může podat žádost o poskytnutí dotace. Pokud organizace přestala splňovat podmínky pro akreditaci, ministerstvo ji po projednání v akreditační komisi zruší. Ministerstvo je také oprávněno z vlastního podnětu kontrolovat, zda vysílající organizace plní stanovené podmínky. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2020, online)

Před vysláním dobrovolníka k výkonu služby, musí vysílající organizace uzavřít pojistnou smlouvu, která kryje odpovědnost za škodu na majetku či zdraví způsobenou

dobrovolníkem nebo naopak za škodu způsobenou jemu. Dobrovolník odpovídá pouze za škodu způsobenou úmyslně. Pokud má být dobrovolnická služba vykonávána v zahraničí, je nutné sjednat ve státě výkonu zdravotní pojištění dobrovolníka.

Vysílající organizace je také povinna uzavřít před dobrovolnickou činností písemnou smlouvu s přijímací organizací, ve níž musí být mimo jiné ujednání o povinnosti přijímací organizace informovat vysílající organizaci o rizicích, která mohou ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka, vzniklých v průběhu výkonu dobrovolnické služby. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

Smlouva nesmí být uzavřena s takovou přijímací organizací, která by po dobrovolníkovi chtěla výkon činnosti v rámci podnikání organizace nebo by chtěla takovou službu, jejímž účelem by byla náhrada činnosti vykonávané jinak osobami v pracovněprávním vztahu.

Vysílající organizace jsou povinny zasílat kanceláři akreditační komise roční a výroční zprávy o své činnosti nejpozději do 31. července následujícího kalendářního roku. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

2.4.3 Smlouvy

Při výkonu krátkodobé dobrovolnické služby v rámci České republiky musí být mezi dobrovolníkem a vysílající organizací sjednáno místo, předmět a doba výkonu a dle typu služby také poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pracovních prostředků. U některých typů dobrovolnictví je potřeba výpis z evidence Rejstříku trestů a potvrzení o zdravotním stavu dobrovolníka. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

Při výkonu dlouhodobé dobrovolnické služby v České republice nebo krátkodobé služby v zahraničí musí být sepsána smlouva, která musí v první řadě obsahovat jméno, příjmení, rodné číslo, trvalý pobyt dobrovolníka a název i sídlo vysílající organizace. Dále smlouva obsahuje určitá ujednání, mezi která patří místo, předmět a doba výkonu dobrovolnické služby, případně způsob stravování a ubytování dobrovolníka, podle povahy dobrovolnické služby rozsah pracovní doby, doby odpočinku, podmínky pro udělení dovolené – za přiměřeného použití pracovněprávních předpisů. Pokud dobrovolník ještě nedosáhl 18 let, smlouva může být uzavřena pouze s písemným a úředně ověřeným souhlasem zákonného zástupce. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

V případě zahraniční dobrovolnické služby musí být sepsáno ujednání o náhradě nákladů spojených s cestou na místo působení v zahraničí a zpět, také ujednání o kapesném ke krytí běžných výdajů na místě působení. Důležité také je, aby byly sjednány důvody, za kterých lze výkon dobrovolnické služby předčasně ukončit, v případě jiných důvodů skončení výkonu služby pak musí dobrovolník vrátit poměrnou část výdajů vynaložených vysílající organizací. (Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě)

2.4.4 Získávání dobrovolníků

Jelikož se dobrovolníci v organizaci střídají častěji než zaměstnanci, případně jich je potřeba v nějakém období více, je potřebná dobrá propagace k jejich získávání. Dle Tošnera a Sozanské (2006) je nejlepší zaměřit proces získávání dobrovolníku na začátek školního vyučování (tedy měsíc září), případně začátek semestru vysokoškoláků, kdy si všichni plánují aktivity na celý rok.

Nejlepší způsob, jak přilákat nové dobrovolníky, je pomocí těch „starých“ a zkušených, kteří se mohou podělit o své zkušenosti například v rámci školního vyučování či na školních sociálních sítích. Nejvyužívanějším způsobem jsou zpracované letáky či plakáty, kde jsou informace o tom, jaká organizace a proč potřebuje dobrovolníky. Není to však tolik efektivní metoda. Lepší způsob nabízí tzv. náborové akce, které mohou proběhnout v rámci koncertů či různých veletrhů a dalších akcí spojených s velkou účastí lidí. Osvědčenou metodou je také získávání dobrovolníků přes příbuzné a známé, protože, jak již bylo řečeno, dobrovolníky nejsou jen studenti. Tato metoda je však velmi časově náročná a kontakty se mohou brzy vyčerpat. (Tošner, Sozanská, 2006, str.77-78)

Nejvíce osvědčenou metodou je spolupráce s dobrovolnickým centrem v konkrétním městě, které má svoje dobrovolníky a je tzv. vysílající organizací, jejíž fungování je popsáno výše.

2.4.5 Výběr a příprava dobrovolníků

Při výběru i přípravě dobrovolníka záleží vždy na povaze činnosti, kterou bude vykonávat (dětský domov X nemocniční prostředí). V organizacích, kde je vyšší zájem o dobrovolnictví, než je potřeba, může být požadavkem zaslání motivačního dopisu a životopisu. Vždy je dobré provést vstupní rozhovor, kde se ujasní jednak motivace

a očekávání dobrovolníka, ale také sám uvidí konkrétní činnosti, které v organizaci bude dělat (může si tak svoje rozhodnutí ještě promyslet). Také je někdy potřeba doložit výpis z trestního rejstříku či potvrzení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka. Mezi uchazeči se osoby, kteří pro dobrovolnictví nejsou vhodné (příslušníci sekt, duševní poruchy) a je úkolem koordinátora tyto lidi odhalit a vysvětlit jim, že dobrovolnictví není pro ně to pravé. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 79–80)

Výcvik může trvat několik minut nebo také celý den i víkend, závisí na charakteru vykonávané činnosti. V některých organizacích je také možné, že dobrovolníka bude prvních pár dnů doprovázet zkušený pracovník. Vždy je však seznámen s chodem organizace, s jeho právy a povinnostmi. (Frič a kol., 2001, str. 107)

2.4.6 Supervize

Důležitou součástí všech pomáhajících profesí je supervize, to kvůli tomu, aby nedošlo například k syndromu vyhoření, který může postihnout i dobrovolníka. Proto je zde supervizi věnována také určitá část.

Slovo supervize bylo odvozeno z anglického výrazu supervision, a ten z latinského slova super neboli nad a videre, což znamená hledět, vidět a zírat. Původně tedy byla supervize vztahována na vše, kde zkušenější osoba dohlíží na průběh činnosti nějaké osoby. Poté se postupně měnila až v supervizi, jakou známe dnes. (Havrdová, Hajný, 2008, str. 17)

Aby bylo dobrovolnictví v organizaci úspěšné, je potřeba provádět pravidelnou supervizi, kde se zhodnotí dosavadní zkušenosti dobrovolníků, pomůže se vyřešit nějaký konkrétní problém dobrovolníka a další.

Dle Matouška (2013, str. 67) by měla proběhnout i supervize organizace, před samotným zahájením dobrovolnického programu, a to kombinací následujících tří forem:

- I. První forma – nejprve se párkrát setkat s pracovníky a promluvit si s nimi o průběhu pracovního dne, jak fungují s klienty, kde a hlavně jak by se mohli dobrovolníci zapojit

- II. Druhá forma – provést rozhovory s klienty, zjistit jejich celkový stav, proč v zařízení jsou, zda za nimi někdo dochází na návštěvu (rodina, přátelé), jaké činnosti je v životě bavily a baví
- III. Třetí forma – rozdat anketní dotazníky zaměstnancům s otázkami typu: „Myslíte si, že dobrovolník může být pomocníkem pečujícího týmu?“

Supervize dobrovolníků by měla být vždy přiměřená jejich činnosti a potřebám. Důležité je také vědět, že supervize u dobrovolníků v domově pro seniory nebo dětského oddělení nemocnice bude vypadat jinak než například supervize dobrovolníka dělající spíše manuální práci (pomoc s organizací akcí, ...). U prvních příkladů bude mít spíše psychoterapeutické prvky, na druhou stranu u manuální práce dobrovolníka bude supervize působit spíše jako třeba pracovní porada. Roli supervizora zde může vykonávat i koordinátor dobrovolníků dané organizace, pokud se jedná o jednoduché činnosti, naopak právě u práce s nemocnými lidmi potažmo dětmi je role supervizora nezastupitelná. (Matoušek, 2013, str.73-74)

Cílem supervize u dobrovolníka může být dle Matouška (2013) například:

- a) Získávání zpětné vazby.
- b) Odbourání bariér v jeho práci (vztahy s klienty, zaměstnanci, technické problémy).
- c) Motivace dobrovolníka.

Supervize může probíhat buď pouze samostatně pro dobrovolníky nebo společně se zaměstnanci, často je také dobré kombinovat individuální a skupinovou formu supervize, které by se mělo účastnit maximálně 15 osob. Měl by se ji účastnit supervidovaný (dobrovolník), supervizor (nejlépe externista), koordinátor dobrovolnictví a pokud je potřeba, tak i další odborníci. Bohužel je supervize v této oblasti často chybějící složkou, a to i přes fakt, že i v rámci supervize může být dobrovolník oceněn za svojí práci. (Matoušek, 2013, str.74)

2.5 Motivace k dobrovolnické činnosti

V případě dobrovolnictví je motivace velmi důležitá, jelikož svoji činnost dobrovolníci vykonávají bez jakékoli finanční odměny a ve svém volném čase, musí tudíž být značně motivováni.

Motivace může vycházet i z toho, že člověk sám někdy pomoc dobrovolníka využil a teď chce takto pomáhat ostatním. Motivací také může být i to, že člověk chce studovat nějakou z pomáhajících profesí (sociální práce, zdravotnictví, ...) a tímto si „vyzkouší“, zda práci s lidmi vůbec zvládne.

Na druhou stranu motivy dobrovolníků nemusí být vždy pro druhého člověka prospěšné, může se objevit až nepřiměřený soucit, který povede k degradaci klienta, případně u dobrovolníka převažuje panovačnost a snaha druhé ovládat. Takoví lidé se však mezi zájemci o dobrovolnickou službu objeví zřídka kdy. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 45)

Motivaci je nutné udržovat a rozvíjet. V průběhu docházení dobrovolníka do organizace by měl být oceňován, ačkoliv řada z nich může tvrdit, že o pochvalu a ocenění nestojí. Existují různé formy ocenění dobrovolníka, tou nejjednodušší je poděkování, které by mělo být samozřejmostí. Vhodným způsobem je uznání pomoci dobrovolníka například koncem roku v rámci Mezinárodního dne dobrovolníků, který se slaví od roku 1985 vždy 5. prosince. (Matoušek, 2013, str.71-72)

K udržení motivace dobrovolníka může také přispět dobrý pracovní kolektiv, příjemná atmosféra organizace, dobře fungující management dobrovolníků a také jasné signály ze strany pracovníků a klientů organizace, že práce dobrovolníka má smysl a je přínosná. (Matoušek, 2013, str.71-72)

2.5.1 Motivace

Slovo motivace vzniklo ze slova motiv, a to je odvozeno z latinského *movere*, což v překladu znamená hýbat, dalo by se tedy říct, že motiv je něco, co člověka uvede do pohybu. Existuje řada vymezení pojmu motivace s různými významy. (Adair, 2004)

Dle Nekonečného je termínem motivace označován proces, který určuje zaměření, intenzitu a trvání chování a výchozím stavem je potřeba. Na druhou stranu pojem motiv vyznačuje příčinu motivovaného chování a vnitřní pohnutku. (Nakonečný, 2015, str. 394)

Motivaci vyvolává vnější podnět, který aktivuje určitý motiv, tento proces se nazývá motivování. (Nakonečný, 2009, str. 178)

Každá lidská činnost je poháněna určitým motivem, stejně tak i činnost dobrovolnická. Dlouho převládal názor, že člověk velmi kalkuluje a dělá jen takové činnosti, ze kterých má určitý zisk, ale v tomto případě by dobrovolnictví nemohlo existovat.

V rámci motivace dobrovolníků se objevují dva přístupy (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, str. 105-109):

I. Psychologický přístup

Tento přístup navazuje na tradici vysvětlující dobrovolníka jako člověka s vrozenou empatií, který má vůči ostatním nezištnou altruistickou motivaci. A právě toto ho nejvíce odlišuje od lidí, kteří dělají stejnou činnost, ale pro peníze nebo dobrovolnickou aktivitou zastírají své ziskové zájmy. Charakteristické pro tento přístup je také láska k bližnímu, solidarita a empatie projevovaná lidem. Tato nezištná motivace bývá často zpochybňována tím, zda je skutečně možné, aby altruista nedostával za svoji práci vůbec nic. Prostřednictvím dobrovolnictví lze totiž získat jednak dobrý pocit z konání smysluplné činnosti, ale také důležité kontakty potřebné do budoucna. Někteří vědci také vidí v dobrovolnictví kus sobectví/egoismu, protože takoví lidé nachází vnitřní uspokojení právě v tom, že mohou pomoci. Psychologové v rámci tohoto přístupu říkají, že není možné, aby existoval dobrovolník čistě altruistický, na druhou stranu ani čistě sobecký. Egoisticky motivovaný dobrovolník není ale špatný, pouze chápe svoji činnost prospěšnou jak pro ostatní, tak pro sebe. Záleží vždy na tom, jakým způsobem je egoismus v rámci motivace prosazován.

II. Sociologický přístup

V rámci tohoto přístupu se vědci (sociologové) domnívají, že dobrovolníci jsou motivováni především faktory jako je odměna společnosti, postoje blízkých a přátel, náboženská povinnost, ... Otázkou tohoto přístupu je to, proč lidé mezi dobrovolníky chtějí a následně u této činnosti zůstanou. Motivací pro dobrovolníka jsou právě určité normy jako například vědomí, že jejich pomoc jim bude v budoucnu oplacena nebo občanská povinnost pomáhat lidem v nouzi, vše závisí na sociálních normách nastavených danou společností. Uplatnění tohoto přístupu a následné motivace je hlavně v rámci komunity, kteří si pomáhají díky silným vazbám mezi sebou.

2.5.2 Druhy motivace

Dle vypracované analýzy byly zjištěny následující druhy motivace: (Frič a kol., 2001, str. 67-68)

A. Konvenční motivace

K dobrovolnictví vedou člověka jeho morální normy nebo také neformální pravidla chování ve společnosti. V roce 2001 tato motivace převládala u 41 % dobrovolníků. Tito lidé preferují při rozhodování své náboženské přesvědčení a vzorem jim jsou příklady dobrovolnictví z okruhu jejich rodiny či blízkých přátel. Tato motivace je typická u lidí věřících a starších 60 let.

B. Reciproční motivace

V rámci této motivace dobrovolník vidí přínosy nej pro ostatní, ale i pro sebe samého. Pro tyto lidi je důležitý zájem o navazování nových vztahů, získávání dalších zkušeností a také snaha uplatnit svoje schopnosti. V době výzkumu tuto motivaci preferovalo 37 % ateistických dobrovolníků do 30 let.

C. Nerozvinutá motivace

Zde převládá důvěra v organizace, pro kterou pracují nebo by pracovat měli a přesvědčení o tom, že tato práce je smysluplná a mohou se díky ní podílet na šíření dobré myšlenky. Z dotazovaných tuto motivaci označilo za svoji 23 % dobrovolníků nejvíce z řad vysokoškoláků a osob ve věku 46–60 let.

První zmíněná motivace má nejbliže k občanské výpomoci v rodině a nejbližší komunitě, reciproční je nejbliže vzájemně prospěšnému dobrovolnictví a nerozvinutá se vyskytuje u veřejně prospěšného. Dobrovolníci se shodli na tom, že jim tato činnost přináší nové zkušenosti, zážitky a možnost seberealizace. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 45-48)

Frič a Vávra (2012, str. 84–86) díky metodě klastrové analýzy vymezili další typologii dobrovolníků a jejich motivací. V rámci první skupiny existuje motivace normativní a altruistická, jejíž nositelé jsou nazýváni „obětavci“ a mají vysokou míru obětavosti pro ostatní.

Druhou skupinou jsou „pohodáři“, u kterých převládá tzv. hédonická motivace, dobrovolnictví si užívají a mají z něj potěšení. U obou těchto typů se objevuje určitá míra egoistické motivace, což opět dokazuje to, že to není vůbec špatné.

2.6 Shrnutí teoretických východisek

Pro potřeby cílů této práce lze shrnout že:

- 1) Dobrovolníkem se může stát osoba již od 15 let věku. V tuto chvíli je nejtypičtější formou dobrovolnictví buď to, které je pro klienty přímo v organizaci, kterou navštěvují ambulantně nebo v ní jsou trvale, nebo dobrovolnictví, které je de facto založeno na přátelském vztahu klient X dobrovolník. Dá se říct, že v České republice není moc organizací poskytující sociální služby, které by byly závislé na dobrovolnictví. Naopak dobrovolníci spíše zkvalitňují již poskytované služby a také díky nim organizaci nevzniknou výdaje spojené s přijetím dalšího pracovníka, který by měl na starosti to, co právě dobrovolník, toto tvrzení bude ověřeno v empirické části.
- 2) Dobrovolnictví a jeho vývoj v České republice se datuje už z dob středověku. Avšak rozvoj nadací a spolků byl až v době Národního obrození. Se vznikem Československé republiky se již začaly objevovat humanitární organizace typu Český červený kříž. Vývoj dobrovolnictví jako takového byl však pozastaven vlivem komunistického režimu. Důležitým milníkem je poté rok 1997, kdy vznikl zákon o nadacích a nadačních fondech. Opět se v lidech objevila touha pomáhat druhým a díky tomu se začal rozvíjet neziskový sektor, jehož organizace fungovaly pouze na činnosti dobrovolníků. Největší dobrovolnická organizace vznikla v roce 1993. První a zatím jediný zákon, dle kterého se organizace pracující s dobrovolníky řídí, je účinný od roku 2003.
- 3) Využití dobrovolníka v sociálních službách je různorodé. Od pomoci na jednorázových akcích, po trávení volného času s konkrétním klientem. Dobrovolník může být pro klienty bližším člověkem, než je sám pracovník a lépe tak poté může motivovat klienty k různým akcím podporujícím sociální začlenění. Ve výzkumné části bude ověřen vliv dobrovolníků na klienty a také bude věnována pozornost aktivitám, kterým se věnují. Pro hodnocení funkčnosti dobrovolnického

programu nejčastěji organizace využívají bakalářské či diplomové práce studentů. I v této práci je výzkum zaměřen na hodnocení dobrovolnictví, ale z pohledu klíčových pracovníků.

- 4) Práce s dobrovolníky má svá specifika. Za nejdůležitější osobou můžeme považovat koordinátora dobrovolníků, který by měl mít celou oblast na starosti. V rámci výzkumného šetření bude proveden rozhovor právě s těmito pracovníky. Pokud organizace nemá své dobrovolnické centrum, respektive si dobrovolnictví neřídí sama, existují vysílající organizace. Taková organizace pro svoje fungování musí získat akreditaci od Ministerstva vnitra a to na 4 roky, poté řeší uzavírání smluv či pojištění a zajišťuje dobrovolníky organizacím přijímajícím, tedy těm, které nemají dobrovolnické centrum. Způsoby, jak získat dobrovolníky, jsou různé – od letáčků přes internet až po tzv. náborové akce. Metody propagace v konkrétních organizacích jsou řešeny v empirické části, stejně tak i provádění supervize, která by měla být dobrovolníkům zajištěna.
- 5) Ačkoliv se empirická část práce vyloženě nezabývá motivací dobrovolníků, je důležité vědět, co je k této činnosti vede. Každá činnost člověka je něčím motivována. Dobrovolníky však k této činnosti může vést lítost, soucit a právě to pro dobrovolnictví není vhodné. Je tedy důležité motivaci dobrovolníků znát, aby se předcházelo případným nepříjemnostem.
- 6) Z teoretické části můžeme jasně zodpovědět Výzkumnou otázku č. 1 uvedenou v kapitole 1 Cíl práce a metodika zpracování. Dobrovolnictví má v sociálních službách velký význam, a to jednak v tom, že dobrovolník může dobře motivovat klienty, pomáhat jim se sociálním začleněním a pak také v tom, že organizacím nevzniknou další náklady spojené s přijetím dalšího zaměstnance.

3 Empirická část

3.1 Základní výzkumné otázky

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, jaký přínos má dobrovolnictví pro konkrétní sociální služby v Pardubicích, jaký význam má dobrovolnictví v sociálních službách podle představitelů těchto služeb a s jakými problémy se v této souvislosti organizace potýkají.

Již v kapitole Cíl práce a metodika zpracování byly výzkumné otázky stanoveny. První z nich byla zodpovězena v teoretické části, kde šlo o zpracování hlavních teoretických východisek. Nyní se práce bude věnovat hledáním odpovědí na následující výzkumné otázky.

Výzkumná otázka 1 – Jaký je význam dobrovolnictví pro organizaci?

Výzkumná technika: Polostrukturovaný rozhovor, v případě nemožnosti realizace rozhovoru v době koronaviru bude užito telefonického rozhovoru

Zdroje zjištění: koordinátor dobrovolnictví ve službě/manažer organizace a jejich odpovědi na otázky 1–5 ve scénáři otázek v Příloze 1

Výzkumná otázka 2 – Jakým způsobem jsou dobrovolníci získáváni?

Výzkumná technika: Polostrukturovaný rozhovor, v případě nemožnosti realizace rozhovoru v době koronaviru bude užito telefonického rozhovoru

Zdroje zjištění: koordinátor dobrovolnictví ve službě/manažer organizace a jejich odpovědi na otázky 6-11 ve scénáři otázek v Příloze 1

Výzkumná otázka 3 – Jakým způsobem je vedena administrativa?

Výzkumná technika: Polostrukturovaný rozhovor, v případě nemožnosti realizace rozhovoru v době koronaviru bude užito telefonického rozhovoru

Zdroje zjištění: koordinátor dobrovolnictví ve službě/manažer organizace a jejich odpovědi na otázky 12-14 ve scénáři otázek v Příloze 1

Výzkumná otázka 4 – Jakým způsobem jsou dobrovolníci vzděláváni?

Výzkumná technika: Polostrukturovaný rozhovor, v případě nemožnosti realizace rozhovoru v době koronaviru bude užito telefonického rozhovoru

Zdroje zjištění: koordinátor dobrovolnictví ve službě/manažer organizace a jejich odpovědi na otázky 15-20 ve scénáři otázek v Příloze 1

Výzkumná otázka 5 – Jaká je spolupráce s dalšími organizacemi?

Výzkumná technika: Polostrukturovaný rozhovor, v případě nemožnosti realizace rozhovoru v době koronaviru bude užito telefonického rozhovoru

Zdroje zjištění: koordinátor dobrovolnictví ve službě/manažer organizace a jejich odpovědi na otázky 21-23 ve scénáři otázek v Příloze 1

3.2 Vymezení zkoumané oblasti a charakteristika výzkumného souboru

Práce je zaměřena na sociální služby v Pardubickém kraji, konkrétně přímo na město Pardubice a ty sociální služby, které poskytují dobrovolnictví.

Proto jsem nejprve v srpnu 2020 provedla rešerši sociálních služeb v Pardubicích dle Registru poskytovatelů sociálních služeb (iregistr.mpsv.cz). Město Pardubice má široké spektrum organizací poskytujících sociální služby kromě podpory samostatného bydlení, telefonické krizové pomoci, terapeutických komunit, tísňové péče a týdenních stacionářů jsou poskytovány veškeré služby.

Dle registru jsem si vytvořila tabulku organizací a z nich oslovila vždy jednoho pracovníka, kterému jsem ve zkratce popsala cíl bakalářské práce a zeptala se, zda u nich funguje dobrovolnický program, organizací bylo celkem dvacet. V případě kladné odpovědi jsem dále požádala o možnost výzkumného šetření s osobou mající dobrovolnictví na starosti. Z oslovených organizací odpovědělo sedmnáct, ale pouze deset z nich se dobrovolnictví věnuje pravidelně a delší dobu (nejde pouze o jednorázové akce).

Rozhovor byl nakonec uskutečněn s následujícími organizacemi:

CEDR Pardubice o.p.s. – je organizace poskytující pomoc lidem s duševním onemocněním, a to prostřednictvím ambulantních služeb (sociálně terapeutické dílny, sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním postižením). Organizace vytváří pracovní místa pro osoby se zdravotním omezením a zaměstnává osoby se zdravotním

omezením ve třech dílnách. Dobrovolnictví zde funguje od roku 2004. (Cedr, online, 2021)

Péče o duševní zdraví, z.s.- Středisko Výměník – organizace pomáhá lidem s duševním onemocněním od 18 let, aby žili plnohodnotný život a hlavně tam, kde chtějí. Cílem Výměníku je rozvoj pracovních a sociálních dovedností klientů zejména duševně nemocných, a nabízet jim pracovní uplatnění formou chráněných pracovních míst. Služba má například svoji kavárnu, kde klienti mohou pracovat na pozici barman či kuchař. Dobrovolnictví zde funguje od roku 2018. (Péče o duševní zdraví, 2016, online)

Domov pro seniory Dubina Pardubice – spadá pod Sociální služby města Pardubic, má 4 budovy a je celkem pro 153 klientů (seniorů) od 60 let věku, kteří mají sníženou schopnost sebeobsluhy, pohyblivosti a další omezení, díky kterým již nezvládnou některé základní životní potřeby. Služba nabízí klientům samozřejmě pobyt a pomoc při zvládnání každodenních činností, dále smysluplné trávení volného času, snaží se předcházet sociální izolaci klienta (skupinové cvičení, výlety, výtvarná činnost, ...) Dobrovolnictví zde funguje od roku 2010. (Sociální služby města Pardubic, 2021, online)

Apolenka, z.s. – jde o organizaci, která se zabývá hiporehabilitací a sociální rehabilitací, má svůj statek kousek od Pardubic. Sociální rehabilitace je pro klienty ve věku 18–64 let mající zdravotní postižení. V rámci služby je poskytována pomoc a podpora těmto klientům za účelem zlepšování pracovních dovedností a kompetencí pro získání nebo udržení zaměstnání. Služba také může pomoci přímo zaměstnavateli s vysvětlením komunikace s lidmi s tímto postižením, při úpravě pracovní doby apod.

V rámci hiporehabilitace prostřednictvím přímého kontaktu se zvířaty se rozvíjí komunikace, motorika, sebeobsluha, sociální dovednosti klientů. Dobrovolnictví zde funguje od roku 2000. (Apolenka – Hiporehabilitace, 2021, online)

Městský azylový dům pro ženy a matky s dětmi – Azylový dům pomáhá bezdětným ženám i ženám s dětmi překlenout složité životní období, kdy ztratily domov, jsou bez finančních prostředků, bez pomoci partnera, rodiny a přátel. V rámci Dětského centra se spolupracuje s klientkou na výchově a vzdělávání dětí. Dobrovolnictví zde funguje od roku 2013 (SKP-CENTRUM, o.p.s., 2017, online)

Základní škola a Praktická škola SVÍTÁNÍ, o.p.s. – organizace má registrované dvě sociální služby pro osoby ve věku 16–64 let. Denní stacionář je určen klientům s těžkým kombinovaným postižením. Snaží se zde o udržení určité míry soběstačnosti klienta a také o zachování sociálních kontaktů s okolím. Sociálně terapeutické dílny pak mají za cíl získávání, rozvoj a udržení sociálních a pracovních návyků klientů mající mentální či kombinované postižení. Dobrovolnictví zde funguje od roku 1995. (Základní škola a praktická škola SVÍTÁNÍ, 2015, online)

Oblastní charita Pardubice – má široké spektrum nabízených služeb od domácí zdravotní péče až po sociální šatník. Všechny se snaží, aby klient mohl zůstat ve svém domácím prostředí mezi svými blízkými a byla maximálně podporována jeho soběstačnost. Pracovníci se také snaží předcházet sociálnímu vyloučení klienta. Dobrovolnictví zde funguje od roku 2005. (Oblastní charita Pardubice, 2021, online)

Pro zachování anonymity při analýze rozhovorů, jsem informantům z jednotlivých organizací přiřadila čísla 1–7.

Tabulka č. 1 Informanti

INFORMANT	S kým proběhl rozhovor	Délka praxe
I1	koordinátor dobrovolnictví	2 roky
I2	koordinátor dobrovolnictví	3 roky
I3	koordinátor dobrovolnictví	19 let
I4	vedoucí sociálních služeb	8 let
I5	vedoucí organizace	16 let
I6	koordinátor dobrovolnictví	6 let
I7	vedoucí sociálních služeb	7 let

Zdroj: vlastní zpracování

3.3 Sběr informací a průběh šetření

Jak již bylo zmíněno v předešlé kapitole, v první fázi výzkumného šetření jsem nejprve kontaktovala vybrané organizace poskytující sociální služby a požádala je o rozhovor. Tato fáze proběhla již v září roku 2020.

V rámci druhé fáze výzkumu jsem kontaktovala organizace, respektive klíčové pracovníky, znovu, a to už pouze ty, kteří mi v předchozí fázi sdělili, že s dobrovolnictvím mají více než roční zkušenost a rozhovor mi poskytnou. Výsledkem bylo domluvení sedmi rozhovorů (díky situaci ohledně Covid 19 nemohlo být provedeno všech plánovaných 10 rozhovorů – informanti byli buď nemocní nebo rozhovor odmítli z časových důvodů).

Zda jsem zvolila vhodnou techniku (polostrukturovaný rozhovor) jsem si ověřila v organizaci CEDR o.p.s., kde jsem si domluvila první rozhovor. Vzhledem k tomu, že je tato technika časově náročná jak pro výzkumníka, tak pro informanta, chtěla jsem jako první zvolit takovou organizaci, kterou díky praxi znám a mohla bych se s případnými doplňujícími otázkami vrátit. Díky této metodě lze problematiku řešit více do hloubky, případně vysvětlit nejasnosti v položené otázce. Přínos vidím i v tom, že lze narazit na jiné problémy než ty, na které je výzkum orientován a na ty zaměřit další výzkumy.

Další rozhovory probíhaly během měsíce února, a to buď přímo v organizaci nebo prostřednictvím telefonického rozhovoru. Na začátku každého rozhovoru jsem informantům znovu vysvětlila cíl bakalářské práce, poprosila o možnost nahrávání a zdůraznila anonymitu.

Po ukončení rozhovoru jsem si vždy vyhradila čas na jejich přepis a následnou analýzu podstatných a klíčových odpovědí pro výzkumné otázky této práce. Ke každé výzkumné otázce jsem pro analýzu výroků přiřadila jednu barvu a všechny výroky související s tématem barevně označila. Z nich jsem následně vytvořila kategorie (klíčové pojmy), které sloužily k závěrečné interpretaci výroků. Ty jsem tematicky přestrukturovala vzhledem k základním výzkumným otázkám. Vše jsem poté zpracovala do následujících kapitol odpovídající výzkumným otázkám. V příloze 3 uvádím na ukázkou přepis rozhovoru s jedním z informantů.

Během rozhovoru jsem zjistila, že někteří informanti měli tendence odbočit od tématu a hovořit o jiných oblastech jejich práce a vzniklo tedy riziko, že otázka zůstane nezodpovězena. Bylo důležité si tuto skutečnost uvědomit a vždy se ještě jednou k otázce vrátit a ujasnit si odpověď na ni. Na druhou stranu v tom vidím i pozitivum, protože v rámci odbočení bylo zodpovězeno i pár dalších otázek z rozhovoru.

Riziko tohoto výzkumu vnímám v tom, že jsem hovořila pouze s jedním pracovníkem z dané organizace a ten nemusel vždy poukázat na problémy, které se s dobrovolnictvím pojí. Rozhovor však nemohl být proveden s pracovníkem, který se problematice nevěnuje, jeho odpovědi by nebyly relevantní a některé otázky by nemohl zodpovědět vůbec.

Při vedení rozhovoru mě také zaujalo, že informanti pracující s dobrovolníky kratší dobu mluví o dobrovolnictví a otázkách kolem velice zaujatě a mnohem více, kdežto informanti s delší praxí odpovídali někdy velmi stroze. Tuto skutečnost si vykládám dvojím způsobem, a to buď tak, že již za svou praxi vyplnily větší množství dotazníků či podobných rozhovorů a nemají potřebu dopodrobna vše vylíčit nebo se pro ně dobrovolnictví stalo naprosto běžnou součástí práce, že nepokládají za důležité některé věci více rozebrat.

3.4 Význam dobrovolnictví pro organizaci

V rámci této otázky jsem se snažila zjistit, proč s dobrovolnictvím organizace začali a zda je vůbec pro ně dobrovolnictví důležité, jaké v něm spatřují výhody, případně nevýhody. Také jsem zjišťovala, zda organizace vidí nějaké pokroky u klientů využívající služby dobrovolníka.

Prvním zjištěním je, že všichni informanti shodně odpovídají, že dobrovolnictví od začátku vnímají jako velkou **pomoc** v rámci **zajištění chodu organizace** a péče o klienty. I6 uvádí: *„Není možné, aby se pracovník věnoval všem dětem individuálně, proto jsme uvítali pomoc dobrovolníků.“* Navíc I1, I2, I3 a I5 se dále shodují na tom, že by nemohli **finančně** zajistit dalšího pracovníka, který by se věnoval aktivitám, které teď dělá dobrovolník, a to mnohdy vidí právě jako silnou stránku. I2 uvádí: *„Dobrovolníci u nás přesně zapadají do toho, co je potřeba. Nedovedu si představit, že bychom třeba přijali dalšího pracovníka jenom na doučování dětí, se kterým dobrovolníci nejvíce pomáhají. To by bylo finančně náročné a prostě to nejde.“* I1 uvedla: *„Na aktivity, které u nás nyní zajišťují dobrovolníci, by pracovníci neměli tolik času a tím pádem by nemohli probíhat v takovém rozsahu a intenzitě, jak by bylo třeba, to vidím jako silnou stránku dobrovolnictví.“* Na otázku ohledně silných stránek dále odpověděl I5 takto: *„Silné stránky spatřuji především v možnosti věnovat se duši klienta. Neboť v běžném provozu se umíme postarat velmi dobře o tělo, ale na duši už není čas.“* I7 dále uvedl: *„Silnou stránkou je, že dobrovolník přináší nový prvek, nový přístup, nové nápady, má možnost být méně formální a může vystupovat jako kamarád.“*

Na druhou stranu slabé stránky dobrovolnictví spatřuje pouze I4, I5 a I7. I4 uvedl: *„Slabinu dobrovolnictví vidím ve velkých nárocích na dobrovolníka v oblasti komunikace s lidmi s duševním onemocněním.“* Stejně tak I7 spatřuje slabou stránku ve specifických potřebách cílové skupiny: *„Slabou stránkou je to, že naši klienti mají individuální potřeby a nová osoba potřebuje zpravidla poznat, jakým způsobem přistupovat k práci s daným člověkem a leckdy jsou potřeba specifické znalosti a dovednosti.“* I5 spatřuje slabou stránku následovně: *„Slabé stránky spatřuji v nedostatku dobrovolníků a vůbec ochotě lidí se do dobrovolnictví zapojit.“*

S tímto se také pojí otázka na důvody počátku dobrovolnictví v organizaci. Odpovědi na ni jsou zpravidla totožné u všech informantů a také odkazují na nemožnost přijmout další

pracovníky z finančních důvodů. I3 uvedl: „*Byla to nutnost, nebylo na zaměstnance, na platy, takže na začátku do toho všichni museli jít jako dobrovolníci. V současné době jsou potřeba jako pomocná ruka, protože další zaměstnance bychom neuživili.*“ I1, I2 a I7 se shodují na tom, že s dobrovolnictvím začali kvůli **vzniku nových služeb**. I1 uvedl: „*Myslím, že to bylo kvůli potřebě zajištění nových volnočasových aktivit pro klienty v rámci vytváření programu sociálně aktivizační služby.*“

Druhým zjištěním je, že pouze dva informanti (I4, I5) by chtěli zapojit dobrovolníka do více aktivit. V organizaci I4 se již však pracuje na rozšíření aktivit, kterým se dobrovolník věnuje: „*Dobrovolníky chceme více zapojit do našeho programu Asistované přátelství nebo do vedení kurzů jógy a jazykových kurzů – tam tedy již zaškolujeme novou dobrovolnici.*“ V organizaci I5 zapojení dobrovolníků do více aktivit brání jejich nedostatek: „*Chtěli bychom více dobrovolníky zapojit do péče o duši. Brání nám v tom nedostatek dobrovolných psychoterapeutů*“ V jiných organizacích zase naopak dobrovolníka využívají pro několik aktivit, což dokazuje I1: „*Dobrovolníci u nás vedou individuální PC kurzy a pohybové aktivity s prvky jógy v rámci Sociálně aktivizační služby. Vzhledem k přáním a potřebám klientů je nynější dobrovolnická aktivita dle mého názoru dostačující.*“ Jako dostačující zapojování dobrovolníků v organizaci vidí také I6, který na otázku, proč dobrovolníka nechtějí více zapojit odpověděl: „*Ustoupili jsme od toho, aby dobrovolníci sami vymýšleli program pro klienty, program vymýšlí pracovník a dobrovolník je ten, který s tím pomáhá. Protože ne vždy ti dobrovolníci přijdou, když nahlásí termíny, není na to vždy spoleh, občas to ruší na poslední chvíli, takže nestavíme dobrovolníka do té role, kde by on sám musel vymýšlet program. Takže zapojování dobrovolníků tak, jak to máme v tuhle chvíli nastavené, nám vyhovuje.*“ Toto tvrzení také poukazuje na určitou slabou stránku dobrovolnictví v tom, že ne vždy dobrovolník splní, co slíbí. Což jde eliminovat co nejmenší zodpovědností dobrovolníka, právě jako v případě I6.

Co se týče změn u klientů spolupracujících s dobrovolníky, vidí všichni informanti určitý progres a **zlepšení klientů**, což lze také považovat za silnou stránku dobrovolnictví. I4 uvedl: „*Ano, spatřujeme změny. Klienti bývají uvolněnější, nemají takový pocit izolace od společnosti, dobrovolník je dokáže dobře motivovat jak k další činnosti, tak k životu obecně.*“ I5 vidí pokroky následovně: „*Ano, klienti se lépe vyrovnávají s pobytem v*

zařízení (adaptační fáze), jsou spokojenější, chovají se lépe k personálu. Když se pečuje o duši a je spokojený klient, není důvod, aby byl negativní vůči personálu.“

Zpětnou vazbu od klientů informanti zpravidla dostávají v rámci **individuálních schůzek**, které pravidelně s klienty mají. I1 uvedl: *„Ano, spolupráci hodnotíme na společných setkáních (pracovník x klient). Zpětná vazba je veskrze pozitivní, klienti jsou s aktuálními dobrovolníky spokojeni, zmiňují především trpělivost a tempo, které jim dobrovolníci přizpůsobují dle jejich potřeb. Také je zpětné vazbě na lektory i dobrovolníky věnována část hodnotícího dotazníku, který je anonymní a klient ho odevzdává na konci roku do schránky důvěry.“* Pouze I3 nezjišťuje zpětnou vazbu v rámci schůzek, díky povaze služby to nejspíš ani není potřeba. *„U té služby jsou všichni pospolu (klient, terapeut, dobrovolník), takže zpětná vazba je buď okamžitá nebo žádná. Klient se baví s dobrovolníkem, pak hned s terapeutem, je to přirozený, není na tom nic speciálního.“*

3.5 Způsoby získávání dobrovolníků

Pomocí otázky, Jakým způsobem jsou dobrovolníci získáváni, jsem chtěla zjistit, zda u organizací funguje nějaká propagace, která by mohla přivést nové dobrovolníky.

Téměř všichni informanti (I1, I2, I4, I5, I7) shodně odpověděli, že propagují dobrovolnictví na sociální síti – **Facebook**, který se osvědčil jako nejlepší způsob, protože má největší dosah a vidí v něm silnou stránku propagace. Dříve buď nevyužívali propagaci žádnou anebo měli pouze informace na svých stránkách. I4 uvedl: *„V minulosti jsme téměř dobrovolnictví nepropagovali, pouze info na webu. Nyní využíváme facebook. Dříve jsme měli teda pouze webovky, ale hodně se osvědčil ten facebook, má největší rozsah.“* I5 shodně uvádí: *„Na Facebooku a webových stránkách, Facebook jsme přidali, považujeme ho za nejlepší médium, jak dostat informace mezi veřejnost.“* Důvod, proč dva informanti nepoužívají pro propagaci facebook, je ten, že to nechávají pouze na vysílající organizaci, což dokazuje I3: *„Za nás to vše dělá KONEP, rozhodí síť, letáky, chodili i na školy.“* Dva informanti také uvedli, že propagují dobrovolnictví na středních či vysokých školách humanitního zaměření. I2 uvedl: *„Propagujeme dobrovolnictví hlavně ve školách, jsou to i zdravotní školy, dokonce i zdrávka v Chrudimi nebo tady na univerzitě. Tady (na univerzitě) a některých jiných školách mají vlastně i to*

dobrovolnictví vlastně jako nějakou povinnou formu v rámci studia, aby si to studenti vyzkoušeli. Ale do těch škol se pravidelně jezdí a dělají se **přednášky**.“ S touto formou propagace by chtěl také začít I4: „Chtěli jsme se v rámci propagace více **propojit s Univerzitou**, kde jsme dělali i nějaké přednášky, ale díky situaci, která je, z toho sešlo a další spolupráci plánujeme až se školy otevřou a situace uklidní. Měli jsme v plánu oslovit i poslední ročníky středních škol, ať už zdravotnické směry nebo ty humanitní. A taky VOŠku Pardubickou.“ Podobný směr v další možnosti propagace vidí i I1: „Vnímám potřebu více spolupracovat se **školami humanitního zaměření**, tím pádem by byl větší prostor pro propagaci dobrovolnictví i mezi nimi.“

Při propagaci je také velmi nápomocná **vysílající organizace**, která s některými z dotazovaných spolupracuje. I1 uvedl: „Při získávání dobrovolníků **spolupracujeme s dobrovolnickým centrem KONEP (Koalice nevládek Pardubicka)**, která nám dobrovolníky zajišťuje. V případě potřeby dobrovolníka na některou z našich aktivit vyvěsíme ve spolupráci s KONEPem inzerát. Ten mohou zájemci nalézt na webových stránkách naší organizace, na facebooku i na webu KONEPu.“ I3 uvedl: „Za nás to vše dělá KONEP, rozhodí síť, letáky, chodili i na školy.“ Totéž odpověděl I6: „**Spolupracujeme s Dobrovolnickým centrem**, které to má víceméně celé na starosti a nám potom dodávají ty dobrovolníky. Informace máme na webu.“

Informanti se shodují, že díky situaci ohledně **Covid 19** je teď **propagace složitá** a v tom spatřují jakousi slabou stránku, se kterou ale bohužel nemohou nic udělat. I4 uvedl: „Slabé stránky ... no moc lidí se teď nehlásí, ale to je spíše situací covid než propagací.“ Stejně tak I2 uvedl: „Slabé stránky propagace nevidím, teď je to špatný kvůli situaci kvůli Covid, ale jinak nic.“ Celou propagaci dobrovolnictví má buď na starosti sám koordinátor/vedoucí služby nebo koordinátor ve spolupráci s vysílající organizací. Nikdo z informantů nedokáže říct, kolik času propagace zabere. I3 uvedl: „Na starosti to mám já, teď už to **tolik času nezabere**, nevím přesně kolik. Ale třeba tu propagaci pro nás dělá KONEP a to taky ten čas šetří.“ I1 dále shodně uvedl: „Inzerát sepisuji přímo já ve spolupráci s KONEP ho poté zveřejníme na stránkách, kolik času to zabere, nedokážu říct.“ I4 uvedl: „Propagaci má na starosti vedoucí sociálních služeb tedy já, ale nikdy jsem neměřila, kolik času to zabere.“

Co se týče informování nebo jakési **propagace** dobrovolnictví u **klientů**, probíhá v organizacích různě. I1 uvedl: „*Stávající aktivity, které poskytují dobrovolníci jsou zahrnuty v celkovém programu služby. Klient si pak na základě rozhovoru s pracovníkem volí aktivity tak, aby naplňovaly cíle, které si v rámci služby klient stanoví. Pokud ale klient přijde se zakázkou, kterou nemůže naplnit se svým v přirozeném prostředí, která je pro něj klíčová a zároveň není přímo v aktuálním seznamu aktivit služby (a lze naplnit v rámci spolupráce s dobrovolníkem), lze po konzultaci poptat dobrovolníka přes vysílající organizaci.*“ Tři informanti (I2, I4, I5) se shodli na tom, že možnost dobrovolníka je klientovi nabídnuta na *individuálních schůzkách*. I4 uvedl: „*S klienty možnost využití dobrovolníky od začátku probírám na individuálních schůzkách.*“ Jinak tato nabídka probíhá v organizaci, kde pracuje I3: „*U nás o to spíš žádá klient, resp. rodič. Protože ti dobrovolníci dělají záchranu u té hiporehabilitace a rodiče si právě třeba přejí, že by tam někoho ještě chtěli mít.*“

Poslední otázkou v tomto úseku byla otázka na **činnosti**, které organizace musí udělat, **při přijetí** dobrovolníka. Ve všech organizacích je samozřejmostí **proškolení** dobrovolníka, čemuž se však podrobněji věnuje Výzkumná otázka 4. Dále pak také záleží na tom, zda organizace spolupracují s nějakou vysílající organizací. Zajímavé je, že pouze u I1, I2, I6 a I7 se zjišťuje **motivace dobrovolníka** a jeho očekávání od této činnosti. I1 uvedl: „*Prvně nás kontaktuje přímo dobrovolník, či vysílající organizace, která dobrovolníka sehnala. Následuje domluvení schůzky, kde dobrovolníka seznamují s organizací a poskytovanými službami, zjišťují jeho motivaci a očekávání od dobrovolnické služby, vztah a postoj k cílové skupině.*“ S touto skutečností se také dle I1 pojí jediný **problém**: „*Za nejobtížnější považuji nicméně to, že předem nezjistíte, zda se daný dobrovolník na danou přímou práci s klienty hodí, zároveň pro dobrovolníka (zvláště toho bez zkušenosti) může být náročné sladit očekávání a realitu.*“ Nikdo z dotazovaných informantů již žádné problémy či nepříjemnosti spojené s přijetím dobrovolníka nevedl. Zjištění motivace dobrovolníka zjišťuje I2 následovně: „*Dobrovolník vyplňuje vstupní dotazníček, co vlastně od toho dobrovolnictví očekává a proč chce dělat dobrovolníka, a jestli má nějaké zkušenosti.*“

I6 na tuto otázku odpověděl: „*U nás dobrovolníka čeká vstupní rozhovor, kde zjišťujeme představy toho dobrovolníka, jaký jsou představy naše, jestli se tam někde potkáme. Pak dobrovolník třeba přijde na to, že ta realita vypadá taky trošku jinak.*“

V organizaci, kde působí I7, věnují přijetí snad **nejvíce času** ze všech dotazovaných, což si lze vysvětlit cílovou skupinou organizace: „*Nalezení a přijetí dobrovolníka je celkem náročné, spousta času pohovory, setkání na zkoušku, kde si dobrovolník vyzkouší, zda mu práce bude vyhovovat a opačně..., než se nalezne vhodný člověk, chvílku to trvá, tedy toto je v případě, pokud se jedná o dlouhodobější spolupráci.*“ Dobrovolníkovi jsou také vyjasněny jeho **práva a povinnosti**, což potvrzuje tvrzení I3: „*Vyjasníme, kde je místo dobrovolníka, jaké jsou jeho práva a povinnosti v té konkrétní jeho činnosti.*“

3.6 Způsob vedení administrativy

V rámci této výzkumné otázky bylo zjišťováno množství administrativních úkonů při vedení dobrovolnické agendy.

Všichni informanti shodně odpověděli, že v rámci administrativy musí hlavně **evidovat hodiny**, které dobrovolník odchodil a ty případně zasílat vysílající organizaci. Další věcí je vyplnění formulářů ohledně toho, že proběhlo **školení dobrovolníka a podpis mlčenlivosti**/ochrana osobních údajů. I1 uvedl: „*Ohledně administrativy se jedná hlavně o vyplnění formulářů ohledně školení (BOZP, PO, školení ohledně cílové skupiny) a dokumentů týkajících se mlčenlivosti, což není časově náročné. Každý měsíc se také spojíme s koordinátorkou dobrovolníků v KONEPu, které posílám tabulku s vyplněnými hodinami dobrovolníků.*“ Pokud organizace spolupracuje s nějakou **vysílající organizací**, neřeší se u nich podpis dobrovolnické smlouvy, ani pojištění. Což potvrzuje I3: „*KONEP řeší pojištění a smlouvy, tam je dobrovolník podepíše a k nám je pak vyslán. My děláme BOZP, úvodní školení do problematiky služeb a toho, čeho se bude ta pomoc u nás týkat, seznámení s prostředím a evidujeme hodiny.*“ Naopak tedy organizace, které dobrovolnictví řeší sami, musí s dobrovolníkem ještě vyplnit smlouvy a pojistit ho. I4 uvedl: „*V podstatě se podepíše ta smlouva, zařídí se pojištění. Ale nic složitého v tom není, smlouvy máme dost jednoduché.*“ **Specifický požadavek** na dobrovolníka, který se poté eviduje, je výpis z **Rejstříku trestů**, ten požaduje pouze I2: „*Poslední věcí je výpis z Rejstříku trestů, to je asi změna, dříve to tu nebylo, ale je to čím dál víc potřebná věc. Chodí se do těch rodin k dětem, takže je to potřeba.*“

V tuto chvíli žádnému z informantů nepříjde administrativní náročná, což dokazuje například I6. „*Administrativy máme minimum a není náročná.*“ Pouze u I3 tomu tak

bylo dříve, když organizace spolupracovala s jinou vysílající organizací: „Bylo toho dřív více v těch minulých dobrovolnických centrech, ale to byly takový začátky, všechno se vyvíjí. S KONEPem jsme si to nějak nastavili, aby to nezatěžovalo ani nás, ani dobrovolníka bylo vše podle zákona.“ Na otázku konkrétní časové náročnosti dokázali odpovědět pouze tři informanti. I2: „Asi čtvrtinu času z celkové mojí práce za měsíc. To znamená třeba 4 dny.“ I4 spočítal administrativní úkony na hodiny za rok: „Jeden dobrovolník – každý měsíc schůzka na 1 hodinu, hodnocení na konci roku 1,5 hodiny, vstupní školení 4 hodiny = cca 17,5 hodiny (plus minus koordinace, telefony navíc atd) takže asi 20 hodin ročně.“ Poslední informant, který dokázal čas nějakým způsobem určit uvedl: „Neměřila jsem to, ale zhruba 1 hodinu týdně.“

Informanti se také shodli na tom, že mají a vždy měli **vyčleněného jednoho pracovníka**, který má na starosti dobrovolnictví. I7 uvedl: „Ano, máme. Výhodou je **znalost systému práce, znalost dobrovolníka, dobrovolník vždy ví, na koho se má obracet**.“ Tuto výhodu potvrdil i zbytek informantů, ale právě v tomto vidí I1 i jakousi nevýhodu: „Výhodou je, že tu činnost má pod palcem jeden člověk a dělá si to dle sebe, o každého dobrovolníka se „stará“ stejně, z toho ale plyne i **nevýhoda**, že je horší **zastupitelnost** v případě pracovníkovi nepřítomnosti.“

3.7 Vzdělávání dobrovolníků

U všech organizací je samozřejmostí **školení**, které se týká BOZP, PO a mlčenlivosti, což potvrzuje I2: „Dobrovolníka proškolujeme jen v rámci BOZP a PO. Prostřednictvím e – learningu. U podpisu té mlčenlivosti samozřejmě zdůrazníme, že si věci, které uslyší má nechat pro sebe. Ale jinak žádné speciální školení neprobíhá.“ Z dotazovaných informantů pouze dva provádí školení ohledně **komunikace s cílovou skupinou**. A to dle I1 takto: „Provádíme školení BOZP + PO a školení spojená se **seznámením se s cílovou skupinou** (jak s ní komunikovat a pracovat).“ Školení u I4 probíhá následovně: „Ano, dobrovolníka proškolujeme v rámci BOZP a PO. A má dvě vstupní školení – komunikace s lidmi s duševním onemocněním a práce s hranicemi.“

Na otázku ohledně **spolupráce** byly odpovědi informantů různé. U I1 taková spolupráce sice cíleně **neprobíhá**, ale je možnost, aby se dobrovolník **účastnil aktivity** vedené jiným z dobrovolníků. „Dobrovolník **má možnost účastnit se aktivit** vedené dalším

dobrovolníkem nebo pracovníkem, vše je ale na jeho uvážení. Pokud se tak rozhodne, určitě je **výhodou sdílení zkušeností a způsobů**, které v při dané práci pomáhají. Osvědčené to je zvláště v případě toho, že dobrovolníci provádí stejnou aktivitu se stejnou skupinou klientů – tak, jak je tomu i u nás, střídají se nám dvě dobrovolnice na pohybové aktivity, které navštěvuje stejná skupina lidí. “ V organizaci, kde pracuje I4, mají teprve v úmyslu takovou spolupráci **zavést**. „Nespolupracuje, ale **plánujeme spolupráci zavést**, až budeme mít dobrovolníků více. Prospěšné to bude v možnosti sdílení emocí spojených s dobrovolnictvím a také sdílení, toho, co se osvědčilo a na co si dát pozor. “ Takovou spolupráci vidí jako prospěšnou I7. „Asi by to bylo prospěšné, ale **nemáme na to dostatek dobrovolníků**, abychom takovýto systém zaváděli. “ Další dotazovaní spolupráci dobrovolníků nemají a dle charakteru činnosti to není potřeba. To uvádí například I2: „Vzhledem k charakteru činnosti ani ne. Není to potřeba. “ Stejně tak odpověděl I6: „**Není to potřeba**, dobrovolník u nás nikdy nepracuje sám, vždy je tam ten pedagogický pracovník. “

Důležitou otázku vidím v následující, díky které jsem zjišťovala, zda je **dobrovolník informován** o tom, proč klient do organizace dochází. Zde se ukázalo, že hodně záleží na cílové skupině klientů, se kterými má dobrovolník pracovat. I1 uvádí: „**Dobrovolníka seznamujeme pouze s cílem**, kterého chce klient danou aktivitou dosáhnout, případně co ho motivuje na aktivitu chodit, pokud je to klíčové. Další informace o klientovi **neposkytujeme**, necháváme zcela na jeho rozhodnutí, co se s dobrovolníkem rozhodne sdílet. “ Naopak I3 uvedl: „V podstatě se dobrovolníkovi klienti střídají, dopředu **nikdy neinformujeme** o tom, proč klient do služby dochází a jakou má diagnózu, není to potřeba. “ Informace vyloženě o tom, proč klient do služby dochází, sděluje pouze I7: „**Dodržujeme GDPR**, ale v případě dlouhodobé spolupráce **je nutné**, aby dobrovolník klienta dobře znal, **věděl rizika**, věděl, jak se má chovat v krizové situaci apod. “

Podobně to vnímá I6: „**Všichni pracovníci včetně dobrovolníků jsou vázáni mlčenlivostí**, ale samozřejmě pokud má pracovat s dítětem, u nás jsou ty klienti specifický, mají třeba poruchy chování, poruchy autistického spektra, vždycky ten **dobrovolník má informaci** od pracovnice, s kým ten den přijde do kontaktu. Takže ty nezbytně nutné věci pro jeho práci ví, ale je tam ta mlčenlivost. “

Pravidelné **supervize** dobrovolníkům přímo v organizaci poskytuje pouze I4. „*Něco jako supervize probíhá, spíš taková **intervize s vedoucí sociálních služeb, nikoli s externistou.***“ Na otázku, zda je to časově náročné odpověděl I4 takto: „*Supervize (intervize) dobrovolníků **není náročná časově, ale je náročná spíš pro dobrovolníky, řeší často situace, se kterými se nikdy nesetkali.***“ Dle I1 supervizi pro dobrovolníky dělá vysílající organizace. „*Supervize **zajišťuje dobrovolníkům vysílající organizace, tedy KONEP. Myslím, že jednou za půl roku, ale nejsem si tím jistá.***“ Stejně odpovídá I6: „*Supervize mají v rámci Dobrovolnického centra, ale nejsem si jistá, v jakém časovém intervalu.*“

U I2 nemají supervizi jako takovou, ale dobrovolníci se setkávají. „*Jednou dvakrát ročně se ti dobrovolníci setkávají, ale spíše je to **neformální výměna zkušeností nebo názorů** než nějaká supervize. Možná, že to není dobře, ale mně se zatím nezdá, že by to bylo potřeba vzhledem k charakteru činnosti.*“

Co se týče **individuálních** schůzek, pravidelně je mají pouze v organizaci I4. „*Ano, **Ix za měsíc s vedoucí sociálních služeb. Náplní je sdílení potíží, i toho co se daří. Podpora dobrovolníka, vedení v situacích, kdy si neví rady. Nároky na dobrovolníka v rámci práce s touto cílovou skupinou jsou velké. Takže si myslím, že potkat se jednou měsíčně na hodinu je takové minimum.***“ V dalších organizacích individuální schůzky probíhají až **po domluvě**, nejsou pravidelné, což dokazuje tvrzení I1. „*Pravidelné schůzky nemáme, vše řešíme dle **individuální, aktuální potřeby.***“ Na druhou stranu I1 také uvedl: „*Ráda bych se s nimi setkávala intenzivněji, protože si myslím, že bych měla mít více zpětné vazby*“ Žádné individuální schůzky nemají pouze v organizaci I3. „*Nemáme individuální schůzky, je jednou za rok je pozveme, dostanou pohoštění. Ale individuální schůzky opravdu nemáme, není to potřeba a nebylo ani v minulosti.*“

3.8 Spolupráce s dalšími organizacemi

V rámci této výzkumné otázky bylo zjištěno, že pět organizací spolupracuje s vysílající organizací. U třech z nich jde o **KONEP** a ve dvou případech je to **Dobrovolnické centrum Pardubice**. U I2 spolupráce s žádnou takovou organizací není a ani není v plánu. „*Nespolupracujeme, jsme takto spokojeni a změnit to nechceme*“ I4 vidí situaci následovně: „*Nespolupracujeme. Dobrovolníci se nám zatím hlásí sami.*“ Spolupráce s vysílající organizací spočívá hlavně v propagaci, podpisu smluv, zajištění pojištění

a vedení evidence hodin dobrovolníků. Toto tvrzení dokazuje například I6: „*Ano s Dobrovolnickým centrem, které řeší smlouvy, pojištění, propagaci a ty supervize.*“

I3 dále dodává: „*Spolupracujeme s KONEP, jak jsem již říkala, dělají tu propagaci, mají na starosti smlouvy, pojištění a další. **Změnit to nechceme**, vyhovuje nám to. Již dvě DC jsme vystřídali, protože nám nevyhovovala ta administrativa.*“

Poslední otázka byla na **sdílení zkušeností** se zapojováním dobrovolníků mezi organizacemi. Z dotazovaných informantů nikdo tyto zkušenosti **cíleně nesdílí**. Avšak dle I2 se něco takového chystá na **regionální úrovni**. „*Nesdílíme svoje zkušenosti s jinými typy organizací. Rozbíhá se tady ale **Regionální dobrovolnické centrum**, kterého jsme součástí. Mělo by být takovou **zastřešující organizací** a sbíhat nitky toho, co je v nabídce a co v poptávce. Třeba v rámci toho kraje, že je potřeba sehnat dobrovolníky do toho a toho města, tak jestli nemáme nějakého dobrovolníka, který by byl z té oblasti a mohl pomoci. Ale to ještě tolik nefunguje. Tam bude ale nějaká taková **spolupráce probíhat.***“ Tato otázka zaujala I4, který uvedl: „*Nesdílíme. Je to **dobrý nápad**, popřemýšlíme o tom, alespoň sdílení s organizacemi v rámci stejné cílové skupiny. Zkusíme se propojit s další organizací. I propojit ty dobrovolníky by bylo fajn. Děkuje za nápad.*“

4 Shrnutí výsledků

Hlavní cílem práce bylo zjistit, jaký přínos má dobrovolnictví pro konkrétní sociální služby v Pardubicích, jaký význam má dobrovolnictví v sociálních službách podle představitelů těchto služeb a s jakými problémy se v této souvislosti organizace potýkají. Cíl byl rozložen na následující výzkumné otázky, které byly zodpovězeny prostřednictvím polostrukturovaného rozhovoru.

Výzkumná otázka 1 – Jaký je význam dobrovolnictví pro organizaci?

Z výzkumu vyplynulo, že pro všechny organizace představuje dobrovolnictví velký přínos, a to zpravidla v tom, že prostřednictvím dobrovolníka mohou klientům nabídnout více aktivit, do kterých se mohou zapojit a tím předcházet třeba sociálnímu vyloučení. Již v teoretické části bylo zmíněno, že dobrovolník pomáhá bourat bariéry vzniklé ve vztahu klient – pracovník. Toto zjištění také potvrzují odpovědi na otázku ohledně důvodu vzniku dobrovolnictví. Pouze informanti pracující s lidmi se specifickým onemocněním (duševní) vidí v dobrovolnictví slabé stránky, a to v případě komunikace s klienty mající specifické potřeby (duševní onemocnění, mentální postižení), tomu by se dalo předejít tím, že by nový dobrovolník mohl párkrát vidět práci zkušenějších dobrovolníků případně pracovníků organizace a také vstupním školením zaměřeným na specifika komunikace, tato školení již v některých organizacích probíhají. Slabou stránku v rámci nedostatku dobrovolníků a s tím pojící se ochotě zapojení lidí do dobrovolnictví spatřuje pouze jeden z informantů, což by mohlo být zapříčiněno nedostatečnou propagací ze strany organizace. Důležité také je, že všichni informanti vidí u klientů pozitivní změny díky spolupráci s dobrovolníky, což znovu potvrzuje velký význam dobrovolnictví pro organizaci.

Výzkumná otázka 2 – Jakým způsobem jsou dobrovolníci získáváni?

Z výzkumu jasně vyplývá, že nejvíce dobrovolníků je získáváno pomocí sociální sítě Facebook, ale jakákoli propagace, resp. hlášení nových dobrovolníků, je v tuto chvíli ovlivněno situací ohledně Covid 19. Pokud organizace spolupracuje s vysílající organizací, je propagace z větší části převelena na ni. Také se ukázalo, že některé organizace využívají nebo by chtěly využít propagaci na školách prostřednictvím různých přednášek. V teoretické části bylo popsáno získávání dobrovolníků formou letáčků nebo

formou sdílení zkušeností již zkušených dobrovolníků. Dle mého názoru by právě forma sdílení zkušeností měla být součástí přednášek na školách.

Výzkumná otázka 3 – Jakým způsobem je vedena administrativa?

Z výše uvedeného vyplývá, že administrativa ohledně dobrovolnictví není nikterak složitá. Řeší se zde smlouvy, pojištění, evidence hodin. Pro organizace, které spolupracují s organizací vysílající je to ještě jednodušší z toho důvodu, že nemusí řešit smlouvy a pojištění dobrovolníka, což znovu potvrzuje informace získané v teoretické části. Všichni pracovníci se shodují na tom, že je dobré mít na tuto agendu vyčleněného pouze jednoho pracovníka, a to i kvůli tomu, že dobrovolníci vědí, na koho se v případě potřeby obrátit. Specifickou věcí, která je evidována pouze u jedné z organizací, je výpis z Rejstříku trestů. Bylo by dobré, kdyby ten požadovaly alespoň ty organizace, které pracují s dětmi či duševně nemocnými lidmi.

Výzkumná otázka 4 – Jakým způsobem jsou dobrovolníci vzdělávání?

Z výše uvedeného vyplývá, že všichni dobrovolníci jsou ve všech organizacích proškoleni v rámci BOZP, PO, mlčenlivosti. Další školení se odvíjí od cílové skupiny organizace, dobrovolník může být proškolen ještě v rámci komunikace s cílovou skupinou a situacemi, které mohou nastat. Cílená spolupráce dobrovolníka se zkušenějším kolegou neprobíhá nikde, pouze v jedné organizaci se dobrovolník může na práci zkušenějšího dobrovolníka podívat a v další organizaci o tomto zapojení teprve přemýšlí. Supervize v podobě, kterou by měla mít, probíhají pouze v jedné organizaci, a to přímo s vedoucím sociálních služeb. Další organizace přenechala supervizi na vysílající organizaci, případně ji nemají vůbec. Vhodnost supervize pro dobrovolníka je popsána v teoretické části.

Výzkumná otázka 5 – Jaká je spolupráce s dalšími organizacemi?

Výzkum ukázal, že pokud probíhá spolupráce s vysílající organizací, jde o organizaci KONEP nebo Dobrovolnické centrum Pardubice a informanti jsou v rámci této spolupráce spokojeni. Sdílení zkušeností o dobrovolnictví v tuto chvíli neprobíhá. Avšak otázka ohledně sdílení se stala v jedné z organizací podnětem pro případný vznik spolupráce alespoň s organizací mající podobnou cílovou skupinu.

Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaký přínos má dobrovolnictví pro konkrétní sociální služby v Pardubicích, jaký význam má dobrovolnictví v sociálních službách podle představitelů těchto služeb a s jakými problémy se v této souvislosti organizace potýkají.

Z výzkumu vyplývá, že význam dobrovolnictví pro organizace je velký. Bez dobrovolníků by klientům nemohli zajistit některé volnočasové aktivity, které jsou pro klienty prospěšné. Není možné, aby organizace financovaly další pracovníky, kteří by měli na starosti pouze tuto oblast a třeba pouze jednoho klienta.

V teoretické části práce v rámci specifik dobrovolnictví byla vymezena pozice koordinátora dobrovolnictví, která se v rámci výzkumu téměř ve všech organizacích ukázala jako podstatnou pro práci s dobrovolníky. Stejně tak vysílající organizace, které v teoretické části popisují, se ve výzkumné části jeví jako velká pomoc pro organizace mající dobrovolnický program, jelikož jim odpadne administrativa ohledně smluv, pojištění a mnohdy i organizace supervizí.

Největší problém v rámci dobrovolnictví vidím v malé propagaci. Některé organizace se potýkají s nedostatkem dobrovolníků, což může být právě z důvodu malé propagace. Ukázalo se, že organizace používají k propagaci sociální sítě, protože mají největší dosah. Myslím si, že nejlepší propagací by byly cílené přednášky na školách humanitního zaměření, ať už by šlo o školy střední, vyšší odborné nebo vysoké. Přednášky bych realizovala jednak formou prezentace o dobrovolnictví jako takovém, tak i konkrétními příběhy dobrovolníků působících v daných službách. Ti by se buď mohli přímo přednášky zúčastnit nebo alespoň natočit video, které by pracovníci ve školách pouštěli. Taková forma prezentace by, dle mého názoru, mohla nové dobrovolníky přilákat nejvíce. I v teoretické části je tento způsob považován za nejefektivnější.

Druhou věcí, kterou bych změnila, jsou individuální schůzky případně supervize dobrovolníků. Domnívám se, že pravidelné setkávání dobrovolníků a koordinátorů dobrovolnictví v případě dlouhodobé spolupráce, by bylo prospěšné pro obě strany, a to v intervalu jednou za měsíc nejdéle dva měsíce. V mnoha organizacích mají takové schůzky pouze po domluvě, ale ne vždy chce dobrovolník takovou schůzku iniciovat sám.

Co se týče supervizí, jak je zmíněno v teoretické části, je pro dobrovolníky velmi důležitá. U některých forem dobrovolnictví to opravdu není potřeba, ale pokud dobrovolník pracuje s klienty mající například poruchy chování, měla by být supervize poskytována alespoň prostřednictvím vysílající organizace. Ne vždy dobrovolník dokáže vyhodnotit nastalou situaci správně nebo ji nedokáže správně vyřešit. Na supervizích by tyto situace byly konzultovány.

Posledním a neméně důležitým bodem je spolupráce organizací poskytující dobrovolnictví mezi sebou. Organizace by mohly sdílet své postřehy a připomínky vztahující se k dobrovolnictví, což by jim i mohlo ulehčit práci do budoucna. Jeden z informantů hovořil o vzniku Regionálního dobrovolnického centra, které by právě tyto organizace mohlo propojovat, to vidím velmi pozitivně a doufám, že se vše podaří podle plánu.

Myslím si, že dobrovolnictví v České republice už má za sebou určitý kus cesty, která je také stručně vymezena v teoretické části, přesto však stále v některých oblastech není dostatek lidí, kteří by trochu svého volného času chtěli dobrovolnictví věnovat.

Proto bych na závěr bych chtěla znovu zmínit, že zejména v této době je dobrovolnictví neocenitelnou pomocí. Ukazuje se, že věnovat svůj čas lidem, kteří to potřebují, má možná větší význam, než si lidé dokáží představit, a to i pro dobrovolníky samotné. Proto by bylo přínosné věnovat více prostoru globální propagaci dobrovolnictví.

Domnívám se, že by bylo dobré udělat výzkum pouze na propagaci dobrovolnictví, a to v rámci celé republiky, což by pak mohlo přilákat více lidí do dobrovolnických pozic. Také by mohl být výzkum zaměřen na ty organizace, ve kterých dobrovolnictví není a zjistit důvody proč. Takovým organizacím by mohly být poskytnuty výsledky tohoto výzkumu, aby zjistily, jaký přínos dobrovolnictví má. Podnětem pro další výzkum by mohl být také vznik Regionálního dobrovolnického centra a jeho následné fungování.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 Informanti	43
-------------------------------	----

Seznam použitých zdrojů

1. ADAIR, John Eric. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 2004. 184 s. ISBN 80-86851-00-1.
2. FRIČ, Pavol a kol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Praha: NROS, AGNES, 2001. 115 s. ISBN 80-902633-7-2.
3. FRIČ, Pavol, VÁVRA, Martin. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes, 2012. 137 s. ISBN 978-80-903696-9-6.
4. FRIČ, Pavol, POSPÍŠILOVÁ, Tereza a kol. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.
5. HAVRDOVÁ, Zuzana, HAJNÝ, Martin. *Praktická supervize: průvodce supervizi pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, 2008. 215 s. ISBN 978-80-7262-532-1.
6. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
7. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
8. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
9. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4.

10. NAKONEČNÝ, Milan. *Obecná psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2015. 662 s. ISBN 978-80-7387-929-7.
11. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
12. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001., 162. ISBN 80-903070-0-0.
13. PŮLPÁNOVÁ, Ivana, MLCÁK, Zdeněk. Vybrané aspekty motivace k dobrovolnictví. In: SMUTEK, Martin., SEIBEL, Fridrich. W., TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana., eds. *Rizika sociální práce: sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 272-278 ISBN 978-80-7435-086-3.
14. ŠVAŘÍČEK, Roman., ŠEĐOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
15. TOŠNER, Jiří, SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-7367-178-6.
16. TROUSIL, Michal, JAŠÍKOVÁ Veronika. *Úvod do tvorby odborných prací*. 2. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. 239 s. ISBN 978-80-7435-542-4.
17. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6.
18. Zákon č. 198/2002 Sb. Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě).
19. Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách.
20. Zákon č. 86/2014 Sb. Zákon, kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů.

Internetové zdroje

1. ADRA Česká republika. 2014a *O nás*. [online]. © 2014 ADRA [cit. 15.11.2020]. Dostupné z: <https://www.adra.cz/o-nas>
2. ADRA Česká republika. 2014b. *Dobrovolnictví*. [online] © 2014 ADRA [cit. 15.11.2020]. Dostupné z: <https://www.adra.cz/dobrovolnictvi>
3. Apolenka – Hiporehabilitace. *O nás*. [online]. © 2021, APOLENKA [cit. 21.02.2021]. Dostupné z: <http://www.apolenka.org/>
4. CEDR Pardubice o.p.s *O nás*. [online]. © 2021 CEDR Pardubice o.p.s. [cit. 21.02.2021]. Dostupné z: <https://cedrops.cz/>
5. Časopis Sociální práce/Sociálna práca: *Anketa Dobrovolnictví a sociální práce*. 2011, č.4 [online] .© 2011 [cit. 24.11.2020]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/archiv-cisel/>
6. Dobrovolnik.cz. *Začátky dobrovolnictví v ČR* [online] [cit. 10.11.2020]. Dostupné z: <https://dobrovolnik.cz/zacatky-dobrovolnictvi-v-cr>
7. HESTIA, 2020a. *O HESTIA* [online] ©2020 [cit. 10.10.2020]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cs-CZ/o-hestia>
8. HESTIA 2020c. *Vzdělávací kurzy | HESTIA. Dobrovolnictví | HESTIA* [online] © 2020 [cit. 15.11.2020]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cz/pro-organizace/vzdelavaci-kurzy>
9. HESTIA o.s. 2012 *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách: Královehradecký kraj* [online] [cit. 10.10.2020]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>
10. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Pravidla pro udělování akreditací vysílajícím organizacím v oblasti dobrovolnické služby - MPSV* [online]. [cit. 02.07.2020]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pravidla-pro-udelovani-akreditaci-vysilajicim-organizacim-v-oblasti-dobrovolnicke-sluzby>

11. Národní asociace dobrovolnictví. *Členové asociace*. [online]. Copyright © 2020 [cit. 15.11.2020]. Dostupné z: <https://www.nadobrovolnictvi.cz/clenove-asociace/>
12. Oblastní charita Pardubice. *Kdo jsme*. [online] © 2021. [cit. 27.02.2021]. Dostupné z: <https://pardubice.charita.cz/>
13. Péče o duševní zdraví. *Pobočka Pardubice – Výměník*. [online] © 2016 [cit. 21.02.2021]. Dostupné z: <http://www.pdz.cz/pobočka-pardubice-vymenik.html>
14. SKP-CENTRUM, o.p.s. *Azylový dům pro ženy Pardubice*. [online]. © 2017 [cit. 21.02.2021]. Dostupné z: <https://www.skp-centrum.cz/nase-sluzby-a-projekty/azylove-domy/azylovy-dum-pro-zeny-pardubice>
15. Sociální služby města Pardubic, *Domov pro seniory Dubina* [online]. © 2021 [cit. 21.02.2021]. Dostupné z: <http://ssmpce.cz/o-nas--5>
16. Základní škola a Praktická škola SVÍTÁNÍ, o.p.s., *Úvod* [online]. © 2015 [cit. 27.02.2021]. Dostupné z: <http://svitani.cz/>