

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Kateřina Kupková

*Dobrovolnictví – obsahová analýza vybraných  
kvalifikačních prací*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Pavlína Valouchová, Ph.D.

**2016**

**Prohlášení**

„Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

V Olomouci dne 16. 3. 2016

.....

Kateřina Kupková

### **Poděkování**

Děkuji především Mgr. Pavlíně Valouchové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a odborné vedení mé bakalářské práce. Také děkuji rodině a přátelům za oporu při psaní bakalářské práce a za to, že mě podporovali během celého studia.

# Obsah

Úvod .....	6
<b>1 Dobrovolnictví v kontextu sociálních služeb.....</b>	<b>8</b>
1.1 Dobrovolnictví .....	8
1.2 Kdo je dobrovolník .....	9
1.3 Dobrovolnictví v České republice.....	10
1.4 Zákon o dobrovolnické službě .....	12
1.5 Trendy v dobrovolnictví.....	12
1.6 Motivace k dobrovolnictví .....	14
<b>2 Práce s dobrovolníky .....</b>	<b>16</b>
2.1 Koordinátor dobrovolníků.....	16
2.2 Získávání dobrovolníků .....	16
2.3 Zásady při práci s dobrovolníky.....	18
2.3.1 Oceňování dobrovolníků.....	19
2.3.2 Supervize.....	20
<b>3 Metodologie výzkumu .....</b>	<b>22</b>
3.1 Formulace výzkumného problému a cíle .....	22
3.2 Metoda obsahové analýzy .....	22
3.3 Popis výzkumného souboru .....	23
3.4 Zpracování dat.....	24
<b>4 Výsledky analýzy dat.....</b>	<b>26</b>
4.1 Obecné údaje o analyzovaných kvalifikačních pracích .....	26
4.2 Kategorie profesionalizace .....	29
4.2.1 Návrh dobrovolnického programu – příprava akreditace.....	29
4.2.2 Metodiky pro práci s dobrovolníky.....	30
4.2.3 Vzdělávání dobrovolníků .....	31
4.2.4 Trendy v dobrovolnictví .....	31
4.2.5 Koordinátor dobrovolníků .....	32
4.2.6 Bariéry a předpoklady dobrovolnické činnosti.....	33
4.2.7 Profesionalizace v rámci dobrovolnictví se seniory .....	34

4.3	Kategorie motivační faktory .....	34
4.3.1	<i>Motivy k dobrovolnické činnosti</i> .....	34
4.3.2	<i>Motivace k dobrovolnictví v rámci jednotlivých cílových skupin</i> .....	36
4.4	Kategorie přínosy dobrovolnictví .....	37
4.4.1	<i>Přínosy pro klienta</i> .....	37
4.4.2	<i>Přínosy pro organizaci</i> .....	38
4.4.3	<i>Přínosy pro dobrovolníka</i> .....	39
4.5	Kategorie inspirace .....	39
4.5.1	<i>Využití dobrovolnictví</i> .....	39
4.5.2	<i>Spolupráce českých a zahraničních dobrovolníků</i> .....	41
4.5.3	<i>Dobrovolnictví v hospici</i> .....	41
<b>5</b>	<b>Výzkumné závěry a diskuze</b> .....	<b>43</b>
	<b>Závěr</b> .....	<b>45</b>
	<b>Seznam literatury</b> .....	<b>46</b>
	<b>Seznam grafů</b> .....	<b>53</b>

## Úvod

*„Dobrovolník je obyčejný člověk, který dělá neobyčejné věci.“*

Govaart

Bakalářská práce se věnuje tématu dobrovolnictví. Dobrovolnictví se stává nedílnou součástí sociální práce a je na něj kladen čím dál větší důraz. Jak říká Matulayová (2011, s. 10-11), v současné době se podpora dobrovolnictví jeví jako jedna z možností, jak řešit sociální problémy.

V rámci mého studia na CARITAS – Vyšší odborné škole sociální Olomouc (dále jen CARITAS) a Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci (dále jen CMTF) jsem během praxí v různých zařízeních vnímala, jakým přínosem mohou dobrovolníci pro organizaci být. Mojí motivací k volbě tohoto tématu byla touha porozumět fenoménu dobrovolnictví více do hloubky a zároveň to, že se v tomto roce Katedra křesťanské sociální práce CMTF rozhodla více podpořit a rozvíjet dobrovolnictví na Univerzitě Palackého a má zájem zjistit, k jakým výsledkům docházeli ve svých výzkumech studenti CARITAS – Vyšší odborné školy sociální Olomouc a studenti Cyrilometodějské teologické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Mojí další motivací byla osobní zkušenost s dobrovolnictvím.

Cílem mé bakalářské práce je deskriptivní obsahová analýza vybraných absolventských, bakalářských a diplomových prací na CARITAS - Vyšší odborné škole sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, zabývajících se dobrovolnickou činností. Cílem je zjistit, čím se tyto práce zabývají a k jakým výsledkům dochází. Tato bakalářská práce může sloužit jako východisko pro další bádání v této oblasti a jako podklad pro rozvoj dobrovolnictví na Univerzitě Palackého.

Obsahové analýze jsem podrobila 44 kvalifikačních prací. Využila jsem kombinaci kvalitativního a kvantitativního přístupu. Nejprve jsem využila kvalitativní obsahovou analýzu, protože jsem zkoumala, čím se práce zabývají, a hledala jsem informace, které pro mě budou relevantní. Na základě kvalitativní obsahové analýzy je vytvořena typologie analyzovaných prací. Následovala kvantitativní obsahová analýza, pomocí které je zpracována četnost zastoupení jednotlivých prací, jejich metody a zastoupení cílových skupin.

Abych se mohla dobře zorientovat v těchto pracích, které jsou tematicky velmi různorodé, a provést jejich obsahovou analýzu, musela jsem se seznámit s fenomény

týkajícími se dobrovolnictví. Proto se snažím v teoretické části obsáhnout co nejvíce relevantních informací týkajících se dobrovolnické činnosti a věnovat se nejčastěji se vyskytujícím tématům v analyzovaných pracích, jako jsou trendy v dobrovolnictví, profesionalizace, práce s dobrovolníky, motivace a další.

V první kapitole se zaměřuji na dobrovolnictví v kontextu sociálních služeb, a to proto, že všechny analyzované kvalifikační práce jsou napsány o dobrovolnictví v souvislosti se sociální prací. Popisuji, co je a co není dobrovolnická činnost a jaký je rozdíl mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím. Zabývám se tématem, kdo vůbec dobrovolník je a proč jsou dobrovolníci v kontextu sociální práce nepostradatelní. Pro lepší pochopení kontextu jsem zařadila kapitolu vývoje dobrovolnictví v České republice. Dobrovolnictví získalo své ukotvení v legislativě 1. 1. 2003, kdy vstoupil v platnost zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Tento zákon vedl k profesionalizaci dobrovolnictví a podpořil tak stále vzrůstající trend dobrovolnické činnosti. Dále se zaměřuji na současné trendy v dobrovolnictví, předpokládaný budoucí vývoj dobrovolnictví a motivy k dobrovolnictví, kterými se také zabývá velká část vybraných prací.

Ve druhé kapitole se věnuji práci s dobrovolníky. Nejprve se zaměřuji na funkci koordinátora dobrovolníků, který se stará o celkovou organizaci dobrovolníků a stále častěji si nachází místo v organizacích. Dále pak získáváním dobrovolníků do organizace a zásadami při práci s dobrovolníky, mezi které patří mimo jiné i oceňování dobrovolníků a supervize. Také tato témata byla v analyzovaných pracích poměrně čteně zastoupena a vztahují se k pracím zabývajícím se profesionalizací dobrovolnické činnosti. Nastudování odborné literatury mi pomohlo lépe se orientovat při obsahové analýze prací.

Třetí kapitola je věnována metodologii výzkumu, kde formuluji výzkumný problém a cíl práce, popisuji metodu obsahové analýzy, výzkumný soubor a postup při zpracování dat.

Ve čtvrté kapitole jsou představeny výsledky výzkumu, v rámci kterého jsem chtěla pomocí obsahové analýzy zjistit, čím se nejčastěji analyzované práce zabývají a k jakým výsledkům dochází. V závěru práce reflektuji data a vytvářím prostor pro konečnou diskuzi.

Vybrané fragmenty této práce jsou použity v absolventské práci, která je projektem k tomuto výzkumnému šetření.

# 1 Dobrovolnictví v kontextu sociálních služeb

V této kapitole se zabývám dobrovolnictvím v kontextu sociálních služeb. Zaměřuji se na nejčastěji zmiňovaná témata v pracích a obecně na dobrovolnictví, abych se mohla v této problematice zorientovat a lépe porozumět jednotlivým kvalifikačním pracím.

## 1.1 Dobrovolnictví

Jak říká Tošner (2005a, s. 31), dobrovolnictví v České republice od roku 1989 stále vzkvétá. Přesto je v současné době mnohdy chápáno spíše jako něco, co mělo odejít se socialismem nebo jako činnost pro ty, kteří si léčí své komplexy a jsou osamělí. Jelikož dobrovolnictví nemá přesnou definici, nejprve vymezím, co dobrovolnictví není. Jiří Tošner (2005b) v publikaci Příručka pro dobrovolníky uvádí, že je potřeba odstranit mýty, které se v naší společnosti zakořenily. V první řadě uvádí, že dobrovolnictví není oběť. Lidé mají různé motivační faktory k dobrovolnictví, kterým bude v této práci také věnována kapitola. Dále uvádí, že dobrovolnictví není zcela zadarmo a není to amatérismus. Dobrovolnická služba totiž musí být dobře organizována, aby bylo dosaženo požadovaného výsledku. Proto vznikají dobrovolnická centra a byl vytvořen nový obor – management dobrovolnictví. Dobrovolníci nejsou levná pracovní síla. Nemůže jim být předepsáno, co mají dělat, ale organizace musí respektovat jak přání klientů, tak dobrovolníků. Mezi zásady patří třeba také to, že by dobrovolník neměl vykonávat činnost, do které se nikomu nechce nebo je určena pro profesionály (Tošner, 2005a, s. 31-32).

Dobrovolnictví je formou dobročinnosti. Pro dobročinnost bývá také používán výraz filantropie, což je dle slovníku cizích slov (1998, podle Tošner, Sozanská, 2002, s. 36) „*lidumilnost, dobročinnost, pomoc sociálně slabým.*“ Základní a nejjednodušší dělení dobrovolnictví je na sousedskou výpomoc (občanskou výpomoc) a dobrovolnictví vzájemně prospěšné. V sousedské výpomoci jde převážně o výpomoc v prostředí rodiny či mezi sousedy, naopak dobrovolnictví vzájemně prospěšné je většinou v rámci komunity - například v obci, sportovním klubu atd. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 36).

Jinými slovy se jedná o dobrovolnictví formální a neformální. Neformální dobrovolnictví je shodné se sousedskou výpomocí, děje se mimo organizace. Formální



dobrovolnictví se naopak odehrává v organizaci nebo je aspoň organizací zprostředkováno, na což slouží dobrovolnická centra (Skovajsa a kol., 2010, s. 125).

C. Rochester (2010, podle Mlčák, Zášková, 2013, s. 15-16) nás seznamuje se třemi základními typy dobrovolnictví, které jsou označovány jako dobrovolnická paradigmatata.

1. Dominantní (neziskové, vertikální) paradigma - zastoupeno v hojném počtu v USA a Velké Británii; motivace k dobrovolnictví se zde chápe jako jev, který vychází z altruismu; lidé jsou dobrovolníky, protože chtějí pomoci ostatním, kteří jsou v horší situaci než oni sami; dobrovolnictví často poskytují neziskové organizace, které dobrovolníky vybírají a školí, dobrovolnictví je zde pojímáno formálně a profesionálně
2. Paradigma občanské společnosti (horizontální paradigma) – většina evropských zemí; motivováno altruisticky; dobrovolnictví nejčastěji v oblasti péče a málo uplatňováno v oblasti svépomocných skupin a společenských kampaní; dobrovolníci chápáni jako členové asociací; role dobrovolníků se utváří pomocí jejich zkušeností a osobního růstu
3. Volnočasové paradigma – motivováno především vnitřními pohnutkami, které souvisí s nadšením; snaha uplatnit kvality své osobnosti; nejčastěji v oblasti sportu, kultury, umění a rekreace; různé role dobrovolníků – účastníci, účinkující, pozorovatelé

Je tedy patrné, že dobrovolnictví je forma dobročinnosti, která nemá jasnou definici, ale jedná se o fenomén, který je zde od nepaměti. Za dobrovolnictví lze totiž považovat i sousedskou výpomoc, což je neformální typ dobrovolnictví. Tato práce se však bude zabývat dobrovolnictvím formálním, protože se jedná o dobrovolnictví v sociálních službách. Z důvodu lepšího pochopení dobrovolnictví je dobré si definovat, kdo je to dobrovolník.

## **1.2 Kdo je dobrovolník**

Dle Tošner, Sozanská (2002, s. 35) je dobrovolník člověk, který „*bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí ve společnosti.*“

Dobrovolníci jsou nepostradatelní a mohou vykovávat užitečnou práci – v kontextu sociální práce především v kontaktu s klientem, kde mohou uplatňovat svou pružnost, neformálnost, osobní přístup a nadšení. Dobrovolníci v České republice pracují v sociálních službách například v programech pro děti a mládež, v domovech pro seniory, ústavech pro lidi tělesně či mentálně postižené atd. V zemích, kde nebyl přerušen demokratický vývoj, můžeme najít dobrovolníky téměř ve všech sektorech sociálních služeb. Mezi tyto země patří například Německo, Nizozemsko, USA, Velká Británie a další (Matoušek a kol., 2008, s. 61).

Dobrovolníci mají výhody v tom, že mohou být klientům věkově blíží, mít společné zájmy, a tím si s nimi vytvořit bližší vztah. Bariéry může bořit právě to, že dobrovolník není profesionální sociální pracovník. V oblasti sociálních služeb je možné využít dobrovolnictví prakticky kdekoliv, dobrovolníci zde mají široké uplatnění. Mohou aplikovat své znalosti a dovednosti, které získali v průběhu školení poskytovatelem, nebo získané jejich působení na profesionální úrovni. Dobrovolníci také najdou své uplatnění v pomoci zaměstnancům, kterým mohou ulehčit od jejich rutinní práce či naopak poskytovat nadstandardní druh péče, který nejsou schopni zaměstnanci z časových důvodů poskytovat. Dále se mohou realizovat v jednorázových akcích, osobní asistenci nebo individuálních programech (Tutr, Novotný, 2001, s. 2).

Většinou se stávají dobrovolníky studenti, kterým dobrovolnická práce umožní praxi, pokud se připravují na výkon pomáhající profese - získají tak zkušenost samostatně pracovat s klienty; dále také nezaměstnaní lidé; ženy pečující o děti, které chtějí najít uplatnění ve společnosti; lidé v důchodu, kteří tak najdou uplatnění a lidé, kteří nejsou v zaměstnání v kontaktu s lidmi, či vnímají svou práci jednostranně (Matoušek a kol., 2008, s. 61).

Dle Friče a kol. (2001, s. 105) jsou dobrovolníky především studenti středních a vysokých škol, dále pak ženy mezi 50-60 lety - ty jsou aktivnější zejména v sociální oblasti. V církevních organizacích jsou mezi dobrovolníky spíše věřící, ale není to pravidlem.

### **1.3 Dobrovolnictví v České republice**

Celkově v lidské společnosti pomáhali ti, kdo na tom byli lépe těm, kteří byli méně šťastní a potřebovali pomoc. Základem naší existence je solidarita. Ta také tvoří základ většiny náboženství. V současné době je dobrovolnictví fenomén, který je

založen na vzájemné pomoci a překračuje hranice států. Spolková činnost, která úzce souvisí s dobrovolnictvím, vznikala v českých zemích především v 19. století a více se rozvinula v roce 1918 po vzniku samostatného Československa (Tošner, 2005b).

Německá okupace a dále také vznik socialistického státu vývoj přerušila. Totalitní režim násilně přerušil dobrovolnickou činnost a působení nezávislých organizací bylo redukováno. Podléhalo pak přísné kontrole ze strany státu a komunistické strany. Organizace měly povinnost sdružit se v Národní frontě. Ty, které to neudělaly, byly pronásledovány a likvidovány. Největší rozvoj a obnovu občanských iniciativ zaznamenal stát po listopadu 1989. Hlavním propagátorem společnosti, která by byla založena na solidaritě a spolupráci, byl Václav Havel. Velký rozmach byl po roce 1989 v oblasti neziskového sektoru (Tošner, Sozanská, 2002, s. 29-30).

Alternativní označení neziskového sektoru je například třetí sektor, občanský sektor, nestátní neziskový sektor, nevládní sektor, nezávislý sektor nebo dobrovolnický sektor - především v USA (Skovajsa, 2010, s. 32 – 33).

Po roce 1989 Bylo přijato několik důležitých zákonů, zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, zákon č. 308/1991 Sb., o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností, zákon č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a zákon č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech. Došlo k obnovení potlačených spolků a sdružení, mezi ně patří například Sokol, Skaut – Junák nebo organizace YMCA. Všechny tyto organizace stavěly/stavějí na dobrovolné činnosti, kterou vykonávají její členové. Stejně tak vznikaly i organizace založené na charitativní a sociální činnosti (Tošner, Sozanská, 2002, s. 30-31).

Změna v dobrovolnictví nastala také v roce 2001, který byl vyhlášen Mezinárodním rokem dobrovolníků. Tento rok byl významný tím, že bylo dobrovolnictví představováno veřejnosti, vypisovaly se granty na dobrovolnické programy a především začala vznikat právní úprava dobrovolnictví (Tošner, Sozanská, 2002, s. 31).

Lze tedy říci, že dobrovolnictví se neustále vyvíjí a reaguje na změny ve společnosti. Vývoj byl však pozastaven totalitním režimem, kdy bylo dobrovolnictví přerušeno. Po roce 1989 však nastal největší rozvoj a byly přijaty již zmíněné důležité zákony. Dobrovolnictví získalo právní ukotvení s přijetím Zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, kterému je věnována další podkapitola.

## **1.4 Zákon o dobrovolnické službě**

V této podkapitole se budu věnovat vzniklé právní úpravě s názvem Zákon o dobrovolnické službě. Tento zákon vedl k profesionalizaci dobrovolnictví a podpořil tak stále vzrůstající trend dobrovolnické činnosti.

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, vstoupil v České republice v platnost 1. 1. 2013. Tento zákon znamená pro veřejně prospěšné dobrovolnictví podporu od státu a větší uznání (Tošner, 2005b).

Dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, § 3, se může dobrovolníkem stát fyzická osoba starší 15 let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby na území České republiky a osoba starší 18 let, pokud jde o výkon dobrovolnické služby v zahraničí.

Tento zákon definuje „dobrovolnickou službu“, nikoliv celkově dobrovolnou práci. Zabývá se vysílající organizací a přijímající organizací. Dále zákon stanovuje náležitosti smlouvy mezi dobrovolníkem a vysílající organizací. Mezi povinnosti vysílající organizace patří mimo jiné také povinnost pojistit dobrovolníka – na škodu, která vznikne dobrovolníkovi při výkonu dobrovolnické činnosti a na škodu, kterou způsobí dobrovolník třetí osobě. Pokud způsobí škodu úmyslně, zodpovídá za ni sám. Mezi vysílající a přijímající organizací je uzavírána smlouva, která obsahuje podrobnosti výkonu dobrovolné práce (Vít, 2015, s. 140).

Tento zákon má na nestátní neziskové organizace (dále jen NNO) poměrně vysoké požadavky, především z hlediska formálních náležitostí. Tento zákon se vztahuje pouze na akreditované NNO. Organizace musí zvážit, zda se jí akreditace vyplatí a případně požádat o akreditaci u Ministerstva vnitra. Akreditace může být přínosná z hlediska vymezení kompetencí a určení práv a povinností, které dávají jistotu a zároveň vedou k samostatnosti (Tošner, 2005b).

## **1.5 Trendy v dobrovolnictví**

Podoba dobrovolnictví se neustále mění. Na dobrovolnictví se odráží změny ve společnosti – politika, modernizace. V současné době dochází k většímu individualismu – rozvolnění sousedských vztahů, rozvodovosti a k individuální mobilitě. V současné době je stále větší nejistota na trhu práce a lidé jsou v časovém stresu. Individualita se také odráží na dobrovolnictví. Dobrovolníci vyžadují více

autonomie a větší svobodu ve výkonu služby. Z pouhého pomocníka personálu se tak dobrovolníci dostali do pozice partnera a experta. Požadují větší svobodu, chtějí sami rozhodovat o své činnosti v organizaci a více preferují úkoly, které vedou k relativně rychlým výsledkům. Proto také preferují spíše příležitostné dobrovolnictví před pravidelným docházením do organizace. Současným trendem je také „návrat ke komunitě“, to také předpokládá rostoucí význam komunitního dobrovolnictví. V budoucnu tak může docházet k užšímu propojení sociální a komunitní práce (Frič, 2011, s. 8-9).

Novým trendem v dobrovolnictví je firemní dobrovolnictví a virtuální dobrovolnictví. Firemní dobrovolnictví se výrazně rozvinulo po roce 1989 a jedná se o dobrovolnictví, které je prospěšné organizacím občanské společnosti. V ČR se tomuto dobrovolnictví věnuje 2,5% občanů od patnácti let. Je to jev sice malý, ale určitě ne zanedbatelný. Firemní dobrovolnictví se často prolíná s formálním dobrovolnictvím. Statisticky se firemnímu dobrovolnictví věnují spíše lidé v produktivním věku a lidé se středoškolským nebo vysokoškolským vzděláním. Virtuálním dobrovolnictvím se rozumí neplacená a dobrovolná práce, která je realizována prostřednictvím internetu. Jedná se například o údržbu webu, poradenství, fundraising atd. V roce 2010 představovali virtuální dobrovolníci 1% občanů od 15 let. Virtuálnímu dobrovolnictví se věnují nejčastěji lidé ve věku 25-34 let a je stále častější, že se tato forma dobrovolnictví pojí s vyšším vzděláním - přes 58% virtuálních dobrovolníků tvořili v roce 2010 středoškoláci (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 99-104).

Čím dál častěji se zavádí profesionálně řízené dobrovolnictví. Může to být způsobeno mimo jiné přetrvávající nedůvěrou k „laikům“, především v oblastech domovů pro seniory, ústavů pro handicapované, nemocnic a jiných centrálně řízených zařízeních. Tato profesionalizace s sebou nese také riziko, kterým může být vytrácející se lidský vztah, na úkor dobře fungujícího managementu. Dobrovolník si pak může připadat lehce nahraditelný (Tutr, Novotný, 2001, s. 2-3).

Evan a Saxton (2005, podle Gregorová 2011, s. 51) představují devět trendů, které určují, jakým směrem se dobrovolnictví bude ubírat a ubírá. Jedná se o nárůst vzdělaných dobrovolníků, vzestup věcně stimulovaných dobrovolníků a pokles dobrovolníků stimulovaných časově, vzestup tzv. sobeckého dobrovolníka, narůstá potřeba profesionalizace managementu dobrovolníků, nárůst mladých aktivistů a pokles mladých dobrovolníků, nárůst počtu firemních dobrovolníků. Dále je zapojení se do dobrovolnictví závislé na tom, v jaké životní etapě se dobrovolník nachází

a jestli je schopen věnovat čas nebo peníze. Posledním trendem je „produktizace“ dobrovolnictví – tzn. dobrovolnictví jako produkt – dobrovolník bude srozuměn s tím, kolik času je potřeba věnovat, jak dlouho, jaké jsou přínosy pro něho a pro příjemce (Gregorová, 2011, s. 51).

## **1.6 Motivace k dobrovolnictví**

Slovník psychologie vymezuje motivaci jako intervenující proces, nebo vnitřní stav organismu, který jej nutí a vede k akci. V tomto smyslu je motivace zdroj energie chování (Reber, Reber, 2001, s. 447).

K dobrovolnictví vedou nejrůznější motivy, stejně tak jako k jiným činnostem. Když se podaří odhadnout motivy dobrovolníka, vede to k lepšímu udržení dobrovolníků v organizacích a k dosažení dobrých výsledků. Motivace k dobrovolnictví může být různá, jak racionální důvody, tak iracionální. Mezi nejběžnější motivy (důvody) patří například uspokojení z práce a výkonu, uspokojení z výsledku práce, altruismus (přesvědčení, že pomáhat je správné), pobyt mezi lidmi – potřeba kontaktu se společností (například u seniorů a žen na mateřské dovolené), chce vrátit to, čemu se mu dostalo od druhých, vyplnění času před nalezením trvalého zaměstnání, vyplnění volného času atd. Očekávání dobrovolníků by mělo být v souladu s tím, co organizace nabízí a dobrovolníkům poskytuje (Čepelka, Jilemnická, Sochůrek, 1997, s. 121 – 122).

Vitoušová (1998, podle Tošner, Sozanská, 2002, s. 45-46) uvádí, že ne vždy je motivace dobrovolníků prospěšná pro ostatní. Neziskové organizace by měly umět rozeznat záporné motivy a žadatele o dobrovolnictví odmítnout. Mezi záporné motivy patří: soucit, který vede k degradaci klienta; zvědavost, která je nepřiměřená a zbytečná; služba, která pramení z pocitu povinnosti; snaha něco si zasloužit; touha obětovat se vedená osobním neštěstím; osamělost – touha po přátelství; pocit vlastní důležitosti a nenahraditelnosti; nedostatek sebeúcty panovačnost spojená s touhou ovládat jiné. Pokud by byl tento negativní motiv silný, může vést k výraznému poškození klienta. Občas se objevují lidé, kteří mají touhu pomáhat za každou cenu, avšak lidé s mocenskými motivy k dobrovolnictví se vyskytují jen výjimečně. Je to způsobené tím, že dobrovolnictví nemá ve společnosti velkou prestiž. Nejprve je důležité umět pomoci sám sobě, než začnu pomáhat jiným (Tošner, Sozanská, 2002, s. 45-46).

V minulosti bylo realizováno mnoho výzkumů motivů k dobrovolnictví, které vyzdvihovaly například altruistické motivy, osobní motivy – zejména seberealizace, možnost rozvíjení lidských vztahů a ekonomické motivy nebo motivy založené na prosociálním chování. Randalla (2002, podle Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 65-66) představuje typologii prosociálního chování (dobrovolnictví pod prosociální chování spadá) – konkrétně 6 druhů chování, které dělí dle vnitřní motivace.

1. Altruistické dobrovolné chování – starost o potřeby druhé osoby, motivací je především empatie a sympatie
2. Kompliance je motivována verbální nebo neverbální žádostí o pomoc – spontánní pomoc
3. Emocionální prosociální chování (evokují ho emočně vypjaté situace) – motivací je soucit a empatický distres
4. Veřejné prosociální chování – motivací je snaha získat uznání, respekt a obdiv (snaha pozitivně prezentovat své kvality)
5. Anonymní prosociální chování – pomáhající nezná příjemce pomoci, motivací jsou příjemné pocity satisfakce
6. Prosociální chování v nouzových situacích – impulzivní, automatické, motivací je solidarita

Motivací dobrovolníků je nejčastěji seberealizace, rozvíjení svých schopností a dovedností, posilování sebevědomí, získání zkušeností, přátel a kontaktů, smysluplné trávení volného času nebo pocit užitečnosti – především u matek na mateřské a nezaměstnaných (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 65-67).

Tutr a Novotný (2001) uvádí faktory, které pomáhají udržet motivaci dobrovolníků. Dobrovolníky pomáhá udržet motivované fungující management, příjemná atmosféra, jasné, smysluplné a jednoduché pokyny a pravidla, účinné řešení konfliktů, zpětná vazba, shoda mezi cílem, posláním a dobrovolnickou činností a jasně definovaná dohoda s dobrovolníkem (Tutr, Novotný, 2001, s. 16).

Dobrovolnictví podléhá novým trendům a dochází k profesionalizaci. K dobrovolnictví vedou nejrůznější motivační faktory. Jak bylo uvedeno, pokud o těchto motivech organizace ví, může s dobrovolníkem lépe pracovat a je tak větší šance, že se udrží v organizaci déle. Také tyto informace jsou relevantní vzhledem k orientaci v analyzovaných pracích.

## **2 Práce s dobrovolníky**

V této kapitole se budu zabývat koordinátorem dobrovolníků, získáváním dobrovolníků do organizace a zásadami při práci s dobrovolníky, pod které spadá oceňování dobrovolníků a supervize. Tato témata jsou důležitým zdrojem informací pro lepší orientaci v dané problematice a jsou klíčové pro správné fungování dobrovolníků v organizaci.

### **2.1 Koordinátor dobrovolníků**

Koordinátor je klíčová postava v managementu dobrovolnictví. Stará se o celkovou organizaci dobrovolníků, o jejich výběr, výcvik a začlenění do chodu organizace. Zpracovává metodiku, stará se o dobrovolníky, poskytuje jim zpětnou vazbu a řeší případné potíže, které vzniknou. Je prostředníkem mezi organizací a dobrovolníkem, zajišťuje veškeré administrativní činnosti s tím spojené. Jeho dalším úkolem je postarat se o náležité oceňování dobrovolníků a zajistit, aby se dobrovolníci v organizaci cítili dobře. Je vhodné, když koordinátor absolvuje výcvik zaměřený na dobrovolnický management či nějakou stáž, kde už takový dobrovolnický program spolehlivě funguje. Koordinátor k sobě může mít několik dobrovolníků, kteří mu budou k ruce a více se zaměřují na organizační věci, než ostatní dobrovolníci. Stejně tak jako dobrovolníci, tak i koordinátor by měl mít možnost supervize, protože je v této pozici vystavován náročným situacím. Nelze opomenout, že dobrovolnictví v organizaci nezávisí pouze na koordinátorovi, ale je výsledkem činnosti celé organizace (Tošner, Sozanská, 2002, s. 76-77).

Koordinátor dobrovolníků by měl usilovat o lidský kontakt s dobrovolníky a o udržení dobrovolníků v organizaci, také by je měl motivovat, aby měli chuť do další práce a podílení se na něčem zajímavém a novém (Tutr, Novotný, 2001, s. 3).

### **2.2 Získávání dobrovolníků**

Dobrovolníci se často mění, zůstávají v organizaci většinou kratší dobu, než zaměstnanci. Je důležité, aby organizace zohledňovala povinnosti dobrovolníka, které má mimo svou dobrovolnickou službu – v případě studentů to může být akademický rok, prázdniny a jiné. Ideální měsíce na získávání dobrovolníků do organizace jsou září a říjen, kdy se studenti vrací po prázdninách do škol, nebo leden a únor, který pro



vysokoškolské studenty znamená začátek semestru. Získávání dobrovolníků do organizace má na starost také koordinátor dobrovolníků, proto je na něm, jakou strategii vymyslí. V ideálním případě je vhodné kombinovat více forem získávání dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2002, s. 77-78).

Frič (2001, s. 104-105) rozlišuje dva přístupy získávání dobrovolníků do organizace. Dobrovolníci jsou organizacemi získáváni především aktivním a pasivním přístupem.

- Aktivní přístup
  - Organizace vynakládají úsilí na získání dobrovolníků, aktivně vstupují například do škol, kde představí svou organizaci, prezentují se a oslovují potenciální dobrovolníky. Dalším způsobem je kontaktování osob v dané lokalitě, vybíraných dle jejich kvalifikace nebo sociálního postavení, a sestavení databáze potenciálních dobrovolníků. Dále se jedná o propagační materiály ohledně dobrovolné činnosti, letáky, web. Organizace využívají také možnosti prezentace v masových médiích – například v televizi nebo v rádiu.
- Pasivní přístup
  - Organizace, které praktikují pasivní přístup, jsou spíše v roli čekatele, spoléhají na to, že dobrovolníci si sami vyhledají jejich organizaci. Dobrovolníky získávají neformální cestou, přátelskými kontakty. Tato forma je preferována v méně prestižních organizacích.

Tošner a Sozanská (2002, s. 78) uvádí, že nejvíce využívané formy pro získávání dobrovolníků do organizace jsou tyto: leták, plakát, vývěska, místní tisk, rozhlasové nebo televizní vysílání, náborová akce, spolupráce s dobrovolnickými centry, střední a vysoké školy (například příprava speciální akce pro studenty s důrazem na seznámení s dobrovolnickou činností) a osobní kontakty (často využívaná forma – doporučení přes příbuzné a známé).

Získávání dobrovolníků ovlivňuje mnoho faktorů. Mezi ně patří například předmět činnosti organizace, každého dobrovolníka motivuje něco jiného. Dále místo působnosti organizace, lukrativní je místo v blízkosti vysokých a středních škol. Důležitá je také komunita, lépe se získávají dobrovolníci v místech, kde se lidé znají,

než v anonymním velkoměstě. Pro dobrovolníky může být také lukrativnější vykonávat dobrovolnickou službu v organizacích, kde získají určité výhody, jako třeba volné vstupenky na kulturní představení a jiné. Mezi poslední faktory patří dostupnost činnosti a čas, který budou muset dobrovolníci organizaci věnovat (Tutr, Novotný, 2001, s. 15).

### 2.3 Zásady při práci s dobrovolníky

Při komunikaci s dobrovolníky by organizace neměly zapomínat na určité zásady. Je důležité projevovat vděčnost, jelikož věnují svůj čas a energii pro chod organizace. Představitel organizace by měl dát najevo, že o dobrovolníkovi ví a občas si s ním neformálně pohovořit, aby prokázal, že mu není lhostejný. Důležité je sledovat, na jakou práci se dobrovolník hodí a nabídnout mu takovou práci, která mu bude vyhovovat. V rámci možností umožnit dobrovolníkům vzdělávání a začlenit je do dění v organizaci – klást důraz na jejich názory a podněty k zlepšení. Na začátku je důležité vymezit pravidla komunikace, například mlčenlivost. Dobrovolníci by měli být informováni o výsledcích jejich vlastní práce (Čepelka a kol., 1997, s. 123).

Tutr a Novotný (2001, s. 17) ve své publikaci s názvem *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými exkluzí* uvádí 10 zásad, na které musí pamatovat každá organizace, která chce mít spokojené dobrovolníky.

- 1) Dobrovolník dělá to, co ho zajímá a uspokojuje. Pro svou činnost je připraven a není zneužíván k jiným činnostem. Má jasně a přehledně vymezené kompetence.
- 2) Organizace má koordinátora dobrovolníků, který má pro svou činnost vhodné podmínky.
- 3) Vztah mezi organizací a dobrovolníkem je smluvně ošetřen a pravidla (práva a povinnosti) jsou jednoduchá, srozumitelná a jasná.
- 4) Dobrovolník má pravidelnou supervizi a možnost obrátit se na koordinátora dobrovolníků v případě potíží.
- 5) Dobrovolník může říci NE.
- 6) Organizace má přehlednou strukturu a jasné rozdělení kompetencí.

- 7) O svých cílech, činnosti, poslání a hodnotách dává organizace dobrovolníkovi úplné a pravdivé informace. Je jasný soulad mezi deklarovanými cíli a posláním organizace a její činností.
- 8) V organizaci je příjemná atmosféra a dobrý tým.
- 9) Dobrovolník je průběžně za svou činnost oceňován a ze strany vedení, personálu a klientů přicházejí k dobrovolníkům jasné signály o tom, že je jejich činnost vítána.
- 10) Dobrovolník může z organizace bezpečně odejít.

### 2.3.1 Oceňování dobrovolníků

V průběhu celého pobytu dobrovolníka v organizaci by mělo docházet k oceňování a odměňování dobrovolníků. Vždy se najde nějaký způsob, jak dobrovolníky odměnit, ačkoliv oni sami mnohdy nechtějí – odměnou však může být i „pouhé“ poděkování (Tošner, Sozanská, 2002, s. 84).

Tutr a Novotný (2001, s. 16-17) uvádí pro inspiraci další možnosti ocenění dobrovolníků. *„Křesadlo - cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci, přání k svátku a narozeninám, dárek a přání k Vánocům, děkovný dopis, pozvání na neformální setkání týmu, uspořádání slavnostního setkání dobrovolníků (s nějakým programem, s večeří atd.) podpoření osobního rozvoje a dosažení nových dovedností (vyslání na konferenci, uhrazení výcviku, zprostředkování stáže v zahraniční nemocnici atd.), poděkování dobrovolníkům ve výroční zprávě, umožnění vystoupení v médiích, jmenování zkušeného dobrovolníka poradcem programu, zajištění cen od sponzorů (sleva na nákup, volné minuty do fitcentra, listky do divadla atd.), vydání osvědčení o dobrovolnické činnosti.“*

Čepelka a kol. (1997, s. 123-124) zmiňuje jako příklad vhodného ocenění dobrovolníků výroční setkání, kdy organizace pozve dobrovolníky na slavnostní shromáždění (měla by uhradit alespoň základní občerstvení), které může obsahovat i krátké školení, zhodnocení práce a ocenění. Některé organizace zasílají svým dobrovolníkům zpravodaj, kde informují o dění v organizaci a přináší rady pro dobrovolníky do budoucna. Většinou se jedná o víceúčelové materiály, které lze použít i pro další pracovníky a veřejnost. Vhodné je také během roku pamatovat na dobrovolníky v období Vánoc (například formou malého dárku nebo přání), taktéž

nezapomenout na jeho narozeniny. Odměna pro dobrovolníky je pozornost organizace a projevení uznání (Čepelka a kol., 1997, s. 123-124).

### 2.3.2 Supervize

*„Supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 81)*

Pokud má být supervize smysluplná, je potřeba být při supervizi aktivní a ne pouze pasivně přijímat, co nabízí supervizor. Každý, kdo podstupuje supervizi, by si měl být vědom, že přebírá odpovědnost za svou úlohu v rámci supervizního setkání. Je důležité si ujasnit, jak chápou obě strany účel supervize, jaká mají očekávání, naděje a obavy. Pokud nedojde ke shodě, je třeba si vše vyjasnit a vyjednávat o tom. Při dojednávání supervizí je dobré si stanovit jejich frekvenci, délku, místo a formu, tedy to, jak budou jednotlivé případy prezentovány a jak bude supervize hodnocena (Hawkins, Shoheit, 2004, s. 41-43).

Pokud se jedná o lehčí případy, může supervizora nahradit sám koordinátor. Pokud se ovšem jedná o složitější případ, je potřeba zajistit dobrovolníkovi supervizora. V takových případech, které jsou náročné na vztah klient a dobrovolník, potřebuje mnohdy supervizora i sám koordinátor, aby mohl případ zkonzultovat. U pomáhajících profesí často hrozí syndrom vyhoření, ale u dobrovolníků není riziko syndromu vyhoření nijak velké. Pokud jsou však na dobrovolníka kladeny velké nároky, hrozí zde ztráta motivace a odchod z organizace. Prostřednictvím supervize může také docházet k oceňování dobrovolníka (Tošner, Sozanská, 2002, s. 81-82).

Z poznatků odborníků je zřejmé, že při práci s dobrovolníky je klíčovou postavou koordinátor, který má dobrovolníky na starost a zajišťuje jejich spokojenost, stará se o jejich potřeby. Organizace získávají dobrovolníky aktivním a pasivním způsobem. Aktivní způsob spočívá v propagaci organizace a vyhledávání dobrovolníků. Organizace využívající pasivní přístup naopak čekají, až si je dobrovolníci vyhledají sami. Pokud organizace dobrovolníky přijme, měla by dodržovat určité zásady pro práci s nimi. Mezi tyto zásady patří také oceňování dobrovolníků za jejich práci a poskytování supervize, během které se mohou svěřit a řešit dilemata,

která jim během dobrovolnické činnosti vznikla. Orientace v této problematice je klíčová pro analýzu kvalifikačních prací, které se tématem dobrovolnictví zabývají a provádějí výzkumy v těchto oblastech.

### **3 Metodologie výzkumu**

V této kapitole bakalářské práce definuji výzkumný problém a cíl bakalářské práce, popíšu metodu obsahové analýzy, výzkumný soubor a na závěr popíšu postup při zpracování dat. Projekt výzkumu, který je zpracován jako absolventská práce, poskytuje podrobnější metodologické zakotvení této problematiky.

#### **3.1 Formulace výzkumného problému a cíle**

Prací o dobrovolnictví v kontextu sociálních služeb bylo napsáno velké množství, ale výzkumný problém spatřuji v tom, že v rámci CARITAS – Vyšší odborné školy sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci nejsou nikde přehledně zpracovány výsledky výzkumů na téma dobrovolnictví tak, aby mohly sloužit k dalšímu výzkumnému bádáním o daném tématu a sloužit tak jako podklad pro rozvoj dobrovolnictví na Univerzitě Palackého v Olomouci. Proto jsem se rozhodla zaměřit svou bakalářskou práci na analýzu vybraných kvalifikačních prací, které byly napsány na toto téma. Hlavním cílem práce je deskriptivní obsahová analýza vybraných absolventských, bakalářských a diplomových prací na CARITAS - Vyšší odborné škole sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, zabývajících se dobrovolnickou činností. Cílem je zjistit, čím se zabývají a k jakým výsledkům dochází.

#### **3.2 Metoda obsahové analýzy**

Cíl práce se pokusím naplnit pomocí kvalitativní a kvantitativní obsahové analýzy. Analýza dokumentů může mít obě podoby – jak kvalitativní, tak kvantitativní. Pokud teprve hledáme, jaké informace a fenomény pro nás budou relevantní, využijeme kvalitativní přístup. Pokud již máme zaznamenány záznamové jednotky a můžeme u nich provést hodnocení, sledovat frekvence výskytu nebo počty, jedná se o přístup kvantitativní. Nutným předpokladem kvantitativního využití obsahové analýzy je primárně její kvalitativní aplikace. Proto se dá říci, že obsahová analýza je postup kvalitativně-quantitativní (Reichel, 2009, s. 127-130). Z tohoto důvodu využiji nejprve kvalitativní přístup a poté kvantitativní.

Rozdíl mezi kvantitativním a kvalitativním přístupem spočívá v tom, že kvantitativní přístup předpokládá určitou měřitelnost a uspořadatelnost fenoménů, které jsou předmětem zkoumání, zatímco kvalitativní přístup se zaměřuje spíše na nalezení porozumění zkoumaného sociálního problému (Reichel, 2009, s. 40).

Při kombinaci obou těchto metod se jedná o smíšený výzkum. Smíšený výzkum má několik předností, mezi které patří například to, že lze odpovídat na širší a komplexnější výzkumné otázky, zodpovědět specifické otázky, zvýšit obecnost výsledků, využít výhod, které oba přístupy nabízí, vnést nové úhly pohledu, které by mohly být opomíjeny při použití pouze jedné z metod atd. Nevýhody smíšeného výzkumu jsou zejména větší časová náročnost, větší nárok na výzkumníka, který musí zvládnout více metod a vyšší náročnost z důvodu důkladnějšího zpracování (Hendl, 2008, s. 58-61).

Především se ale u obsahové analýzy jedná o kvantitativní techniku, protože se používá v první řadě jako měřicí nástroj – text se převádí na měřitelné proměnné, a poté je podroben statistické analýze (Kronick, 1997, s. 58).

Budu využívat deskriptivního přístupu k obsahové analýze. Jak říká Plichtová (1996, podle Miovský, 2006, s. 240-241), deskriptivní přístup k obsahové analýze se opírá o samotný text a tvorba kategorií zde probíhá až v průběhu analýzy. Zatímco analyzujeme dokumenty, postupně nám vznikají kategorie. Na rozdíl od teoretického přístupu k obsahové analýze, kde máme kategorie vytvořené předem.

### **3.3 Popis výzkumného souboru**

Výzkumný soubor tvoří 44 prací na téma dobrovolnictví, které byly napsány za posledních 5 let na CARITAS – Vyšší odborné škole sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Jedná se tedy o práce od roku 2011 do roku 2015. Bakalářské a diplomové práce jsem vyhledávala na internetovém portálu Univerzity Palackého (STAG) pomocí klíčových slov dobrovolník a dobrovolnictví. Stejně tak jsem postupovala při vyhledávání absolventských prací na informačním systému (IS) CARITAS – Vyšší odborné školy sociální Olomouc. Jedná se o kvalifikační práce oborů Charitativní a sociální práce, Sociální a humanitární práce a Mezinárodní humanitární a sociální práce.

U techniky obsahové analýzy bývá nevýhodou, že určitá část dokumentů, se kterými potřebujeme pracovat, je nedostupná, ztracená atd. (Reichel, 2009, s. 130) S tím

jsem se potýkala také, některé kvalifikační práce pro mě byly nedostupné. Nedostala jsem se k nim zejména proto, že jsem pracovala s kvalifikačními pracemi umístěnými na internetu a ne všechny práce na internetu jsou, proto se nejedná o úplný výčet kvalifikačních prací, které byly na toto téma v tomto časovém rozmezí napsány. Z toho důvodu pracuji s absolventskými pracemi až od roku 2013, v předešlých letech nebyly kvalifikační práce na internet umístěny. Dalším důvodem neuvedení některých prací může být ten, že nejsou dohledatelné pomocí klíčových slov dobrovolník a dobrovolnictví.

### 3.4 Zpracování dat

Jak říká Kronick (1997, s. 62), nejprve je důležité vybrat podle kritérií text, poté ho přečíst a určit, o jaký druh dokumentu jde a kdo text interpretuje. V případě této práce jde o kvalifikační práce, které byly napsány studenty CARITAS – Vyšší odborné školy sociální Olomouc a studenty Cyrilometodějské teologické fakulty univerzity Palackého v Olomouci.

Při zpracování dat jsem se držela manifestní obsahové analýzy, což je analýza zkoumající explicitní obsahy a formy textu. Nezabývala jsem se pak významy skrytými v textu (Miovský, 2006, s. 240).

Postupovala jsem dle Plichtové (1996, podle Miovský, 2006, s. 241) a nejprve jsem si definovala dokumenty, které jsem chtěla analyzovat. Shromáždila jsem údaje o kvalifikačních pracích a do písemné podoby jsem převedla jejich obsah ve zjednodušené formě, aby mohly být podrobeny následnému třídění. Pomocí kódování – přiřazování zkratk a označování kategorií byly na základě textu stanoveny 4 kategorie. Každá kategorie nese určitý kontextuální význam. Jedná se o kategorie profesionalizace, motivační faktory, přínosy dobrovolnictví a inspirace. Jak říká Hájek (2014, s. 69): „*Kódování není nikdy cílem samo o sobě, ale je prostředkem k vytvoření kategorií či teorie určitého jevu.*“

Hlavní metodou je kvalitativní obsahová analýza, ale abych mohla udělat deskripci, musela jsem kvantitativně zpracovat údaje jako je četnost zastoupení jednotlivých prací, nejčastější metody zpracování těchto prací a zastoupení cílových skupin. Kvantitativní obsahová analýza je použita pro doplnění výsledků, aby byla práce vzhledem k zadání komplexnější. Kvantitativní přístup je tak přidružený a slouží jako pomocný popis.



V textu odkazují na jednotlivé práce pomocí zkratek A1 – A44. Pod těmito zkratkami lze bibliografii dané kvalifikační práce dohledat v seznamu literatury. Každá kategorie má podkapitoly, ve kterých je konkrétní počet prací, které do ní spadají. Žádná z prací nespadá do více kategorií, ale vždy pouze do jedné.

## 4 Výsledky analýzy dat

V této části práce pracuji s daty, které jsem získala z kvalifikačních prací zabývajících se dobrovolnictvím. Cílem bylo analyzovat tyto práce pomocí kvalitativní a kvantitativní obsahové analýzy a zjistit, čím se tyto práce zabývají, a k jakým výsledkům dochází.

V analytické části se nejprve zabývám obecnými údaji o analyzovaných kvalifikačních pracích, poté kategorií profesionalizace, kategorií motivační faktory, kategorií přínosy dobrovolnictví a na závěr kategorií inspirace. Kategorie jsou stanoveny na základě analýzy dat. V textu odkazuji na jednotlivé kvalifikační práce pomocí značení A1 - A44. V seznamu literatury jsou práce pod těmito čísly uvedeny.

### 4.1 Obecné údaje o analyzovaných kvalifikačních pracích

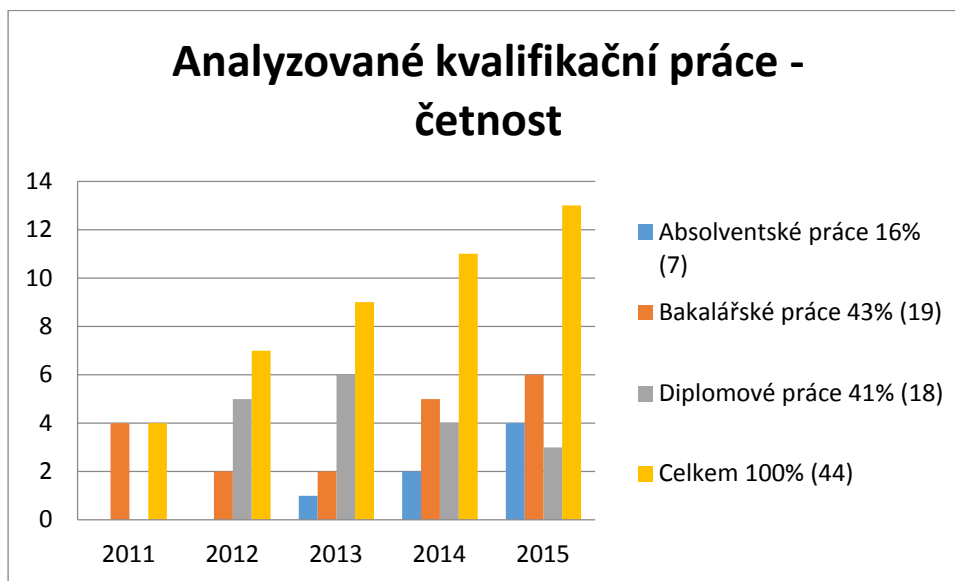
#### 1. Analyzované kvalifikační práce – četnost zastoupení

Celkem bylo analyzováno 44 absolventských, bakalářských a diplomových prací. Pro lepší přehlednost uvádím zastoupení kvalifikačních prací podle jednotlivých roků, ve kterých byly napsány.

V roce 2011 se jedná o 4 bakalářské práce. Z roku 2012 je celkem 7 prací - 2 bakalářské a pět diplomových. Z roku 2013 je 9 prací – 1 absolventská, 2 bakalářské a 6 diplomových. V roce 2014 se jedná o 11 prací – 2 absolventské, 5 bakalářských a 4 diplomové. Z roku 2015 je celkem 13 prací – 4 absolventské, 6 bakalářských a 3 diplomové. Vyjádřeno procenty – 16% absolventských prací, 43% bakalářských prací a 41% diplomových prací.

Z následujícího grafu můžeme vidět, že celkově počet prací o dobrovolnictví stoupá, ačkoliv musíme vzít v potaz, že ne ke všem pracím jsem měla možnost se dostat, protože jsem čerpala pouze z prací dostupných na internetu pomocí klíčových slov dobrovolník a dobrovolnictví.

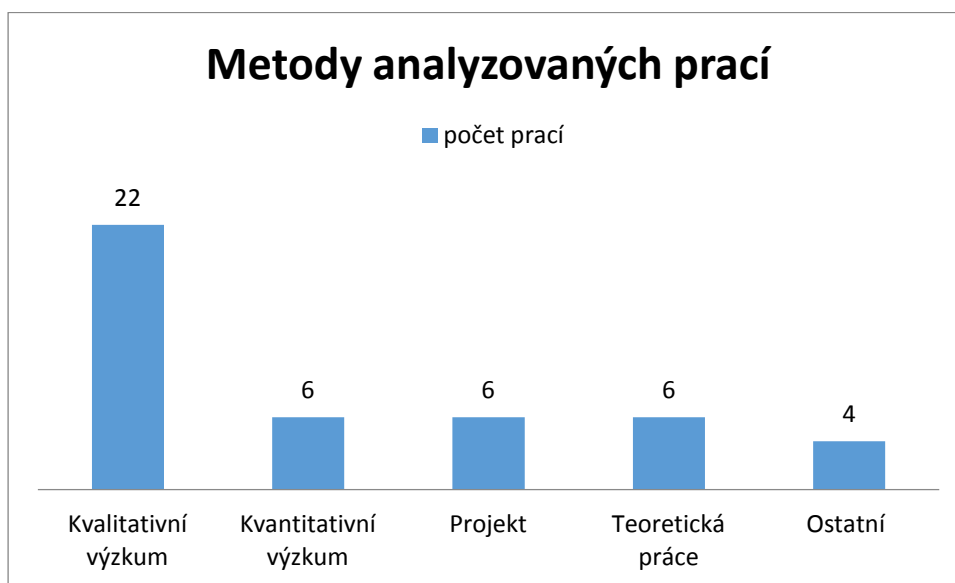
Graf 1 - Analyzované kvalifikační práce – četnost zastoupení



## 2. Metody analyzovaných prací

Nejčastěji zastoupená metoda v analyzovaných pracích je kvalitativní výzkum. Dále 6 prací, kde byl uplatněn kvantitativní výzkum, 6 prací zpracováno formou projektu a 6 prací je teoretických. Zbylé 4 práce jsou schovány pod pojmem ostatní, protože se jedná o kombinaci metod a to například kombinace kvalitativního a kvantitativního přístupu nebo analýza dokumentů v kombinaci s kvalitativním nebo kvantitativním přístupem.

Graf 2 – Metody analyzovaných prací



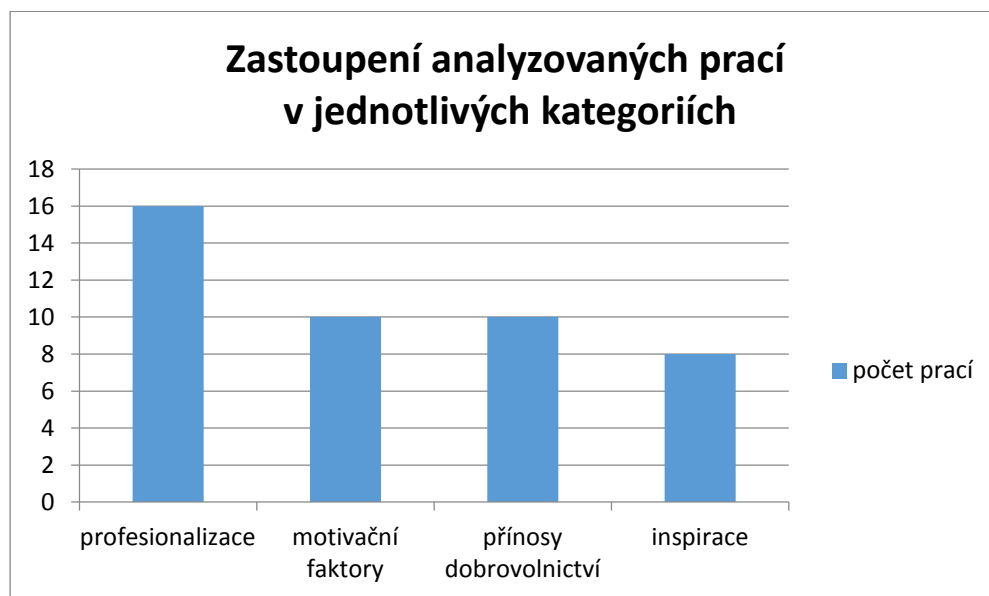
### 3. Zastoupení cílových skupin

Nejčastěji se v analyzovaných pracích objevovala v kontextu s dobrovolnictvím cílová skupina senioři. Konkrétně se jedná o osm prací. Na cílovou skupinu klienti hospice se zaměřovaly 4 kvalifikační práce. Dále se pak jedná o různé další cílové skupiny, které však nebyly v hojnějším zastoupení. Jsou to například lidé bez domova, tělesně postižení, psychicky nemocní, riziková mládež, mentálně postižení, nezaměstnaní. Většina dokumentů nemá uvedenou cílovou skupinu vůbec, jedná se zejména o práce zaměřené na dobrovolnická centra a výzkumy zaměřené na organizace poskytující služby více cílovým skupinám.

### 4. Zastoupení analyzovaných prací v jednotlivých kategoriích

Na základě kvalitativní obsahové analýzy dat byly vytvořeny 4 kategorie. Jedná se o kategorii profesionalizace, motivační faktory, přínosy dobrovolnictví a inspirace. V kategorii profesionalizace dobrovolnictví je zastoupeno 16 prací, v kategorii motivační faktory 10 prací, v kategorii přínosy dobrovolnictví také 10 prací a v kategorii inspirace je zastoupeno 8 prací.

Graf 3 – Zastoupení analyzovaných prací v jednotlivých kategoriích



## **4.2 Kategorie profesionalizace**

Do kategorie profesionalizace jsou zahrnuty práce zabývající se akreditací dobrovolnického programu, tvorbou metodik pro práci s dobrovolníky, trendy v dobrovolnictví, vzdělávání dobrovolníků, bariérami a předpoklady dobrovolnické činnosti a strategií náboru dobrovolníků do organizace. Celkem se jedná o 16 kvalifikačních prací, které zde budu analyzovat a shrnu výsledky výzkumů. V každé podkapitole je konkrétní počet prací, které do ní spadají. Žádná z prací nespadá do více kategorií, ale vždy pouze do jedné.

### **4.2.1 Návrh dobrovolnického programu – příprava akreditace**

Tímto tématem se zabývalo celkem 6 prací (A18, A41, A43, A16, A38, A26). Akreditace má své místo v kategorii profesionalizace, protože vede k celkovému zlepšení v péči o dobrovolníky a vyzdvihuje dobrovolnickou službu na uznávanou činnost. Dobrovolníkovi se tak dostane kvalitní přípravy na dobrovolnickou činnost a je pojištěn proti škodám. Nyní uvádím výsledky analýzy těchto prací.

Většinou se jedná o návrhy dobrovolnických programů pro konkrétní zařízení. Dobrovolníci vnímají jako přínos dobrovolnictví „na smlouvu.“ Akreditace může být spjata s vyšší administrativou, ale na druhou stranu může přinést výhody v podobě většího počtu dobrovolníků, kteří mají zájem o profesionální vedení a větší zviditelnění organizace. Dále je akreditace výhodná pro získání dotací, které mohou pokrýt výdaje spojené s výkonem této služby, jako je evidence dobrovolníků nebo příprava dobrovolníků. Organizace s udělenou akreditací může působit důvěryhodněji, dobrovolníci přesně vědí, co je náplní jejich práce a při vyřizování potřebných věcí na úřadech má akreditovaná organizace více šancí. Výhodou může být také to, že organizace s akreditací si častěji vybírají dobrovolníci, kteří kladou důraz na pravidla a právní ochranu. Akreditované programy jsou nyní na vysoké úrovni. Akreditace však může mít také nevýhody, kterými jsou vysoké nároky z hlediska formálních náležitostí, administrativní a finanční náročnost, přílišný důraz na fungování a vytrácení osobního vztahu s dobrovolníkem (A38).

Byly vytvořeny 4 návrhy na vytvoření dobrovolnického programu a to konkrétně pro organizaci Charita Česká republika - projekt pro dobrovolníky jedoucí do Etiopie vykonávat dobrovolnickou činnost (A18), pro projekty Charity Šternberk (A41),

Centrum pro rodinu Ráj (A43) a pro zdravotnické zařízení FN Olomouc (A26). Návrhy programů se zaměřují na strategii přípravy dobrovolníků, finanční plánování, analýzu potřebnosti dobrovolníků v zařízení, vzdělávací akce a celkově přípravě na profesionálnější práci s dobrovolníky. Jedna z prací (A16) se také věnuje konkrétně pouze náboru dobrovolníků do organizace a vytváří koncept za účelem přijetí dobrovolníků. Tento koncept počítá s tím, že jeden člen organizace se stane koordinátorem dobrovolníků. Do propagace se zapojí bývalá členka organizace a pomůže s vytvořením plakátů a letáků. Propagace bude probíhat také přes sociální síť, webové stránky a mail. Dobrovolníci a zaměstnanec podstoupí kurz facebookové gramotnosti, kvůli větší efektivitě práce. Důležité je vytvořit síť spolupracujících subjektů. Dále je popsáno, jak bude konkrétně probíhat nábor dobrovolníků. Jelikož se jedná o funkci asistenta tanečníka bez handicapu, nábor bude probíhat následujícím způsobem. Nejprve bude dobrovolník pozván na nějaké představení, funkce mu bude prezentována zástupcem sdružení, naváže se spolupráce na virtuální platformě a zúčastní se ukázkového tréninku. Po náborové akci bude následovat setkání dobrovolníků, kde se začne s přípravou, musí projít kurzem. Na závěr se opět pracuje s oceňováním dobrovolníků.

#### **4.2.2 Metodiky pro práci s dobrovolníky**

Mezi analyzovanými pracemi byly zpracovány 3 metodiky pro práci s dobrovolníky – metodika pro práci s dobrovolníky v Domě léčby bolesti s hospicem sv. Josefa v Rajhradě (A21), metodika pro práci s dobrovolníky v zařízení Boéthéia – společenství křesťanské pomoci (A39) a metodika pro práci s dobrovolníky v Domově svaté Alžběty na Žernůvce (A9). Metodiky se zabývají přípravou organizace pro práci s dobrovolníky, prvním kontaktem se zájemcem o dobrovolnictví, získáváním dobrovolníků, přijímáním dobrovolníků, průběhem dobrovolnictví, významem kontaktní osoby pro činnost dobrovolníků, možnostmi dobrovolnických činností, supervizí, oceňováním dobrovolníků a motivováním dobrovolníků, způsobem komunikace s dobrovolníkem, pojištěním dobrovolníků, předáváním informací s personálem a ukončením spolupráce s dobrovolníkem. V jedné z metodik (A9) je jako doplněk vytvořen denní plán dobrovolníka, tabulka pro zaznamenání podstatných informací při vstupním pohovoru, seznam činností, které ne/mohou dobrovolníci vykonávat a plakát.

### **4.2.3 Vzdělávání dobrovolníků**

Do kategorie profesionalizace patří také vzdělávání dobrovolníků, kterému se věnovala ve své práci Kateřina Humlíčková (A11). Prostřednictvím vzdělávání dobrovolníků dochází k profesionalizaci dobrovolnictví v organizaci. Konkrétně se jedná o vzdělávání dobrovolníků ve vybraných NNO poskytujících sociální služby dětem a mládeži v rámci SAS, jaké mají možnosti vzdělávání a jakého vzdělávání by případně rádi využili. První kontakt s klientem probíhal většinou v zařízení, ale někteří respondenti uvedli, že jim chybělo doprovázení koordinátora do přirozeného prostředí klienta a museli se s danou situací „poprat“ sami. Celkově se shodli, že při prvním setkání by měl být přítomen koordinátor či někdo zkušený, kdo jim názorně ukáže, jak jednat s klientem. Z výpovědí respondentů vyplývá, že většinou se organizace snaží vyvíjet aktivitu, aby bylo dobrovolnictví přínosné jak pro organizaci, tak pro dobrovolníka. Problémem je někdy nedostatek času, případně nezájem dobrovolníka – například o supervize. Pro dobrovolníky jsou důležité zkušenosti z praxe, nezaměřují se jen na teoretické znalosti. Někteří respondenti si nevzpomínají, že by jim organizace vzdělávání nabídla, některým bylo vzdělávání nabídnuto, ale neměli na něj čas. Účast na školeních ovlivňuje zejména zajímavost tématu, využití školení v praxi a časové možnosti dobrovolníků. Ačkoliv se většina respondentů vzdělávání neúčastnila, vyhovovala by jim menší skupina lidí a možnost vyzkoušet teoretické poznatky v praxi. Uvádějí, že při práci s dětmi a mládeží je důležité vědět, jak s klientem komunikovat, jakou formou např. doučovat, aby to bylo efektivní, jak ho zaujmout a jak vědomosti předávat, aby to bylo pro klienta co nejprospěšnější.

### **4.2.4 Trendy v dobrovolnictví**

Valová (A35) se ve své práci zabývá trendy v dobrovolnictví očima lidí pracujících s dobrovolníky. Z výzkumu vyplývá, že vnímání dobrovolníka ve společnosti se značně zlepšuje, více se dobrovolníkům otvírají možnosti. Může to být důsledkem dobrých zkušeností lidí s dobrovolníky a pozitivními výsledky dobrovolnictví. Větší poptávka po dobrovolnictví vzniká možná proto, že v rámci rozpadajících se rodin jsou dobrovolníci mnohdy jediní, kdo poskytují podporu. Dále proto, že se upouští od „ústavní formy“ péče a zařízení se snaží vnést do svých služeb přirozenost.

Respondenti v souvislosti s rozvojem dobrovolnictví zmiňují vstup do EU, kde vnímají pozitivně vliv členských zemí EU, které nebyly poznamenány komunistickým režimem, a proto tam dobrovolnictví nestagnovalo. Díky otevření hranic jsou možné výměnné programy dobrovolníků, po kterých přijíždějí s novými zkušenostmi, které chtějí uplatnit. Také se vyjadřují k tomu, že dobrovolnictví vede mladé lidi k odpovědnosti vůči společnosti a má mimo jiné význam výchovný, který je v dnešní konzumní společnosti třeba. Stát už také přijal myšlenku dobrovolnictví, což se potvrzuje vydáním zákona o dobrovolnické službě. Města i kraje se také snaží dobrovolnictví podporovat a zapojovat ho do svých programů (A35).

Novým trendem je také motivování zaměstnanců firem do dobrovolnické činnosti ze strany vedení. Aby program dobře fungoval, je třeba spolupráce všech tří stran: vysílající organizace, dobrovolníka a přijímající organizace. Proces přijímání dobrovolníků je čím dál tím více propracovanější, hledá se rovnováha mezi potřebami organizace a očekáváním dobrovolníka. Pro dobré fungování je nutné přijímat od dobrovolníka zpětnou vazbu a oceňovat ho za jeho práci – přechází se od neformálního oceňování k formálnímu. Dalším trendem je zvyšování kompetence dobrovolníků, což klade větší nárok na výběr dobrovolníků a jejich školení. Celkově lze shrnout, že postavení dobrovolníků v naší společnosti se stále zlepšuje (A35).

Rozvoj informačních technologií přispívá k většímu povědomí o dobrovolnické činnosti. Nedávno se začala měřit ekonomická hodnota dobrovolnictví. Staněk (A27) se ve své práci měřením této ekonomické hodnoty u NNO v ČR zabývá. Výpočet ceny dobrovolnické činnosti je důležitý pro čtyři aktéry: neziskové organizace; soukromé a veřejné dárce; statistiku, státní správu a samosprávu; média a veřejnost. Do kategorie profesionalizace patří výpočet ekonomické hodnoty dobrovolnictví proto, že díky výsledkům tohoto měření mohou organizace lépe a efektivněji plánovat a organizovat svou činnost.

#### **4.2.5 Koordinátor dobrovolníků**

Práce s dobrovolníky potřebuje strukturu, standardizaci a profesionální řízení, kde hraje klíčovou roli koordinátor. V současné době se kompetence koordinátora značně rozšiřují, příkladem může být evidence v Národní soustavě kvalifikací. Většina koordinátorů dobrovolníků vystudovalo obor sociální práce – případně v kombinaci s pedagogikou nebo psychologií. Vzdělání v oblasti managementu většinou nemají.



Velmi často jsou u koordinátorů využívány komunikační dovednosti, jako je aktivní naslouchání, zpětná vazba, vyjadřování a přijímání kritiky, vyjednávání, empatie či vedení rozhovoru. Většina se ztotožňuje s tím, že je jejich úkolem dojít ke shodě s dobrovolníky tak, aby se domluvilo, jak bude dobrovolnická činnost probíhat. Mezi další dovednosti koordinátora patří motivování, oceňování, vyjadřování kritiky, budování vztahů a řešení konfliktů. Převážná většina chápe dobrovolníky jako spolupracovníky, kolegy, kteří jsou nepostradatelní. S dobrovolníky se snaží budovat vztah a nepřehlížet je, být s nimi v kontaktu (A28).

#### **4.2.6 Bariéry a předpoklady dobrovolnické činnosti**

Odhalení bariér a předpokladů vede k profesionalizaci. Bariérami a předpoklady dobrovolnické činnosti se ve své práci zabývala Valová (A34), které z výzkumu vyplynulo, že mezi předpoklady patří otevřený přístup k dobrovolnictví ze strany vedení a celé organizace. Pozitivně také působí, když se vedení podílí na rozvoji dobrovolnictví a je ochotné poskytnout dobrovolníkům pomoc, když zaměstnanci aktivně sdílí s dobrovolníky informace ohledně klientů, poskytují zpětnou vazbu a efektivně s dobrovolníky komunikují. Důležitým aspektem je také první kontakt dobrovolníky se zaměstnanci v zařízení. Pro dobrovolníky je také důležité mít kontaktní osobu, na kterou se mohou v případě potřeby obracet. Předpokladem je také ocenění dobrovolníků, motivace a zapojení dobrovolníků i do dalších aktivit organizace, snaha o získání zpětné vazby od dobrovolníků. Dále snaha odhadnout možnosti dobrovolníka už při přijímacím řízení, nasměrovat dobrovolníka tak, aby se co nejvíce rozvíjel a vytvořit mu k tomu prostor, poskytnout dobrovolníkům prostor k vzájemnému sdílení se a setkávání a poskytnout dobrovolníkům kvalitní školení.

Bariérami jsou nedostatek informací ve vztahu ke klientovi, nezáměr zaměstnanců o rozvoj dobrovolnictví v zařízení, absence zpětné vazby, syndrom vyhoření a nepochopení role dobrovolníků v organizaci. Bariérou ze strany dobrovolníka může být například nedostatečná iniciativa při řešení problémů, kolize v časovém harmonogramu dobrovolníka, málo zkušeností s cílovou skupinou, neúčast dobrovolníka na supervizích atd. Naopak předpokladem je aktivní účast na supervizích, zkušenost s cílovou skupinou, motivace, vlastní iniciativa a kladný vztah ke klientům v zařízení (A34).

#### **4.2.7 Profesionalizace v rámci dobrovolnictví se seniory**

Mezi pracemi se také objevil projekt na aktivizaci seniorů postižených Alzheimerovou chorobou (A23). Projekt se zabývá vytvořením programu pro seniory s Alzheimerovou chorobou, který bude přizpůsoben jejich schopnostem a pomocí rozmanitých činností pomůže smysluplně a příjemně trávit volný čas. Projekt je založený na dobrovolnické službě, dobrovolníci budou přítomni u jednotlivých aktivit. Mezi aktivity jsou zařazeny tyto druhy činnosti: pohybová, výtvarná, rozumová, paměťová, seznamovací, hudební, smyslová, odpočinková nebo také reminiscenční, které je samostatně věnována jedna z prací (A1).

Berková (A1) se ve své práci zaměřuje na reminiscenční techniky při práci se seniory, a to konkrétně tak, aby reminiscenci nevyužívali pouze profesionální pracovníci, ale také dobrovolníci z programů pro seniory. Většina dobrovolníků má zkušenost se vzpomínáním klientů v průběhu rozhovoru s nimi – nejčastěji vzpomínají na své mládí. Mezi dobrovolníky také panují obavy z využití reminiscenčních technik, mezi které patří volba špatného tématu pro vzpomínání nebo problémy u seniora, které by mohly komplikovat tuto aktivitu. Dobrovolníci ve všech případech reagovali kladně a jsou otevřeni k využívání reminiscenčních technik a jsou ochotni zapojit se do vzdělávání v této oblasti.

### **4.3 Kategorie motivační faktory**

V této podkapitole se zaměřím na motivační faktory k dobrovolnictví, které se objevovaly v analyzovaných pracích. Zabývám se motivy k dobrovolnické činnosti a motivací k dobrovolnictví v rámci jednotlivých cílových skupin. Do této kategorie spadá 10 kvalifikačních prací.

#### **4.3.1 Motivy k dobrovolnické činnosti**

Z analýzy prací lze vyčíst, že motivační faktory k dobrovolnictví jsou různé, patří mezi ně například tendence žen kolem třiceti let starat se o děti, když upřednostnili kariéru před rodinou, tendence seberealizace, uplatnění svých schopností, příležitost k získání zážitků a zkušeností, osobnostní růst, praxe a příprava na budoucí povolání. Nejčastěji se objevuje touha po nových zkušenostech a rozvíjení svých dovedností, oceňování, partnerský přístup.

U výzkumu ve farní komunitě (A29) se prokázalo, že křesťanská povinnost není u farníků primárním motivem, ale primárním motivem je jejich přesvědčení, že se jedná o dobrou věc a mají z vykonané činnosti dobrý pocit. Mezi nejčastější motivace u salesiánských dobrovolníků (A24) patří touha pomáhat těm, kteří potřebují pomoc, snaha darovat sebe a využít své schopnosti ku prospěchu druhých. Motivací je také touha pomáhat v zahraničí, využít v praxi své dovednosti a znalosti ze studia, splnit si povinnou školní praxi. Dalšími motivačními faktory jsou zaujetí programem, motivace z náboženských důvodů a dobře zpracované materiály ohledně dobrovolnické činnosti, které je k dobrovolnictví motivovaly.

Častým motivačním faktorem je oceňování dobrovolníků. Z výsledků výzkumů je zjevné, že všechny organizace se snaží dobrovolníky odměňovat. Nejčastěji ústně, ale pak také formou nominace dobrovolníka, organizace také jako formu oceňování využívají formální setkávání jako je vánoční setkávání, společenský ples a tak podobně. Motivací jim také je další vzdělávání, praxe, výplň volného času, poznání nových lidí a příležitost k zaměstnání (A42).

Vodseďálek (A36, A37) se zabývá studií mezinárodních dobrovolníků. Z výzkumu vzešly dva typy mezinárodních dobrovolníků, Zahrádkáři a Zemědělci, kteří se liší mimo jiné také motivy k výkonu dobrovolnické služby. Zemědělci – tyto dobrovolníky vysílá česká organizace, která vybírá dobrovolníka z několika kandidátů a Zahrádkáři – dobrovolníci jedoucí do cizí země přes zahraniční lokální organizaci, nemají koordinátora. Od Zemědělců se liší Zahrádkáři nejvíce tím, že jejich motivace pro výjezd je spojena s jejich osobními potřebami, zatímco Zemědělcům jde o získání zkušeností pro své budoucí povolání.

Vyplnění dotazníku o dobrovolnictví by mohlo vést k tomu, že se respondenti začnou o dobrovolnickou činnost zajímat - může je to motivovat k tomu, aby se o dobrovolnictví více dozvěděli, případně začali dobrovolnickou službu vykonávat. Tento pozitivní faktor byl v kvalifikačních pracích také uváděn. Takovým příkladem může být i práce zaměřující se na povědomí o dobrovolnické činnosti v mikroregionu Zábřežsko (A44). Informovanost o dobrovolnictví je tam spíše malá, ale výzkum, který tam byl proveden, může sloužit jako osvěta v této oblasti.

### **4.3.2 Motivace k dobrovolnictví v rámci jednotlivých cílových skupin**

#### Nezaměstnaní

Dvě práce se také zabývají dobrovolnictvím v souvislosti s nezaměstnanými, konkrétně jaké jsou motivy k výkonu dobrovolnické služby u nezaměstnaných, případně co by je k takové službě motivovalo a jaké o tom mají povědomí. Výzkumná šetření byla provedena na Bruntálsku (A25) a v Olomouckém kraji (A31). Na Bruntálsku je motivací k dobrovolnictví pro 11 (ze 106) dotázaných nabytí nových zkušeností, 8 to vidí jako dobrý skutek, pro 12 je to nový kolektiv, 14 si chce zachovat pracovní návyky a 5 získat výhody. 60% respondentů nezná výhody dobrovolnictví vyplývající ze zákona o zaměstnanosti. 25 osob odpovědělo, že dobrovolnictví nevykonává, protože není finančně ohodnoceno, 22 osob kvůli malé informovanosti a zbytek nemá podporu rodiny, necítí se v tom dobře nebo nemá motivaci. 56 osob dobrovolnictví nevykonává, z toho 41 osob nezná ani jednu výhodu dobrovolnictví. Důležitý údaj však je ten, že 47% respondentů je ochotno vykonávat na Bruntálsku dobrovolnictví.

V olomouckém kraji (A31) se výzkumu zúčastnilo 86 respondentů. Z výzkumu vyplynulo, že ženy mají větší zájem o dobrovolnictví než muži a lidé se vzděláním v sociální oblasti jsou více ochotní k výkonu dobrovolnické služby. Nejčastějšími motivy k dobrovolnictví jsou: motiv dobré zkušenosti (40%), pomoc druhým lidem (33%), možnost navázání nových vztahů (30%), zúročení svých dovedností a zkušeností (28%). Dále by je motivovalo finanční ohodnocení, možnost uplatnění na trhu práce, praxe, poukázky a slevy, vzdělání. Z výzkumu také vyplynulo, že nezaměstnaní nejsou dobře informováni o možnostech dobrovolnictví a nevědí, které organizace se dobrovolnictví věnují.

#### Senioři

Práce (A13) se zaměřuje na problematiku domova pro seniory, který je na vesnici a potýká se s nezájmem dobrovolníků o dobrovolnickou činnost. Výzkum byl proveden formou dotazníků na vesnici, kde se domov nachází. Dotazník vyplnilo 84 respondentů (53 žen a 31 mužů). Občany by k dobrovolnictví nejvíce motivovalo vidět spokojené klienty (61%), dále pak vlastní uspokojení z nezištné pomoci (29%). Dalších 5% uvedlo uznání rodiny a okolí, pochvalu ze strany zaměstnanců (3%) a veřejné poděkování (2%). Na otázku, zda by byli ochotni vykonávat v domově pro seniory

dobrovolnickou službu, odpovědělo 11% respondentů rozhodně ano, potom spíše ano (25%), nevím (29%), spíše ne (30%) a rozhodně ne (6%).

### Riziková mládež

Pro práci dobrovolníků s rizikovou mládeží (A3) bylo zmíněno jako důležité jejich sebehodnocení v rámci supervize či teambuilding. Subjektivními faktory k dobrovolnictví bylo často to, že je to baví, že mohou předat své schopnosti, získat zkušenosti, posílit praxi v oblasti pedagogiky, obohacení životními příběhy, sdílení s ostatními lidmi, smysluplné trávení volného času, splnění snu, touha směřovat klienty správnou cestou, rozvoj talentu klientů. Dobrovolníkům by také mohlo posílit motivaci, kdyby byl vytvořen Manuál praktických zkušeností. Ten by vytvořili dobrovolníci i zaměstnanci a obsahoval by zkušenosti a popis situací, ke kterým došlo, s návrhem možností řešení.

## **4.4 Kategorie přínosy dobrovolnictví**

V kategorii přínosy dobrovolnictví je zahrnuto 10 kvalifikačních prací. Dále jsou přínosy dobrovolnictví rozděleny na přínosy pro klienta, přínosy pro organizaci a přínosy pro dobrovolníka.

### **4.4.1 Přínosy pro klienta**

Pro klienta je dobrovolnictví přínosné v mnoha směrech. Jedná se o aktivizaci klientů, posilování jejich schopností a kontaktů. Dobrovolníci pomáhají smysluplně trávit volný čas a rozvíjet klientovu osobnost (A12).

V rámci cílové skupiny senioři (A20) je často zmiňován přínos pro klienta v podobě vztahu s dobrovolníkem, který na něj má čas a může se mu plně věnovat. Jsou tak naplňovány potřeby klientů, které není schopen zajistit personál, především z kapacitních důvodů. Senioři zmiňují, že pozitivní přínos pro ně má fakt, že konverzace s dobrovolníkem není omezena jen na téma počasí, ale jedná se o různorodější a autentičtější konverzaci. Je tak posilována sebedůvěra klienta. Reminiscencí se také posiluje jejich sebeúcta, dobrovolník má čas je vyslechnout a aktivně naslouchat. Další přínos je ve využívání smyslové aktivizace seniorů, mezi které patří četba knih, muzikoterapie, procházka a podobně. Dobrovolnictví je také nástrojem sociální inkluze seniorů (A10), kdy klienti uvádí, že dobrovolníci jim

pomáhají cítit se v domově lépe. Jsou vděční za jejich ochotu, lidskost a vstřícnost, díky které se cítí být plnohodnotný a pro někoho důležitý. Právě to napomáhá k většímu pocitu sounáležitosti se společností. Z toho lze dojít k závěru, že dobrovolníci přispívají k inkluzi seniorů do společnosti.

Tělesně postižení klienti (A32) vyzdvihují přátelský vztah s dobrovolníky a možnost s někým si popovídat, čímž se zbaví pocitu osamělosti. Někteří zmiňují také bariéry jako narušení soukromí, uzavřenost klienta, nedůvěra k dobrovolníkovi, malá informovanost. Klienti, kteří se rozhodli využít služeb dobrovolníka, se tak rozhodli proto, že se cítili osaměle a chtěli se věnovat svým zájmům. Dobrovolníci (A8) mohou klientovi vynahradit chybějící kamarádský vztah, především ve vztahu jeden na jednoho, nelze však nahradit dětský kolektiv. Přínosem pro klienta dětského věku je zkušenost s navázáním vztahu mimo rodinu, s člověkem, který není ze známého prostředí klienta. Dále pak společná činnost dítěte a dobrovolníka. Přínos pro rodinu je zde také, a to konkrétně v takzvaném respitu, neboli odlehčení rodině.

#### **4.4.2 Přínosy pro organizaci**

Organizace oceňují, že mohou díky dobrovolníkům lépe naplňovat své cíle a poslání. Zároveň jsou si vědomi, že je potřeba se zaměřit na lepší koordinaci a plánování a lepší motivaci dobrovolníků, ke které můžou přispět tak, že budou nabízet činnosti, které budou odpovídat poptávce dobrovolníků. Pro lepší přínos dobrovolníků pro organizaci je potřeba mít koordinátora, který se o dobrovolníky postará a zajistí efektivitu jejich činnosti (A40).

Vedoucí pracovníci vnímají dobrovolníky velmi pozitivně, jak pro klienty, tak pro celou organizaci. Mají s nimi dobrý vztah a většinou nedochází ke konfliktům. Dobrovolnictví hodnotí jako velký přínos pro organizaci (A5).

Dobrovolníci v Šumperské nemocnici nebyli zprvu moc vítáni, ale po roce působení je jejich vliv na pacienty hodnocen jednoznačně jako přínos. Dobrovolníků v této oblasti by bylo potřeba více, na vině je možná nedostatečná informovanost veřejnosti o těchto možnostech. Důležitý je dobrý výběr dobrovolníků, jejich důsledná příprava, dodržování kompetencí a supervize. Dobrovolníci jsou jednoznačně přínosem pro fungování oddělení (A22).

### **4.4.3 Přínosy pro dobrovolníka**

Mezi klientem a dobrovolníkem dochází k hlubší vztahové vazbě, takový vztah může nahradit dobrovolníkovi dysfunkční rodinu a vztahy. Dobrovolníci si tak rozšiřují také okruh přátel (nejen ve vztahu ke klientům, ale také k ostatním dobrovolníkům) a celkově sociální síť. Většinou jde o významné vztahy. Dobrovolníci sami definovali, jaký význam pro ně má vztah s klientem. Jsou rádi, že mohou někomu pomoci a udělat mu radost, poznat nové prostředí a rozdílnou mentalitu, stanovit si životní priority, učit se pokoře, dívat se na věci z jiného úhlu pohledu, obohatit se o nové zkušenosti, poučit se z příběhu lidí (A15).

Práce zabývající se psychicky nemocnými lidmi (A2) poukazuje na možnost integrace osob s tímto onemocněním prostřednictvím dobrovolnictví. Dotazník vyplnili klienti s psychickým onemocněním (85 respondentů) a z výsledků výzkumu vyplynulo: otevřenější postoj mají k dobrovolnictví lidé s vyšším vzděláním; v době, kdy již trpěli psychickým onemocněním, nevykonávali dobrovolnickou činnost; lidé pracující déle než 1 rok vykonávají častěji dobrovolnickou službu než ti, co nepracovali vůbec či méně než 1 rok. Důležitý je fakt, že o dobrovolnictví by mělo zájem 60% respondentů. Ti, kteří nemají zájem o dobrovolnictví, nejčastěji uvádějí, že jim to neumožňuje zdravotní stav. Přínos dobrovolnictví zde spočívá v integraci osob s psychickým onemocněním.

## **4.5 Kategorie inspirace**

Kategorie inspirace je rozčleněna do tří podkapitol s názvem využití dobrovolnictví, dobrovolnictví v hospici a spolupráce českých a zahraničních dobrovolníků. Tato kategorie zahrnuje 8 kvalifikačních prací.

### **4.5.1 Využití dobrovolnictví**

Dobrovolnictví má své využití v sociální inkluzi lidí bez domova. Němec (A19) vybral pro svou kvalifikační práci sedm cíleně vybraných zařízení: IKV Bílá Voda, DC Adorea Vsetín, azylové domy Elim Vsetín, Armáda Spásy Šumperk, Dům sv. Pavla v Českých Budějovicích, Středisko Samaritán Olomouc a komunita Sant Egidio. Výzkumem bylo zjištěno, že všechna uvedená zařízení umožňují vykonávat dobrovolnickou činnost široké veřejnosti (nejvíce otevřená je komunita IKV v Bílé

Vodě, která umožňuje dobrovolníkům účastnit se i resocializačního programu lidí bez domova), avšak ne všechna zařízení umožňují vykonávat dobrovolnictví lidem bez domova. Nejotevřeněji se k tomuto staví IKV v Bílé Vodě a Adorea, opatrněji se zapojuje komunita Sant Egidio, taktéž se zapojuje Armáda Spásy. Ostatní azylové domy tuto možnost nevyužívají. O pozitivních praktických zkušenostech s dobrovolnictvím lidí bez domova mluví z oslovených jen 3 organizace - IKV Bílá Voda, DC Adorea Vsetín a AD Armády Spásy Šumperk. IKV Bílá Voda a DC Adorea uvádí pozitivní zkušenost se zapojením lidí bez domova do dobrovolnické služby – šesti z nich se podařilo díky dobrovolnictví najít vlastní bydlení a placené zaměstnání. Armáda Spásy mluví o občasném zapojení lidí bez domova v dobrovolnické službě, což může být jeden ze stimulů k využití celodenního pobytu v AD. Středisko Samaritán do dobrovolnické činnosti lidí bez domova nezapojuje a naopak tvrdí, že jde o střet zájmů. Zařízení jsou k přijímání lidí bez domova jako dobrovolníků střízliví, spíše se osvědčilo zaměstnat je ve službách nárazových – př. rozvoz obědů v Armádě Spásy. V IKV Bílá Voda je výhodou, že se jedná o spojení dvou služeb – zařízení pro lidi bez domova a pro seniory – lidé bez domova se tak mohou socializovat tím, že se pod dohledem zdravotnického personálu starají o seniory v zařízení. Tyto poznatky mohou sloužit jako inspirace pro organizace, jak zajistit inkluzi lidí bez domova do společnosti.

Uhrová (A33) ve své práci popisuje rizika vyplývající z projektu dopisování s vězni ve vztahu klient-dobrovolník. Tato rizika a způsoby řešení situací mohou sloužit jako inspirace pro podobné projekty, aby se daných rizik vyvarovaly a případně věděly, jak situace řešit. Největšími riziky jsou odhalení anonymity dobrovolníka; manipulace; vyčerpání dobrovolníka; situace, kdy se klient dožaduje zasílání věcí pro vlastní potřebu. Dále pak stagnace dopisování, vztah klient a dobrovolník, syndrom spasitele, pravidla korespondence, ochrana osobních údajů, mlčenlivost, agresivita klienta, negativní projevy klienta, udržování hranic.

Kocurková (A14) se zabývá dobrovolnictvím v sociálních službách na Uničovsku, kde zjišťovala povědomí vedoucích pracovníků sociálních služeb o možnostech využití dobrovolnictví. Vedoucí pracovníci jsou si vědomi, jaký přínos dobrovolnická služba má, ale domnívají se, že je k dobrovolnictví vhodnější větší město, než je Uničov. Celkově jsou tedy spíše neutrální či neochotní k dobrovolnictví v sociálních službách na Uničovsku. Mají obavu z administrativy a práce navíc. Tento negativní postoj může pramenit z nedostatečné informovanosti o dobrovolnictví. Cílem práce bylo také předložit pracovníkům možnosti, jak by mohli dobrovolníka využít



a kde mohou získat více informací. Práce může sloužit také jako inspirace pro dobrovolnická centra, aby navázala spolupráci se sociálními službami na Uničovsku a zahrnula je do svého plánování.

#### **4.5.2 Spolupráce českých a zahraničních dobrovolníků**

Do této části patří dva projekty, které se zabývají propojením českého a zahraničního dobrovolnictví. Byl navrhnout projekt komunitního dobrovolnického centra (A4) a projekt tréninku arménských, gruzínských a českých dobrovolníků sociálních služeb (A17).

Projekty by měly přispívat ke spolupráci a výměně zkušeností a jako inspirace pro nevládní neziskové organizace. Věnují se legislativní úpravou, znaky a charakteristikami, vizemi, posláním, cíli a aktivitami, financováním, personálem a harmonogramem. Dále pak dopadem projektu a hodnocením projektu.

#### **4.5.3 Dobrovolnictví v hospici**

Organizace poukazují na další oblasti, kde by mohli dobrovolníci působit a to například v oblasti osvěty mezi lidmi a péči o pozůstalé. V hospici je úlohou dobrovolníků především to, aby nikdo nezůstal sám v těžkých chvílích života. Dobrovolníci by se dali zapojit ještě více – především při vedení dětského výtvarného kroužku a při péči o pozůstalé. Dětský výtvarný kroužek napadl Höblingovou (A6) především proto, že by dobrovolnice chodily do hospice častěji, kdyby měly zajištěno hlídání dětí nebo vnoučat. Upozorňuje, že v odpoledních hodinách je v zařízení nevyužitá jídelna, kde by se mohl dobrovolník věnovat dětem. Tím by se také přispělo k tomu, že by děti začaly vnímat smrt jako přirozenou součást života. O tomto mluví také ve své bakalářské práci (A7), kde představila některé myšlenky z díla Jara Křivohlavého, které by mohly být přínosem pro dobrovolníky v hospicové a paliativní péči.

Šimůnková (A30) uvádí inspiraci pro české hospice a čerpá z poznatků, které získala v Hospici of Western Kentucky. V Hospici of Western Kentucky je koordinátor dobrovolníků, který dobrovolnictví řídí, propaguje ho, má na starost péči o dobrovolníky a celodenní úvodní vzdělávání dobrovolníků před tím, než nastoupí do hospice jako dobrovolníci. Dochází tam k pravidelnému hodnocení dobrovolníků, kdy koordinátor vyzdvihuje jejich silné stránky, ale i poukazuje na ty slabé. Dobrovolník se

tak může zaměřit na své slabé stránky a to vede ke zkvalitňování služeb. Dobrovolník může v Hospice of Western Kentucky vykonávat řadu činností, například pečovat o zahradu, telefonovat s příbuznými zemřelého, zapisovat záznamy o klientech do počítačového systému, vázat květiny pro klienty atd. Českým hospicům by tak tato práce mohla být inspirací pro rozšíření pozic a kompetencí dobrovolníků, pokud by dobrovolník nechtěl pracovat přímo s klienty, může najít uplatnění v ostatních oblastech, jako je třeba práce na zahradě.

## 5 Výzkumné závěry a diskuze

Na základě provedeného výzkumu lze pozorovat, že je stále rostoucí tendence zabývat se dobrovolnictvím jak v kvalifikačních pracích, tak celkově v sociální práci. V dnešní době je dobrovolnictví věnován čím dál větší prostor.

Mnoho prací se zabývá profesionalizací dobrovolnictví, mají snahu zlepšit dobrovolnickou činnost jak v jednotlivých organizacích, tak v celém kontextu, a to například tvorbou metodik pro práci s dobrovolníky a snahou o akreditaci dobrovolnických programů na Ministerstvu vnitra České republiky. Z analýzy vyplývá, že akreditace může přinést výhody v podobě dotací, které pokryjí část výdajů na dobrovolnickou činnost, zvýšení důvěryhodnosti organizace nebo zvýší šanci na úspěch při zařizování věcí na úradech. Akreditované programy jsou nyní na vysoké úrovni. Nevýhodou může být více nároků na administrativní činnost a vytrácení osobního vztahu s dobrovolníky v důsledku zvýšených požadavků na formální náležitosti. O tom mluví i Novotný (2001, s. 2-3), který zmiňuje, že profesionálně řízené dobrovolnictví je velkým trendem, ale nese to s sebou riziko vytrácejícího se lidského vztahu v důsledku dobře fungujícího managementu.

Z analyzovaných prací dále vyplývá, že celkově se role dobrovolníka ve společnosti zlepšuje a dobrovolníkům se tak otevírají nové možnosti, například v podobě propojení dobrovolnictví s poznáváním cizích zemí a odlišných kultur. Organizace by uvítaly větší počty dobrovolníků a snaží se o profesionalizaci, k čemuž přispělo i vydání zákona o dobrovolnické službě. Na základě analýzy kvalifikačních prací je zřejmé, že s dobrovolníky jsou dobré zkušenosti a dobrovolnictví má dobré výsledky. Podporu poskytují i kraje a města, která se snaží o zapojování dobrovolnictví do svých programů. Novým trendem je také firemní dobrovolnictví, zvyšování kompetencí dobrovolníků nebo informování o dobrovolnictví prostřednictvím informačních technologií, což přispívá k většímu povědomí lidí o tomto fenoménu. To koresponduje s trendy, které Evan a Saxton (2005, podle Gregorová 2011, s. 51) určují a které ukazují, jakým směrem se bude dobrovolnictví ubírat. Zmiňují, že bude docházet k nárůstu vzdělaných dobrovolníků, nárůstu profesionalizace managementu dobrovolnictví, zvýší se počet firemních dobrovolníků a vzroste potřeba seznámení s přínosy, které plynou z dobrovolnické činnosti pro dobrovolníka a pro příjemce – dobrovolnictví jako produkt. Z analyzovaných prací

lze vyvodit závěr, že tato prognóza z roku 2005 byla správná a dobrovolnictví se tímto směrem ubírá.

Záškodná a Mojžíšová (2011, s. 65-67) uvádějí nejčastější motivy k dobrovolnictví. Jsou jimi seberealizace, rozvíjení schopností a dovedností, zvyšování sebevědomí, získání nových zkušeností, smysluplné trávení volného času, získání kontaktů a přátel nebo smysluplné trávení volného času. Z analýzy prací je zřejmé, že nejčastějšími motivy k dobrovolnictví jsou tendence seberealizace, uplatnění svých schopností, příležitost k získání zážitků a zkušeností, osobnostní růst, praxe, příprava na budoucí povolání, touha po nových zkušenostech, rozvíjení dovedností, oceňování, dobrý pocit z vykonané činnosti, uplatnění vědomostí získaných ve škole, motivace z náboženských důvodů, vyplnění volného času, navázání nových vztahů. Ve většině bodů se nejčastější motivy k dobrovolnictví shodují s motivy, které uvádějí Záškodná a Mojžíšová (2011, s. 65-67) v časopisu Sociální práce/Sociálna práca.

Slabiny výzkumu spatřuji v tom, že jsem pracovala pouze s pracemi dostupnými na internetu, a proto nejsou ve výsledcích výzkumu zahrnuty práce, které nejsou dostupné z internetových stránek. Z tohoto důvodu se nejedná o výsledky výzkumů všech prací na téma dobrovolnictví, které byly v letech 2011 - 2015 napsány na uvedených školách, ale jedná se pouze o vybrané práce.

Dle mého názoru je práce přínosem z toho důvodu, že shrnuje výsledky výzkumů, které byly realizovány prostřednictvím studentů na CARITAS a CMTF, a třídí je do jednotlivých kategorií, což slouží k lepší orientaci ve výsledcích výzkumů a přehledně ukazuje, čím se nejčastěji kvalifikační práce zabývali. Analýze bylo podrobena 44 prací zabývajících se dobrovolnictvím, které nejčastěji využívaly metodu kvalitativního výzkumu. Hlavním závěrem výzkumu je fakt, že dobrovolnictví podstupuje profesionalizaci a dostává se čím dál více do povědomí lidí. Jak vyplývá z grafu, také je rostoucí tendence zabývat se dobrovolnictvím v kvalifikačních pracích, což svědčí o důležitosti tohoto fenoménu. Výsledky výzkumu tak mohou sloužit jako podklad pro další bádání v této oblasti, především na Univerzitě Palackého v Olomouci, kde se v současné době Katedra křesťanské a sociální práce CMTF snaží o rozvoj a podporu dobrovolnictví v univerzitním prostředí.

## Závěr

Bakalářská práce se zabývá tématem dobrovolnictví v kontextu sociálních služeb. V teoretické části se zaměřuje na dobrovolnictví obecně, definuje, kdo je dobrovolník, ukotvuje dobrovolnictví v legislativě, představuje současné trendy a motivaci k dobrovolnictví. Dále se zabývá konkrétně prací s dobrovolníky, kde představuje koordinátora dobrovolníků, získávání dobrovolníků do organizací a seznamuje se zásadami při práci s dobrovolníky, pod které spadá také oceňování dobrovolníků a supervize. Empirická část líčí metodologii kvantitativní a kvalitativní obsahové analýzy, definuje výzkumný problém a cíle tímto způsobem: „Cílem mé bakalářské práce je deskriptivní obsahová analýza vybraných absolventských, bakalářských a diplomových prací na CARITAS - Vyšší odborné škole sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci, zabývajících se dobrovolnickou činností.“ Cílem je zjistit, čím se tyto práce zabývají a k jakým výsledkům dochází. V analytické části jsou kvalifikační práce rozděleny do kategorií, které vznikly během obsahové analýzy. Jedná se o kategorie profesionalizace, motivační faktory, přínosy dobrovolnictví a inspirace. Každá práce spadá pouze do jedné z kategorií. Na závěr jsou shrnuty výsledky výzkumu a je dán prostor pro závěrečnou diskuzi.

Bylo analyzováno 44 kvalifikačních prací, u kterých bylo zjištěno, čím se zabývají a k jakým výsledkům dochází. Tato bakalářská práce mapuje, v jakých oblastech se výzkumy již uskutečnily a kde jsou naopak mezery, což může sloužit jako východisko pro další bádání v této oblasti, zvláště pak na Univerzitě Palackého v Olomouci, kde se v současné době snaží Katedra křesťanské sociální práce CMTF rozvíjet a podpořit dobrovolnictví v rámci univerzity. Z toho důvodu lze říct, že cíl práce byl naplněn. V rámci jednotlivých kategorií pak práce popisuje výsledky výzkumů. Z výzkumu vyplývá, že je stále rostoucí tendence zabývat se tématem dobrovolnictví v kvalifikačních pracích a je stálá snaha o profesionalizaci tohoto fenoménu. Dobrovolnictví má v sociálních službách své nezastupitelné místo a je třeba si dobrovolníků vážit a umět je ocenit.

## Seznam literatury

Čepelka, O., Jilemnická, J., Sochůrek, J. (1997). *Práce s veřejností v nepodnikatelském sektoru*. Liberec: Nadace Omega.

Frič, P. (2011). Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 8-9.

Frič, P., a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: výsledky výzkumu NROS a AGNES*. Praha: NROS, AGNES.

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

Gregorová Brozmanová, A. (2011). Dobrovolnictvo na Slovensku – reflexia nových trendov a výzvy pre sociálnu prácu. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 49-61.

Hájek, M. (2014). *Čtenář a stroj: vybrané metody sociálněvědní analýzy textů*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Hawkins, P., Shohet, R. (2004). *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.

Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 2., aktualizované. Praha: Portál.

Kronick, J. (1997). Alternativní metodologie pro analýzu kvalitativních dat. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*, č. 33 (1), s. 57-66.

Matoušek, O., a kol. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

Matulayová, T. (2011). Fenomén dobrovolníctva optikou andragogiky a sociálnej práce. In Matulayová, T. (Eds.), *Fenomén dobrovolníctva v sociálnych službách: Zborník príspevkov* (s. 6–14). Prešov: Prešovská univerzita.

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

Mlčák, Z., Zášková, H. (2013). *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta.

Reber, A. S., Reber, E. S. (2001). *Dictionary of psychology*. London: Penguin Reference.

Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, a.s.

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

Tošner, J. (2005a). Dobrovolník v mimořádných událostech. In *Příručka pro dobrovolníky: (NPIT)*, s. 31-34. Praha: ADRA.

Tošner, J. (2005b). Základní principy dobrovolnictví, zákon o dobrovolnické službě, akreditace dobrovolnických programů, smlouvy a pojištění dobrovolníků. In Zemanová, B., Kořínková, I., Tošner, J. (Eds.), *Praktický průvodce programem dobrovolníci v nemocnicích* (kap. 1-2). Praha: HESTIA, FN MOTOL.

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

Tutr, V., Novotný, M. (2001). *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty ohroženými exkluzí*. Praha: HESTIA.

Vít, P., (2015). *Praktický právní průvodce pro neziskové organizace*. Praha: GradaPublishing.

*Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2013.*

Zášková, H., Mojžíšová, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 62-68.

## **Kvalifikační práce**

A1 Berková, V. (2012). Možnosti využití reminiscenčních technik v dobrovolnických programech pro seniory (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A2 Bílá, T. (2014). Dobrovolnictví jako možnost integrace osob s psychickým onemocněním (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A3 Blechová, M. (2014). Motivace dobrovolníků při práci s rizikovou mládeží (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A4 Dvořáková, L. (2011). Projekt komunitního dobrovolnického centra (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A5 Filgasová, P. (2013). Role dobrovolníka v klubu Auxilium, jak ji vnímají dobrovolníci a jak ji vnímají vedoucí pracovníci, kteří s nimi pracují (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A6 Hölblingová, M. (2015). Činnost dobrovolníků Dobrovolnického centra ADRA v hospici ve Frýdku-Místku – inspirace pro další uplatnění (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

A7 Hölblingová, M. (2015). Podněty a myšlenky z díla Jara Křivohlavého pro dobrovolnickou činnost v hospicové a paliativní péči (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.



A8 Holubcová, A. (2014). Přínosy dobrovolnictví pro podporu dětí se zdravotním postižením v jejich sociálním začleňování (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A9 Horká, M. (2011). Metodika pro práci s dobrovolníky v Domově svaté Alžběty na Žernůvce (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A10 Horká, M. (2013). Dobrovolnictví jako jeden z možných nástrojů sociální inkluze seniorů v domově pro seniory (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A11 Humlíčková, K. (2014). Vzdělávání dobrovolníků v NNO poskytující sociální služby dětem a mládeži v rámci sociálně aktivizačních služeb v ČR (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A12 Janíčková, I. (2013). Dobrovolnictví v občanském sdružení Kamarádi otevřených srdcí (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A13 Kekeláková, R. (2014). Dobrovolnictví v domově pro seniory situovaném na vesnici (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A14 Kocurková, J. (2012). Využití dobrovolnictví v sociálních službách na Uničovsku (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A15 Kornetová, M. (2013). Význam vztahu klienta a dobrovolníka sociálních služeb (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A16 Kosová, A. (2014). Nábor dobrovolníků do neziskové organizace Bílá holubice (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A17 Kowalová, J. (2011). Projekt tréninku arménských, gruzínských a českých dobrovolníků sociálních služeb (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A18 Kulišánová, V. (2015). Návrh na vytvoření dobrovolnického programu na základě zkušenosti s mezinárodní organizací (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

A19 Němec, V. (2013). Využití dobrovolnictví jako jeden z nástrojů sociální inkluze lidí bez domova (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

A20 Němec, V. (2014). Vliv dobrovolnictví na naplňování potřeb klientů Domova pro seniory v Šumperku (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A21 Novotná, E. (2013). Metodika pro práci s dobrovolníky v Domě léčby bolesti s hospicem sv. Josefa v Rajhradě (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A22 Pavlíková, Z. (2012). Dobrovolnictví v Šumperské nemocnici (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A23 Pohanková, V. (2015). Aktivizace seniorů postižených Alzheimerovou chorobou v Domově sv. Anežky – projekt pro dobrovolníky (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A24 Roubalová, J. (2013). Motivace dobrovolníků v programu Cagliari – salesiánský voluntariát (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A25 Simantkeová, S. (2014). Využití nezaměstnaných občanů jako dobrovolníků v sociálních službách pro seniory v regionu Bruntálsko (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A26 Smejkalová, Z. (2015). Dobrovolnické programy ve zdravotnických zařízeních (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A27 Staněk, L. (2012). Ekonomická hodnota dobrovolnictví v NNO v ČR (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A28 Stoklasová, J. (2012). Koordinátor dobrovolníků jako klíčová osoba pro řízení a vedení dobrovolníků v oblasti sociálních služeb (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A29 Stolaříková, P. (2015). Postoj farní komunity k charitativní dobrovolnické službě (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A30 Šimůnková, M. (2015). Dobrovolnictví v hospicové péči v USA (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A31 Šmoldová, V. (2012). Povědomí nezaměstnaných o možnostech vykonávání dobrovolnické služby (šetření v Olomouckém kraji) (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A32 Šnejdrlová, M. (2015). Dobrovolnictví na středisku STH Charity Olomouc (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A33 Uhrová, K. (2013). Rizika projektu dopisování s vězni ve vztahu klient – dobrovolník a způsoby jejich řešení (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A34 Valová, K. (2015). Bariéry a předpoklady dobrovolnické činnosti v rámci DC ADRA Ostrava (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A35 Valová, K. (2015). Současné trendy v dobrovolnictví očima lidí pracujících s dobrovolníky (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

A36 Vodsed'álek, V. (2014). Češi za hranicemi: design kvalitativní studie mezinárodních dobrovolníků (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

A37 Vodsed'álek, V. (2014). Češi za hranicemi: Kvalitativní studie mezinárodních dobrovolníků (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A38 Vrbovská, J. (2013). Výhody a nevýhody akreditace dobrovolnické služby pro pečovatelskou službu Jeseník (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A39 Wrožynová, Y. (2011). Dobrovolnictví v Boethéia – společenství křesťanské pomoci Jeseník (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A40 Zapletalová, V. (2014). Získávání dobrovolníků pro činnost neziskových organizací (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

A41 Zapletalová, V. (2015). Dobrovolnický program pro projekty Charity Šternberk (absolventská práce). Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

A42 Zapletalová, V. (2015). Oceňování dobrovolníků (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A43 Zapletalová, V. (2015). Příprava akreditace dobrovolnického programu Centra pro rodinu Ráj (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

A44 Žáková, E. (2012). Dobrovolnictví v mikroregionu Zábřežsko (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.

## **Seznam grafů**

Graf 1: Analyzované kvalifikační práce – četnost zastoupení

Graf 2: Metody analyzovaných prací

Graf 3: Zastoupení analyzovaných prací v jednotlivých kategoriích