

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Petra Klevetová, Dis.

*Faktory ovlivňující motivaci k výkonu dobrovolnické
činnosti na pozici psychosociálního poradce
ve vybrané pobožce Bílého kruhu bezpečí*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Miloš Votoupal, Ph.D.

2017

Prohlášení

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

V Olomouci

podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala mému vedoucímu diplomové práce panu Mgr. Miloši Votoupalovi, Ph.D za jeho odborné vedení a užitečné rady při psaní této diplomové práce. Také děkuji svým respondentkám, které mi věnovaly svůj čas i přes veškerou jejich časovou vytíženost.

Obsah

ÚVOD.....	5
1 Dobrovolník.....	6
1.1 Definice dobrovolníka	6
2 Bílý kruh bezpečí.....	8
2.1 Stručná historie Bílého kruhu bezpečí	8
2.2 Význam Bílého kruhu bezpečí při sociální práci s oběťmi trestných činů	9
2.3 Dobrovolníci – poradci Bílého kruhu bezpečí	12
2.3.1 Pracovní pozice dobrovolníků Bílého kruhu bezpečí	12
3 Psychosociální poradci Bílého kruhu bezpečí.....	13
3.1 Trestné činy a jejich oběti v Bílém kruhu bezpečí.....	14
3.2 Poradenská činnost psychosociálního poradce	15
3.2.1 Poradenský proces	15
4 Motivace.....	18
4.1 Motivace k dobrovolnictví.....	19
4.1.1 Nebezpečná motivace.....	20
4.2 Motivace k dlouhodobému výkonu dobrovolnictví	20
4.3 Faktory podporující motivaci dobrovolníků	22
5 Metodologie výzkumu.....	27
5.1 Kvalitativní výzkum.....	27
5.2 Metoda získávání dat	28
5.3 Výzkumný vzorek	31
5.4 Analýza získaných dat.....	32
6 Empirická část.....	34
6.1 Výstupy výzkumu	34
7 Diskuze	47
Závěr.....	50
Seznam použité literatury	54

ÚVOD

„*Kriminalitu zastavit nedokážeme. Pomáhat jejím obětem však umíme!*“ Tak zní slogan Bílého kruhu bezpečí. Bílý kruh bezpečí je spolek pro pomoc obětem trestné činnosti, který poskytuje zdarma odborné poradenství obětem trestných činů. Na první pohled se jeví tato organizace jako běžná organizace poskytující sociální službu. Avšak specifikem této organizace je skutečnost, že odborné poradenství pro oběti trestných činů poskytují patřičně kvalifikovaní dobrovolníci. Tito dobrovolníci jsou rekrutováni z řad právníků, soudců, psychologů i sociálních poradců. Působí na dobrovolných pozicích psychosociálního poradce či právního poradce. Jsou to zpravidla uznávaní experti ve svém oboru, kteří však poskytují odborné poradenství obětem trestných činů bez nároku na odměnu. Ve své diplomové práci se zabývám dobrovolníky na pozici psychosociálního poradce. Zajímá mě, co motivuju a co ovlivňuje výkon této dobrovolnické činnosti především u sociálních pracovníků, kteří se věnují ve svém volném čase opět sociální práci. Cílem této diplomové práce je zjistit, jaké faktory ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti ve vybrané pobočce Bílého kruhu bezpečí.

Tato diplomová práce je sestavena ze dvou částí – teoretické části a výzkumné části. V teoretické části se věnuji pojmu Bílého kruhu bezpečí, jeho specifikům, pomoci obětem trestných činů v kontextu sociální práce a jejím dobrovolníkům především na pozici psychosociálního poradce. Následně se zabývám pojmem motivace, motivace k dobrovolnictví a faktory, které dobrovolnictví či pracovní výkon ovlivňují.

Výzkumná část je tvořena kvalitativním výzkumným šetřením, které bylo realizováno pomocí polostrukturovaných rozhovorů s respondenty z řad bývalých dobrovolníků BKB. V metodologii výzkumu je popsána hlavní výzkumná otázka a na ní nasedající dílčí výzkumné otázky i popis sběru dat a výběru respondentů. V další fázi popisují výsledky výzkumů a uvádím možnosti využití pro praxi.

Výsledky této diplomové práce budou předány jednatelem pobočky, v které byl výzkum realizován. Věřím, že výsledky mého výzkumného šetření mohou pomoci ke zkvalitnění nastavení dobrovolnické činnosti ve vybrané pobočce BKB a tím přispět ke zvýšení kvality takto specifické sociální služby.

1 Dobrovolník

Ve své diplomové práci se zabývám dobrovolníky na pozici psychosociálních poradců v Bílém kruhu bezpečí. Jedná se o velmi specifické dobrovolnictví, které je postaveno na poskytování odborného poradenství obětem trestných činů profesionály v oblasti sociální práce. Toto dobrovolnictví se svou činností a charakterem odlišuje od běžného pojmu dobrovolnictví. Pro provázení celé diplomové práce je nejdříve nutné představit si definici dobrovolníka.

1.1 Definice dobrovolníka

Dobrovolnictví či dobrovolná služba ve prospěch druhého provází lidstvo od nepaměti. Vyvíjí se od neformálního dobrovolnictví až k formálnímu či dokonce profesionálnímu dobrovolnictví. Kdy v současné společnosti stojí formální i neformální dobrovolnictví vedle sebe (Frič, Pospíšilová a kol., 2010). V dnešní době má dobrovolnictví a samotný dobrovolník mnoho definic. Tošner (2002, s. 35) například popisuje dobrovolníka jako člověka, který bez nároku na finanční odměnu věnuje svůj čas, své znalosti, svou energii ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Samotná česká legislativa vymezuje a upravuje pojem dobrovolníka v zákoně č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Dle tohoto zákona může být dobrovolníkem fyzická osoba starší 15 let (v zahraničí starší 18 let), která na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.

Bílý kruh bezpečí má taktéž vlastní definici pojmu dobrovolník a současně vlastní podmínky pro přijetí do dobrovolnické služby. Dobrovolníkem v Bílém kruhu bezpečí se mohou stát fyzické osoby, které jsou schopny a ochotny bez nároku na odměnu poskytnout odbornou pomoc obětem a svědkům trestných činů. Základní podmínka je však stanovena na dovršení věku 21 let a současně ukončeném vysokoškolské vzdělání v oboru práva, psychologie, lékařství, sociální práce, pedagogika nebo studiem posledního ročníku v těchto oborech (Bílý kruh bezpečí – Jak můžete podpořit BKB [online]).

Jak vyplývá z předchozích řádků, je Bílý kruh velmi specifický ve výběru a volbě svých dobrovolníků. Musí to být zpravidla uznávaní experti ve svém oboru,

kteří se rozhodli nad rámec svých pracovních povinností dále sloužit lidem ve stejné oblasti, v jaké vykonávají svou vřdělčnou pracovní činnost. Současně se také každý dobrovolník stává členem Bílého kruhu bezpečí.

Dřívě však než představím specifika práce dobrovolníka na pozici psychosociálního poradce v Bílém kruhu bezpečí a budu zkoumat faktory, které motivují k výkonu této dobrovolnické činnosti je potřeba představit samotný Bílý kruh bezpečí, který osvětlí specifičnost této organizace.

2 Bílý kruh bezpečí

Bílý kruh bezpečí – spolek pro pomoc obětem trestných činů je významným subjektem v České republice, který nabízí pomoc této cílové skupině komplexně a bezplatně. Kromě přímé pomoci klientům se snaží také ovlivňovat legislativu českého státu ve prospěch obětí trestných činů. Specifikem tohoto spolku je především to, že konzultace (přímá práce s klienty) je realizována prostřednictvím odborníků (uznávaných expertů ve svém oboru) na bázi dobrovolnické činnosti, tedy bez nároku na odměnu (Bílý kruh bezpečí – Poslání a činnost [online]). Dříve než se budu zabývat sociální prací s oběťmi trestných činů z pozice poradců dobrovolníků, je nutné představit si samotný spolek Bílého kruhu bezpečí, jak jsem již uvedla v předchozích řádcích.

2.1 Stručná historie Bílého kruhu bezpečí

Bílý kruh bezpečí vznikl jako občanské sdružení dne 4. 9. 1991 registrací u Ministerstva vnitra. (V současné době je právní forma zapsaný spolek.) Dne 19. 11. 1991 byla otevřena první poradna v Praze a poskytnuta odborná pomoc prvním klientům Bílého kruhu bezpečí. Za vznikem toho občanského sdružení stála především Mgr. Petra Vitoušová, která působí v Bílém kruhu bezpečí jako prezidentka této organizace do dnes. Bílý Kruh bezpečí postupně přenášel svou působnost z Prahy i do jiných krajů státu. Vznikaly nové poradny. V současné době funguje 9 poraden v téměř každém kraji. Odborníci z řad dobrovolníků Bílého kruhu bezpečí se hojně podílejí také na utváření českého zákonodárství. Především na vzniku zákona č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů nebo zákona č. 135/2006 Sb., na ochranu před domácím násilím. Bílý kruh bezpečí patří také mezi členy mezinárodních organizací, které se zabývají pomoci obětem trestných činů. Jedná se o Victim Support Europe (1996), Ashoka Fellow (1996) a Global Social Entrepreneur (2001). (Bílý kruh bezpečí – Projektová činnost [online]).

Prezidentka Bílého kruhu bezpečí Mgr. Petra Vitoušová se ve své předchozí praxi novinářky setkávala s problematikou obětí trestných činů. Uvědomovala si potřebnost pomoci těmto obětem, která se v devadesátých letech v České Republice nevyskytovala (Český rozhlas – interview Vitoušová [online]) Velmi ji oslovilo setkání

s německou organizací Weisser Ring, která se starala o oběti trestných činů na profesionální, přesto dobrovolnické bázi, financována primárně prostřednictvím darů lidí. (Weisser Ring – Stiftung [online])

Kompletně napodobit německý model v podmínkách mladé České republiky nebylo zcela možné. Především díky historickému kontextu. Po druhé světové válce a nástupem totalitního státu byla násilně přerušena dobrovolná práce ve všech formách nezávislých organizací. Teprve po roce 1989 se opět začal objevovat zájem občanů pomáhat ostatním, především těm spoluobčanům, kteří jsou slabí či se z různých důvodů nacházejí v nepříznivé životní situaci a potřebují pomoc. (Tošner, Sozanská 2006, s. 29). Myšlenka dobrovolné profesionální pomoci obětem trestných činů se zdála zprvu nereálná. Nehledě na to, že v té době nebyla legislativně upevněna pomoc obětem (pouze zákony trestající pachatele) ani pojem dobrovolnictví. Přesto začala vznikat organizace, která zaměstnávala odborníky s praxí, kteří svou poradenskou činnost pro Bílý kruh bezpečí provádějí bez nároku na odměnu. Česká republika se vznikem Bílého kruhu bezpečí připojila k dalším čtyřem zemím, které využívají inspiraci z německé organizace Weisser Ring k dostupné pomoci obětem trestných činů. Jedná se o Rakousko, Lucembursko, Maďarsko, a Švýcarsko. Společným znakem je právě symbol bílého kruhu, který se má stát mezinárodním symbolem pro pomoc obětem trestných činů podobně jako se stal červený kříž mezinárodním symbolem pro humanitární a zdravotnickou pomoc (Peterka – Bílý kruh bezpečí [online]).

2.2 Význam Bílého kruhu bezpečí při sociální práci s oběti trestných činů

Pojem oběť trestného činu v kontextu sociální práce není žádnou novinkou. Již Matoušek (2003) v slovníku sociální práce definuje oběť trestného činu jako někoho, komu bylo trestným činem ublíženo a komu tak vznikla škoda na majetku, zdraví, škoda morální či jiná. Přestože je pojem oběť trestného činu znám a v literatuře hojně objeven, samotná konkrétní, praktická práce s oběti trestných či v praxi je teprve na začátku. Tuto domněnku potvrzuje i fakt, že zákon na ochranu osob, na kterých byl spáchán trestný čin, vešel v platnost až v roce 2013. Jedná se o zákon č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů, který definuje pojem oběť trestného činu i její práva. Do té doby se legislativně o oběti trestných činů stát příliš nezajímal. Jak se tedy pracuje

v kontextu sociální práce s oběťmi trestných činů a jakou roli hrají dobrovolníci Bílého kruhu bezpečí při pomoci obětem trestných činů, se pokusím nastínit v následujících řádcích.

V České Republice je garantována pomoc obětem trestných činů již zmiňovaným zákonem č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů. Nejvýznamnějšími poskytovateli pomoci a podpory obětem trestných činů v justici jsou v současné době Probační a mediační služby. Probační a mediační služby v ČR nejčastěji pracují s oběťmi trestných činů v přípravném řízení před soudem. V přípravném řízení směřuje podpora oběti především k tomu, aby se oběť mohla vyrovnat se změnami, které v jejím životě nastaly v důsledku prožití trestného činu a také aby ji mohla být poskytnuta adekvátní pomoc. Jedná se především o nabídku poskytnutí psychologického poradenství, právního poradenství, zajištění lékařské pomoci, nabídka materiální pomoci (Matoušek, 2013, s. 492). To vše se však děje v přípravném řízení na soud. Ve vykonávacím řízení však již kontakt s obětí trestného činu je méně častý. Tedy i nabídka pomoci je již minimální. Matoušek (2013, s. 492) si tuto skutečnost vykládá tím, že pracovníci zainteresovaní na případu v této fázi trestného řízení předpokládají, že oběť v době vyšetřování a rozhodování soudu již vše řekla a potřebnou pomoc dostala. Dostala-li oběť potřebnou pomoc, nedošlo-li k sekundární viktimizaci oběti, již však probační a mediační služby neověřují. Stejně tak oběti trestných činů, které prozatím nepodalí trestní oznámení, či jejich soud již skončil, nemají možnost využít pomoci této služby.

Stát zajišťuje obětem trestných činů podporu prostřednictvím financování služeb, které jsou poskytovány podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Služeb, které by se zaměřovaly na tuto cílovou skupinu, je však v ČR výrazně méně, než je tomu u jiných cílových skupin. Neziskové organizace se soustřeďují především na cílovou skupinu seniorů, na rodiny s dětmi a ohrožené rodiny, na lidi se zdravotním znevýhodněním atd. Cílové skupina oběti trestných činů je míjena jen okrajově (mnohdy jen jako součást jiné služby pro jinou cílovou skupinu). Radová (2015 dle Čírtkové 2004, Kracíka 2010, Tomikové a Šterna 2010) konstatuje, že i systém trestního řízení se soustřeďuje více na pachatele činu než na potřeby těch, kteří byli činem zasaženi. Na nedostatek služeb, které by pomáhaly obětem trestných činů, poukazuje též Matoušek (2013). Upozorňuje, že nedostatek služeb je pro klienty velmi limitující.

V České Republice existuje několik neziskových organizací, které se specializují na úzkou skupinu obětí jednoho druhu trestného činu. Například obecně prospěšná společnost La Strada, která nabízí své služby obětem obchodování s lidmi a vykořisťování (La strada – Komu je služba určena [online]) nebo právnická organizace In IUSTITIA, která se cíleně zabývá násilím z nenávisli (In IUSTITIA – O nás [online]). Významnou skupinu obětí trestných činů tvoří osoby ohrožené domácím násilím. Této specifické skupině však začíná být v posledních letech věnována velká pozornost a nyní je v ČR poměrně hojně nabízena pomoc prostřednictvím intervenčních center. Při střediscích Probační a mediační služby byl v 55 pobočkách v letech 2012 – 2015 realizován projekt s názvem „Proč zrovna já“, který se soustředí právě na bezplatné poradenství pro oběti trestných činů. V současné době je spuštěno pokračování toho projektu „Proč zrovna já? II“, který poběží až do roku 2020 (Probační a mediační služby ČR – Proč zrovna já II. [online]). Nejvýznamnějším subjektem poskytujícím komplexní nabídku pomoci všem obětem trestných činů je však Bílý kruh bezpečí.

Radová (2015, dle výzkumu Ljungwaldové a Svenssonové 2007) uvádí, že výzkum ve Švédsku mezi sociálními pracovníky prokázal, že oběti trestných činů nejsou primárně vnímány a sledovány sociálními službami jako oběti trestných činů, nýbrž jako součást jiné cílové skupiny. Což je shodné s vnímáním této cílové skupiny i v České republice. Postavení oběti trestného činu se však neustále mění a rozvíjí napříč celou Evropou. O změnu a zlepšení právních předpisů EU a postavení oběti trestných činů se snaží přední evropská organizace Victim Support Europe, která zastřešuje organizace evropských zemí, které podporují právě oběti trestných činů (Victim Support Europe – About us [online]). Vznikla již v roce 1990 a pravidelně každoročně pořádá odborné konference, kde se sjíždí odborníci z celé Evropy. Od roku 1996 je Česká republika v této organizaci zastoupena Bílým kruhem bezpečí (Bílý kruh bezpečí – Poslání a činnosti [online]).

Význam Bílého kruhu bezpečí v souvislosti se sociální prací s oběťmi trestných činů je poměrně značný. O to více je zarážející, že v této oblasti poskytují odbornou pomoc právě dobrovolníci, kteří sami vykonávají svou profesi v sociálních službách. Proto je potřeba motivovat a podporovat tyto dobrovolníky k tomu, aby svou činnost nadále vykonávali.

2.3 Dobrovolníci – poradci Bílého kruhu bezpečí

Poradci BKB jsou dobrovolníci Bílého kruhu bezpečí, kteří zajišťují komplexní pomoc obětem trestných činů, a na jejíž práci stojí podstatná část organizace Bílého kruhu bezpečí. Jejich představení je nutné k uvedení čtenáře do kontextu, protože se jedná o velmi specifickou skupinu dobrovolníků. Všichni dobrovolníci jsou odborně způsobilí poradci, kteří jsou zpravidla uznávanými odborníky v oblasti práva, psychologie či sociální práci. Svůj volný čas a vědomosti věnují bez nároku na odměnu Bílému kruhu bezpečí a jejich klientům (Bílý kruh bezpečí – Poslání a činnost [online]).

2.3.1 Pracovní pozice dobrovolníků Bílého kruhu bezpečí

V Bílém kruhu bezpečí pracují dobrovolníci na třech pracovních pozicích, podle svým profesních a osobnostních předpokladů. Bílý kruh bezpečí však poskytuje všem svým dobrovolníkům úvodní výcvik, zaškolení a průběžnou supervizi. (Úvodní výcvik trvá 32 hodin, obsahuje vzdělávání v oblasti identity BKB, právního minima, krizové intervence a domácího násilí.) Všichni dobrovolníci jsou seznámeni se standardami kvality, s provozním řádem poradny i vnitřními pravidly. Podepisují mlčenlivost. Znají své povinnosti, ale také práva. Bílý kruh bezpečí nabízí tyto dobrovolnické pracovní pozice. Jedná se o asistenty BKB, právní poradce a psychosociální poradce.

Přestože jsou všechny pozice velmi zajímavé a pro Bílý kruh velmi přínosné, rozhodla jsem se v této diplomové práci věnovat pouze psychosociálním poradcům, kteří svým zaměřením spadají pod zákon č. 108/2006 o sociálních službách a jsou díky svému povolání a současně dobrovolnictví více vystaveni ohrožení ze strany vyhoření.

Bílý kruh bezpečí může přijmout na pozici psychosociálního poradce pouze osobu starší 21 let. Poradce musí mít ukončené vysokoškolské magisterské vzdělání nebo musí být studentem posledního ročníku magisterského studia (s adekvátní praxí v daném oboru) a to v oboru práva, psychologie, medicíny či sociální práce (popřípadě příbuzných oborů). Odpovídá tedy svým vzděláním požadavkům zákona č. 108/2006 o sociálních službách. Poradci absolvuje rovněž základní výcvik a zaškolení. Před poradenskou činností se zúčastní minimálně třech náslechů v poradně Bílého kruhu bezpečí. Poradce se také vyznačuje tím, že je to vyzrálá, nekonfliktní, emočně stabilní a spolehlivá osobnost. (Bílý kruh bezpečí – Poslání a činnosti [online]).

3 Psychosociální poradci Bílého kruhu bezpečí

Ve své diplomové práci se chci věnovat psychosociálním poradcům, kteří pracují s oběťmi trestných činů především v kontextu sociální práce. Psychosociální poradci BKB jsou zajímavým fenoménem (dle mého názoru) v oblasti sociální práce a proto jsem se rozhodla hledat faktory ovlivňující jejich motivaci k této dobrovolnické činnosti. V následujících řádcích nastíním nároky kladené na dobrovolníky BKB. Nároky, které jsou na ně kladeny, mohou velmi ovlivňovat jejich motivaci k výkonu dobrovolnictví v BKB.

Již Krivohlavý (1998, s. 136) popisuje náročnost pomáhající profese. Zmiňuje, že náročnost pomáhající profese spočívá především v potřebnosti psychické i fyzické odolnosti pracovníka. Na pracovníka v pomáhající profesi je kladena velká zodpovědnost, musí být klidný a empatický. Jsou na ně kladeny nároky na vysokou odbornost, mnoho práce s malým výsledkem či zpětnou vazbou. Přestože se psychosociální poradci denně ve svém zaměstnání setkávají s klienty, kterým poskytují odborné sociální poradenství, přesto se rozhodli svůj volný čas i znalosti věnovat právě obětem trestných činů.

Každý sociální pracovník (pomáhající pracovník) potažmo psychosociální poradce by měl disponovat určitými dovednostmi, které zaručují kvalitu poskytované služby. Havrdová (1999, s. 41) popisuje kompetence, které by měl mít každý sociální pracovník a na kterých by měl neustále pracovat. Jedná se o schopnost zorientovat se v potřebách, které klient má, umět s klientem vymezit oblast a plán spolupráce. Dále schopnost rozeznat silné a slabé stránky klienta a schopnost podporovat a pomáhat klientovi k soběstačnosti. Podstatné je také znát metody a systémy služeb, je nutné je následně umět aplikovat. Poté přispívat k práci dané instituce a odborně růst. Tyto všechny dovednosti se očekávají také od dobrovolníka na pozici psychosociálního poradce.

Špaténková (2011, s. 47) rovněž popisuje očekávání a nároky na sociální pracovníky. Mnohé nároky a očekávání jsou stejná jako očekávání na dobrovolníka Bílého kruhu bezpečí. Především dovednost navázat kontakt s klientem v psychologicky velmi obtížných situacích (což prožití trestného činu je). Schopnost rychlého vyhodnocení ohrožení, nebezpečí (především ve vztahu k obětem domácího násilí –

schopnost využít metodu SARA DN). Schopnost rozhodovat se pod časovým tlakem (omezený čas konzultace s nemožností domluvit další schůzku přímo s konkrétním poradcem). Poradce by měl umět navodit pocit důvěry, komunikativnost, snadně navázat s klientem kontakt. Také by měl mít kvalitní přehled o existujících sociálních službách. Od poradců BKB se očekává také nadprůměrná odolnost vůči stresu, neboť stres mohou zažívat jak ve své vlastní práci tak v dobrovolnické činnosti.

Pracovat v pomáhající profesi je samo o sobě velmi náročné, o to náročnější pak může být vykonávat sociální práci jako dobrovolnickou činnost. Proto, aby člověk mohl vydržet takto specifickou kombinaci, je nutné mít silnou motivaci, kterou je potřeba neustále podporovat.

3.1 Trestné činy a jejich oběti v Bílém kruhu bezpečí

Poradci Bílého kruhu bezpečí se ve své dobrovolnické činnosti setkávají s oběťmi trestných činů různého charakteru. Trestní zákon č. 40/2009 Sb. definuje trestné činy jako činy, které jsou závažné a protiprávné. Dělí se podle závažnosti na přestupky, přečiny a zločiny. Další dělení těchto trestných činů můžeme dle trestního zákona č. 40/2009 Sb. uvádět takto: trestné činy proti životu, proti zdraví, proti majetku či proti bezpečnosti. V Bílém kruhu bezpečí se však nejčastěji dobrovolníci (poradci) setkávají s těmito konkrétními typy trestných činů, jak ukazuje statistika Bílého kruhu bezpečí z roku 2016.

Za celý rok 2016 proběhlo ve všech poradnách Bílého kruhu bezpečí celkem 2301 osobních kontaktů. Z toho navštívilo porady 1897 žen, 361 mužů a 43 párů. Nejčastější trestné činy, které přivedly klienty do Bílého kruhu bezpečí, byly tyto: týrání osoby žijící ve společné domácnosti (513), znásilnění (347), ublížení na zdraví (347), vyhrožování (333), stalking (274), vražda (228), pohlavní zneužívání (162) či vydírání (125) atd. Bližší statistika je přiložena v přílohách. Nárůst klientů vyhledávající služby Bílého kruhu bezpečí je značný. V roce 2004 se na BKB obrátilo „pouze“ 1023. Celkový nárůst klientů během deseti let je tedy 100% (Bílý kruh bezpečí – Statistiky [online]).

Poradenská práce psychosociálních poradců BKB je náročná, protože se poradci setkávají s oběťmi závažných trestných činů (jak ukazuje předešlá statistika), které jsou

velmi rozmanité a každá oběť vyžaduje jiný, individuální přístup. Samotná poradenská činnost a náročnost sociální práce s oběťmi trestných činů, může být faktorem, který ovlivňuje motivaci k výkonu této dobrovolnické činnosti.

3.2 Poradenská činnost psychosociálního poradce

Poskytování poradenství obětem trestných činů je hlavní náplní dobrovolníků v Bílém kruhu bezpečí. Poradenská činnost psychosociálních poradců Bílého kruhu bezpečí je velmi specifická. V současné době v České republice existuje jen velmi málo metodik či oficiálních postupů jak pracovat s oběťmi trestných činů v kontextu sociální práce. Přestože každý poradce projde základním výcvikem, je pečlivě seznámen se sociální práci s oběťmi domácího násilí, právním minimem i krizovou intervencí, pojmem viktimizace i sekundární viktimizace, je přeci jen odkázán na své vlastní znalosti a zkušenosti. V následujících řádcích se pokusím popsat poradenský proces, který je základní činností dobrovolníka v Bílém kruhu bezpečí. Dá se předpokládat, že samotné poskytování poradenství obětem trestných činů a její průběh ovlivňuje motivaci k výkonu této specifické dobrovolnické práce.

3.2.1 Poradenský proces

Popis toho jak probíhá vedení konzultace je pro mou diplomovou práci zásadní, neboť předpokládám, že samotná sociální práce s obětí trestného činu je motivačním faktorem pro výkon této specifické dobrovolnické činnosti. Každá konzultace je vedena ve dvou lidech, tedy dvěma odborníky avšak zcela odlišných oborů. Je nutné také zmínit, že dvojice nikdy není ustálená. Což znamená, že každou službu slouží jiný právní poradce s jiným psychosociálním poradcem. Tento systém může být pro mnohé poradce náročný především v tom, že si musí pokaždé zvykat na nového partnera. Musí se tedy umět vyladit nejen na rozdílné klienty, ale i také na rozdílné partnery. To vyžaduje také velké umění ve vedení rozhovoru.

Úlehla (2005, s. 37) popisuje poradenství jako spolupráci klienta s pracovníkem. Pomoc se rozvíjí na základě klientova přání, jímž míří k rozvinutí vlastních možností. Klient si přeje odstranit to, čemu nerozumí a co mu brání rozšířit repertoár jeho možností. Pracovník na toto přání reaguje nabídkou rad, návodů a nápadů či podnětů.

Vytváří je na základě své zkušenosti v průběhu rozhovoru s klientem. Pracovník tedy pomáhá klientovi najít nejužitečnější cesty, přičemž posuzovatelem užitečnosti zůstává stále sám klient. V těchto pár větách by se dal shrnout poradenský proces. Přesto je samotné poradenství mnohem komplexnější a vyžaduje jistou znalost i praxi poradce.

Každý poradce Bílého kruhu bezpečí dostane při začátku své dobrovolnické činnosti k dispozici manuál pro dobrovolníky, který mimo jiné skrývá rady jak vést poradenský proces s obětí trestné činnosti. Tento manuál byl sestaven jako podpůrný prostředek pro dobrovolníky Bílého kruhu bezpečí.

Matoušek (2003 dle McMahona, s. 89) popisuje pět základních bodů v poradenském procesu.

1. Navazování vztahu pracovníka s klientem. Je v tomto případě velmi náročné vzhledem k časovému omezení. Avšak velmi významné, protože oběť tedy již náš klient musí vědět a z chování poznat, že jsme na její straně, že jsme ji plně k dispozici. Oběť nikdy nesmí mít pocit, že na vše zůstala sama (Fialová, 2012, s. 22).
2. Shromažďování informací od klienta, popis jeho problému a hodnocení tohoto problému.
3. Stanovení cílů, plánů jednání, jednotlivých intervencí. V této fázi je vhodné psát klientovi poznámky, neboť jak říká Sochůrek (2013, s. 60) může člověk při vysokém stupni stresu ignorovat, rychle zapomenout či si špatně vyložit až 80 % informací, které se k němu dostanou.
4. Vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí
5. Zpětná vazba a ukončení spolupráce

Poradci Bílého kruhu bezpečí se však setkávají s tím, že v poradenském procesu oběti trestného činu dojdou pouze do fáze stanovení cílů a plánů jednání. Jedná se většinou o jednorázové poradenství a tak již poradci nemají prostor pozorovat či mapovat vlastní průběh řešení či to zda se intervence uskutečňuje. Nezbyvá čas ani prostor pro zpětnou vazbu či zhodnocení celkové spolupráce. Chybějící možnost sledování vývoje klienta, jak naznačila Čírtková (2016), může ovlivňovat motivaci k výkonu této dobrovolnické činnosti.

Kromě poradenského procesu a umění vedení efektivní komunikace musí poradce dobře znát krizovou intervenci. Krizovou intervenci definuje Hartl a Hartlová (2010, s. 230) jako psychoterapeutickou pomoc v krizových situacích, která má za cíl ohraničení akutního krizového stavu, zeslabení intenzity krize a zklidnění. Vodáčková (2012, s. 59) popisuje krizovou intervenci jako odbornou metodu práce s klientem v situaci, kterou subjektivně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou či ohrožující. Krizová intervence a možnost opřít se o její postupy je pro sociální práci s oběťmi trestných činů jedním ze základních pilířů a je vyučována v úvodním interním výcviku. Přestože může být krizová intervence nesmírným pomocníkem v praxi se však poradci BKB se v akutní formě využívá jen zřídka. Většinou do poradny Bílého kruhu bezpečí přicházejí klienti, kteří se již nenacházejí v akutní krizi, a kteří potřebují především využít poradenství.

4 Motivace

Cílem této diplomové práce je zjistit jaké faktory ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti ve vybrané pobočce BKB na pozici psychosociálního poradce. Nejdříve je však nutné popsat teorie motivace k výkonu dobrovolnictví, tak abych mohla následně hledat faktory, které tyto motivy ovlivňují.

Motivace k výkonu dobrovolnické činnosti v sociálních může být velmi různorodá. Za motivací k dobrovolnictví by mohla stát potřeba seberealizace (potřeba realizovat vlastní potenciál), která stojí na samotném vrcholu Maslowovy pyramidy potřeb (Plháková, s. 369). V zahraničí se nejvíce k dobrovolnictví v sociálních službách rekrutují lidé nezaměstnaní, ženy v domácnosti či senioři. V České republice jsou to převážně studenti (Matoušek, s. 48). Uvedený výčet nejčastějších skupin, z kterých dobrovolníci vcházejí, by mohl podporovat teorii, že za motivaci k dobrovolnictví stojí především potřeba realizace.

Avšak Nákonečný (2014, s. 161) popisuje motivaci jako proces, který má iniciaci v motivačním stavu, ve kterém se odráží určitý deficit ve fyzickém či sociálním bytí jedince. Jinými slovy lze tedy říci, že to co prvně spustí motivační proces je nějaká nenaplněná potřeba. Nenaplněná potřeba koresponduje s výše uvedenou teorií pyramidy potřeb dle Maslowa, na jejímž samotném vrcholku stojí potřeba seberealizace. Kolman (2012, s. 47) uvádí, že proti Maslovově teorii však stojí výzkum realizovaný Salancekem a Pfferem v roce 1977 a publikovaný Rauschenbergem (1980). Tento výzkum nachází řadu nedostatků v této teorii, především v motivaci chování. Ukázalo se, že jednu potřebu může uspokojit více druhů chování a jedno a totéž chování může uspokojit více potřeb (Kolman, 2012, s. 47). Nedá se tedy jednoznačně předpokládat, že k dobrovolnické činnosti v sociálních službách vede (motivuje) profesionály právě potřeba seberealizace. Je to tedy komplexnější proces než by se na první pohled mohlo zdát.

4.1 Motivace k dobrovolnictví

Při práci s dobrovolníky je velmi důležité znát jejich motivaci, tedy důvody, proč se dobrovolně hlásí na výkon této činnosti. Z této znalosti pak vyplývá způsob jejich získávání, řízení i hodnocení (Plamínek a kol., s. 55).

V literatuře, která se zabývá motivací dobrovolníků, vévodí dva základní přístupy ke zkoumání tohoto jevu. Jedná se o psychologický přístup, který nabízí koncept „prosociální osobnosti“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 105 dle Finkelstei 2005, Penner, Fritze, 1993). Tento koncept „prosociální osobnosti“ se vyznačuje specifickým souborem hodnot, potřeb a vlastností, které již k dobrovolnické činnosti předurčují, respektive člověka motivují. Druhý přístup je sociologický. Tento přístup naopak vychází z předpokladu, že k dobrovolnické činnosti je motivace podmíněna sociálně. Hlavní rozdíl mezi sociologickým přístupem a psychologickým přístupem spočívá v tom, že sociologický přístup na rozdíl od psychologického klade důraz na skutečnost, že není nutné pro vysvětlení k motivaci dobrovolnické činnosti pátrat po tom, jací lidé jsou, ale v jaké sociální situaci se nacházejí (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 105 dle Dekker, Halman, 2003)

Tošner (2002, s. 23) oproti tomu rozlišuje tři základní druhy motivace k výkonu dobrovolnické činnosti. Jedná se o motivaci konvenční (normativní), reciproční a nerozvinutou motivaci. Pro konvenční motivaci je charakteristické, že dobrovolníka vede k potřebě pomáhat jiným vlastní přesvědčení či výchova, tlak v rodině nebo okolí. Jedná se především o křesťansky motivované dobrovolníky, kteří spatřují smysl, v bezpodmínečné pomoci bližním (takhle se to prostě dělá). Reciproční motivace je oproti konvenční velmi rozdílná. Vychází z předpokladu dobrovolníka, že dobrovolnická služba bude mít užitek i pro něj samotného, např. ve formě získání pracovních zkušeností, navázání nových přátelských vztahů atd. Typická je tato motivace pro mladé lidi do 30 let. Poslední nerozvinutou motivaci označuje Tošner tu motivaci, která nese tři základní prvky, kterými jsou důvěryhodnost organizace, přesvědčení a smysluplnosti dobrovolnictví a možnosti šířit dobrou myšlenku.

Motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti ověřuje při vstupním pohovoru klíčová sociální pracovnice nebo jednatel pobočky. Díky odhalení motivace

k dobrovolnické činnosti pak může snadněji jednatel pobočky ovlivnit faktory, které ovlivňují motivaci k výkonu této činnosti například vytvořením určitých opatření.

4.1.1 Nebezpečná motivace

Kromě obecně uznávaných vhodných motivů k výkonu dobrovolnické činnosti se však může dle Vitoušové (in Tošner, 2002) objevovat i motivy, které mohou být v sociálních službách nevhodné až nebezpečné. Jedná se především o tyto motivy uchazečů o dobrovolnictví:

- soucit vedoucí k degradaci klienta
- nepřiměřená a zbytečná zvědavost
- služba pramenící z pocitu povinnosti
- snaha něco si zasloužit
- touha obětovat se
- osamělost a z ní pramenící touha po přátelství
- pocit vlastní důležitosti či nenahraditelnosti
- nedostatek sebeúcty a s tím související potřeba potkat ještě „ubožejší“ lidi
- touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv na ně

Rozpoznat tyto nevhodné motivy spočívá na bedrech klíčové sociální pracovnice či jednatele pobočky, která vede úvodní přijímací rozhovor s uchazečem o dobrovolnictví v BKB.

4.2 Motivace k dlouhodobému výkonu dobrovolnictví

Samotná motivace ke vstupu do Bílého kruhu bezpečí jako dobrovolník z dlouhodobého hlediska pro výkon dobrovolnické činnosti nestačí. Plamínek (2002, s. 67) považuje za smysl motivace nenásilné vytvoření pozitivního přístupu k něčemu, často k nějakému typu chování či výkonu. Slovem motivace se tedy obvykle označuje jak proces, tak i jeho výsledek.

Identifikace faktorů, které podporují dobrovolníky k setrvání v dobrovolnické činnosti po delší časové období, je obsaženo ve dvou významných teoretických

modelech, jak uvádí Zášková, Mojžíšová (2011 s. 64 -65) Jedná se o Model dobrovolnického procesu, který vytvořili Omoto a Snyder (1995, 2002). Dále o model identity s rolí, který představil Piliavin (2000, 2002) se spolupracovníky.

Model dobrovolnického procesu označuje trvalé dobrovolnictví za proces, který je primárně určován mírou, v které dochází ke shodě v motivech či potřebách, které přivedli člověka k dobrovolnické činnosti a reálnými zkušenostmi daného člověka s dobrovolnickou prací. Tento model uvádí, že pro dlouhodobé udržení dobrovolníka hraje významnou roli prosociální dispozice jedince, sociální podpora pro výkon dobrovolnické činnosti, spokojenost s výkonem dobrovolnické činnosti (prožitek dobrovolnictví) a integrace do organizace.

Model identity s rolí obsahuje dva klíčové konstrukty: vnímaná očekávání a identifikaci s rolí. Vnímaná očekávání jsou spokojovány s přesvědčením o tom, co si o chování člověka myslí jeho významní druzí. Konstrukt identifikace s rolí znamená míru toho, jak se role dobrovolníka stala součástí osobní identity člověka. Tento model naznačuje, že vnímaná očekávání druhých vedou člověka k zahájení dobrovolnické činnosti. Samotná zkušenost s dobrovolnickou činností spolu s proměnným organizace (např. prestiž) vedou k rozvoji identifikace s rolí dobrovolníka. Tato identifikace se tak dá považovat za příčinu dlouhodobého dobrovolnictví v dané organizaci.

Konstrukt identifikace s rolí podkládá Arnorld (2007, s. 259) podkládá faktorem závaznosti vůči organizaci. Závazek vůči organizaci se dá definovat jako relativní síla identifikace jednotlivce s organizací. Identifikace s organizací má tři složky, které ovlivňují motivaci. Dále pak víra v hodnoty a přijetí hodnot a cílů organizace. Nakonec ochota vyvíjet úsilí ve jménu organizace. Jestliže je tedy dobrovolník oddán organizaci, silně se s Bílým kruhem bezpečí identifikuje, cení si svého členství v organizaci, souhlasí s jejími cíli a hodnotovým systémem, pak pravděpodobně v Bílém kruhu bezpečí zůstane déle než dobrovolníci, kteří závazek vůči BKB tak silně necítí.

Dle Plamínka (2002, s. 67) může být jedinec veden k dlouhodobému výkonu nějaké činnosti tedy i k výkonu dobrovolnictví buďto vlivem vnějších motivace (stimulů), anebo vlivem vnitřních pohnutek (motivů). Obojí může probíhat současně a dokonce se vzájemně posilovat. Pokud je jedinec veden vlivem vnitřních pohnutek pak hovoříme o tzv. motivaci. V druhém případě je tento děj označován slovem stimulace. Stimulace probíhá tehdy, když je jedinci poskytovány určité hodnoty (vnější stimuly), které

jedinec vnímá jako odměnu za určitou aktivitu, kterou musí splnit. Naopak motivací se rozumí práce probíhající i bez vnějších stimulů. Jedinec činnost považuje za důležitou a činnost ho naplňuje.

Také dobrovolníci Bílého kruhu bezpečí podléhají vlivům své vnitřní motivace, ale také stimulům, které poskytuje samotná práce s klientem či nabízí Bílý kruh bezpečí.

4.3 Faktory podporující motivaci dobrovolníků

Faktorů, které ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti, je mnoho. Špaténková (2011, s. 47) popisuje podněty, které mohou ovlivnit pocit spokojenosti či naopak přispívat k pocitu vyhoření nebo demotivace. Náročnost práce s lidmi v krizi (či emočně silně angažovanými) spatřuje Špaténková (2011, s. 48) v dostupnosti a neustálé připravenosti poskytnout pomoc. Dále v širokém rozsahu problematiky. Náročný popisuje samotný kontakt s lidmi prožívajícími silné emoce. Nadále nutnost rozhodovat se pod časovým tlakem a často za nejednoznačných nebo nedostačujících informací. Nepředvídatelnost úkolů. Práce ve směnném provozu či nutnost spolupráce s různými institucemi.

Tyto aspekty se odráží i ve výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce. Poradce musí být připraven nastoupit na svou službu (nebo zajistit náhradu). Také musí mít široký přehled o sociálních službách a vědět, kde příslušné kontakty vyhledat. Poradce BKB rovněž pracuje s klienty, kteří prožívají silné emoce a neméně podstatný je též fakt, že musí řešit situaci klienta pod tlakovým časem. Přičemž nemá dostatek informací či informace podávané klientem jsou nedostatečné k poradenství. Tyto všechny aspekty mohou mít vliv na pocity spokojenosti ve výkonu dobrovolnické činnosti v Bílém kruhu bezpečí.

Matoušek (2008, s. 72) popisuje mnoho faktorů, které podporují motivaci dobrovolníků. K nejzásadnějším patří:

- příjemná atmosféra v organizaci
- dobře fungující management dobrovolníků
- jasné signály ze strany klientů, že dobrovolnická činnost je smysluplná
- rychlá a účinná pomoc dobrovolníkům, když o ni požádá (supervize)

Dle Matouška (2008, s. 72) k faktorům, které ovlivňují motivaci k dobrovolnictví (jak již bylo zmíněno výše) patří také jasné signály ze strany klientů, že dobrovolnická činnost je smysluplná. Tento faktor je obtížné pro dobrovolníky Bílého kruhu naplnit neboť často se setkávají s klientem jen jednou a žádnou zpětnou vazbu nedostávají. Ludmila Čírtková (2016, s. 8) spatřuje proto náročnost dobrovolnické činnosti v BKB především v investování volného času poradců do poradenství bez vidiny nějaké odměny či zpětné vazby. Tou odměnou nemyslí jen finance, ale už jen to, že se poradci dozvědí, jak příběh klienta končí.

Rosenkranz a Weber (2002, s. 100 – 101) přidávají další možnosti jak motivovat či oceňovat dobrovolníky a přinést jim tak pocit užitečnosti a vážnosti. Jedná se o tyto činnosti, které manažer dobrovolníkům může dopřát a tím podporovat jejich spokojenost a motivaci k dalšímu výkonu dobrovolnické činnosti.

- Projevení úcty dobrovolníkům – na poradách či jiných slavnostních příležitostech
- Zapojení do rozhodování
- Pořádat pro dobrovolníky setkání či oslavy
- Vytvoření možnosti pro sdílení mezi dobrovolníky v neformálním prostředí
- Možnost dalšího vzdělávání
- Pojištění dobrovolníků
- Úhrada nákladů či parkovací místo
- Předání přání k narozeninám či drobného dárku
- Důstojné rozloučení s dobrovolníkem, který již končí svou aktivní službu

Dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí je zcela atypické, především skutečností, že zde pracují profesionálové ze svého oboru, nejsou zařazeni v žádném dobrovolnickém programu, ani neuzavírají dobrovolnickou smlouvu. Podstatou sociální práce je poradenství, tito dobrovolníci poskytují poradenství jako formu dobrovolnické činnosti. Dá se tedy předpokládat, že na udržení motivace těchto dobrovolníků mají vliv faktory, které se dají považovat za faktory pracovní a vycházejí z psychologie práce.

Gehrman a Müller (2006, s. 60) popisují několik okruhů, které motivují lidi k výkonu sociální práce. Jedná se především o:

1. Pocit jistoty – sociální zabezpečení
2. Sociální motivy – solidarita s klienty, přátelství, příjemní kolegové atd.
3. Uznání – hodnota sociálního pracovníka
4. Samostatnost – možnost pracovat samostatně
5. Seberealizace – možnost se v sociální práci seberealizovat

Kromě všeobecných motivů, které vedou lidi k výkonu profese sociálního pracovníka je však potřeba přiblížit, které motivy ovlivňují vlastní motivaci k práci a v případě BKB též k dobrovolnictví. Navrátil (2005, s. 119 dle Neubergera a Allerbeckové) spatřují podstatu pracovní spokojenosti a motivaci v postojích k různým aspektům pracovní situace, z níž mnohé mají vyloženě sociálně – psychologickou povahu. Jedná se o následující postoje k těmto aspektům:

1. Moji kolegové
2. Můj nadřízený
3. Moje činnost
4. Mé pracovní podmínky, fyzikální podmínky
5. Organizace a její vedení
6. Možnosti mého vývoje
7. Můj plat, moje odměna
8. Pracovní doba
9. Zajištěné pracovní místo

Ne všechny aspekty pracovní činnosti se dají aplikovat na činnost dobrovolnickou. Přesto vnímám, že tento popis aspektů může být vodítkem pro sestavení výzkumu, který odhalí faktory, které ovlivňují motivaci pro výkon dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce BKB. Nyní se pokusím tyto aspekty rozepsat dle zkušeností získaných vlastní dobrovolnickou činností v BKB.

1. Moji kolegové – kolegové v dobrovolnické činnosti Bílého kruhu bezpečí hrají nesmírnou roli ve spokojenosti v dobrovolnictví. Spokojenost by mohl značně

ovlivňovat fakt, že poradci vždy pracují ve dvojicích – psychosociální poradce a právní poradce. Tyto dvojice však nikdy nejsou stabilní, nikdy poradce dopředu neví, který poradce se k němu napíše. Proto se poradci musí neustále na sebe vyladřovat, což může být velmi náročné.

2. Můj nadřízený – takzvaným nadřízeným v pobočkách Bílého kruhu bezpečí je jednatel pobočky. Dobré vztahy mohou a nemusí ovlivňovat spokojenost v BKB neboť se zpravidla setkávají dobrovolníci s jednatelem jen při poradách, supervizích či jiných výjimečných událostech.

3. Moje činnost – Významným aspektem spokojenosti je samotná poradenská činnost. Pokud se cítí poradce jistě a bezpečně v poradenské činnosti je větší pravděpodobnost, že u dobrovolnictví vydrží déle. Významně ovlivňovat spokojenost dobrovolníků může i to, zda klienti do poradny přicházejí během jejich služby. Často se stává, že během služby dobrovolníka nikdo nepřijde. Pokud se to stává pravidelně, pak může nastat nespokojenost u dobrovolníka či pozbytí smyslu této dobrovolnické činnosti.

4. Fyzikální podmínky, pracovní podmínky – vnímání prostředí pobočky či kanceláře opět může sehrát roli v pocitu spokojenosti.

5. Organizace a její vedení – všechny pobočky BKB spadají pod centrálu v Praze. Samotné ztotožnění s organizací ovlivňuje dlouhodobou motivaci, jak bylo popsáno v Modelu identity rolí .

6. Možnosti mého vývoje – každý dobrovolník musí projít základním vstupním školením. Na tato školení navazuje další systém vzdělávání, který dobrovolník může a nemusí využít.

7. Můj plat, moje odměna – Dobrovolnická činnost je samozřejmě bezplatná, bez nároku na finanční odměnu. Jistá forma odměny však může hrát roli v tom, zda se cítí dobrovolník spokojeně či nikoliv.

8. Pracovní doba – v současné době v této pobočce se doplnily stavy poradců jak právních tak psychosociálních. Služba vychází na poradce cca dvakrát až třikrát za čtvrtletí. Obvykle trvá služba dvě hodiny. Jak často využívá a má možnost využívat službu vede také pocitu kvalitně odvedené práce.

V této kapitole teoretické části diplomové práce jsem popsala významné teorie motivace k dlouhodobé dobrovolnické činnosti i mnoho aspektů dle různých autorů, které by mohly ovlivnit motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti ve vybrané pobočce Bílého kruhu bezpečí. Ukázalo se, že samotný poradenský proces nese v sobě též mnoho faktorů, které mohou ovlivnit motivaci k výkonu této dobrovolnické činnosti. V následující empirické části budu využívat poznatků z těchto teorií pro sestavení vhodného výzkumného aparátu k realizování samotného kvalitativního šetření, která má přinést odpověď na hlavní výzkumnou otázku. Tyto teorie však budu prokládat vlastní zkušeností z výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce v Bílém kruhu bezpečí. V bílém kruhu bezpečí aktivně působím od podzimu roku 2016. Během mé služby v BKB jsem pozorovala sama na sobě, že mě určité aspekty této dobrovolnické činnosti ovlivňují v motivaci k výkonu této činnosti. Zajímalo mne proto, zda to mají ostatní poradci v dlouhodobějším procesu dobrovolnictví stejně.

5 Metodologie výzkumu

Z teoretické části vyplývá, že existují obecně faktory, které ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti. Mým záměrem je, však zjistit jaké faktory ovlivňují takto specifické dobrovolnictví, jako se vyskytuje v Bílém kruhu bezpečí. Vybrala jsem si proto jednu konkrétní pobočku Bílého kruhu bezpečí, kde jsem realizovala výzkumné šetření. V této části práce představím metodologii výzkumu. Nejdříve popíšu metody zvoleného výzkumu. Dále pak metody sběru dat, způsob výběru zvoleného výzkumného vzorku, charakteristikou polo strukturovaných rozhovorů a také způsob zpracování dat.

Cílem této diplomové práce je tedy zjistit jaké faktory ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce ve vybrané pobočce Bílého kruhu bezpečí

Základní výzkumná otázka zní – Jaké faktory ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce ve vybrané pobočce BKB. Pro snadnější zodpovězení základní výzkumné otázky, jsem si stanovila také čtyři dílčí výzkumné otázky.

DVO 1 – Jaká je motivace dobrovolníků pro vstup do BKB na pozici psychosociálního poradce?

DVO 2 - Jaké podpůrné prostředky existují v této pobočce BKB?

DVO 3 – Jaké aspekty ovlivňují samotné poradenství obětem trestných činů?

DVO 4 – Jaké faktory pokládají samotní dobrovolníci za motivační pro výkon této činnosti?

5.1 Kvalitativní výzkum

Pro výzkumné šetření jsem zvolila kvalitativní výzkum. Kvalitativní výzkum se mi jeví jako vhodná metoda mého výzkumného šetření, protože jak uvádí Disman (2008, s. 285) se jedná o nenumerné šetření a interpretaci sociální reality. Disman (2008, s. 285) také uvádí, že cílem takového šetření je odhalení významu, který je

pokládány sdělovanými informacemi. Strauss a Cobin (1999, s. 11) tuto domněnku potvrzují, neboť dle jejich názoru kvalitativní výzkum dovoluje hlubší vhled do zkoumaných jevů. To znamená, že se výzkumník v kvalitativním výzkumu snaží porozumět zkoumanému sociálnímu problému (Reichel, 2009, s. 40). Ve svém výzkumu se pokusím též nenumericky interpretovat sociální realitu dobrovolníků v Bílém kruhu bezpečí a budu se snažit porozumět faktorům, které ovlivňují motivaci k výkonu této dobrovolnické činnosti.

Kvalitativní výzkum nese mnoho výhod a samozřejmě i nevýhod při výzkumném šetření. Hendl (2005, s. 52) vidí pozitiva v kvalitativním výzkumu především v získání podrobného popisu a vhledu při zkoumání jedince, skupiny či fenoménu. Předností je též zkoumání fenoménu v přirozeném prostředí, umožňuje studovat procesy i navrhnout teorie. Dobře reaguje na místní situace a umožňuje hledání lokální příčinné souvislosti. Pomáhá při počáteční exploraci fenoménu. Všechny tyto popsané výhody mne přesvědčily k tomu, abych zvolila pro zkoumání nového fenoménu jako je dobrovolnictví odborníků právě kvalitativním výzkumem.

5.2 Metoda získávání dat

Mezi výzkumné metody kvalitativního rozhovoru řadíme především kvalitativní pozorování, rozhovor a studium dokumentů (Hendl, 2008, s. 162). Vzhledem k cíli mé diplomové práce jsem zvolila metodu získávání dat pomocí dotazování, přesněji metodu polostrukturovaného rozhovoru neboli rozhovoru pomocí návodu.

Interview neboli rozhovor je technika sběru dat, která je hojně využívána v oborech, jako je psychologie, antropologie, pedagogiky, etnografie, sociologie, sociální psychologie atd. Využívá se jak v kvalitativním tak v kvantitativních přístupech výzkumu. Liší se v míře standardizace. V kvalitativním zkoumání se setkáváme nejčastěji s třemi typy rozhovoru. Jedná se o volný rozhovor, který charakteristický nejvyšším stupněm volnosti při dotazování. Poté s polostrukturovaným rozhovorem a také s rozhovorem zcela strukturovaným, též zvaný řízený s otevřenými otázkami (Reichel, 2009, s. 110 – 112).

Reichel (2009) definuje polostrukturovaný rozhovor jako rozhovor, který má předem připravený soubor otázek či témat, aniž by bylo dopředu striktně stanovené pořadí.

Polostrukturovaný rozhovor je pravděpodobně nejrozšířenější formou metody rozhovoru. Dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného tak plně strukturovaného rozhovoru. Jádrem polostrukturovaného rozhovoru tvoří minimum témat či otázek, které by měl tazatel s respondentem probrat. Takové jádro poskytuje tazateli jistotu, že všechna tato témata budou probrána. Dále se také otevírá prostor pro položení dalších otázek, které se zdají být tazateli smysluplné a rozšiřují původní otázku (Miovský, 2006, s.78). Polostrukturovaný rozhovor neboli rozhovor pomocí návodu umožňuje tazateli volit jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace, které osvětlí daný problém. Díky tomuto typu rozhovoru také zůstává tazateli volnost přizpůsobovat formulace otázek podle situace (Hendl, 2008, s. 174).

Ve fázi přípravy témat k realizaci výzkumu pomocí polostrukturovaného rozhovoru jsem vycházela jednak z dostupné odborné literatury a také z vlastní zkušenosti dobrovolníka v Bílém kruhu bezpečí na pozici psychosociálního poradce. Jak již bylo popsáno v předchozí části textu.

V přípravné fázi jsem si také rozdělila témata do čtyř hlavních okruhů dle zvolených dílčích výzkumných otázek a tím si vytvořila určitý návod pro realizaci rozhovorů s respondenty, díky němuž by se mi mělo podařit nalézt odpověď na základní výzkumnou otázku: Jaké faktory ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce ve vybrané pobočce BKB?

Dílčí výzkumné otázky související okruhy témat

DVO 1 – Jaká je motivace dobrovolníků pro vstup do BKB na pozici psychosociálního poradce?

Pro zodpovězení této dílčí výzkumné otázky se budu ptát na motivaci dobrovolníků ke vstupu do BKB. Z teoretické části vyplývá, že existuje mnoho odlišných teorií, které odůvodňují dobrovolnou práci člověka ve prospěch druhého. Jako například psychologický koncept „prosociální osobnosti“ (Finkelstein et. a. 2005, Penner, Fritze, 1993) nebo sociologický koncept (Dekker, Halman, 2003). Já sama jsem se přihlásila do BKB především z důvodu toho, že jsem se chtěla naučit pracovat

s obětmi trestných činů a tím si rozšířit své kompetence. Tato má motivace by mohla spadat do reciproční motivace dle Tošnera (2002, s. 23). Kromě prvotní motivace mne však zajímá i důvod, proč dobrovolnice ukončily aktivní službu v BKB. Zjištění prvotní motivace a naplnění očekávání respondentek nám může pomoci odhalit, zda se v dobrovolnické práci objevily aspekty, které ovlivňovaly, průběžnou motivaci k výkonu této činnosti popřípadě zavinily ukončení aktivní služby. Naplnění očekávání od výkonu dobrovolnictví pak může vést dle Modelu dobrovolnického procesu (Omoto, Snyder 1995, 2002) k udržení stálosti dobrovolníků.

DVO 2 - Jaké podpůrné prostředky existují v této pobočce BKB?

Pro zodpovězení této výzkumné otázky se budu zaměřovat se především na deklarované podpůrné prostředky Bílého kruhu bezpečí, jimiž jsou především supervize, manuál dobrovolníka, úvodní výcvik a následné vzdělávání pro dobrovolníky, a systém odměn.

Vycházím z teorie, že supervize je chápána jako jeden z nástrojů pracovníků pomáhajících profesí a účinný prostředek prevence syndromu vyhoření (Vávrová, 2012, s. 128). Hawkins a Shoet (2004, s. 62) rozlišují čtyři druhy supervize. Jedná se o supervizi výcvikovou, výukovou, řídicí neboli manažerskou a poradenskou.

Nejvíce využívaným typem supervize v BKB je poradenská supervize, kdy dobrovolníci konzultují otázky, které si chtějí rozebrat. Dalším podpůrným prostředkem je ze strany BKB deklarovaný základní výcvik, který každý dobrovolník absolvuje zcela zdarma. Potřebu odborně růst popisuje Hawrdová (1999, s. 62) jako jednu ze základních kompetencí sociálního pracovníka. Proto nabízí BKB i systém následného vzdělávání pro své dobrovolníky.

Supervizi, manuál pro dobrovolníka a úvodní interní výcvik jsem vybrala především na základě mé zkušeností. Všechny tyto prostředky mi byly nabídnuty k využití. Supervizi jsem prozatím nevyužila. Úvodní výcvik a manuál považuji osobně jako své zdroje pro toto dobrovolnictví, o které se můžu opřít a které mi dává jistotu v práci a tím mě motivuje, abych si vzala další službu. Otázkou prozatím zůstává, zda jsou tyto prostředky vnímány kolegy stejně či existují jiné prostředky podpory, které jsem zatím nemohla zažít.

DVO 3 – Jaké aspekty ovlivňují samotné poradenství obětem trestných činů?

Třetí okruh otázek směřuje k nalezení odpovědi jaké aspekty, ovlivňují samotné poradenství obětem trestných činů, spokojenost s výkonem této činnosti a motivaci k ní. Z teoretické části vyplývá, že poradenský proces tak jak jej definuje Matoušek dle McMahona, 2003 a jak jej nejspíše znají poradci ze své vlastní praxe v zaměstnání sociálního pracovníka má v jednorázové podobě konzultace mnoho úskalí, které mohou ovlivňovat motivaci k výkonu této činnosti. Také paní Čírtková (2016) poukazuje na skutečnost, že chybějící zpětná vazba může vyvolávat pochyby o této dobrovolnické činnosti u poradců. Mě samotnou při práci s klienty zprvu znepokojovala skutečnost, že se poradenský rozhovor vede ve dvojicích, které se neznají, dokonce mnohdy se vidí úplně poprvé. Přemýšlela jsem zda, je to takto dlouhodobě udržitelné, protože mě prozatím neznalost mých kolegů znejišťuje v procesu poskytování poradenství. Často se mi též stalo, že klienti do poradny během mé služby nepřišli, tudíž můj volný čas nebyl nijak využit. Takže se má zkušenost nesesetkávala s mými očekáváními, které jsou však důležité pro dlouhodobý výkon dobrovolnictví dle Modelu dobrovolnického procesu (Omoto, Snyder 1995, 2002).

DVO 4 – Jaké faktory pokládají samotní dobrovolníci za motivační pro výkon této činnosti?

Čtvrtý okruh směřující k nalezení dalších motivů, které jsem nenašla v odborné literatuře či jsem ho sama nepředpokládala.

5.3 Výzkumný vzorek

Hendl (2005, s 52) říká, že na rozdíl od kvantitativního výzkumu je u kvalitativního výzkumu žádoucí záměrný výběr výzkumného vzorku. Podle Pattona (in Miovský, 2006, s. 135) pracuji s užším pojetím termínu, kdy za záměrný výběr výzkumného vzorku je považován postup, kdy jsou cíleně vybíráni účastníci podle stanovených kritérií.

Hlavním kritériem pro výběr výzkumného vzorku je členství v Bílém kruhu bezpečí ve vybrané pobočce a výkon dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce. Dobrovolnictví by mělo být již ukončené, protože tak se mohou projevit

všechny faktory, které ovlivňovali motivaci či demotivaci k výkonu této činnosti i podpůrné aspekty, které měli možnost dobrovolníci využít ze strany BKB.

Pro svůj výzkum jsem oslovila vybranou pobočku BKB se žádostí o poskytnutí kontaktu na psychosociální poradce, kteří již nejsou ve službě aktivní. Dostala jsem jména šesti žen, které odpovídaly základním kritériím. Kontakty na tyto ženy jsem našla na internetu a následně jsem je kontaktovala prostřednictvím emailu. Čtyři ženy odpověděly kladně na moji žádost o poskytnutí rozhovoru pro mou diplomovou práci.

Všechny respondentky vstoupily do výzkumu dobrovolně. Před samotným rozhovorem jsem všechny respondentky informovala o záměru mé diplomové práce i o tom jakým způsobem bude rozhovor probíhat. Všechny respondentky jsem požádala o informovaný souhlas slovní formou a o možnost celý rozhovor nahrávat. Kvůli zachování identity jsem všem respondentkám změnila jména. Každý rozhovor trval průměrně 20 – 30 minut. Následně byly rozhovory doslovně přepsány.

Základní relevantní údaje o respondentkách

Respondentka č. 1	Anežka	působení v BKB déle než 10 let
Respondentka č. 2	Jana	působení v BKB 4 roky
Respondentka č. 3	Pavla	působení v BKB 10 let
Respondentka č. 4	Irena	působení v BKB 8 let

5.4 Analýza získaných dat

Hendl (2008, s. 223) popisuje kvalitativní metodu analýzy a interpretaci dat jako systematické, nenumerné organizování dat s cílem odhalit témata, pravidelnost, formy, kvality i vztahy. Získaná kvalitativní data nemají strukturovanou podobu a jejich interpretace je doplňována plnými citacemi části rozhovoru, výňatky z terénních zápisků nebo poznámkami. Kvalitativní analýza je tedy chápána jako umění zpracovat získaná

data smysluplným a užitečným způsobem a nalézt tak odpověď na položenou výzkumnou otázku.

Za důležitou vlastnost považuje Hendl (2008, s. 268) umění naslouchat, pozorovat a vytvářet empatické spojení mezi s respondentem. Výzkumník by měl být citlivý k tématům, která se objevují, ale neměl by je překotně strukturovat nebo analyzovat. Výzkumník vede nejdříve rozhovory s respondenty se zaměřením na určité zkušenosti či prožitky, poté zkoumá invariantní strukturu ve zkušenostech jedince. Výzkumník tedy hledá společné rysy u několika jedinců. Nakonec sestavuje zprávu, která má za cíl umožnit čtenáři vcítění a prožití popisované situace. Účelem takového výzkumu je tedy přispět k porozumění určitým fenoménům, tak aby bylo možné na ně lépe reagovat a přijmout opatření.

6 Empirická část

Empirická část této diplomové práce se zaměřuje na analýzu rozhovorů. Analýzy rozhovorů jsou rozděleny do čtyř tematických oblastí dle dílčích výzkumných otázek, které mají podat odpověď na hlavní výzkumnou otázku. V první oblasti se zjišťovala motivace ke vstupu do Bílého kruhu bezpečí na pozici psychosociálního poradce (dobrovolníka). V druhé oblasti se prokazovalo, zda existují podpůrné prostředky v Bílém kruhu bezpečí. Třetí okruh se zaměřoval na samotný výkon poradenství pro oběti trestných činů a faktory, které tento výkon ovlivňovaly. Poslední okruh byl věnován na analýzu faktorů, které ovlivňují výkon dobrovolnické činnosti v BKB dle samotných respondentů a které nebyly zahrnuty v plánovaných tématech rozhovoru.

6.1 Výstupy výzkumu

V této kapitole předkládám zjištěná data, která jsou interpretována a rozdělena do čtyř oblastí dle dílčích výzkumných otázek. Interpretace jsou prokládány citacemi respondentů. Na konci každé oblasti je uvedeno shrnutí.

Motivace k výkonu dobrovolnické služby v BKB

DVO 1 – Jaká je motivace dobrovolníků pro vstup do BKB na pozici psychosociálního poradce?

Prvotní motivace ke vstupu do BKB se mi jeví jako zásadní pro zjištění aspektů, které ovlivňují výkon dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce. Motivace dobrovolníků musí být dle mého názoru velmi silná, neboť dobrovolně se profesionálové z oblasti sociální práce rozhodli vykonávat tuto činnost dobrovolně ve svém volném čase.

Z odpovědí respondentek vyplývá, že prvotní motivací pro vstup do BKB byl zájem o práci s touto cílovou skupinou a ochotu pomáhat dalším lidem. Respondentka Jana se vyjádřila takto: „...*mě to přišlo smysluplné, pomáhat někomu, kdo potřebuje pomoc. Možná, že jsem v minulosti i o někom věděla, kdo by tu službu potřeboval a v té době vůbec takové služby nebyly. To je hlavně ta motivace, jakože pomáhat ostatním*“. Podobně se vyjádřila také paní Anežka: „*Já jsem se v té sociální práci našla a mě ta*

práce baví....“. Paní Irenu vedl také zájem o tuto problematiku: *„Pracovala jsem v oblasti sociální práce a hlavně jsem psala absolventskou práci a potom diplomku na téma pomoc týraným ženám. Takže mi to bylo hodně blízké. Takže jsem o tom BKB hodně věděla, protože jsem ho hodně citovala i v té diplomce“.* Respondentka vnímala své dobrovolnictví takto: *„, Já jsem byla dobrovolník v tom, abych někomu pomohla“*

Motivačním faktorem pro vstup do Bílého kruhu bezpečí se mi u respondentek jeví zájem o problematiku obětí trestných činů a také jejich ochota pomáhat druhým lidem, což působí jako koncept prosociální osobnosti dle psychologického přístupu či konvenční motivaci dle Tošnera. Tuto teorii potvrzuje fakt, že všechny ženy pracují v sociální oblasti a přesto se dále rozhodly pomáhat druhým lidem ve svém volném čase.

Kromě vnímání vlastního zájmu o danou problematiku a ochotou pomáhat druhým se v rozhovorech ukázalo, že existoval ještě jeden faktor, který vstup do Bílého kruhu bezpečí u respondentek podnítil. Tímto faktorem je osobnost bývalého jednatele vybrané pobočky, který osobně oslovoval respondentky, a díky němu se respondentky pro vstup odhodlaly. Vztah mezi respondentkami a jednatelem pobočky byl již před nástupem do BKB přátelský, dlouhodobě se znali a tak je přivedl též do BKB. Respondentka Irena k tomu uvedla: *„Osobně jsme se znali a on o té práci vyprávěl...řekl mi hele, to je zajímavá práce a mě to nadchlo.“* Podobně se vyjádřila paní Anežka: *„Od kamaráda, který roky vedl tuto pobočku, ale rozhodnutí bylo moje, mě to zajímalo.“* Jméno zmíněného jednatele pobočky padlo i při rozhovoru s respondentkou Pavlou: *„Oslovil mě můj dlouholetý kamarád, tehdy vedoucí pobočky.“* Respondentka Irena vnímala osobnost spojenou s bílým kruhem velmi silně. *„Už jsem neměla potřebu tam jakoby pokračovat, protože on byl pro mě ta persona, která to tam vedla a dávala ten kredit.“* Jediná respondentka Jana, která nastoupila do BKB až po roce 2010 jméno jednatele nezmínila.

Vstup do BKB po osobním oslovení od jednatele pobočky může naznačovat, že respondentky mohly být vedeny ke vstupu též vnímanými očekáváními popsanými v modelu identity rolí dle Piliavina a jeho kolegů (2000, 2002).

Pouze jedna respondentka neuvedla v souvislosti se vstupem do BKB jméno jednatele pobočky. Jednalo se o respondentku, která sloužila v Bílém kruhu bezpečí až po roce 2013. Dá se tedy předpokládat, že silný osobnostní motivační faktor,

který vedl mnohé dobrovolníky ke vstupu do BKB již nepůsobí a noví dobrovolníci již nejsou vázáni na jednatele osobními vztahy. Nastupuje nové „generace“ dobrovolníků BKB a je potřeba nově nastolit motivování nově příchozích dobrovolníků ke vstupu do BKB.

Zodpovězení DVO 1

Z výpovědí respondentek vyplývá, že motivací pro vstup do Bílého kruhu bezpečí je zájem o danou problematiku a ochota pomáhat potřebným. Ukázalo se však, že trendy v motivaci pro vstup dobrovolníků do této konkrétní pobočky se začaly měnit. Protože kromě zájmu o danou problematiku motivovalo pro vstup do BKB respondentky osobní oslovení ze strany tehdejšího jednatele pobočky, který byl jejich dlouhodobým kamarádem. V současné době má již tato pobočka jiného jednatele, který může stát před náročnou výzvou a to jak nově uchopit a nastavit motivování a přijímání nových dobrovolníků BKB neboť již noví dobrovolníci nejsou osobně navázáni na nového jednatele.

Existence podpůrných prostředků v BKB

DVO 2 - Jaké podpůrné prostředky existují v této pobočce BKB?

Pro mapování této oblasti jsem zvolila tři základní podpůrné prostředky, které deklaruje Bílý kruh bezpečí každému dobrovolníkovi, aby ho podpořil ve výkonu této činnosti. Jedná se o supervizi, úvodní interní výcvik a manuál pro dobrovolníky BKB. Výsledky jsou zaměřené na vnímání efektivnosti těchto podpůrných prostředků a objevení podpůrných zdrojů, které dobrovolníci využívají spontánně ze strany BKB. Interpretace výsledků jsou opět prokládány krátkými úryvky textů, které uvedou čtenáře do kontextu.

Supervize

Bílý kruh bezpečí jakožto sociální služba poskytuje svým dobrovolníkům supervize, které mají působit jako podpora pro výkon poradenské činnosti. V této konkrétní pobočce jsou zprostředkovány supervize dvakrát ročně ve stanoveném termínu. Supervize nejsou povinné a je proto na každém poradci, zda se zúčastní či nikoliv.

Z výpovědí respondentek vyplývá, že přínos supervizí vnímaly respondentky především v tom, že se mohli všichni dobrovolníci společně potkat a probrat problémy a kdy se mohli spolu seznámit. „*V podstatě to byl jeden z momentů, kdy jsme si mohli takhle všichni promluvit. A říct si s něma ty známé problémy, které máme.*“ (Pavla).

Avšak supervizi respondentky jako podpůrný bod pro svou poradenskou dobrovolnickou činnost spíše nevnímaly. „*Supervize mě nikdy nebavily a jsem k nim skeptická. A asi je to potřeba, ale nejsem správný typ.*“ (Anežka)

Především z důvodu, že nebyla flexibilně nastavená (přesně stanovený termín bez ohledu zda je supervize potřeba či nikoliv). Respondentka Jana zmínila: „*My jsme měli (supervizi) jednou za půl roku. A bylo to někdy takové období, že nebylo potřeba nic řešit. A z toho období, kdy bylo třeba něco řešit, ale zrovna supervize nebyla.*“ Stejně to vnímala také respondentka Anežka: „*Já chápu, že někdo může mít pocit, že mu tam dojde oběť, že mohl udělat víc, než udělal a nese si to v sobě a potřebuje s tím nějak pomoc. Kvůli tomu nemusí ale čekat jednou za čtvrt roku na supervizi a může se potkat s nějakým ze svých kolegů a třeba si to normálně rozříkat. To si myslím udělá pro daného člověka mnohem víc než supervize jednou za čtvrt roku.*“

Dalším důvodem (jak již nastínila výpověď respondentky Anežky) proč supervizi nevnímaly, jako podpůrný nástroj byla schopnost intervize mezi sebou samotnými dobrovolníky. „*Myslím si, že i jako skupina, co jsme tam byli, jsme se snažili si dělat sami supervizi, bez nějakého supervizora. Myslím si, že jsme si to zvládli i sami, díky tomu, že tady pracují kvalitní lidé, jsme si taky hodně řekli.* (Jana).

V rozhovoru s respondentkou Irenou však vyplynulo, že témata supervizí odrážely atmosféru dané pobočky, která zachytila i nespokojenost a demotivaci poradců s výkonem dobrovolnické činnosti. Tudíž lze předpokládat, že ze strany pobočky BKB byla cíleně supervize využívána jako podpůrný nástroj, avšak samotní dobrovolníci ji jako příliš podporující nevnímají. „*Ale postupem času už ty supervize sklouzly do toho, proč se nám nechce sloužit. Ze začátku to bylo hodně případové (supervize), jenomže potom začali odpadat lidi. Pak se nám stalo, že na supervizi nás bylo pár. Jednatel už byl taky demotivovaný tady tím vším, takže potom to nosné téma nebylo celé té pobočky jak nalákat klienty, ale jak udržet poradce.*

Matoušek (2008, s. 72) popsal mezi faktory podporující motivaci dobrovolníků právě rychlou a účinnou pomoc dobrovolníkům, když o ni požádají. V tomto konkrétním případě však jsou supervize jako podpůrný nástroj nastoleny velmi stroze a neflexibilně vůči potřebám dobrovolníků. Proto spíše než supervizi považují za motivační a podpůrný faktor své kolegy.

Shrnutí supervize

Zkoumání názorů na supervizi a zkušenosti respondentem se supervizemi v BKB naznačují, že tak jak jsou supervize v této pobočce nastaveny, nemusí dobrovolníkům vyhovovat. Spíše využívají možnosti hovořit sami mezi sebou a tím si vyjasňovat své vnitřní pochybnosti či rozpaky. Podpůrným faktorem jsou tak samotní dobrovolníci, kteří se navzájem umí podpořit.

Úvodní interní výcvik

Úvodní interní výcvik je povinný pro všechny začínající poradce v Bílém kruhu bezpečí. Má za úkol sjednotit znalosti všech poradců a připravit je na práci s oběťmi trestných činů. Celý výcvik trvá 32 hodin, je jedený uznávanými odborníky z oblasti viktimologie i práva. Pro dobrovolníky je zcela zdarma.

Z teoretické části vyplývá, že jedním z faktorů, který ovlivňuje spokojenost v práci je možnost rozvoje dle Rosenkranez a Webera i Neubergera a Allerbeckové. Pro výkon poradenství a pocitu spokojenosti z odvedené práce je pro poradce důležité, aby si byli jisti svými odbornými znalostmi. Bílý kruh bezpečí dbá na kvalitu poskytovaného poradenství, a proto poskytuje zdarma všem svým novým dobrovolníkům úvodní interní výcvik, který má sloužit jako podpora pro začátky v poradenství s oběťmi trestného činu.

Všechny respondentky jednomyslně vnímaly důležitost úvodního interního výcviku. Tento výcvik se dá považovat za vítanou podporu ze strany Bílého kruhu bezpečí. Všechny respondentky při poradenství samozřejmě čerpaly také ze své praxe v zaměstnání, přesto pozitivně hodnotily možnost interního výcviku. Paní Pavla k tomu uvedla: „...podmínka, vstupní školení, protože každý sociální pracovník nemůže sednout a pracovat s lidmi v krizi v podstatě. Takže vstupní k něčemu bylo, byly tam modelové situace. Takže byt' jsem to měla ze stávající práce, tak není určitě na škodu to procvičit.“ Respondentka Jana shrnula: „Těšila jsem se, že budu aspoň trochu

v obraze“. Podobně se vyjádřila také paní Irena: „...vždycky to bylo hodně kvalitní, to byly pro mě neocenitelné věci“. Názor respondentek na úvodní interní výcvik můžeme shrnout větou paní Anežky: „Ty školení dělaly hrozně moc!“

Během dotazování na úvodní interní výcvik z rozhovorů vyplynulo, že motivačním faktorem, který pozitivně působil na respondentky, bylo vzdělávání a možnost svého dalšího seberozvoje. Možnost dalšího vzdělávání či společných setkání respondentky vítaly a oceňovaly. „Myslím si, že oni do nás ze začátku investovali opravdu dost toho vzdělávání a bylo mnoho možností jak se vzdělávat dál. Těch prvních pár let jsem velmi často využívala různých vzdělávacích možností, který BKB nabízel a fakt toho bylo v jednu dobu opravdu hodně.“ (Irena). Paní Jana rovněž vnímala vzdělávání jako podpůrný nástroj: „Tak myslím si, že je to nějaké další vzdělávání, co mi pomáhá, nějaké zajímavé školení, semináře. Stejně to vnímala i paní Pavla: „Tak určitě každé školení, pokud je smysluplné, tak vám něco dá. Respondentka Irena se domnívá, že: „že vždy byli dobří lektori a že oni uměli do těch dobrovolníků nainvestovat.“

Možnost využít kvalitní vzdělávání považují respondentky za motivační faktor, který ovlivňuje výkon dobrovolnické činnosti. Respondentka Irena uvedla: „odměna byla pro mě byla, že nám řekli, máme tady školení na které můžou jet lidi z pobočky. „...v BKB je fajn, že tam k tomu byla ještě možnost vzdělávání. Tak si myslím, že je to také nějakým způsobem motivující. To mi přišlo dobrý.“ (Jana). Paní Jana také navrhuje, aby měli dobrovolníci možnost po několika letech služby absolvovat nějaký odborný výcvik, třeba 50 ti hodinový. Vnímá vzdělávání jako motivující odměnu.

Shrnutí úvodní interní výcvik a možnost dalšího vzdělávání

Respondentky oceňují profesionální nabídku vzdělávání, která počíná úvodním povinným interním výcvikem. Tento výcvik vnímají jako podpůrný nástroj pro výkon dobrovolnické činnosti. Možnost dalšího vzdělávání vnímají spíše jako motivační pro dlouhodobý výkon této činnosti. Díky vědomí této nabídky vzdělávání mohou mít také pocit odměny, protože si uvědomují náklady spojené se vzděláváním, které jsou hrazeny ze strany BKB.

Manuál pro dobrovolníky Bílého kruhu bezpečí

Třetím deklarovaným podpůrným nástrojem ze strany BKB je manuál pro dobrovolníky Bílého kruhu bezpečí, který má být dobrovolníkům oporou a také průvodcem především v prvních letech či službách v BKB. Tento manuál průběžně vznikal a byl upravován. Poslední verze (dostupná v této pobočce) je z roku 2005. Z rozhovorů s respondentkami vyplynulo, že tomuto manuálu nepřikládají žádný význam a nepovažují ho za podpůrný nástroj. Na otázku významu manuálu respondentky odpovídaly, že jej buď nezaznamenaly nebo že jej nikdy ani nečetly. Respondentka Jana: *„Manuál? Přemýšlím. Vím, že jsme dostávali časopis, ale že by manuál?“* Paní Jana jako podporu tohoto manuálu rozhodně nevnímala. Respondetky většinou manuál ani nečetly. *„Každý měl záhadnou knížku. Já se přiznám, že jsem ji snad nikdy ani nečetla (Pavla). Stejně jako paní Irena: „Já jsem ho kdysi dostala a mám ho někde doma, měla bych ho asi vrátit. Vůbec jsem ho nepoužívala. Pro mě byl naprosto k ničemu. Já ani nevím, co tam vlastně bylo. Paní Anežka manuál rovněž nečetla: „No jsem se musela krví upsat, že si ji přeberu a pak ji vrátím. Já jsem ji však nikdy nečetla.“*

Respondentky tedy důležitost manuálu nevnímaly. Jako podporu by tento manuál považovaly tehdy, pokud by obsahoval zásady komunikace, základy krizové intervence nebo něco co by jim pomohlo dát zpětnou vazbu nebo oporu jak mají v určitých konkrétních situacích reagovat.

Shrnutí manuál pro dobrovolníky BKB

Manuál pro dobrovolníky Bílého kruhu bezpečí jako podpůrný nástroj je vnímám pouze ze strany Bílého kruhu bezpečí. Dobrovolníci jej nevyužívají, ba dokonce nejsou motivováni si jej ani přečíst. Pokud by měl sloužit jako podpora, musí projít revizí a být více praktický.

Zodpovězení DVO 2

V Bílém kruhu bezpečí dle vnímání respondentek existuje jako podpůrný prostředek úvodní interní výcvik a možnost dalšího vzdělávání, přičemž je možnost dalšího vzdělávání bráno jako významný motivační faktor. Respondentky považují spíše své kolegy či kolegyně za zdroj podpory a ošetření jejich aktuálních potřeb než supervizi, která není flexibilně nastavena a tak neodráží potřeby dobrovolníků.

Aspekty ovlivňující samotné poradenství obětem trestných činů

DVO 3 – Jaké aspekty ovlivňují samotné poradenství obětem trestných činů?

Během rozhovoru s respondentkami se objevily tři aspekty, které ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti a souvisí přímo s poskytováním poradenství obětem trestných činů. Jedná se o poskytování poradenství ve dvojici psychosociální poradce a právní poradce. O situaci, kdy klienti během služby nepřicházejí a také fakt, že se jedná většinou o jednorázové poradenství a tudíž není prostor pro zpětnou vazbu od klientů.

Přítomnost klienta jako faktor motivace

Nejzásadnějším faktorem, který ovlivňuje motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce je sám klient. Respektive to jestli klient během služby dorazí či nikoliv. Každá služba trvá dvě hodiny, vždy v úterý. Zpravidla v současné době vychází jednou za měsíc na jednoho poradce. Při menším počtu poradců se služby samozřejmě zintenzivňují. Všechny respondentky se shodly, že nejvíce demotivující pro výkon této činnosti je, když klienti nepřicházejí. Tedy situace, kdy poradci ve svém volném čase pouze sedí v poradně a čekají. Pokud se tato situace opakuje po několik služeb, pak přestávají poradci vnímat smysl této dobrovolnické činnosti. Respondentka Irena uvádí: *“ Takže asi co řekne většina lidí, tak když chodili klienti, bylo to super, když klienti nechodili, bylo to strašně demotivující. A bohužel pak začínalo období, kdy každá moje služba byla bez klientů. Takže to bylo také důvodem, proč můj zájem trošku upadal. Je pravda, že ten poslední rok a půl už to byla pro mě povinnost, už to nebyla radost. Každá ta služba, už jsem si říkala, Ježíš Maria, zase mám službu.*

Stejný názor prezentuje také paní Jana: *„Nerada tam jsem, když žádný klient nepřijde. Jsem si říkala, přeci jen můj zbytečný čas. Přeci jen je to dobrovolnická činnost. Práci jako v práci mám náročnou a ten čas jde využít i nějak jinak, že jo. A někdy, když ty služby byly často po sobě a teďkom jsi tam přišla a nikdo tam nebyl, tak to určitě pro mě bylo demotivující.*

Paní Pavla i Paní Anežka rovněž souhlasí, že demotivující je, když klienti nechodí. *“ No a pak tam sedíte a nikdo nepříjde! “ (Anežka). „Takže se tam stávalo, že jsme tam 2 hodiny seděli a nikdo nepřišel. Takže to bylo takové demotivační pro všechny dobrovolníky. To je pořád to, aby to bylo smysluplné, tak potřebujete něco dělat. A když není co dělat...pak už tam ta motivace nebo smysl jaksik uniká (Pavla).*

Shrnutí

Nejzásadnější pro motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce BKB se jeví samotný klient, respektive jeho přítomnost či nepřítomnost na konzultacích. Což současně vychází i z prvotní motivace pro vstup dobrovolníků do BKB. Pokud klienti dlouhodobě nepřichází, pak poradci ztrácejí smysl celé této dobrovolnické činnosti. To souvisí opět s Model dobrovolnického procesu, kdy se v tomto případě neseťkávají očekávání s reálnou zkušeností. Proto je potřeba vymyslet činnost, která by naplňovala dobrovolníky i v případě, kdy klient nepřichází. Dobrovolníci by sami mohli vymyslet, které činnosti by je naplňovaly. Například respondentka Irena uvedla, že by mohli poradci řešit případy, s kterými si někdo neví rady. *„Kdyby tam někdo nechal nějaký případ, který řešil a nevěděl by si s tím rady, tak že by ti dva poradci se mohli tomu věnovat. Takže by tam toho klienta neměli face to face, ale papírově.*

Poradenství poskytované ve dvojicích

Poradci Bílého kruhu bezpečí slouží vždy ve dvojích – psychosociální poradce a právní poradce. Vzhledem k tomu, že se jedná o dobrovolnickou činnost a každý poradce se píše na služby, které se mu zrovna hodí, pak je jasné, že málo kdy (téměř vůbec) nevzniká stálá poradenská dvojice. Tudíž si pokaždé dva poradci musí na sebe navzájem zvykat, což samozřejmě ovlivňuje práci s klientem. Respondentka Irena uvádí: *„Bylo to malinko náročnější, protože když jsem s tím člověkem sloužila třeba poprvé či podruhé, tak jsem ho neznala. Takže potom v tom poradenském procesu je to vcelku náročné soustředit se na toho poradce, kterého má člověk vedle sebe a pak ještě na toho klienta. Paní Jana odpověděla stejně: „Já jsem úplně pokaždé měla někoho jiného. Některé kolegy právníky jsem třeba vůbec neznala, tak jsem ani nevěděla, jak budou reagovat.“ Je to divné. A ještě když nejste sehraní, tak vůči tomu klientovi to může být i docela trapas.“* uzavírá téma paní Anežka.

Shrnutí

Důvodem proč se poradci neustále střídají a není možné již vytvořit stálou dvojici je také rozšíření týmů poradců oproti vzniku této pobočky. Také ubylo společných setkání, a proto se již navzájem poradci neznají a často se ani nerozliší, kdo je kdo. Dokonce ani od klientů. Práce ve dvojicích však přináší také vzájemnou podporu poradců a učení se práce v týmu i efektivní komunikaci. Což potvrzují i rozhovory s respondentkami.

Klient přichází jen jednou, není možnost zpětné vazby

Poradenství v Bílém kruhu bezpečí je většinou jednorázovou záležitostí. Pokud klient vyžaduje systematictější práci dlouhodobějšího charakteru, pak s ním pracuje již klíčová sociální pracovnice. Z rozhovoru s dobrovolnicemi vyplynulo, že zpočátku mohlo motivaci ovlivňovat i to, že neměly zpětnou vazbu od klienta ani nevěděly, jak dále případ dopadl. Časem se však naučily tyto věci pouštět. Což je velmi vhodné k zachování duševní hygieny.

Respondentka Jana popisuje tento fakt takto: *“Protože jak říkám, u některých klientů nevím, jak to dopadne. Je tam hodně zásadní problém, tak si dokážu představit, že by mě to trápilo. Předáním kontaktu jsem se trošičku zbavila nějaké té tíhy a zodpovědnosti a věděla jsem, že je v dobrých rukou. Byla jsem ráda, že klient bude mít další nějakou službu a že ta spolupráce s ním bude. Takhle jsem ho odevzdala a nemusela jsem ho nosit a přemýšlet nad tím, co a jak se má.”* Podobně reagovaly i ostatní respondentky. *„A myslím si, že někdy musí být psychicky ne úplně dobře zvládnutelný, že toho člověka vidíte jednou, ale dále o něm nemáte žádnou zprávu. Jo, nemáte tu zpětnou vazbu (Anežka).* Respondentky uváděly, že náročné příběhy již umí uzavřít a netrápit se tím. *„Tak to mě moc netrápí. Spíš v tu chvíli to nějak prožíváte, ale pak to musíte nějak uzavřít. Tak je ta služba nastavena (Pavla).*

Shrnutí

Respondentky uváděly, že zprvu jim mohlo připadat náročné umět se odprosit od silných příběhů klientu. Klienti jim neposkytují zpětnou vazbu ani nastavení jednorázového poradenství jim ani získat zpětnou vazbu neumožňují. Naučit se pouštět příběhy klientů je velmi důležité, protože jinak by mohlo hrozit vyhoření u dobrovolníků. K tomu, aby poradci mohli pouštět ze své mysli příběhy klientů, je

zapotřebí, aby si byli jisti svou prací. Což nás opět vrací k tomu, co považují poradci jako největší podpůrný zdroj ze strany BKB a to je vzdělávání. Samotné nastavení jednorázové konzultace pro klienta však nijak motivaci neovlivňuje pro výkon dobrovolnické činnosti.

Zodpovězení DVO 3 – Jaké aspekty ovlivňují samotné poradenství obětem trestných činů?

Samotné poradenství obětem trestných činů ovlivňuje přirozeně to, zda klient v dané službě dorazí či nikoliv. Nemožnost vykonávat poradenství je velkým demotivačním faktorem pro dobrovolníky. Jejich očekávání se neseťkávají s reálnou zkušeností a tak nedochází dle Modelu dobrovolnického procesu k ukotvení v dobrovolnické činnosti. Práce ve dvojicích se může zprvu zdát faktorem, který negativně ovlivňuje motivaci k dobrovolnické činnosti. Komfortnější by pro poradce bylo, kdyby se znali. Přesto však je systém práce v týmu vnímám jako pozitivní a tím i motivační, protože se dobrovolníci učí novým dovednostem a efektivnější komunikaci. Což se může odrazit u reciprocitně motivovaných dobrovolníků, kteří nové zkušenosti vítají.

Prostor pro volné vyprávění respondentů

DVO 4 – Jaké faktory pokládají samotní dobrovolníci za motivační pro výkon této činnosti?

Během rozhovorů jsem nechávala volný prostor respondentkám, aby mohly volně vyjádřit, co ovlivňuje jejich motivaci pro výkon dobrovolnické činnosti. Při analýze textu se mi odkryl faktor, který spojoval a ovlivňoval všechny respondentky. Jedná se o podstatu celého Bílého kruhu bezpečí a tím jsou samotní dobrovolníci. Všechny respondentky zmínily, že největší oporu a motivaci spatřovaly (kromě klientů) ve svých kolezích. Kolegy vesměs považují za velmi kvalitní pracovníky, na které se mohou obracet a kteří vždy pomůžou. Tři respondentky působily v Bílém kruhu bezpečí déle než osm let a považují se za členy základního týmu. Tito členové neboli služebně starší dobrovolníci měli mezi sebou blízké vztahy, často i osobní. Což ovlivňovalo motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti. Postupem

času se začal tým rozšiřovat a osobní vztahy zanikaly. Což popisují tyto dobrovolnice jako něco co spíše negativně na ně působilo.

Respondentka Pavla popsala situaci takto: „*My jsme byli ze začátku taková dobrá parta, která se i stýkala. Já jsem v podstatě naskočila do toho základu, který s tím začal a který tam vydržel. Ještě tam byla v podstatě ta stará garda, která to začala, která to vybudovala. My jsme se k nim připojili a takhle jsme zůstali třeba pět let, než se to začalo opravdu rozpouštět. Hodně se to začalo rozpouštět – jako odcházeli a nové tváře. A pak začaly takové ty stížnosti, to nebylo jenom to, že nechodili klienti, ale jaksi už tam nebyl ten tým, který to nějak udržoval, a to nejen v práci, ale i v osobním životě. Podobně prožívala situaci i respondentka Irena: „*Pro mě to nebyla žádná zátěž v tom BKB mě to hrozně bavilo. Hlavně ti lidi tam, ti lidi, s kterými jsem tam byla já, to bylo hrozně fajn. Po službě jsme šli do hospody, takže to bylo takové příjemné odpoledne. No a pak už mě to nebavilo. Ti noví lidi byli taky fajn, ale už to nebyla ta stará banda, když jsme šli do hospody, už jsem si je nepustila k tělu. Paní Anežka vnímá také ovlivnění atmosféry dobrovolnictví přibíráním nových kolegů a vzájemnou neznalostí. „*Protože když byly nějaké porady, tak se tam neustále objevovaly nové a nové kukuče. A to jsem nevěděla, kdo je kdo. A sranda je, že ani oni se mezi sebou nevěděli kdo, je kdo. Když spolu ani nesloužili, tak neměli šanci se spolu vidět. Jako docela chaos.***

Tyto tři respondentky zažily „starou gardu“ v této pobočce a postupné rozšiřování týmu bez vzájemné propojenosti novým dobrovolníky zaznamenávají spíše negativně. Vnímají potřebnost vzájemného propojení mezi dobrovolníky i na osobní rovině, protože to může být základem pro úspěšné udržení dlouhodobého dobrovolnictví poradců.

Respondentka Jana je již poměrně novou dobrovolnicí, která vnímá potřebnost kvalitních poradců a vstřícných kolegů. O osobním rozměru mezi dobrovolníky se však během rozhovoru nezmínila.

Neuberger a Allerbecková spatřují kolegy jako jeden ze základních faktorů, který ovlivňuje motivaci. Též další autoři (např. Rosenkranz a Weber 2002) považují sdružování dobrovolníků a vytváření příležitosti k jejich vzájemnému setkání jako dobrý manažerský krok. Vzájemná propojenost dobrovolníků byla silným motivačním faktorem pro výkon této činnosti v začátcích vzniku této pobočky. V současné době se

dobrovolníci mezi sebou neznají, nenavazují osobní vztahy ani nemají nepříležitost se společně potkávat, což se může odrazit ve výdrži setrvání v této dobrovolnické činnosti.

Zodpovězení DVO 4 – Jaké faktory pokládají samotní dobrovolníci za motivační pro výkon této činnosti?

Samotní dobrovolníci považují za motivační faktor další dobrovolníky a dobré vztahy s nimi. To, že se dobrovolníci znali a byli přátelé, je motivovalo k dlouhodobému setrvání v BKB.

Důvody ukončení aktivní služby

Pro ucelený pohled na faktory, které ovlivňují motivaci či demotivaci k výkonu dobrovolnické činnosti jsem potřebovala také znát důvody pro ukončení aktivní služby v Bílém kruhu bezpečí. Přestože se v rozhovorech objevily aspekty, které mohou působit demotivačně, žádná z respondentek v důvodu ukončení neuvedla, žádný z již zmiňovaných faktorů. Dvě respondentky ukončily aktivní službu z důvodu těhotenství, jedna respondentka spíše z časové náročnosti skloubení práce a dobrovolnictví (kvůli naléhavým pracovním povinnostem musela často rušit služby) a poslední respondentka jako důvod uvedla přenechání místa poradce mladším kolegům.

7 Diskuze

Z výzkumného šetření jsem zjistila, že faktorem, který ovlivňuje a (ovlivňoval) motivaci k výkonu dlouhodobé dobrovolnické činnosti jsou především samotní dobrovolníci a vztahy mezi nimi. Tato pobočka byla původně vybudována na přátelských vztazích mezi pracovníky, kteří ji zakládali. V současné době již se však pobočka rozrostla a nastává situace, kdy se dobrovolníci navzájem neznají ba dokonce často ani nepoznají. Což může působit problémy jak v samotném poskytování poradenství, kdy poradci neumí na sebe reagovat a také v tom, že již mezi sebou si neumí vytvářet podporu. Vzájemná podpora mezi dobrovolníky se však ukázala pro tuto pobočku jako mnohem významnější podpůrný faktor než supervize. Domnívám se, že výrazně pomůže především novým dobrovolníkům, kdyby se podařilo nějaké setkání, kde by byli všichni (většina) dobrovolníků a mohlo by proběhnout seznámení i sblížení. Pokud by však tato varianta sblížení nebyla možná, pak bych doporučila zintenzivnit vzdělávání především v oblasti komunikace, které by mohlo dobrovolníkům pomoci, aby se cítili při poskytování poradenství jistěji a to je motivovala, aby se opět přihlásili na další službu.

Další možnost jak zkvalitnit dobrovolnictví je upravit v praxi podpůrné prostředky, které tato pobočka nabízí. Nejvýznamnějším podpůrným prostředkem pro dobrovolníky je úvodní interní výcvik a následná možnost dalšího vzdělávání. Úvodní výcvik poskytuje dobrovolníkům prvotní jistotu pro výkon poradenství s oběťmi trestných činů. Výcvik je povinný, přesto si jej dobrovolníci velmi chválí. Následná možnost vzdělávání je dobrovolníky vnímána jako odměna a je zásadní motivací pro dlouhodobý výkon této činnosti. Je potřeba proto v praxi nastavovat vzdělávání tak, aby bylo pro dobrovolníky motivací i odměnou. Úskalí spatřuji ve financování tohoto vzdělávání, které může být pro BKB nedostupné. Přesto bych doporučila rozpracovat plán vzdělávání a klidně vzdělávání nastavit motivačně, dle odsloužených let.

Dalším prostředkem je supervize, která dle dobrovolníků není nastavena dobře. Chybí flexibilita, která často nestačí zachytit skutečné potřeby dobrovolníků. Měla by existovat možnost využít flexibilněji supervizi. Samotná supervize je často považována ze strany poradců za zbytečnou, především z toho důvodu, že se jedná o tým profesionálů v sociální sféře a ti si umí navzájem poskytnout kvalitní intervizi.

Vzájemné sdílení a reflexe se jeví dobrovolníkům jako smysluplnější než takto nastavená supervize. Jako nejslabší podpůrný prostředek je vnímán manuál dobrovolníka, který nemotivuje dobrovolníky ani k jeho přečtení. Vhodné se mi jeví tento manuál aktualizovat dle potřeb dobrovolníků. Obsah tohoto manuálu by mohl vycházet ze samotných zkušeností dobrovolníků. Napadá mne, že by dokonce tento manuál či jeho návrh (kazuisticky) mohli zpracovávat dobrovolníci, kteří mají službu, a nikdo z klientů nepřišel.

Hlavním důvodem k nespokojenosti a demotivaci pro výkon této služby je fakt, že se mnohdy (často i opakovaně) stává, že klient během služby nedorazí. Poté vnímá dobrovolník svůj čas jako promarněný. Nalezením užitečné aktivity, která bude smysluplná pro dobrovolníky, se dá předejít frustraci a demotivaci. Ve výzkumu padly návrhy jako zpracování obtížných kazuistik či již zmíněná korekce manuálů. Co by však dobrovolníci považovali za adekvátně smysluplně strávený čas je již na další šetření v této pobočce.

Výsledky výzkumného šetření mi ukázaly, že nejvíce motivuje k dlouhodobému dobrovolnictví především zkušenost se samotným dobrovolnictvím (možnost poskytovat poradenství obětem trestných činů), kolegiální přátelské vztahy a možnost dalšího odborného růstu. Tyto výsledky potvrzují platnost teorií uvedených v teoretické části práce, které uvádějí faktory, které podporují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti.

Silnou stránku tohoto šetření spatřuji ve vybraném vzorku respondentek. Respondentky již svou aktivní službu ukončily, a tudíž mohou porovnat všechny faktory. Tři respondentky působily déle než 8 let jako dobrovolnice a jedna čtyři roky. Díky této skutečnosti se mi odhalil fakt, že se charakter i motivace u dobrovolníků mění. Vlastní zkušenost s výkonem této dobrovolnické činnosti mi také potvrdila, že k takové změně skutečně došlo, neboť se spíše ztotožňuji s názory a prožitky dobrovolnice, které nastoupila až v posledních letech. Silnou stránku výzkumu také spatřuji ve využitelnosti v praxi. Aplikace výsledků do praxe přispěje ke spokojenosti a dlouhodobosti dobrovolníků, kteří drží kvalitu poskytovaného poradenství pro oběti trestných činů.

Co se však může jevit, z jednoho pohledu jako silná stránka může z druhého působit jako slabá. Slabou stránku spatřuji opět ve výzkumném vzorku i v mé vlastní zkušenosti

s touto dobrovolnickou činností. Výzkumný vzorek obsahuje pouze čtyři respondentky a pouze v aplikaci na danou pobočku, proto nemůže být zobecněn. Ovšem může se stát podkladem pro další výzkumná šetření. Mé vlastní zkušenost může také působit pochybnosti, zda výsledky nejsou zkreslené či tendenční. Další slabou stránku spatřuji v obsáhlosti tématu. V rámci diplomové práce nebylo možné pojmout veškeré termíny a ověřit je v praxi. Proto jsou výsledky zaměřeny na základní a hlavní faktory motivace, které se objevily u všech respondentek.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálního poradce ve vybrané pobočce Bílého kruhu bezpečí. Pro naplnění tohoto cíle jsem nejdříve prostudovala dostupnou odbornou literaturu. V teoretické části této práce jsem zabývala samotnou organizací Bílého kruhu bezpečí, jejími činnostmi v kontextu sociální a především jejími dobrovolníky na pozici psychosociálního poradce a jejich dobrovolnickou činností. Dále jsem se zajímala o pojem motivace, motivace k dobrovolnictví a faktory, které ovlivňují motivaci k dobrovolnictví.

Ve výzkumné části své diplomové části jsem vymezila metodologii výzkumu a hledala odpovědi na dílčí výzkumné otázky, které mi pomohly odpovědět na hlavní výzkumnou otázku. První dílčí výzkumná otázka ukázala, že vybrané respondentky motivovalo ke vstupu do BKB vlastní zájem o tuto problematiku a chuť pomáhat druhým lidem. Významným činitelem v této vybrané pobočce byl jednatel pobočky, který přivedl respondentky k této dobrovolnické činnosti také díky své osobnosti a přátelství, které s respondentkami měl již před vstupem do BKB. Přátelské a osobní vztahy se ukázaly (při volném vyprávění) jako jedním ze silných motivátorů pro dlouhodobé působení v této pobočce Bílého kruhu bezpečí. Druhá dílčí výzkumná otázka se zaměřovala na podpůrné prostředky, které existují v Bílém kruhu bezpečí, a které nabízí BKB svým dobrovolníkům. Nejvýznamnějším podpůrným prostředkem pro dobrovolníky je úvodní interní výcvik a následná možnost dalšího vzdělávání. Úvodní výcvik poskytuje dobrovolníkům prvotní jistotu pro výkon poradenství s oběťmi trestných činů. Výcvik je povinný, přesto si jej dobrovolníci velmi chválí. Následná možnost vzdělávání je dobrovolníky vnímána jako odměna a je zásadní motivací pro dlouhodobý výkon této činnosti.

Třetí dílčí výzkumná otázka se zaměřovala na faktory, které ovlivňují motivaci při samotném poradenství obětem trestných činů. Hlavní faktorem k nespokojenosti a demotivaci pro výkon této služby je fakt, že se mnohdy (často i opakovaně) stává, že klient během služby nedorazí. Poté vnímá dobrovolník svůj čas jako promarněný. Dalším aspektem je poradenství poskytované ve dvojicích, vždy psychosociální poradce a právní poradce, které nese značné výhody. Avšak v moment, kdy se poradci navzájem

neznají (což nyní nastalo v této pobočce) se stává poskytování poradenství mnohem náročnější. To nás opět vrací k potřebě vytvořit alespoň, minimálně osobní vztahy mezi dobrovolníky. Posledním aspektem v tomto okruhu je jednorázové poradenství, na kterém je systém Bílého kruhu převážně založen. Poradci zprvu vnímají náročnost oproštění se od silných příběhů klientů. Mívají pochyby, zda dokázali poradit správně, zda udělali vše, co měli. Stěžují si na nedostatek zpětné vazby. Zmírnění těchto obav pomáhá kvalitní vzdělávání, které ovlivňuje jistotu a motivuje dobrovolníky k výkonu této činnosti.

Poslední dílčí výzkumná otázka nechávala prostor pro objevení faktorů, které ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnictví čistě podle samotných dobrovolníků. Ukázalo se, že samotnými dobrovolníky jsou, jako nejvýznamnější faktor ovlivňující motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti chápani jsou samotní dobrovolníci a vztahy mezi nimi.

Prostřednictvím odpovědí na dílčí výzkumné otázky tak mohu zodpovědět hlavní výzkumnou otázku a tím naplnit cíl této diplomové práce. Hlavní výzkumná otázka zní: Jaké faktory ovlivňují motivaci k výkonu dobrovolnické činnosti na pozici psychosociálních poradců ve vybrané pobočce Bílého kruhu bezpečí? Výzkumné šetření prokázalo, že v této pobočce existují faktory, které ovlivňují motivaci k výkonu této specifické dobrovolnické činnosti. Jako nejvýznamnějším faktor se v současné době jeví možnost dalšího vzdělávání, které považují současně dobrovolníci za svou odměnu i motivaci k výkonu této činnosti. Pro dlouhodobé udržení motivace k této činnosti se důležitým faktorem jeví samotné společenství dobrovolníků. Motivační je pro ně nastavení, kdy jsou si dobrovolníci sami sobě oporou a vznikají mezi nimi přátelské vztahy (což v současné době v této pobočce nefunguje, jak bylo popsáno v diskuzi). Zásadním faktorem, který skutečně motivuje dobrovolníky k výkonu této činnosti je sám klient. Neboť zájem o problematiku oběti trestných činů je jedním z hlavních motivačních faktorů pro vstup do BKB. Pokud však klient nepřichází a není nastaveno jiné efektivní využívání času dobrovolníků, pak motivace klesá či mizí.

Výsledky této diplomové práce budou předány jednatelem vybrané pobočky. Domnívám se, že výsledky této diplomové práce mohou přispět ke zkvalitnění nastavení dobrovolnické činnosti v této vybrané pobočce a tím vytvořit prostor pro dlouhodobější udržení motivace těchto dobrovolníků. Což přispěje i k celkovému

zkvalitnění této sociální služby, která bude moci díky svým dobrovolníkům nadále poskytovat bezplatně přesto odborně poradenství obětem trestných činů.

Seznam zkratk

BKB – Bílý kruh bezpečí

DVO – dílčí výzkumná otázka

Seznam použité literatury

Monografie:

Arnold, J. (2007). *Psychologie práce*. Brno: Computer Press

Disman, M. (2008). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum

Fialová, I. (2012): *Základy viktimologie II*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě

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

Gabura, J., Prižinská, J. (1995). *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství

Gehrmann, G., Müller, K.D. (2006). *Management in sozialen Organisation*. Berlin: Wallhalla Fachverlag

Hájek, K. (2006): *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Porál

Hartl, P., Hartlová, H. (2010): *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium

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

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál

Kolman, L., Rymešová, P., Chýlová, H., Gralton, L. (2012): *Motivace, produktivita a způsob života*. Praha: Linde Praha a.s.

Křivohlavý, J. (1998). *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada

Matoušek, O. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál

Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál

Matoušek, O. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál

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

Nakonečný, M. (2005). *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada Publishing

- Nákonečný, M. (2014): *Motivace chování*. Praha: Triton
- Plamínek, J. a kol. (1996). *Řízení neziskových organizací*. Praha: Nadace Lotos
- Plamínek, J. (2002). *Vedení lidí, týmů a firem*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Plháková, A. (2003). *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Rosenkranz, D., Weber, A. (2002). *Freiwilligenarbeit – Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit*, München: Junventa Verlag
- Sochůrek, J., Sluková, K. a kol. (2013). *Úvod do viktimologie pro pomáhající profese*. Technická univerzita v Liberci: Liberec
- Strauss, A., Corbin, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno. Sdružení podané ruce
- Špaténková, N. (2011). *Krizová intervence pro praxi*. Praha Grada Publishing
- Tošner, J., Sozanská, O. (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha:Portál
- Úlehla, I. (2005). *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství
- Vávrová, S. (2012). *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál
- Vodáčková, D. (2012): *Krizová intervence*. Praha: Portál

Články v odborných časopisech:

- Radová, P. (2015). Sociální práce s oběťmi trestných činů zajišťována státem: Od individuální práce s obětí trestného činu po podporu funkčního systému pomoci. *Sociální práce/ Sociální práca*. č. 1, s. 36-47
- Zášková, H., Mojžíšová, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/ Sociální práca*, č. 4, s. 62-68

Hlavicová, M (2016). Rozhovor s členkou představenstva BKB Ludmilou Čírtkovou. Zpravodaj Bílý kruh bezpečí. č. 4, s. 6-9

Zákony:

Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 10. 6. 2017.

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 10.6 2017

Trestní zákon. Zákon č. 40/2009 Sb. v účinném znění ke dni 15.6 2017

Zákon o obětech trestných činů. Zákon č. 45/2013 Sb. v účinném znění ke dni 15. 6. 2017.

Článek na internetové stránce:

Bílý kruh bezpečí (2017). Statistiky [online]. Dostupnost dne 20. 4. 2017 z <https://www.bkb.cz/o-nas/statistiky/>

Bílý kruh bezpečí (nedatováno). Jak můžete podpořit BKB [online]. Dostupnost dne 16.5.2017 z <https://www.bkb.cz/jak-muzete-podporit-bkb/>

Bílý kruh bezpečí (nedatováno). Poslaní a činnost.[online]. Dostupnost zde 20. 6. 2017 z <https://www.bkb.cz/o-nas/poslani-a-cinnost/>

Bílý kruh bezpečí (nedatováno). Projektová činnost [online]. Dostupnost dne 20. 6. 2017 z <https://www.bkb.cz/o-nas/projektova-cinnost/>

Český rozhlas (2011). Host do domu – interview s Mgr. Petrou Vitoušovou [online]. Dostupnost dne 15. 6. 2017 z http://www.rozhlas.cz/dvojka/jejakaje/_zprava/v-poslednich-letech-jsme-se-nejak-ztratili-rika-petra-vitousova—946128

In IUSTITIA (nedatováno). O nás [online]. Dostupnost dne 15. 6. 2017 z <http://www.in-ius.cz/o-nas/>

La Strada (nedatováno). Komu je služba určena [online]. Dostupnost dne 15. 6. 2017 z <http://www.strada.cz/cz/komu-jsou-nase-sluzby-urceny>

Peterka, O. (2008). Bílý kruh bezpečí [online]. Dostupnost dne 15. 6. 2017 z <http://www.odsouzeni.estranky.cz/clanky/obeti-trestnych-cinu/bily-kruh-bezpeci.html>

Probační a mediační služba (nedatováno). Projekty – Proč zrovna já II. [online]. Dostupnost dne 16.6.2017 z <https://www.pmscr.cz/proc-zrovna-ja-ii/>

Victim Suport Europe (nedatováno). About us [online]. Dostupnost dne 16. 6. 2017. z <http://victimsupport.eu/about-us/>

Weisser Ring (2017). Weiser Ring Stiftung [online]. Dostupnost dne 10. 6. 2017 z <http://weisser-ring-stiftung.de/stiftung>