

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Pavlína Filgasová

*Role dobrovolníka v Klubu Auxilium,
jak ji vnímají dobrovolníci
a
jak ji vnímají vedoucí pracovníci, kteří s nimi pracují.*

Diplomová práce

vedoucí práce: Ing. Ester Danihelková

2013

Prohlášení

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

V Olomouci dne

.....

podpis studentky

Poděkování

Za cenné rady, věcné připomínky a pomoc při vedení diplomové práce bych na tomto místě ráda poděkovala Ing. Ester Danihelkové. Zejména pak za její čas, který práci věnovala. Významné poděkování náleží také zaměstnancům a dobrovolníkům Klubu Auxilium. Spolupráce s nimi byla výborná a poskytli mi mnoho hodnotných informací.

Děkuji.

OBSAH

ÚVOD	6
I. TEORETICKÁ ČÁST	8
1 DOBROVOLNICTVÍ.....	9
1.1 Co je to dobrovolnictví	9
1.2 Legislativní rámec dobrovolnictví v ČR	10
1.3 Dobrovolník	12
1.3.1 Role dobrovolníka.....	13
1.4 Koordinátor dobrovolníků	15
1.5 Typy dobrovolnictví.....	16
1.6 Motivace dobrovolníků.....	18
1.7 Dobrovolnictví v sociálních službách	21
1.8 Dobrovolnictví ve světě a u nás	24
2 CHARKTERISTIKA ZAŘÍZENÍ	30
2.1 Kontakt na organizaci	30
2.2 Vznik a vývoj Klubu Auxilium.....	31
2.3 Právní a legislativní ukotvení organizace.....	33
2.4 Typ organizace a poskytované sociální služby.....	34
2.5 Současný stav Klubu Auxilium	39
2.5.1 Organizační struktura a personální zabezpečení.....	39
2.5.2 Materiálně technické zázemí Klubu Auxilium.....	41
2.5.3 Základní údaje o hospodaření Klubu Auxilium.....	43
2.6 Dobrovolnictví v Klubu Auxilium.....	44
2.6.1 Nábor dobrovolníků	45
2.6.2 Prvotní pohovor s dobrovolníky	47
2.6.3 Výcvik dobrovolníků.....	48
2.6.4 Supervize dobrovolníků	48
2.6.5 Motivování a hodnocení dobrovolníků	49
2.7 Zhodnocení dosavadního stavu	50
2.7.1 SWOT analýza	50

II. VÝZKUMNÁ ČÁST	55
3 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	56
3.1 Cíle výzkumu a výzkumná otázka.....	56
3.2 Typ výzkumu	57
3.2.1 Zakotvená teorie.....	58
3.2.2 Kódování	58
3.3 Charakteristika výzkumného vzorku	60
3.4 Techniky sběru dat	61
3.4.1 Analýza dokumentů	62
3.4.2 Polostrukturovaný rozhovor	63
3.5 Analýza a interpretace rozhovorů.....	65
3.5.1 Kategorie č. 1 - Pozitivní vnímání	66
3.5.2 Kategorie č. 2 - Dobré vztahy.....	67
3.5.3 Kategorie č. 3 - Kladný postoj k dobrovolnictví	69
3.5.4 Kategorie č. 4 - Dobrovolnictví - pomoc, podpora	70
3.5.4.1 <i>Subkategorie - Asistentství.....</i>	<i>71</i>
3.5.5 Kategorie č. 5 - Touha pomáhat.....	72
3.5.6 Kategorie č. 6 - Osobní naplnění	73
3.6 Diskuse	74
ZÁVĚR.....	78
POUŽITÉ ZDROJE.....	80
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	83
SEZNAM GRAFŮ.....	84
SEZNAM TABULEK	85
SEZNAM PŘÍLOH.....	86

ÚVOD

Lidská solidarita a sounáležitost - to jsou pojmy, kterými by se dal opsat význam slova dobrovolnictví. Počátky tohoto jednání sahají hluboko do lidské historie a často jsou spojovány se vznikem prvních špitálů, kdy se zmíněné počínání stalo součástí institucionální pomoci potřebným. Dobrovolníci jsou významnou součástí sociálních služeb i dnes, jejich role by se dala v této oblasti označit jako podpůrná, dobrovolníci doplňují práci profesionálů a zvyšují tak kvalitu života klientů sociálních služeb. Právě otázka role dobrovolníka v sociálních službách, konkrétně v centru sociální rehabilitace ve Vsetíně, se stala hlavním tématem předkládané diplomové práce.

Zaměřili jsme se na to, jak svoji roli v centru sociální rehabilitace, v Klubu Auxilium ve Vsetíně, vnímají sami dobrovolníci, a jak jejich roli vnímají vedoucí pracovníci, kteří s nimi pracují. Cílem předkládané diplomové práce bude definovat základní pojmy, charakterizovat centrum sociální rehabilitace (Klub Auxilium) a v neposlední řadě provést a analyzovat výstupy výzkumného šetření k vnímání role dobrovolníka v Klubu Auxilium, tedy popsat vnímání role dobrovolníka na základě dvou odlišných pohledů, z pohledu dobrovolníků a z pohledu vedoucích pracovníků. Diplomová práce je vytvářena za účelem získání nových poznatků a rozšíření dostupné teorie. Od stanovených cílů byla následně odvozena struktura práce.

Práce je rozdělena na dvě základní části - teoretickou a výzkumnou. Teoretická část má dvě kapitoly, které se dále dělí do několika podkapitol. První kapitola je věnována dobrovolnictví obecně. Obsahuje základní definice, typy dobrovolnictví, legislativní zázemí týkající se této oblasti, motivace dobrovolníků, obecný popis role dobrovolníků v sociálních službách a stručný přehled dobrovolnictví jak u nás, tak i ve světě.

Druhá kapitola zahrnuje informace o centru sociální rehabilitace Klub Auxilium. V kapitole je uveden typ a legislativní ukotvení organizace, typ poskytovaných sociálních služeb a popis spolupráce s dobrovolníky. Kapitola mimo jiné obsahuje i SWOT analýzu shrnující aktuální stav Klubu Auxilium. V uvedeném zařízení bude realizována výzkumná část této diplomové práce.

Stěžejní část práce, výzkumné šetření, vychází z kvalitativního přístupu s užitím metod polostrukturovaného rozhovoru, zakotvené teorie a kódování. Přínos diplomové práce spočívá ve třech rovinách: vědecké, praktické a osobní. Vědecký přínos má diplomová práce v oblasti dobrovolnictví a proto má také potenciál přispět k dalšímu rozvoji této oblasti. Praktický přínos spočívá ve výsledcích výzkumu, které přinesou poznatky, které mohou organizace poskytující podobné služby jako Klub Auxilium využít a celkově mohou získané poznatky přinést důležitou zprávu sociální sféře, o tom, jak svou roli vnímají dobrovolníci a jak ji vnímají vedoucí pracovníci, kteří s nimi pracují. Práce systematicky poukáže na přirozenou spolupráci obou těchto „světů“ v sociálních službách a přispěje ke zprůhlednění vztahů spolupráce vedoucí pracovník - dobrovolník. Výzkumné šetření může také zlepšit rozvoj spolupráce mezi organizacemi poskytujícími sociální služby a centry dobrovolníků. Osobní přínos vyplývá z vlastního seznámení výzkumníka s dobrovolníky, vedoucími pracovníky a danou problematikou.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOBROVOLNICTVÍ

Lidé poměrně často pomáhají svým bližním, komunitě nebo společnosti bez nároku na mzdu. Právě tato neplacená a nekariéerní činnost je označována jako dobrovolnictví. Je to práce prováděna z vlastního rozhodnutí, nikoli jako ekonomická nutnost nebo činnost zajišťující lidskou existenci osobám, které tuto činnost vykonávají.

Teoretická část diplomové práce pojednává právě o dobrovolnictví. Následující kapitola nabízí definici dobrovolnictví, dále jeho základní rozdělení a legislativní ukotvení, pojem dobrovolník a jeho motivaci. Dále nabízí pohled autorky a odborníků na dobrovolnictví jak ve světě, tak i u nás v České republice. Závěr kapitoly je věnován dobrovolnictví v Klubu Auxilium.

1.1 Co je to dobrovolnictví

Dobrovolnictví lze obecně definovat jako svobodně zvolenou a vědomou činnost ve prospěch druhých, která je poskytována občany bez očekávání odměny. Tato činnost je časově i obsahově vymezena. Základní definici poskytuje Všeobecná deklarace o dobrovolnictví z roku 2001, která dobrovolnictví chápe jako *„základní stavební prvek občanské společnosti, ve kterém se uskutečňuje nejvzácnější aspirace lidstva – touha po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny“*.

Tošner a Sozanská (2006, s. 149) uvádí, že dobrovolnictví je *„forma pomoci člověka člověku, poskytovaná obvykle v rámci určité struktury, organizace. Dobře fungující dobrovolná pomoc je velkým přínosem pro nejrůznější typy sociálních, zdravotních, školských a výchovných, ekologických i kulturních organizací, ale je i zdrojem zkušeností a zážitků pro dobrovolníky samé.“* (Tošner a Sozanská, 2006, s. 37) Dobrovolnictví je tedy pravidelný a spolehlivý zdroj pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje.

„Dopad dobrovolnictví na hospodaření neziskové organizace je mimořádný. Představuje skrytý ekonomický zdroj a zvláště amatérské organizace ve sportu, kultuře, při zájmových činnostech, humanitárních organizacích, ochraně životního prostředí

se bez dobrovolníků prostě neobejdou.“ (Boukal, 2009, s. 133). Dobrovolníci se dnes stávají nedílnou součástí mnohých organizací nejrůznějšího zaměření.

Jedním z primárních pojmů týkajících se oblasti dobrovolnictví je dobročinnost. Ta je chápána jako jedna z občanských ctností s původem v náboženské kultuře. Dobročinnost má dvě podoby. První je již zmíněno *dobrovolnictví* a tou druhou je tzv. *dárcovství* týkající se „*peněžitých či nepeněžitých darů určených přímo potřebným občanům nebo na veřejně prospěšné účely prostřednictvím sbírek, nadací a nadačních fondů.*“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 36) Dobrovolnictví by se dalo také pojmut jako aktivní forma dobročinnosti a dárcovství jako forma pasivní, a to vzhledem k vykonaným činnostem dané osoby.

Frič (2001, s. 113) uvádí, že „*z hlediska společenského je přínosem dobrovolnictví skutečnost, že šetří omezené finanční prostředky a vede k rozšíření a zkvalitnění služeb neziskových organizací.*“ Dobrovolnictví však není zcela zadarmo. Lidé, kteří věnují svůj čas a energii prostřednictvím dobrovolnických center ve prospěch druhých potřebují koordinátora. A právě tato osoba je již za svoji práci placena.

Nejen definici koordinátora, ale i další pojmy týkající se dobrovolnictví budou osvětleny v dalších podkapitolách předkládané diplomové práce. Nejdříve se však budeme této oblasti věnovat z hlediska právního.

1.2 Legislativní rámec dobrovolnictví v ČR

Do konce 90. let 20. století nemělo dobrovolnictví v České republice žádnou zákonodárnou úpravu. V oblasti výchovné činnosti dětí došlo k úpravě dobrovolnické činnosti v zákoně č. 359/1999 Sb., v platném znění, o sociálně-právní ochraně dětí. Další úprava dobrovolníků byla zahrnuta v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, upravující poskytování sociálních služeb. (Pacíková, 2012, s. 24)

V současné době je dobrovolnictví v České republice legislativně ukotveno zákonem č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Uvedený zákon je účinný od 1. ledna 2003 a do českého právního řádu jím byly zavedeny do té doby zákonem

nedefinované pojmy: dobrovolník, dobrovolnická služba, vysílající organizace, přijímající organizace. Zákon upravuje především udělování akreditací a dotací, profesionalizaci poskytované dobrovolnické služby, nastavení jasných, srozumitelných, právně podložených a vymahatelných pravidel a mimo jiné také zajištění bezpečí a ochrany jak pro dobrovolníky, tak i pro jejich klienty.

Zákon se vztahuje pouze na akreditované organizace. Na základě žádosti nestátní neziskové organizace je, za předpokladu naplnění všech předepsaných pravidel, Ministerstvem vnitra udělována akreditace, a to na dobu 3 let. Akreditovaná organizace je poté povinna program, na nějž akreditaci získala, plně realizovat v souladu se zákonem o dobrovolnické službě. Výhodou akreditace je možnost získání státních dotací určených k pokrytí některých nákladů spojených s vedením dobrovolníků. Jde o jednu z mála možností získání finančních prostředků. Výrobky ani vlastní činnost dobrovolníků se nemohou prodávat.

Z údajů na webových stránkách Ministerstva vnitra České republiky (www.mvcr.cz) byla sestavena následující tabulka, která přináší přehled o počtu akreditovaných vysílajících organizací a o počtu jimi realizovaných programů. V tabulce jsou zahrnuty údaje od roku 2010 do roku 2013, přičemž z roku 2013 jsou zahrnuty pouze zjištěné hodnoty za měsíc leden a únor.

Tabulka č. 1: Počet akreditovaných vysílajících organizací a programů

	2010	2011	2012	2013 (leden - únor)
Počet organizací	59	76	74	4
Počet programů	79	104	108	4

Zdroj: <http://www.mvcr.cz/clanek/seznam-akreditovanych-projektu.aspx>.

Neakreditované organizace realizující dobrovolnické programy pak mohou své činnosti organizovat tak, jak to vyhovuje dobrovolníkům a příjemcům jejich pomoci. Každá organizace musí sama zvážit, do jaké míry je pro ni případná akreditace přínosná či naopak omezující, což se může lišit zejména v závislosti na typu poskytovaných služeb (Tošner, 2003).

1.3 Dobrovolník

Jako při definování pojmu dobrovolnictví záleží na daném kontextu a o jaké konkrétní aktivity spojené s dobrovolnickou činností se jedná, tak i definice dobrovolníka není zcela jednoznačná. V literatuře lze nalézt několik definic vztahujících se k tomuto pojmu. Často citovanou definici dobrovolníka předkládají autoři Tošner a Sozanská věnující se dobrovolnictví již od roku 1996. Na tuto oblast se systematicky zaměřili v rámci Národního dobrovolnického centra HESTIA, o. s. Autoři dobrovolníka definují jako člověka, který *„bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svou energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“* (Tošner a Sozanská, 2002, s. 35). Uvedenou definici můžeme podložit aktuálnější publikací z roku 2011 věnované dobrovolnictví v oblasti kultury, v níž se uvádí: *„Dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopnosti ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena.“* (Müllerová, 2011, s. 10)

Pro charakteristiku dobrovolníka je uváděno motto jedné z autorek publikace *Volunteering Worldwide*. Tato významná odbornice z oblasti dobrovolnictví, Govaart, řekla, že *„dobrovolník je obyčejný člověk, dělající neobyčejné věci“*. Tato krátká a v podstatě velmi jednoduchá věta však zcela vystihuje podstatu dobrovolníků. Jejich jednání je skutečně záhodné si cenit.

Frič a Pospíšilová (2010) rozlišují dva typy dobrovolníků. *Klasický kolektivní vzorec dobrovolnictví*, kdy se dobrovolník přizpůsobuje organizaci a dělá to, co je potřeba, o co je požádán. A *individualizovaný vzorec*, tzv. individualizované (reflexní) dobrovolnictví, které stojí na lidech, kteří od dobrovolnické zkušenosti očekávají přínos a zapojí se jen za určitých stanovených podmínek a na určitou dobu.

Vymezení dobrovolníka nabízí také přímo zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který uvádí, že dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky, nebo fyzická osoba starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu osobám, které ji potřebují, nebo v jiných situacích podle § 2 ods. 1 písm. b) a c).

1. 3. 1 Role dobrovolníka

Jestliže si jedinec uvědomí svůj potenciál a odhodláni pomáhat lidem, tedy to, že by se chtěl stát dobrovolníkem, měl by mít konkrétní představu o své roli v rámci dobrovolné činnosti. K tomu by mu mělo pomoci zodpovězení několika následujících otázek: „*Proč se chci stát dobrovolníkem a co od této činnosti očekávám? Kolik času mohu dobrovolné činnosti věnovat? Chci se účastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových činností? Mám nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které bych při své dobrovolné pomoci mohl/a využít? Jaká oblast dobrovolnické činnosti mě zajímá, práce v týmu či samostatná práce, manuální činnost či administrativní výpomoc, atd.*“ (Tošner in ADRA, 2005, s. 33)

Dobrovolníci působí po celém světě, často jako pomoc v rozvojových a humanitárních projektech a v mnoha jiných oblastech. Struktura dobrovolníků je v jednotlivých oblastech různá. Do dobrovolnictví se zapojují studenti, nezaměstnaní, handicapovaní, senioři atd. Struktura se částečně odvíjí od zázemí a velikosti organizace. I konkrétní uplatnění dobrovolníků v organizaci je různé, a to se odvíjí jak od velikosti a zaměření organizace, tak i od schopností a možností dobrovolníka, který činnost bude vykonávat.

Dobrovolník by měl při dobrovolnické činnosti dbát na dodržování určitých povinností, které definoval Tošner (2005, s. 34). Dobrovolník by měl být spolehlivý a plnit úkoly, ke kterým se zavázal, měl by dbát na svoji bezpečnost i bezpečnost ostatních, zachovávat mlčenlivost, nezneužívat projevené důvěry. Dále by měl znát a brát na vědomí své limity (časové, zdravotní, atd.) a požádat o pomoc, kterou při své činnosti potřebuje. V neposlední řadě by se měl ztotožňovat s posláním organizace, pro kterou činnost vykonává a dle toho ji navenek prezentovat.

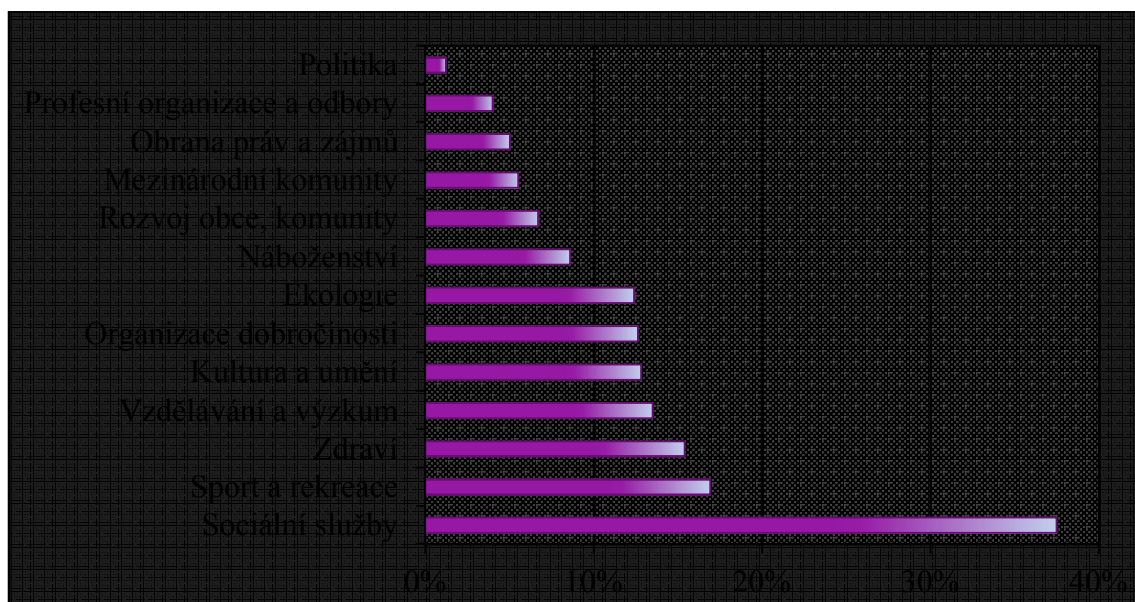
Dobrovolníci se mohou angažovat v okruhu různých skupin či pomáhat jednotlivcům. Jejich pomoc a to nejen v rámci sociálních služeb může směřovat k seniorům, osobám sociálně slabým, nezaměstnaným, mentálně nebo zdravotně postiženým, imigrantům, příslušníkům národnostních menšin, dále k osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám trpícím domácím násilím nebo k osobám drogově závislým. Dobrovolníci také mohou pomáhat při péči o děti a mládež v jejich volném

čase. Důležitým aspektem je naplnění očekávání jak pomáhajícího dobrovolníka, tak i osoby, které je pomáháno.

Největší počet dobrovolníků se nachází v oblasti ekologie, sportu, vzdělávání a péče o děti a mládež, humanitární pomoci a ochrany lidských práv, ale také v sociální sféře, zdravotnictví a v oblasti ochrany kulturních památek (Tošner a Sozanská, 2002).

Následující graf znázorňuje oblasti, ve kterých se dobrovolníci vyskytují. Jednotlivé oblasti jsou seřazeny podle počtu zastoupení dobrovolníků od nejmenšího po největší počet zastoupení dobrovolníků.

Graf č. 1: Podíl dobrovolníků pracujících v jednotlivých oblastech



Zdroj: Frič, 2001

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že dobrovolníky nejméně obsazenou oblastí je politika a nejvíce dobrovolníků se zapojuje do činností sociálních služeb. Dobrovolníci jsou v sociálních službách velmi užiteční, přináší obohacení organizace, zvýšení komfortu poskytovaných služeb a uživatelé díky nim získávají neformální kontakty. Práci dobrovolníků často řídí pověřená osoba - koordinátor dobrovolníků, jemuž je věnována následující kapitola.

1. 4 Koordinátor dobrovolníků

Dobrovolnická činnost může být realizována na základě vlastní iniciativy jednotlivců s cílem pomoci někomu blízkému a tato spontánní rozhodnutí jsou často úspěšná i přes to, že neprobíhají pod žádným vedením. Jiná situace však nastává, pokud se, např. v neziskové organizaci, jedná o záměrnou dobrovolnickou činnost. V takovém případě je dobré, aby byla vypracována metodika práce s dobrovolníky a v organizaci byla vedením a prací s dobrovolníky pověřena vhodná osoba - koordinátor.

Právě koordinátor dobrovolníků má na starosti zabezpečení systematicky organizované dobrovolnické činnosti. Tato osoba může být jak ze skupiny dobrovolníků, tak i z řad personálu. Ekonomičtější je pověřit koordinací někoho z dobrovolníků, ale vzhledem k přínosu, jaký má kvalitně organizovaná dobrovolnická skupina pro organizaci, je účelnější vybrat koordinátora z řad profesionálů. Ten má určenou náplň práce, zná výši odměny za ni, dále zná svá práva i povinnosti a ví, kdo je jeho nadřízený. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 69-70) *„Jestliže jeden koordinátor řídí práci desítek dobrovolníků, může jejich přínos pro organizaci přepočítaný na peníze být srovnatelný s jeho platem, a to nepočítáme zisky, které na peníze převést nelze.“* (Tošner a Sozanská, 2006, s. 70)

V roce 1998 byla v rámci programů organizace HESTIA¹ poprvé zahrnuta nabídka kurzů koordinátora dobrovolníků. Občanské sdružení HESTIA v současnosti nabízí krátkodobé a střednědobé kurzy pod názvy „Management dobrovolnictví I“, „Management dobrovolnictví II“ a „Úvod do supervize v pomáhajících profesích“ s akreditací u MPSV. (HESTIA, online)

Dle Druckera (1994) je pro dosažení úspěšného vedení dobrovolníků a efektivního provedení jejich činnosti nutné respektovat organizační systém zařízené a současně přihlížet iniciativám dobrovolníků - poskytnout dobrovolníkům osobu, která jim pomůže v postupu, nabídnout jim školitele pro získání či zvýšení odborných

¹ HESTIA - je nezisková organizace působící v ČR již od roku 1993. Nejdříve jako nadace a od roku 1998 jako občanské sdružení, jejímž hlavním tématem je rozvoj dobrovolnictví.

znalostí, jmenovat někoho, kdo bude pravidelně hodnotit jejich rozvoj, a vždy musí být v organizaci osoba, která dobrovolníky povzbudí a motivuje.

Za jeden ze základních rysů profesionalizace dobrovolnického programu Tošner a Sozanská (2002, s. 69) považují právě „*přítomnost koordinátora dobrovolníků, jehož pracovní náplní je výběr, výcvik, řízení, supervize a hodnocení dobrovolníků.*“ Koordinátor dobrovolníků může působit i jako kontaktní osoba mezi pracovníky organizace, dobrovolníky a klienty.

Zdali se organizace rozhodne zaměstnat osobu, která bude zastávat pozici koordinátora dobrovolníků, může záležet na více faktorech. Volbu může ovlivnit jak vlastní zkušenost organizace s dobrovolnickou prací, případně počet působících dobrovolníků, ale také typ vykonávaného dobrovolnictví. Jednotlivé typy a možné dělení dobrovolnictví je uvedeno v následujících odstavcích.

1.5 Typy dobrovolnictví

Dobrovolnictví může být podle Krause (2008) vykonáváno každým dospělým člověkem bez ohledu na věk. Určité věkové kategorie a skupiny obyvatelstva mají větší možnost angažovat se v oblasti dobrovolnictví, jelikož mají více volného času. Mezi tyto kategorie a skupiny patří nezaměstnaní, matky v domácnosti, senioři a mladí lidé.

Jak celkově na dobrovolnictví, tak i na jednotlivé jeho typy se může nahlížet z mnoha úhlů. Mezi rozšířením jednotlivých rozdělení jsou značné rozdíly. V literatuře se můžeme setkat s více pohledy, na jejichž základě rozlišujeme několik forem či druhů dobrovolnictví (Dobrovolník [online], 2012). V této diplomové práci jsou níže uvedeny tři základní a nejčastěji uváděné dělení dobrovolnictví.

Sozanská (2005, s. 9) dělí dobrovolnictví dle formy na tři základní typy. *Dobrovolná občanská výpomoc* je charakteristická samozřejmostí, spontánností a nečekáním odměny. Motivací je zde předpoklad pomoci. Lidé se většinou v této situaci necítí jako dobrovolníci a nechtějí být tímto slovem označováni.

Tento typ dobrovolnictví je součástí společnosti již od počátku její existence. *Dobrovolnictví jako projev občanské angažovanosti* (dobrovolnictví vzájemně prospěšné) je činností, kterou vykonávají členové klubu, sdružení či spolku dobrovolně v zájmu realizace vlastních cílů. *Dobrovolnictví veřejně prospěšné* je založeno na ochotě občanů angažovat se svobodně a podle svého uvážení, ať již pro druhé nebo pro případné změny v rámci celé společnosti.

Podle délky zapojení dobrovolníka do činnosti vymezuje Tošner (2006) následující typy. *Jednorázové dobrovolnictví*, kde dochází k zapojení dobrovolníků při jednorázových akcích pořádaných jednou, či několikrát do roka (v regionu Vsetínska mezi tyto aktivity patří např. Tříkrálová sbírka pořádaná jedenkrát ročně). *Dlouhodobá dobrovolná pomoc* je poskytována opakovaně a pravidelně. Jedná se o častou formu dobrovolného závazku, který je splnitelný pro dobrovolníka a užitečný svojí pravidelností pro organizaci. Třetím typem je *dobrovolná služba*, kterou chápeme jako dobrovolný závazek na několik měsíců i let, často probíhající mimo zemi, ve které dobrovolník žije.

Poslední námi uvedené dělení dobrovolnictví je z hlediska svého vzniku. Prvním typem je *dobrovolnictví vznikající „zdola nahoru“*, které je tvořeno neformální skupinou přátel, která začala společnou činnost a postupně zrála k neformální strukturované skupině a dále až k registrované neziskové organizaci (Tošner a Sozanská, 2006, s. 38). Skupina přátel stojící u zrodu později vzniklé organizace odmítá formální uspořádání s rozdělením rolí a kompetencí, což je mnohdy nezbytné v rámci úspěšné práce celé organizace. Dalším typem je *dobrovolnictví působící „zvenčí dovnitř“* nacházející se u organizací s jasnou strukturou, profesionálním zázemím a zvažující započítí spolupráce s dobrovolníky nebo již stávající spolupráci organizovat lépe (např. zdravotnická a školská zařízení, domovy pro seniory atd.). Profesionálové jsou pozitivním prvkem organizace, avšak problémy mohou vzniknout v souvislosti s utvářením nových vztahů mezi dosavadním personálem a přicházejícími dobrovolníky, „kteří mohou být vnímáni jako cizorodý prvek. Zaměstnanci mohou mít obavy, že jim dobrovolníci tzv. berou práci, nebo naopak přinesou nové starosti, že budou nespolehliví, že jim budou vidět tzv. pod pokličku“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 39). Proto je důležité personál s příchodem dobrovolníků předem seznámit.

Podají-li se však organizacím se zřejmou vizí vlastního poslání a s kvalitním profesionálním řízením potlačit počáteční bariéry, obavy a rozpaky ze spolupráce s dobrovolníky, dobrovolnictví pak bývá často rychle a účinně přijato jako neoddělitelný element činnosti dané organizace (Tošner a Sozanská, 2006).

Za důležité považujeme adekvátně reagovat na případné podněty ze strany dobrovolníků, umět vytěžit z jejich odhodlání a nadšení dobrovolně se zapojit do práce co možná nejvíce, efektivně koordinovat jejich práci a vhodně pracovat s motivací jednotlivých dobrovolníků. Právě motivaci dobrovolníků je věnována následující samostatná kapitola této diplomové práce.

1. 6 Motivace dobrovolníků

V dnešní době je efektivní motivace důležitá nejen v dobrovolnictví, ale i v mnoha jiných oblastech. Určitou motivaci, třeba jen ke každodenním a rutinním činnostem, potřebuje v podstatě každý z nás. Motivace je důležitá i při finančně ohodnocených činnostech. Právě proto je důležité si uvědomit, že dobrovolníci ne vždy přichází z čistě nezištné radosti z vlastní dobrovolnické činnosti, ale právě naopak mnohdy pro sebe samé očekávají nějaký zisk.

Literatura upřednostňující mikroekonomický přístup objasňuje důvody vedoucí k dobročinnosti jako ne čistě altruistické: „*Snaží se dokázat, že chování, které je považováno za altruistické, je vždy do určité míry kontaminováno egoismem a že za každým dobrovolnickým činem se skrývá ne zcela čistý altruismus.*“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 15)

Problematiku odměny, jako očekávaného prvku, bychom však neměli chápat ve smyslu zpochybnění vlastní definice dobrovolnictví. Proto je důležité nevyklouzat možnost určité formy odměny. V této souvislosti je také problematické vymezení pojmu dobrovolník na základě zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě,

kdy za dobrovolníky nelze považovat pracovníky vykonávající pro svou organizaci zároveň bezplatnou činnost.²

V případě, že si organizace uvědomí, že je potřeba dobrovolníka efektivně motivovat jinak než finančně a podaří se jí naleznout vhodné způsoby, jeho ochota pracovat bez finanční odměny bude o to větší. Dlouhá (2001, s. 4) rozlišuje dvě základní skupiny důvodů, které dobrovolníky motivují. Jsou to *motivy vnitřní*, kde jde dobrovolníkům o sebeuplatnění, nové zkušenosti, smysluplnost a větší odpovědnost. Druhým typem jsou *motivy vnější*, kde se jedná o morální normy okolí či neformální pravidla jednání určité společnosti.

Člověk, který se rozhodne věnovat dobrovolné činnosti, musí mít beze sporu motivaci velmi silnou. Osobní motivace dobrovolníků je však rozličná. Odborná literatura uvádí nepřebornou škálu pohnutek ovlivňujících rozhodnutí jedinců zapojit se do dobrovolnických činností.

Výzkum dárcovství a dobrovolnictví realizovaný Nadací rozvoje občanské společnosti a Agenturou STEM v kooperaci s občanským sdružením HESTIA a s nadací VIA, který proběhl v České republice v letech 1999 – 2000, vytypoval tři základní motivace k dobrovolnictví. Prvním typem je *konvenční či normativní motivace* člověka, jehož motivace k dobrovolné činnosti vedou určité morální normy nejbližšího okolí, anebo obecná neformální pravidla v dané společnosti. Tato motivace je převládající u 41% českých dobrovolníků, kteří mají ve svém rozhodování sklon preferovat své náboženské přesvědčení a imponují jim příklady dárcovství a aktivit z okruhu příbuzných a přátel. Konvenční či normativní motivací se častěji vyznačují starší lidé nad 60 let a věřící. U dobrovolníků chápající svojí práci jako spojení dobra pro jiné s vlastním prospěchem motivaci nazýváme *reciproční*. Převládá u nich zájem o nové zkušenosti, nové vztahy a snaha uplatnit vlastní dovednosti a prostřednictvím dobrovolné činnosti se udržovat ve formě. Tato motivace převládá u 37% českých dobrovolníků, hlavně u mladých lidí do 30 let s jednoznačně ateistickým názorem.

² V § 2 odst. 1) zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě je uvedeno, že za dobrovolnickou službu se nepovažuje činnost týkající se uspokojování osobních zájmů, anebo je-li vykonávána v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti anebo v pracovněprávním vztahu, služebním poměru nebo členském poměru.

Posledním typem je *nerozvinutá motivace* omezující se na souhrn elementů vytvářejících základní prostor pro rozhodování dobrovolníků. Těmito elementy je důvěra v organizaci pro níž by měli pracovat, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce v konkrétním případě a dále pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví podílí na šíření dobré myšlenky. Vyjmenované tři motivační pilíře jsou pro nositele této motivace postačující k tomu, aby se rozhodli dobrovolně pracovat. Nerozvinutá motivace je typická u 23% dobrovolníků s velkým zastoupením vysokoškoláků a osob ze střední a starší generace mezi 46. – 60. rokem života (Frič, 2001, s. 66 - 68).

Frič a Pospíšilová (2010) rozlišují základní motivátory z hlediska tří perspektiv. V *perspektivě neziskové* převládá altruistická motivace, dobrovolnictví je darem nebo pomocí pro méně šťastné lidi. U *perspektivy občanské společnosti* je občanská činnost zakotvená ve schválených komunitních potřebách řešit společné problémy formou svépomoci a vzájemné pomoci. K seberealizaci a k jednání pro praktický užitek dochází v *perspektivě volnočasové*, roli zde má entuziazmus, možnost získat kvalifikaci, najít sebevyjádření nebo uplatnit tvořivost.

Motivy k výkonu dobrovolné činnosti se pochopitelně různí a odvíjejí se od široké škály faktorů (např. sociální postavení, věk, vzdělání a v neposlední řadě podoba samotné dobrovolné činnosti atd.). Cílem této podkapitoly nebylo předložit vyčerpávající seznam motivů dobrovolníků, ale přiblížit alespoň ty nejčastěji uváděné v odborné literatuře. S výše uvedenými motivátory je třeba pracovat. Je nutné se zajímat o potřeby a očekávání nově přicházejících dobrovolníků. Nejen v oblasti sociálních služeb je u dlouhodobé spolupráce navíc třeba neustále hledat další vhodné formy nefinanční odměny jako motivace ke kontinuální spolupráci.

1. 7 Dobrovolnictví v sociálních službách

Zákon o sociálních službách umožňuje působení dobrovolníků v organizacích poskytujících sociální služby v rámci akreditovaného režimu dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který stanovuje podmínky a pravidla činnosti dobrovolníků.

„Být dobrovolníkem v sociálních službách je ucelený cyklus v oblasti řízení lidských zdrojů – dobrovolníci jsou aktivně vyhledáváni, zpravidla jsou registrováni jako zájemci – následně pro svou činnost v sociálních službách proškoleni, získávají smlouvu a jsou koordinováni pověřenou osobou.“ (Dobrovolník [online], 2012)

Dobrovolníci se zapojují do širokého spektra činností všech možných oblastí. Řada dobrovolníků nachází uplatnění právě v oblasti sociálních služeb. Často se jedná o přímou práci s lidmi, proto je důležitým aspektem to, že dobrovolníci jednájí s láskou a z nezištného přesvědčení pomoci druhým. *„Dobrovolnictví jako fenomén dnešní společnosti je vnímáno jako důležitá součást zdravotně sociální péče a v sociálních službách má dobrovolník své nezastupitelné místo.“* (Hoferková, Janíková, 2012)

Rok 2011, Evropský rok dobrovolnictví, byl z hlediska iniciovaných aktivit velmi činný. Ze všech aktivit bychom na tomto místě rádi uvedli setkávání profesionálů ze skupin neziskových či příspěvkových organizací ze sociální oblasti, tematické realizační skupiny Dobrovolnictví v sociálních službách.

Cílem těchto setkání byla propagace dobrovolnictví a zvyšování kvality dobrovolnictví v sociálních službách. Jednou z realizovaných aktivit pod záštitou Dobrovolnictví v sociálních službách je již uskutečněné průzkumné šetření mapující dobrovolnictví v této oblasti a postavení dobrovolníka v jednotlivých organizacích. Realizace průzkumu a sběr dat pomocí standardizovaných dotazníků probíhalo od října do listopadu 2011 (Hoferková, Janíková, 2012).

V průzkumu byly v 91% zastoupeny neziskové a příspěvkové organizace. Ze zúčastněných organizací s dobrovolníky pracuje celkem 142 zařízení (58,2%). Většina z nich řídí dobrovolníky sama bez využití dobrovolnických center či jiných

organizací. Číselné zastoupení dobrovolníků v jednotlivých organizacích znázorňuje následující tabulka. Největší procentuální podíl tvoří zařízení, které spolupracuje maximálně s 10 dobrovolníky během roku (Janíková, 2011).

Tabulka č. 2: Zastoupení dobrovolníků v organizacích

Počet dobrovolníků v organizaci	absolutní hodnota	vyjádření v %
do 10 dobrovolníků	87	35,7
11 - 20 dobrovolníků	28	11,5
21 - 30 dobrovolníků	7	2,9
31 - 40 dobrovolníků	6	2,4
více než 40 dobrovolníků	14	5,7
celkem	142	58,2

Zdroj: Janíková, 2011.

Následující tabulka znázorňuje dobu, po kterou dobrovolníci v organizaci působí anebo případný zájem či nezájem o spolupráci ze strany jednotlivých organizací. Z tabulky vyplývá, že dobrovolnický program je u téměř 36% organizací zapojených do průzkumu realizován již několik let.

Tabulka č. 3: Vztah organizace k dobrovolnictví

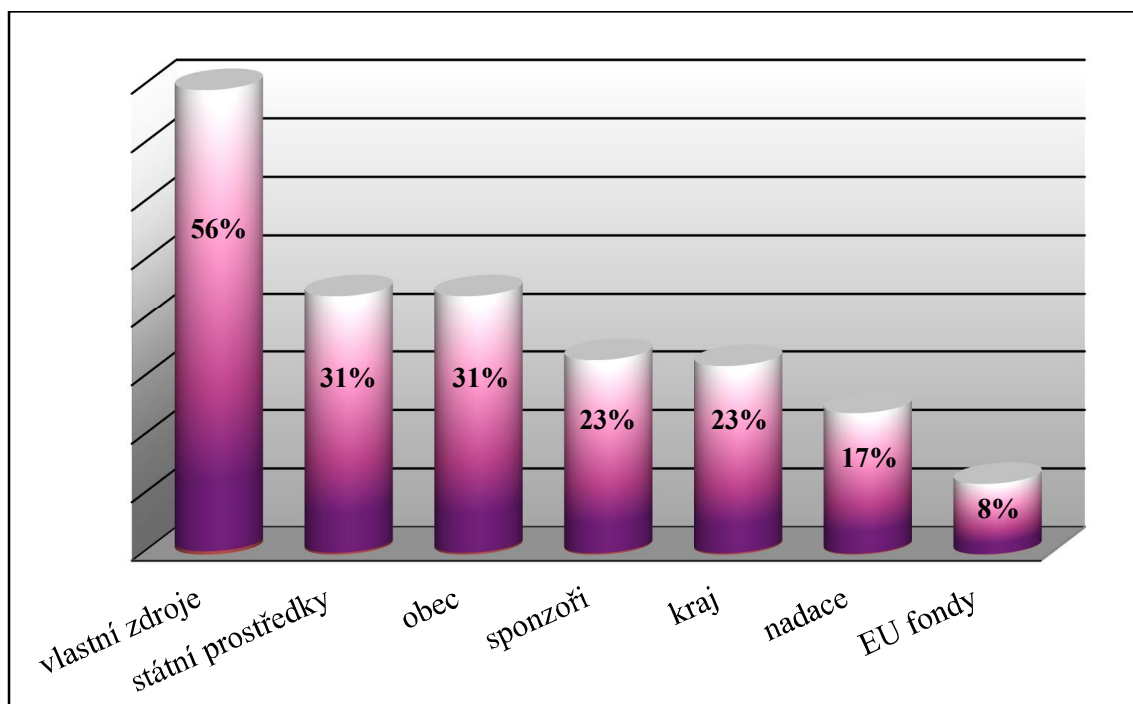
	absolutní hodnota	vyjádření v %
dobrovolníci působí již několik let	125	51,2
dobrovolníci působí méně než 1 rok	17	7
dobrovolnický program zavádíme	10	4,1
dobrovolníky nemáme, ale měli bychom o ně zájem	44	18
o dobrovolníky nemáme zájem	48	19,7
celkem	244	100

Zdroj: Janíková, 2011.

Zajímavým zjištěním průzkumu je fakt, že téměř 20% respondentů poskytujících sociální služby nemá o dobrovolníky zájem. Vzhledem k absenci důvodů pro toto rozhodnutí však není možné učinit vhodná doporučení ani žádné závěry z toho vyplývající (Janíková, 2011).

Dobrovolnictví je téměř ve všech organizacích financováno z více zdrojů. Největší část nákladů organizace hradí z vlastních zdrojů, dále se na financování podílí např. stát, kraj, obce, sponzoři atd. Struktura financování je znázorněna grafem č. 2. V rámci dotazníku však bylo možné označit více variant, procentuální vyjádření je tedy pouze orientační (Janíková, 2011).

Graf č. 2: Způsob financování dobrovolnictví v ČR



Zdroj: Janíková, 2011

Finance jsou často vnímány jako jeden z brzdících faktorů při rozvoji a fungování dobrovolnických programů v organizacích. Dále byl jako častou překážkou bránící vývoji dobrovolnictví označován nedostatek samotných dobrovolníků. Rozvoji dobrovolnictví v sociálních službách by pomohla kvalitní propagace, zvýšený zájem ze strany dobrovolníků a dostatek financí na tuto činnost (Janíková, 2011).

Téměř všechna zařízení zapojena do průzkumu mají vypracovanou metodiku pro práci s dobrovolníky a ve většině z nich existuje osoba, která je pověřena péčí o jednotlivé dobrovolníky. Na dobrovolníky je v organizacích nahlíženo jako na ty, kteří přispívají ke zvýšení kvality poskytovaných služeb, ke komplexní péči o uživatele a jsou součástí pracovního týmu. Stále však musíme mít na vědomí fakt, že dobrovolník není ten, kdo by měl v organizaci zastupovat odborný personál. Dobrovolník by měl být v organizaci pouze na doplnění poskytovaných služeb. (Janíková, 2011)

1. 8 Dobrovolnictví ve světě a u nás

Ochota věnovat část sebe samého ve prospěch druhých je podstatným a základním principem dobrovolnictví ve všech částech světa. Dobrovolnictví, které je realizováno jako pomoc v rozvojových a humanitárních projektech, ale i v obraně lidských práv působí po celém světě.

Země Evropské unie shodně definují zásadní rysy dobrovolnické práce, kterými podle nichž jsou: nepovinná, neplacená aktivita, vykonávaná pro blaho druhých. Pak jsou země kladoucí důraz ještě na další hlediska. Můžeme uvést například Itálii, která zdůrazňuje spontaneitu, dále Anglii, Irsko nebo Rakousko, kde je důraz kladen na to, že nejde o činnost vykonávanou bezprostředně pro rodinu (Břízová, 2007). „*Solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ existence lidské společnosti. V současném globálně propojeném světě, zároveň plném obrovských kontrastů, dobrovolnictví překračuje hranice států, náboženských i sociálních skupin a ukazuje na možnost soužití, které je založené na vzájemné pomoci*“ (Tošner, 2002, s. 23).

Následující text práce je věnován dobrovolnictví v USA, Evropě a České republice. Jednotlivé odstavce nastíní základní charakteristiku a odlišnosti dobrovolnictví ve výše uvedených oblastech světa, kde se nachází jedinci dávající svoji energii, volný čas, schopnosti a lásku pro potřeby druhých a celkově k lepšímu obrazu světa, ve kterém sami žijí.

Dobrovolnictví je v USA přirozenou součástí života občanů, a to jak organizované, tak i ve formě pomoci občanské komunitě. Důkazem je i skutečnost, že absolvování dobrovolné činnosti je podmínkou při přijímacích zkouškách u převážné většiny vysokých škol v USA. Od roku 1970 tam vzniklo přes 500 dobrovolnických center, jejichž hlavní náplní je propagace a podpora dobrovolnictví, organizování a realizace programů a dalších typů vzdělávání v oblasti dobrovolnictví. Nejznámější americkou organizací, Mírové sbory, v roce 1961 založil prezident Kennedy. Mimo vzájemné pomoci byla úkolem těchto sborů i propagace myšlenky světového přátelství. V současnosti je u Mírových sborů více než 7000 aktivních dobrovolníků působících v 75 zemích světa. Hlavní náplní jejich činnosti je zajišťování pitné vody, boje proti AIDS a mnoho dalších aktivit (Tošner a Sozanská, 2002).

Obvyklá americká definice dobrovolnictví podle Govaart (2001, s. 234) obsahuje propojení čtyř následujících složek: *„svobodná volba aktivity, která je zaměřená na druhé a je neplacená, dále je její součástí tvořivosti.“*

Oblibu dobrovolnictví v USA Drucker (1994, s. 7) pojímá jako odezvu *„omezené schopnosti státních orgánů plnit úkoly v oblasti sociální péče“* a v dobrovolnictví vidí příklad amerického principu a odpovědného občanského přístupu k vlastnímu společenství. Původ této zodpovědnosti občanů Tošner a Sozanská (in Grantis, 2002, s. 2) spatřují v historii Severní Ameriky, kde *„...existovala na rozdíl od Evropy komunita vzájemně se podporujících občanů ještě předtím, než vznikla ústřední vláda.“* A průzkumy ukazují, že *„...v USA se dnes na dobrovolné činnosti podílí 20% populace. V Kanadě je to procento ještě vyšší – až 25% obyvatelstva.“* (in Grantis, 2002, s. 2)

Dobrovolnictví v USA má svá specifika a liší se od evropského, především snahou práci dobrovolníků profesionalizovat a také celkově jejich organizací. Tošner a Sozanská (2002, s. 38) ho nazývají *modelem manažerským* - s dobrovolníky pracují dobrovolnická centra. Dále pak máme *model evropského dobrovolnictví* rozvíjející se na evropském kontinentě.

Evropský model dobrovolnictví, z hlediska historického vývoje, je podle Tošnera a Sozanské (2002, s. 38) vývojově starší a jeho výrazným rysem jsou přátelské osobní vztahy v přirozeném prostředí dobrovolníků. Stejní autoři zdůrazňují i možnost, že se z takových komunit mohou stát profesionální dobrovolnické organizace. Dlouholetá tradice evropského dobrovolnictví se „...odvíjí od práce církevních charitativních organizací a rozmachu spolkových hnutí v době rozvoje průmyslové výroby. Tento tradiční model „zájmového“ dobrovolnictví byl v poslední době obohacen o systém dobrovolnických center.“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 2)

Rok 2011, Evropský rok dobrovolnictví, vyzdvihnul dobrovolnictví do středu pozornosti Evropské unie (dále EU). Nejnovější výzkumy ukazují, že v EU se nějaké formě dobrovolnictví věnuje až 30% občanů a 80% respondentů se domnívá, že v demokratické společnosti mají dobrovolnické činnosti v životě nezastupitelné místo. Rozvoji dobrovolnictví v EU však brání určité překážky, např. nedostatečné množství informací o tom, jak se dobrovolník může zapojit, dále omezené kapacity dobrovolnických organizací, odrazující právní prostředí a v neposlední řadě také nízké ocenění a uznání dobrovolnictví (Tošner a Sozanská, 2006).

Z nizozemské studie Dobrovolnictví a účast v jednání (Volunteering and Participation on the Agenda)³, realizované holandským národním dobrovolnickým centrem CIVIQ k příležitosti třídního dobrovolnického symposia Eurofestation 2004, vyplývá, že na území EU existuje určitá shoda mezi základními principy dobrovolnictví. Především je to v následujících třech úrovních (2004, s. 14). *Individuální úroveň*, která dobrovolnictví chápe jako způsob zlepšení kvality života a profesních možností jednotlivých dobrovolníků, *organizační úroveň*, kde dobrovolníci napomáhají k přijatelnému poskytování služeb nebo ke zlepšení jejich kvality a *celospolečenská úroveň*, v níž dobrovolníci napomáhají rozvoji sociálního kapitálu.

Na základě nestejnorodosti definice dobrovolnictví v zemích EU, která vzniká jazykovými odlišnostmi, autoři nizozemské studie uvádí, že je obtížné porovnávat

³ Studie mapuje dobrovolnictví, dobrovolnickou politiku a partnerství v 25 členských státech EU s ohledem na historický, ekonomický, politický a kulturní vývoj jednotlivých zemí. Dále je důraz kladen na rozvoj dobrovolnictví a kooperaci mezi veřejným a soukromým sektorem.

statistické záznamy o počtu osob, které se věnují právě dobrovolnictví. Určité země (např. Kypr, Česká republika, Dánsko, Řecko, Maďarsko, Lucembursko, Portugalsko, Slovinsko) totiž se zjišťováním a monitoringem dobrovolnictví nemají takové zkušenosti jako státy severozápadního regionu EU. Ve značné části se jedná o neúplné procentní znázornění zahrnující např. pouze mládež věnující se dobrovolnictví.

Zmiňovaný výzkum mimo jiné poukazuje i na poměrně dobrou spolupráci mezi jednotlivými zeměmi a národními dobrovolnickými centry. Ačkoli jsou uvedené údaje z rozdílných socioekonomických a historických podmínek, autoři studie charakterizují některé společné problémy, např. celkový pokles počtu lidí, kteří se chtějí uplatnit jako dobrovolníci, dále upozorňují na sílící tendenci poptávky po krátkodobých dobrovolnických projektech a potřebě věnovat se spolupráci na dobrovolnictví mezi mladými lidmi a seniory.

Cílem této kapitoly není podat vyčerpávající informace o dobrovolnictví na jednotlivých kontinentech ani v jednotlivých státech. Proto dále uvedeme pouze některé informace z oblasti evropského dobrovolnictví, které považujeme za důležité a zajímavé.

V každé z evropských zemí je dobrovolnictví vybudováno na jiném principu, ale i přes to bylo díky dostačující propagaci a podpoře ze strany státu či jiných organizací, rozšířeno mezi početnou část obyvatelstva. Největší podporou např. německého dobrovolnictví jsou církve a široká síť charit. Práce dobrovolníků je nejčastěji využívána v oblasti pomoci při integraci přistěhovalců a v navazování mezinárodních vazeb v Evropě i v celém světě. Např. ve Francii je však proti tomu největší členská základna dobrovolníků v oblasti sportu, kultury a v rekreačních činnostech. Vysoké vládní podpory se dobrovolníkům dostává především v Anglii, kde i přes to, že obyvatelé sami pociťují potřebu pomáhat druhým a zajišťovat soběstačnost občanů bez zásahů státu, vytváří vláda mnoho programů a podnětů podporujících jejich chování (Tošner, 2002).

Pro dokreslení situace dobrovolnictví na území Evropy poskytuje následující část práce informace o dobrovolnictví v České republice. Učinili jsme tak proto, že se

jedná o náš stát, v němž se mimo jiné nachází právě i Klub Auxilium, který je obsahem druhé kapitoly a na dobrovolníky působící v něm je zaměřeno výzkumná část této práce.

V České republice se „dobrovolnictví jako činnost konaná mimo hlavní zaměstnání rozvíjí se vznikem občanského spolkového života v 19. století. Charakteristický pro toto období je odklon od náboženského poslání jako primárního motivu dobrovolnictví a jeho náhrada silným akcentem na národnostní prvek.“ (Boukal, 2009, str. 134)

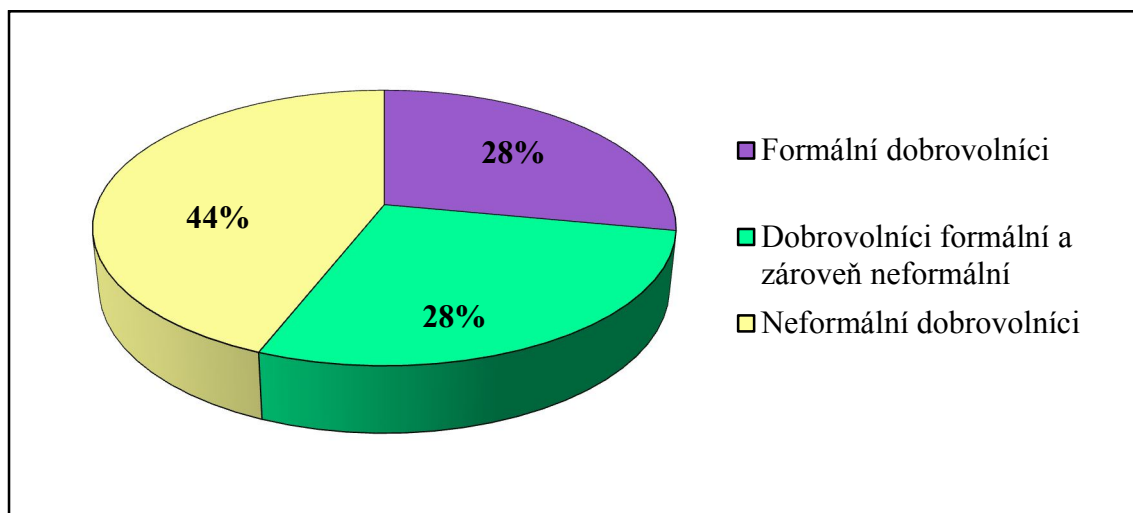
Se stejným datováním souhlasí i další autoři, např. Tošner (2002, s. 29) uvádí a k tématu dodává, že „Spolková činnost a s ní související dobročinnost se rozkošatěla v českých zemích zejména v 19. století, kdy vznikla řada vlasteneckých spolků na podporu umění, kultury, vědy a vzdělání.“

O současnosti dobrovolnictví v České republice vypovídají výsledky šetření, které bylo realizováno na podzim roku 2009. Pro šetření byl vybrán reprezentativní vzorek 3800 občanů ČR starších 15 let, který zahrnoval 1132 dobrovolníků. Z výsledků vyplývá, že v české populaci se dobrovolníci nejčastěji zapojují do oblasti sportu, zájmových aktivit s dlouholetou tradicí (hasiči, myslivci, zahrádkáři, sběratelé apod.) a poměrně velká část české populace působí v oblasti kultury. Formálnímu dobrovolnictví⁴ se věnuje 30% občanů a neformálnímu dobrovolnictví⁵ se věnuje 38% občanů. Následující graf dokazuje, jak se obě tyto formy dobrovolnictví z velké části překrývají. (Frič a Pospíšilová, 2010)

⁴ Formální dobrovolnictví probíhá v rámci organizací občanské společnosti (neziskových, dobrovolných, nestátních organizací či NNO).

⁵ Neformální dobrovolnictví probíhá individuálně, bez cizí organizace, jde především o sousedskou výpomoc, které se věnovalo 72% neformálních dobrovolníků.

Graf č. 3: Podíl typů dobrovolnictví v celku dobrovolníků v ČR



Zdroj: Frič a Pospíšilová, 2010

Čeští dobrovolníci nejčastěji dosahují vysokoškolského a následně středoškolského vzdělání. Poměr žen a mužů je téměř shodný a většina z nich, 60% dobrovolníků, se této činnosti věnuje dlouhodobě, tedy déle než 3 roky v rámci jedné organizace a pravidelně alespoň jedenkrát za měsíc se v posledních letech dobrovolnictví věnovalo téměř 75% dobrovolníků. (Frič a Pospíšilová, 2010)

2 CHARAKTERISTIKA ZAŘÍZENÍ

Druhá část diplomové práce poskytuje informace charakterizující Klub Auxilium. V této kapitole je uveden kontakt na organizaci, stručný popis lokalizace Klubu Auxilium i města, v němž se zařízení nachází, vznik a vývoj, dosavadní stav, a legislativní ukotvení celé organizace.

Jednotlivé podkapitoly této části diplomové práce dále obsahují výčet poskytovaných sociálních služeb Klubem Auxilium, základní údaje o jeho hospodaření a osvětlují výjimečnost a rozdílnost zmíněné organizace oproti institucím, které jsou s uvedenou srovnatelné.

2.1 Kontakt na organizaci

Následující tabulka sestavená z dostupných informací obsahuje kontaktní údaje organizace nacházející se v prostorách vsetínské základní školy. Za zmínku stojí to, že jméno ředitelky, které je v tabulce uvedeno, se od počátku vývoje organizace nezměnilo.

Tabulka č. 4: Základní údaje Klubu Auxilium

Název organizace:	Klub Auxilium, o. s.
Právní forma:	občanské sdružení
Jméno ředitelky:	Mikulíková Božena
Adresa organizace:	Centrum Auxilium, Sychrov 97, 755 01 Vsetín
IČO:	65469526
Telefon:	+420 603 823 293
E-mail:	auxilium@auxilium.cz
Web:	www.auxilium.cz

Zdroj: vlastní

Klub Auxilium je provozován ve městě Vsetín, které svou polohou spadá do Zlínského kraje a nachází se mezi Vsetínskými a Vizovickými vrchy v horské oblasti Beskydy. Městem protéká řeka Vsetínská Bečva. Jednou z okrajových částí města Vsetín je sídliště s názvem Sychrov. Za poslední, nejvýše postavenou řadou panelových domů sídliště přechází v louku, za níž se rozprostírá údolí se zahrádkami a dále už jen les. Za poslední dobu na sídlišti město Vsetín vybudovalo vhodné volnočasové zázemí pro místní obyvatele v podobě několika hřišť. Byly vystavěny jak hrací plochy s prolézačkami, kolotoči a skluzavkami pro nejmenší, tak i víceúčelová hřiště pro míčové hry, která jsou často využívána adolescenty i dospělými. V této části města Vsetín se dále nachází budova mateřské školy a od ní 200 m vzdálená budova základní školy. Právě v místní Základní škole Sychrov je provozován Klub Auxilium.

Z pohledu personálu je největší výhodou lokalizace Klubu Auxilium jeho umístění v budově základní školy, přičemž dochází ke kontaktu uživatelů s dětmi docházejícími na školní výuku a tím i k jejich integraci do běžné společnosti. V organizaci působící dobrovolníci i autorka této práce jako hlavní pozitivum hodnotí umístění v přírodě (letní procházky, zimní sáňkování atd.) a dostupnost hřišť adekvátně vybavených pro volnočasové aktivity s uživateli. Nevýhodu lokalizace shodně vidíme v umístění organizace ve druhém patře budovy a větší vzdálenost od centra města, což je pro některé uživatele překážkou.

2.2 Vznik a vývoj Klubu Auxilium

Organizace vznikla na základě činnosti několika dobrovolníků - rodičů dětí se zdravotním postižením, kteří se rozhodli vytvořit vlastní komunitu. Jejich hlavním cílem a společnou myšlenkou bylo si vzájemně pomáhat a podporovat se ve svém společném poslání, co nejlépe připravit své dítě se zdravotním postižením (podle jeho možností) pro život.

Klub Auxilium (online) uvádí, že organizace vznikla v roce 1996 jako sdružení rodin, které pečují o děti se zdravotním postižením. Název Auxilium pochází z latinského pomoc a byl zvolen jako důkaz toho, že členové komunity nechtěli být jen

sami pro sebe, ale chtěli poskytovat pomoc také všem potřebným rodinám ve zlínském regionu.

Na počátku vývoje organizace se rodiny scházely jedenkrát měsíčně. Společné chvíle trávily v prostorách Domu kultury Vsetín. Kolektivně jezdily na víkendová setkání a psychoterapeutické pobyty převážně ve Zlínském kraji. V komplikovaných okamžicích si rodiny pomáhaly vzájemnou svépomocí. Postupem času ovšem dospěly k poznatku, že je důležité služby na podporu rodiny pečující o děti se zdravotním postižením, doposud poskytované vzájemnou svépomocí na bázi dobrovolnictví, profesionalizovat. V roce 2003 tedy členové komunity pověřili zvolenou předsedkyni Lenku Šebelovou k jednání s místními úřady, předkládání jimi vytvořených grantů a oslovováním potenciálních sponzorů. Za podpory města Vsetín, MPSV ČR v rámci grantového systému na podporu inovativních sociálních služeb a Krajského úřadu zlínského kraje vzniklo v roce 2003 centrum Auxilium. Ještě ke konci téhož roku změnili název centra na Klub Auxilium. (Klub Auxilium, online)

Zastupitelé města Vsetín organizaci za nájem ve výši účelové dotace města pronajali prostory mateřské školy v místní části Sychrov. Praxe však ukázala, že prostory nebyly zcela vyhovující a dostačující. V roce 2007 se organizace v souvislosti s platností zákona o sociálních službách zaregistrovala jako poskytovatel sociálních služeb. Díky snaze, podpoře Evropských finančních mechanismů, Norských fondů a mnoha dárců i dobrovolníků začali v roce 2009 služby provozovat v částečně upraveném druhém patře Základní školy Vsetín Sychrov. Za podpory města Vsetín, Blokového grantu a darům dárců organizace postupně prostory rekonstruuje na bezbariérové. V roce 2010 byla navíc nově zřízena multisenzorická místnost, ve které je realizována stimulace a relaxace dětí se zdravotním postižením. (Výroční zpráva, 2011, s. 4)

Klub Auxilium je v současné době ve zlínském regionu právem považován za jedinečného poskytovatele komplexu sociálních služeb zaměřených na podporu rodin pečujících o členy se zdravotním postižením. Do dnes organizace jedenkrát za měsíc pořádá psychoterapeutické pobyty a víkendová setkání pečujících osob.

2.3 Právní a legislativní ukotvení organizace

Klub Auxilium založili v roce 1996 rodiče pečující o děti se zdravotním postižením (dále ZP) za účelem zajišťování, provozování, realizace a ochrany práv, zájmů a potřeb zdravotně postižených dětí, mládeže a jejich rodičů. Od roku 2007 je organizace registrována u Ministerstva vnitra České republiky pod číslem VSC/1-7228/91-R jako poskytovatel sociálních služeb. Klub Auxilium je otevřený, nepolitický, dobrovolný občanský sdružení upraveno zákonem č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, které je zřizováno Asociací rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v České republice, se sídlem ve městě Vsetín. Občanské sdružení funguje na principu členství (Výroční zpráva, 2011, s. 2).

Jako sociální službu zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám, a to za účelem sociálního začleňování nebo prevence sociálního vyloučení.*“ Osobám se ZP právě sociální služby napomáhají zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Cílem je lidem se ZP umožnit v co nejvyšší možné míře zapojení do běžné společnosti a zajistit jim důstojný život v ní. V případech, kdy to zdravotní stav osob neumožňuje, tak jim zajistit vhodné prostředí a zacházení s respektováním jejich individuálních potřeb a možností.

Organizací poskytované sociální služby jsou definovány ustanovením zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zásadním motivem občanského sdružení není návratnost investic, ale dobrá vůle a úsilí pomáhat. Případné zisky jsou investovány zpět do činnosti organizace. Do poskytovaných sociálních služeb a aktivit se ve svém volném čase zapojují i dobrovolníci. Spolupráce mezi organizací a dobrovolníky je legislativně zakotvena v zákoně číslo 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

2. 4 Typ organizace a poskytované sociální služby

Občanské sdružení Klub Auxilium je součástí celorepublikové organizace Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí a mládeže v České republice. Posláním Klubu Auxilium je především pomáhat rodinám se ZP dítětem v odborném poradenství, osobní asistenci, terénní práci, v nejrůznějších aktivizačních činnostech usilovat o zvyšování samostatnosti dětí a mládeže se ZP a o jejich co největší nezávislost na druhých osobách či institucích. Poskytované služby umožňují zdravotně hendikepovaným a jejich rodinám žít běžným životem v místě jejich bydliště a být spjat se životem společnosti v regionu (Klub Auxilium, online).

Veškeré stávající sociální služby poskytované personálem a dobrovolníky Klubu Auxilium jsou standardizovány podle Směrnic sociálních služeb a jsou postaveny na několika principech. Na tom, že rodina pečující o dítě se ZP je tvůrčím partnerem, nikoli pouhým pasivním odběratelem služeb. Dalším principem je to, že poskytované sociální služby Klubem Auxilium jsou přímou odezvou na potřeby a požadavky pečujících rodin. Sociální služby poskytované Klubem Auxilium posilují schopnost jednotlivých členů rodiny plnit kvalifikovaně svou funkci v rodině. Posilují sebevědomí všech členů rodiny, zvyšují kompetenci pečujících rodin. Posledním principem je minimální finanční spoluúčast rodin s přihlédnutím k socioekonomickému postavení pečujících rodin. (Klub Auxilium, online)

Poskytované sociální služby Klubu Auxilium jsou určeny dětem a mládeži do věku čtyřiceti let. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se „*sociální služby poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní.*“ Klubem Auxilium jsou poskytovány jen služby ambulantní a terénní. Podle Matouška a kol. (2007, s. 9) jsou „*sociální služby poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit.*“ Prostřednictvím Klubu Auxilium je dětem se ZP a jejich rodinám zajišťována pomoc s výchovou, případně je zajišťováno stravování, pomoc při péči o vlastní osobu, poskytnutí různých typů terapií a informací, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, v neposlední řadě pomoc při prosazování práv a zájmů dětí se ZP a jejich rodin atd.

Následující tabulka obsahuje přehled poskytovaných sociálních služeb registrovaných v souladu se zákonem o sociálních službách, cílovou skupinu uživatelů a odpovědné osoby za jednotlivé služby.

Tabulka č. 5: Registrované poskytované sociální služby k 31. 12. 2011

Název služby	Okruh uživatel	Odpovědná osoba
Raná péče	Děti s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením a nerovnoměrným a ohroženým vývojem do 7 let věku a jejich rodiny.	Mikulíková Božena
Sociálně aktivizační služby	Osoby se ZP od 1 do 40 let	Mgr. Zvonková Vladimíra
Osobní asistence	Osoby se ZP od 3 do 26 let (max. 40 let)	Hrabovská Eva
Odlehčovací služby	Osoby se ZP od 1 do 26 let (max. 40 let), pečující osoby.	Hrabovská Eva

Zdroj: Výroční zpráva Klub Auxilium, 2011.

Organizace lidem dále nabízí služby v podobě půjčovny kompenzačních a jiných pomůcek pod názvem Pomocbanka, nejrůznější sportovní, výtvarné nebo terapeutické činnosti v rámci klubových a rehabilitačních aktivit. Veškeré poskytované služby Klubem Auxilium více přiblíží následující odstavce.

Jednou z poskytovaných služeb Klubem Auxilium je raná péče. Výroční zpráva (2011, s. 12) uvádí, že primárním posláním rané péče v Klubu Auxilium je provázet rodinu počátečními roky života dítěte se ZP nebo ohrožením, dále podporovat všechny členy rodiny a společně hledat cesty k rozvoji dítěte a ke spokojenému životu celé rodiny. Cílovou skupinou je dítě a jeho rodina od narození do věku 7 let, které má ZP, jehož vývoj se rodičům nezdá obvyklý a potřebují poradit nebo jehož vývoj je ohrožen mentálním a tělesným postižením, poruchami autistického spektra a jejich vzájemnými

kombinacemi nebo objektivními zdravotními důvody (předčasný porod, nízká porodní váha, ohroženým okolnostmi těhotenství, porodu nebo novorozeneckém období).

Podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách je služba rané péče „zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.“ V roce 2011 byly služby rané péče v Klubu Auxilium poskytovány celkem 26 rodinám. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je raná péče poskytována bezplatně (Výroční zpráva, 2011, s. 12).

Posláním sociálně aktivizačních služeb pro děti se ZP je podpora a rozvoj schopností a možností jedince, všeho, co umí, může a zvládne dělat. Dále rozvoj toho, co podpoří jeho zapojení se do společnosti. Služby jsou určeny osobám od 1 do 26 let (Klub Auxilium, online). V rámci těchto služeb probíhají pohybové, výtvarné, hudební a sociálně terapeutické činnosti, dochází k sociálnímu učení a komunikaci jak s vrstevníky, tak i s dospělými a probíhá nácvik využívání dopravních prostředků.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou základní činnosti poskytovány zdarma. Při využívání fakultativních služeb a různých klubových aktivit jsou uživatelé povinni uhradit poplatek stanovený organizací. Jednotlivé poplatky za konkrétní služby nebo klubové aktivity jsou uvedeny v Ceníku sociálně aktivizačních služeb Klubu Auxilium.

Jednou z terénních služeb, které Klub Auxilium poskytuje je osobní asistence. Tato služba je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytována osobám, které vyžadují pomoc jiné fyzické osoby, a to z následujících příčin: snížená soběstačnost z důvodu věku, chronické onemocnění nebo zdravotní postižení. Zákon o sociálních službách (2006) dále uvádí: „Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.“ Výroční zpráva (2011, s. 13) uvádí, že v roce 2011 organizace osobní asistenci poskytovala celkem 30 uživatelům se ZP. V případě potřeby je personál připraven nepřetržitě poskytovat tyto služby, které jsou službami péče. Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. jsou službami placenými. Za hodinu osobní asistence Klub Auxilium účtuje 70 až 100 Kč, dle platného Ceníku osobní asistence.

Směrnice osobní asistence Klubu Auxilium (2008, s. 2) definuje cíle osobní asistence, mezi něž patří umožnit osobám se ZP komplexní integraci do běžného života jejich vrstevníků, umožnit využívat místní instituce, které poskytují služby tak, aby mohli žít zcela běžným způsobem, integrovat jedince do školských či zájmových aktivit, umožnit osobám se ZP žít takovým způsobem života jako běžná populace a umožnit osobám se ZP využívat přirozené vztahové prostředí a vlastní možnosti.

V Klubu Auxilium je osobní asistence poskytována dětem a mládeži se ZP ve věku od 3 do 26 let. Posláním této sociální služby je pomoc a podpora uvedené cílové skupiny takovým způsobem, aby v maximální možné míře zvládali každodenní činnosti a i přes své zdravotní znevýhodnění mohli žít stejně kvalitním životem jako jejich vrstevníci (Výroční zpráva, 2011, s. 13).

Klub Auxilium dále poskytuje odlehčovací služby. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. uvádí, že odlehčovací služby jsou „*terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodů věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí, cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.*“ Klub Auxilium uskutečňuje odlehčovací služby pouze terénní a ambulantní, které poskytuje denně od pondělí do pátku v čase 6:00 až 18:00 hodin. Za odlehčovací služby můžeme považovat i psychoterapeutické pobyty pro rodiny pečující o děti se ZP, které Klub Auxilium realizuje.

Posláním služby je zabezpečit dítěti se ZP péči a podporu a tím poskytnout rodičům (zákonným zástupcům), kteří o dítě celodenně pečují, čas pro nezbytný odpočinek. Cílovou skupinou jsou osoby pečující o děti se ZP ve věku od 1 roku do 26 let. Odlehčovací služby jsou službami péče, tzn., že jsou podle zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách službami placenými. Za hodinu služby Klub Auxilium účtuje 70 až 100 Kč podle platného Ceníku. V roce 2011 byly služby poskytovány 24 uživatelům. Realizovány byly také v rámci 3 víkendových pobytů pro děti a mládež s nejtěžším stupněm ZP (Výroční zpráva, 2011, s. 14).

V organizaci funguje i půjčovna různých pomůcek - Pomocbanka. Klub Auxilium (online) uvádí, že tato služba zahrnuje půjčovnu kompenzačních,

rehabilitačních a stimulačních pomůcek, odborné literatury, výukových a komunikačních CD. Posláním Pomocbanky je pomáhat zlepšit život osobám se ZP, ale také rodinným příslušníkům k usnadnění péče o své blízké. Půjčovna neslouží k trvalému zapůjčení pomůcek, ale k zapůjčení na dobu nezbytně nutnou, než uživatel získá svou vlastní pomůcku za podpory příspěvku.

Tento příspěvek na kompenzační pomůcku je jednorázová, nenároková dávka sociální péče. Finanční příspěvek může být poskytnut těžce zdravotně postiženému občanu na opatření pomůcky, kterou potřebuje k odstranění, zmírnění nebo překonání svých postižení (Portál MPSV, online). Jednotlivé pomůcky i maximální možná výše příspěvku jsou uvedeny v příloze číslo 4 k vyhlášce číslo 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení.

Pomocbanka nabízí k zapůjčení pestrou škálu pomůcek. V nabídce jsou mechanické vozíky, chodítka, toaletní křesla, nástavce na toalety, sprchové židle a sedačky do vany. Pomůcka se zapůjčuje výhradně na základě Smlouvy o zapůjčení pomůcky, která je se žadatelem sepsána před zapůjčením pomůcky. Půjčovné se u jednotlivých pomůcek liší a ceny jsou uvedeny v ceníku, který je volně dostupný přímo v Klubu Auxilium.

Klubové a rehabilitační aktivity jsou organizovány jedenkrát měsíčně formou setkání rodin pečujících o děti se ZP. Cílem setkání je poskytnout těmto rodinám s podobným životním osudem možnost vzájemně se podporovat v hledání cest a metod při podpoře svého dítěte. Pro děti se ZP je to příjemně strávený čas mezi kamarády. Tato setkání jsou důležitá i pro jejich zdravé sourozence, kteří tak mají možnost poznat, že s podobnými problémy nejsou sami (Klub Auxilium, online).

V rámci klubových akcí probíhá projekt s názvem Edukativní aktivity pro podporu pečujících osob, který je realizován za pomoci Sociálního grantu na podporu sociálně zdravotních aktivit. Dvakrát měsíčně v organizaci probíhají odborné besedy a praktická cvičení, které navštěvují převážně pečující matky. Cílem projektu je posílení rodičovských kompetencí a prevence syndromu vyhoření. Pro děti se ZP jsou v nabídce služeb klubu také rehabilitační aktivity, které jsou

realizovány za podpory Sociálního grantu na podporu sociálně zdravotních aktivit projektem Alternativní rehabilitace pro děti se ZP. Děti mohou navštěvovat zdravotní plavání, které probíhá vždy ve čtvrtek v Městských lázních Vsetín. Během plavání je pro děti zajištěna osobní asistence. Pravidelně také probíhají terapie ve společnosti zvířat, především koní a psů (Klub Auxilium, online).

2. 5 Současný stav Klubu Auxilium

Jak již bylo uvedeno výše, organizace svou činnost od roku 2009 realizuje v prostorách budovy vsetínské základní školy v místní části Sychrov. Pracoviště slouží jako zázemí klubu, k realizaci klubových činností a poskytování sociálních služeb.

2. 5. 1 Organizační struktura a personální zabezpečení

Organizační struktura je tvořena výborem organizace a členskou základnou. Níže jsou uvedeny tabulky, z nichž první nabízí jmenný seznam výboru organizace. Vedle jména a příjmení je uvedena také funkce a kontakt na danou osobu.

Tabulka č. 6: Výbor organizace Klubu Auxilium k 31. 12. 2011

Jméno a příjmení	Funkce	Kontakt
Šebelová Lenka	předsedkyně – statutární zástupce	603 869 689
Pavelková Stanislava	hospodářka	603 319 720
Sekyra Libor	člen	604 509 418
Pavelka Jiří, Ing.	místopředseda	603 170 095
Mikulíková Božena	jednatelka, ředitelka zařízení - statutární zástupce	603 823 293

Zdroj: Výroční zpráva Klub Auxilium, 2011.

Klub Auxilium má celkem 43 zaměstnanců. Nejpočetnější je dvanácti členná skupina osobních asistentů. Níže uvedená tabulka poskytuje přehled pracovních pozic s výčtem personálního obsazení organizace.

Tabulka č. 7: Počet pracovníků Klubu Auxilium k 31. 12. 2011

Pracovní zařazení	Počet pracovníků
ředitel	1
sociální pracovnice	4
poradce rané péče	1
osobní asistent	12
asistent odlehčovacích služeb	8
aktivizační pracovník	5
lektor	6
řidič vozidla asistované dopravy	2
účetní	1
provozní	2
asistent ředitele, koordinátor podpory pečujících osob	1
celkem	43

Zdroj: Výroční zpráva Klub Auxilium, 2011

Jednotliví pracovníci mají jasně stanovené role při vykonávání práce v rámci poskytování sociálních služeb v Klubu Auxilium. Každý pracovník má s organizací podepsanou pracovní smlouvu, v níž je přesný a srozumitelný popis pracovní činnosti. Organizace také spolupracuje s řadou dobrovolníků. Podrobné informace z oblasti dobrovolnictví v Klubu Auxilium jsou uvedeny ve druhé kapitole této práce.

2. 5. 2 Materiálně technické zázemí Klubu Auxilium

Většina poskytovaných sociálních služeb je terénních, proto se v prostorách Klubu Auxilium nachází především zázemí pro vedení organizace, pracovníky služeb osobní asistence a odlehčovacích služeb. Z výroční zprávy Klubu Auxilium (2011, s. 4) je zřejmé, že organizace však poskytuje i ambulantní sociálně aktivizační služby pro děti a osoby se ZP. Jejich uživatelé mají možnost využívat prostory klubovny ke skupinovým aktivitám, klubovny k individuální práci, arteterapeutickou místnost a snoezelenovou multisenzorickou místnost.

V klubovně pro skupinové aktivity se odehrávají společné terapie a činnosti volnočasového charakteru. Během skupinových činností uživatelé rozvíjí své dosavadní schopnosti, procvičují si jemnou motoriku a zábavnou formou posilují jak paměť, tak i vzájemné vztahy. Klubovna k individuální činnosti slouží k práci s jednotlivými uživateli. Během individuálních činností dochází k upevňování již získaných návyků uživatel a k rozvoji jejich specifických dovedností a schopností, tím je podporována jejich samostatnost a soběstačnost. Obě tyto klubovny jsou dostatečně prostorné a odpovídají požadavkům na provozované činnosti. Místnosti jsou vybaveny vhodným nábytkem, okny se žaluziemi a kobercem. Uživatelé i personál mají v klubovnách k dispozici dostatečné množství pomůcek, které jsou dle potřeby a možností průběžně doplňovány a obnovovány.

Dále se v klubu nachází arteterapeutická místnost. Arteterapie je jedním z možných prostředků poznání a ovlivnění lidské psychiky a mezilidských vztahů pomocí výtvarného projevu. Podle Hanuse (in Šicková - Fabrici, 2008, s. 31) je arteterapie „*organizovaný, cílený terapeutický proces, realizovaný individuálně či ve skupině, který řídí a usměrňuje speciálně školená osoba – arteterapeut. Arteterapie lze kromě terapeutických účelů použít i v léčebně-pedagogickém procesu jako prostředek výchovy a sociální integrace.*“ Arteterapeutickými prostředky jsou kresba, malba a koláž. Místnost k tomu určená je vybavena vhodnými pomůckami, k dispozici pro tvorbu jsou vodové, temperové, olejové a prstové barvy, pastelky, písek, dráty, modurit, hlína i plastelína.

Snoezelen je chápán jako prostředí, které je záměrně vybudované k pocitu bezpečí a důvěry. Podle Truschkové (2007, s. 88 - 93) je právě ve snoezelenu vše dovoleno „...každý si dělá to, co v danou chvíli chce. Hlavním cílem není zlepšení výkonu či naučení se novému, hodnota spočívá ve využití volného času, v různých aktivitách nebo příjemném uvolnění. Smyslem je příjemná atmosféra, kladné emoce a možnost získání skutečného mezilidského kontaktu.“ Vybavení místnosti nabízí využití hudby, čichových, zrakových a hmatových stimulů. Útulnou atmosféru interiéru dodává koberec s vysokým vlasem. V místnosti se nenachází žádné okno, intenzitu a barevné efekty umělého osvětlení je možné regulovat. Dále jsou v prostoru rozmístěny solné, bodové a lávové lampy různých tvarů. Fyzickou a psychickou relaxaci uživatelům nabízí polštáře a vaky různých velikostí i tvarů, především však vodní lůžko, jehož matrace je naplněna vyhřívanou vodou. Matrace se plně přizpůsobí tělu a tím se přirozeně rozloží váha člověka, což také působí stimulačním účinkem.

Mimo uvedené interiéry, určené k poskytování sociálních služeb, se v prostorách prvního patra základní školy nachází také hygienické zázemí jak pro personál, tak samozřejmě i pro uživatele. Pro zabezpečení případného stravování a především pro besedy rodin pečujících o dítě se ZP slouží společenská místnost s malou kuchyňkou.

Technický nedostatek spočívá v možnosti dopravy do prvního poschodí. V budově školy se nenachází výtah a pro jeho vybudování doposud nebylo dostatek financí. Pro přepravu osob se sníženou schopností pohybu je k dispozici schodišťová plošina, která je však poměrně pomalá a umožňuje přesun pouze jednotlivců. Navíc všeobecně není umístění organizace pro osoby se ZP do jakéhokoli poschodí příliš vhodné, ať již kvůli dostupnosti nebo možnosti úniku např. v případě požáru.

2. 5. 3 Základní údaje o hospodaření Klubu Auxilium

Finanční prostředky na provoz organizace jsou podle Výroční zprávy (2011) získávány z grantového systému Ministerstva práce a sociálních věcí, Zlínského kraje, města Vsetín a Valašské Meziříčí. Organizace dále provoz a služby financovala díky sbírkovému projektu Pomozte dětem a Nadace děti, kultura a sport, nadací Světluška a ČEZ, dále pak z programu Švýcarsko-české spolupráce a v neposlední řadě od poměrně široké řady dárců.

Následující tabulka obsahuje hospodářský výsledek za rok 2011, kdy organizace uzavřela toto období s konečnou ztrátou -370.781 Kč. Vzhledem k tomu, že součet jednotlivých nákladů i výnosů se skládá z rozsáhlého počtu položek, jsou tyto uvedeny v Příloze č. 1: Náklady a výnosy organizace za rok 2011. Následující tabulka tedy obsahuje pouze součty jednotlivých položek a celkový hospodářský výsledek.

Tabulka č. 8: Hospodaření organizace v roce 2011

ROK 2011	
Náklady celkem	7.127 381,-
Výnosy celkem	6.756.600,-
Hospodářský výsledek	-370.781,-

Zdroj: Výroční zpráva Klub Auxilium, 2011.

Poskytované služby byly financovány také díky reklamní činnosti organizace. Klub Auxilium zajišťoval reklamní služby pro firmy Vodovody a kanalizace Vsetín, a.s., Karel Mikuš, Vsetín a KwR Kovář s.r.o., Hošťálková. Nezanedbatelnou částkou na provoz přispěla také celá řada dárců. Ve výroční zprávě z roku 2011 Klub Auxilium uvádí celkem 33 zástupců jak fyzických, tak i právnických osob (Výroční zpráva, 2011, s. 19 - 20).

2. 6 Dobrovolnictví v Klubu Auxilium

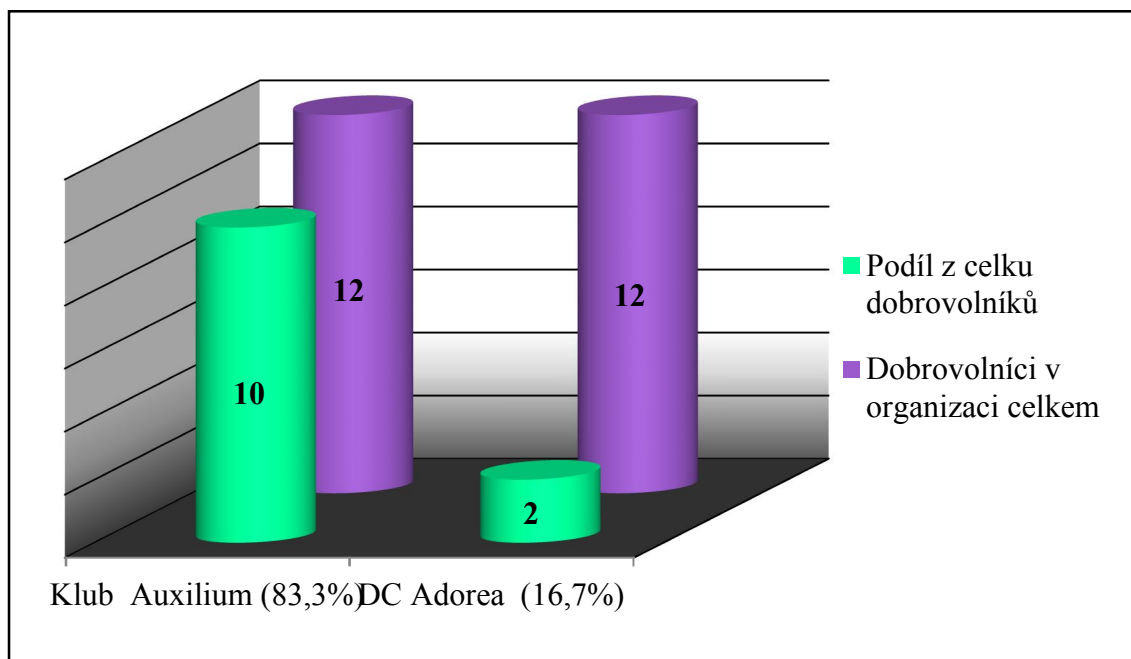
Informace pro následující kapitolu, popisující dobrovolnictví v Klubu Auxilium, byly získány zejména z rozhovoru s vedoucí sociálně-aktivizačních služeb Klubu Auxilium Vladimírou Zvonkovou, dále jsou použity osobní postřehy autorky této práce, které nabyly během působení v uvedeném zařízení a obecné informace týkající se jednotlivých podkapitol jsou čerpány z odborné literatury a online zdrojů.

V současnosti jsou dobrovolníci přínosem pro mnoho neziskových organizací a jednou z nich je právě i vsetínský Klub Auxilium spolupracující s dobrovolníky od počátku své existence (od roku 1996). Na základě dobrovolné činnosti několika zakládajících osob tato organizace vznikla. Později, v roce 2003, začal Klub Auxilium využívat mimo jiné také osoby z Dobrovolnického centra Adorea. V současnosti s klubem po celý rok pravidelně spolupracuje 5 dobrovolníků působících pouze v sociálně - aktivizačních službách. Nárazově, zejména na pobytových akcích, s klubem spolupracuje přibližně 7 dobrovolníků⁶. Celkem tedy organizace spolupracuje přibližně se 12 dobrovolníky (počet se v průběhu roku mění).

Následující graf znázorňuje, kolik jedinců z celkového počtu má uzavřenou dobrovolnickou smlouvu přímo s Klubem Auxilium a kolik dobrovolníků s organizací spolupracuje, ale smlouvu má sjednanou se vsetínským centrem dobrovolníků Adorea.

⁶ Průměr byl vypočítán z celkového počtu spolupracujících dobrovolníků během posledních 3 pobytových akcí Klubu Auxilium.

Graf č. 4: Podíl dobrovolníků dle uzavřené dobrovolnické smlouvy k 31. 12. 2011



Zdroj: vlastní (na základě rozhovoru s Mgr. Vladkou Zvonkovou ze dne 30. 10. 2012).

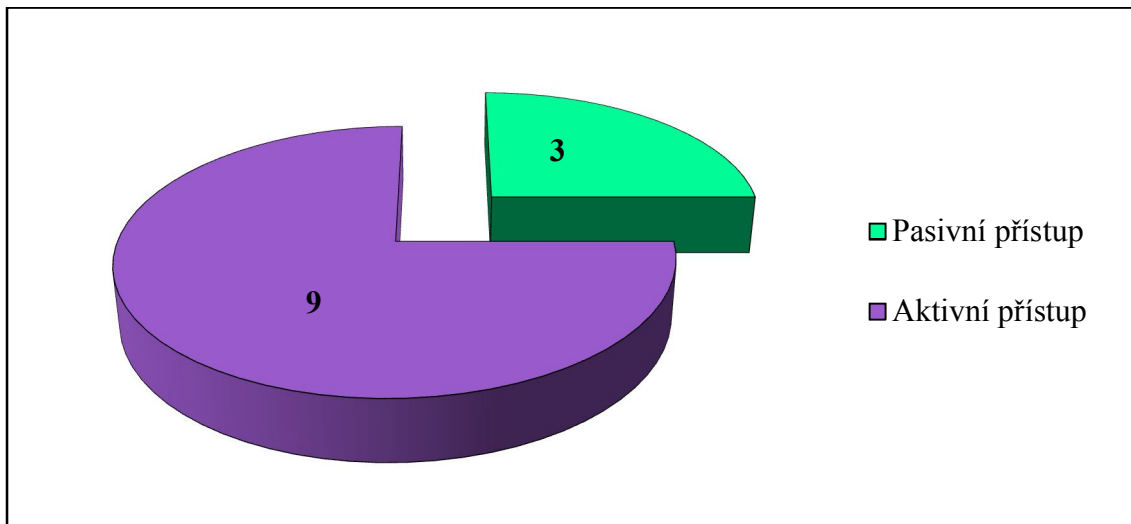
2. 6. 1 Nábor dobrovolníků

Jak v Klubu Auxilium, tak i v jiných organizacích je při náboru dobrovolníků využíváno různých postupů či strategií, u nichž je společným rysem míra přístupu k náboru. Frič (2001, s. 104) definuje dva základní typy, které se shodují s používanými přístupy v Klubu Auxilium. *Aktivní přístup* předpokládající cílenou snahu organizace o získání dobrovolníků. Jde o všechny způsoby oslovení a náboru dobrovolníků, během nichž jsou zapojeni i představitelé organizace (adresné kontaktování vybraných osob, rozdávání propagačních letáků, prezentace na webových stránkách atd.). *Pasivní přístup* je charakteristický myšlenkou, že dobrovolník se má ke své práci (pomoci druhým) i dobrovolně přihlásit. Organizace vyznávající tento přístup většinou netrpí nedostatkem dobrovolníků, ani o ně příliš nestojí nebo jednoduše vyčkávají, až se někdo přihlásí.

Frič (2001, s. 108) dále uvádí, že nabírání a především vybírání dobrovolníků je závislé na druhu vykonávané činnosti a také na tom, jestli je počet potřebných

dobrovolníků vyšší nebo nižší než je obvykle zapotřebí. V Klubu Auxilium je realizován aktivní i pasivní přístup a jejich poměr je znázorněn v následujícím grafu.

Graf č. 5: Celkový poměr přístupů k náboru dobrovolníků v Klubu Auxilium



Zdroj: vlastní (na základě rozhovoru s Mgr. Vladěkou Zvonkovou ze dne 30. 10. 2012).

Z uvedeného grafu je zřetelné, že organizace preferuje aktivní přístup, který zaujímá 75% z celku. Tato skutečnost je však ovlivněna tím, že na všechny jednorázové akce si dobrovolníky Klub Auxilium shání sám, jelikož o akcích jsou informováni převážně uživatelé organizace a ne široká veřejnost. Dobrovolníci jsou často z řad osvědčených jedinců, přátel a rodinných příslušníků uživatelů i personálu Klubu Auxilium. Kdežto pravidelnou pomoc během celého roku zajišťují 2 jedinci z Dobrovolnického centra Adorea (aktivní přístup klubu) a 3 dobrovolníci, kteří si organizaci vyhledali sami (pasivní přístup klubu). Výhodou pasivního přístupu je vlastní iniciativa a dostatečná motivace dobrovolníků, kteří si předem vyhledali spoustu základních informací o organizaci.

2. 6. 2 Prvotní pohovor s dobrovolníky

V případě, že organizace získá zájemce o dobrovolnictví, je potřeba s nimi uskutečnit prvotní pohovor. Pro získání základních informací o dobrovolníkovi postačí standardní dotazník na úrovni profesionálního životopisu, podrobnější údaje je však vždy lepší ověřit pohovorem. Pokud má organizace koordinátora dobrovolníků, tak pohovory realizuje právě tato osoba odpovědná za jejich následnou činnost.

V Klubu Auxilium jsou dobrovolníci řízení vedoucí sociálně-aktivizačních služeb, která s nimi realizuje i prvotní pohovory, díky nimž se sama může dozvědět potřebné informace a naopak i budoucí dobrovolník má možnost se na cokoli zeptat. Takové osobní setkání slouží k informování o představách a očekávání obou aktérů, ale i k bližšímu vzájemnému poznání.

Vedoucí sociálně-aktivizačních služeb, Vladimíra Zvonková, se v pohovorech zaměřuje na možnosti potenciálního dobrovolníka, respektive na jejich shodu s požadavky Klubu Auxilium. Při pohovoru vedoucí zjišťuje, kde se jedinec o organizaci dozvěděl, co ho vede k dobrovolnictví, zda už má jako dobrovolník nějaké zkušenosti, co od dobrovolnictví očekává, jestli má nějakou zkušenost s cílovou skupinou uživatelů, kolik času chce činnosti věnovat, o jaký typ činnosti má zájem a v neposlední řadě vedoucí zajímá, jaké jsou jeho zájmy a co z toho může nabídnout a využít v rámci náplně své dobrovolnické činnosti.

V rámci prvotního pohovoru potenciální dobrovolník získá informace o Klubu Auxilium (přiblížení uživatelů, poskytovaných sociálních služeb), dozví se podmínky vykonávané činnosti (časové nároky, příprava na činnost, smlouva atd.), dále je seznámen se svými právy a povinnostmi v rámci činnosti dobrovolníka (možnost individuálních konzultací, poučení o mlčenlivosti dobrovolníka, o hranicích jeho působení v organizaci atd.), získá přehled o možnosti svého uplatnění v zařízení a také se dozví, jak probíhá zapojení nových dobrovolníků do činnosti organizace.

2. 6. 3 Výcvik dobrovolníků

V případě, že zájemce chce i po fázi pohovoru stále zaujmout místo dobrovolníka v Klubu Auxilium, je potřeba, aby prošel výcvikem. Výcvik dobrovolníků v organizaci začíná vysvětlením základních principů práce s uživateli, které jsou v Klubu Auxilium následující: zachování lidské důstojnosti, partnerství, ochrana soukromí uživatele, princip subsidiarity – nic za nikoho nedělat (pokud to uživatel zvládne sám, ať to udělá a pokud to sám nezvládne, pomůžu mu, ale musí vyvinout aspoň nějakou aktivitu), být důsledný – pokud vydám nějaký pokyn, trvám na jeho dodržení a v neposlední řadě nenechat se sebou manipulovat.

Po seznámení dobrovolníka s jednotlivými principy práce s uživateli již nic nebrání tomu, aby si náplň dobrovolnictví, tedy konkrétní činnost, vyzkoušel přímo v praxi. Jestliže si je i poté jist, že by se této činnosti rád věnoval, sepíše s Klubem Auxilium smlouvu, pokud tak však již neučinil v nějakém dobrovolnickém centru. Konkrétní smlouva z poslední pobytové akce klubu je k nahlédnutí v příloze č. 2. Ve smlouvě je vždy specifikováno, čeho se práce dobrovolníka týká, co zajišťuje dobrovolník, co zajišťuje organizace dobrovolníkovi apod.

2. 6. 4 Supervize dobrovolníků

Vzhledem k tomu, že se v mnoha profesních oblastech sama supervize liší, existuje poměrně široká škála jejich definic. V této práci záměrně uvedeme definici týkající se pomáhajících profesí. Hess (in Hawkins; Shohet, 2004, s. 59) uvádí, že supervize je *„čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.“*

Supervizorem by měl být v ideálním případě sociální pracovník, psycholog apod., tedy školený pracovník, který má zkušenost s prací se skupinou a zná problematiku dobrovolnictví. V praxi je tomu však mnohdy jinak, při supervizi běžné činnosti dobrovolníků tuto činnost vykonává koordinátor dobrovolníků a někdy

i zkušený dobrovolník. Minimální požadavky na supervizora jsou: znalost dobrovolnického programu, komunikační schopnosti a zkušenost v práci se skupinou.

Podstatu výše uvedené definice supervize i základní požadavky na supervizora, splňuje vedoucí sociálně-aktivizačních služeb, Mgr. Vladimíra Zvonková, která však v rozhovoru s autorkou této práce uvedla, že k supervizi dobrovolníků v Klubu Auxilium nedochází. Organizace nemá dostatek finančních prostředků na pokrytí nákladů spojených se supervizí dobrovolníků. Vedoucí pracovnice však na druhou stranu připouští, že v případě potřeby intervence by zabezpečení supervize teoreticky bylo možné. Organizace by se podle slov vedoucí pracovnice obrátila na centrum dobrovolníků Adorea, kde je supervize dobrovolníků pravidelně realizována.

2. 6. 5 Motivování a hodnocení dobrovolníků

Jedním z pilířů, na nichž je dobrovolnictví založeno, je činnost vykonávána bez očekávání odměny. Dobrovolníkům tedy jejich činnost nezajistí finanční prostředky, nicméně jim přináší spoustu jiných zisků. Nicméně je potřeba pracovat s jejich motivací. Především umět dobrovolníky ocenit, náležitě jim poděkovat a tím jim dostatečně dát najevo, že jsou jak pro uživatele, tak i pro personál zařízení důležití.

Možností ocenění práce dobrovolníků je celá řada. V Klubu Auxilium je nejčastější formou slovní poděkování, zhodnocení konkrétní činnosti a poskytnutí zpětné vazby dobrovolníkovi. Pro dobrovolníky z řad studentů bývá častou motivací např. vydání potvrzení o dobrovolnické činnosti, obvykle pro přijímací zkoušky na vysokou školu anebo uznání dobrovolnické činnosti jako praxe. V takovém případě je však třeba si všimnout toho, zda nedošlo k obrácení priorit, studenti by se tak stávali dobrovolníky jen pro osvědčení. Další účinných motivátorů existuje celá řada. V Klubu Auxilium jsou jimi zejména příjemná atmosféra v organizaci, smysluplné a rychlé reakce na podněty a připomínky ze strany dobrovolníků, vstřícnost personálu vůči dobrovolníkům, jednoduchá a srozumitelná pravidla fungování dobrovolníků v rámci organizace.

K hodnocení dobrovolníků v organizaci dochází průběžně a již pravidelně se na konci roku koná posezení personálu s dobrovolníky, kdy dochází k celkovému zhodnocení ročního úsilí a spolupráce. Setkání bývá realizováno v některé z místních restaurací, kam personál dobrovolníky pozve na večeři a touto formou jim vyjádří poděkování za jejich ochotu pomáhat v Klubu Auxilium.

2. 7 Zhodnocení dosavadního stavu

Tato kapitola je věnována zhodnocení aktuálního stavu Klubu Auxilium. Hodnocení bylo realizováno pomocí SWOT analýzy zmíněného zařízení v říjnu 2012. Součástí kapitoly je nejprve obecné přiblížení SWOT analýzy a poté poskytnutí náhledu na konkrétní kladné a záporné stránky Klubu Auxilium, jeho příležitosti a hrozby.

Pro osvětlení samotného pojmu SWOT analýza je následující podkapitola čistě teoretická a teprve podkapitola za ní je věnována aktuálnímu stavu Klubu Auxilium. Pro lepší přehlednost je SWOT analýza organizace zobrazena nejprve v tabulce a pak následuje komentář hodnotící celkový stav Klubu Auxilium.

2. 7. 1 SWOT analýza

SWOT analýza je analýzou silných a slabých stránek nacházejících se ve vnitřním prostředí organizace a analýzou příležitostí a hrozeb přicházejících z vnějšího prostředí dané organizace. Právě počáteční písmena slov Strengths (silné stránky), Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby) tvoří zkratku SWOT. (Jakubíková, 2008, s. 123)

Cílem SWOT analýzy je vyhodnotit přednosti a slabiny organizace, dále vyhodnotit příležitosti a rizika, se kterými se může organizace, v této diplomové práci Klub Auxilium, setkat. Mezi výhody SWOT analýzy patří především relevantní jednoduchost, poměrně krátký čas a nízké náklady potřebné k jejímu vypracování. Na její realizaci se bude podílet, co možná nejvíce pracovníků napříč spektrem celé

organizační struktury jinak by mohlo dojít k chybným závěrům. Můžeme totiž předpokládat, že management nebude chtít přiznat všechny slabé stránky organizace a personál naopak přechválí činnost organizace, takže může dojít k podceňování slabých stránek a k přeceňování stránek silných. Také pouhým pohledem autorky by mohlo dojít ke zkreslení aktuálního stavu Klubu Auxilium. Na vypracování SWOT analýzy se dne 16. 10. 2012 podílel management, personál, klienti schopni se zapojit, dobrovolníci a sama autorka diplomové práce.

Tabulka č. 9: SWOT analýza Klubu Auxilium

Vize organizace 2015	
<ul style="list-style-type: none"> • zajistit koordinátora dobrovolníků • zkvalitnit zázemí dobrovolníků - supervize, kurzy, školení, vzájemná setkání • rekonstrukce (WC pro vozíčkáře, odstranění několika zbylých prahů) 	
Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • zařízení založeno rodiči dětí se ZP • aktivity jsou založeny na základě konkrétních potřeb klientů a jejich rodin • fungující spolupráce s dobrovolníky • dobré vztahy na pracovišti, i se ZŠ, ve které je Klub Auxilium umístěn • individuální přístup ke klientům • integrace - umístění v ZŠ (styk dětí se ZP se žáky ZŠ) • nová, vhodně vybavená multisenzorická stimulační místnost 	<ul style="list-style-type: none"> • finanční nestabilita a nejistota • umístění ve 2. patře, chybí zde výtah (k dispozici je plošina pro vozíčkáře, cesta trvá 7 minut), únikovým východem je schodiště! • chybí WC pro vozíčkáře (náročná manipulace s klienty na klasickém WC) • centrum nemá možnost financovat dopravu klientů ze státních zdrojů (doprava není sociální službou) • chybí koordinátor dobrovolníků • chybí supervize, školení a kurzy pro dobrovolníky • nedostatek financí na sebevzdělávání pracovníků
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> • vhodný dotační program • změna zákona o sociálních službách • sponzoři, reklamní služby • fungující spolupráce s krajem, s obcemi 	<ul style="list-style-type: none"> • nájem na dobu neurčitou • nezájem klientů • více zařízení nabízejících sociální služby ve městě

Zdroj: vlastní.

Komentář ke SWOT analýze:

Přednosti Klubu Auxilium jsou četné. Nejpodstatnější silnou stránkou je založení klubu na základě konkrétních potřeb rodičů dětí se ZP. S tím úzce souvisí i vhodná nabídka aktivit a služeb pro uživatele, která vychází z vlastních potřeb osob se ZP. Rodiče a pečující osoby znají potřeby svých blízkých nejlépe. Široká škála služeb je realizována v multisenzorické stimulační místnosti, která je vybavena pomůckami vhodnými k relaxaci a uvolnění. Odpočinek zde mohou najít i rodiče a pečující osoby, i když jsou služby primárně určeny pro uživatele Klubu Auxilium. Děti zde nenáročnou formou rozvíjí své psychické i fyzické schopnosti, které pracovníci podporují individuálním přístupem ke každému dítěti dle jejich potřeb. Příjemnému prostředí na síle přidává výborný vzájemný vztah mezi zaměstnanci. Téměř každodenní dobrá nálada na pracovišti je přenášena na děti a tím je podpořen jejich životní optimismus a celkový pohled na svět. Kladné vztahy jsou viditelné i mezi pracovníky klubu a rodinami dětí. Dále je důležitý vztah mezi Klubem Auxilium a ZŠ Sychrov, jelikož se organizace nachází v budově zmíněné školy. Neposlední silnou stránkou je i dlouhodobá spolupráce s dobrovolníky. Někteří dobrovolníci dochází z Dobrovolnického centra Adorea, ostatní mají smlouvu přímo s Klubem Auxilium.

Nedostatky jsou také zřejmé. Při navázání na dobrovolnictví v Klubu Auxilium je slabou stránkou absence koordinátora. Vedoucí pracovnice sociálně aktivizačních služeb nemá dostatek času, který by dobrovolníkům věnovala. Pokud by bylo možné pracovní pozici koordinátora finančně zajistit, uvítali by to jak sami dobrovolníci, tak i personální zázemí Klubu Auxilium. Bylo by vhodné pro dobrovolníky zajistit vzájemná setkání (předávání zkušeností a nových informací), případně různých kurzů nebo školení a supervizi. Další nevýhodou je umístění ve druhém patře budovy ZŠ, odkud v případě požáru či jiných nežádoucích událostí vede únikový východ pouze po schodišti, na kterém je plošina pro vozíčkáře. Cesta však trvá 7 minut, což je poměrně dlouhá doba. Druhé patro není zcela bezbariérové, nachází se zde několik dveřových prahů a WC není vhodně upraveno pro vozíčkáře. Čili manipulace je s vozíčkáři náročnější a se staršími a těžšími klienty téměř nemožná. Dále je nedostatkem finanční a časová možnost sebevzdělávání pracovníků, kteří si studium financují převážně z vlastních zdrojů. Časová náročnost se projevuje tím, že pokud

pracovník chybí na pracovišti, musí za něj někdo jiný vykonat služby uživatelům. Problém také může nastat v případě, kdy jsou děti zvyklé na určitý řád a změna pracovníků jim činí nepříjemnost nebo dokonce téměř zcela vyloučí možnost vykonání aktivity jiným pracovníkem (často v případě autistů). Jako většina organizací ze sociální oblasti se i Klub Auxilium nachází ve finanční nestabilitě a nejistotě. Tento nedostatek může mít za následek zúžení nabídky služeb, propouštění zaměstnanců atd. S financemi souvisí problém dopravy klientů do zařízení. Jelikož doprava není podle zákona sociální službou, nemá tedy Auxilium možnost ji financovat ze státních zdrojů.

V případě příležitostí Klubu Auxilium, můžeme v první řadě uvést změnu zákona o sociálních službách, který nepřináší organizacím jen užitek, ale řadu problémů. Některé z aktivit nabízených Klubem Auxilium nejsou v zákoně uvedeny jako sociální služby a zařízení je tedy nemůže vést jako placené. Klienti je mohou financovat pouze prostřednictvím finančních darů, což se však nevyskytuje tak často, aby tyto finanční dary pokryly veškeré náklady na služby. Proto by byla velkou příležitostí úprava zákona o sociálních službách. Financování by také mohl zřetelně pomoci vhodný dotační program, sponzoři nebo reklama zprostředkovaná klubem.

Nejobávanější hrozbou je nezájem ze strany klientů. Na tuto hrozbu se navazuje další, a to hrozba více zařízení s obdobnými službami určenými pro stejnou škálu klientů. Jestliže by zařízení ztratilo klienty, mohlo by dojít k propouštění pracovníků. Každý pracovník má na starosti specifické služby, z toho vyplývá, že toto nechtěné propouštění zaměstnanců by mělo za následek úbytek nabízených, potřebných a uživatelům prospěšných služeb. Další hrozbou je umístění organizace v nájmu na dobu neurčitou. Klub Auxilium by v případě výpovědi z nájemní smlouvy ze strany města nemuselo najít vhodné alternativní řešení. V krajním případě by tedy mohlo dojít k zániku této organizace.

II. VÝZKUMNÁ ČÁST

3 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Ve výzkumné části této diplomové práce jsou popsány jednotlivé cíle výzkumu, výzkumná otázka, zvolený typ výzkumu, použitá metoda s nástroji a to jak k získání dat, tak i k následnému vyhodnocení výzkumného šetření. Důležitou podkapitolu tvoří charakteristika výzkumného vzorku a následně i výsledek s interpretací dat.

Tématem výzkumné části je role dobrovolníka v Klubu Auxilium, to jak ji vnímají sami dobrovolníci a jak ji vnímají jejich vedoucí pracovníci. Téma bylo zvoleno zejména kvůli porovnání očekávání obou těchto stran vzhledem k roli dobrovolníků v uvedené organizaci.

Informace pro výzkumné šetření této diplomové práce budou čerpány z knih *Základy kvalitativního výzkumu* (Strauss, Corbinová, 1999), *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* (Švaříček, Šed'ová, 2007), *Kvalitativní výzkum* (Hendl, 2005) a *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* (Miovský, 2006).

3.1 Cíle výzkumu a výzkumná otázka

Primárním cílem navrhovaného výzkumného šetření je přiblížit a analyzovat to, jak vnímají svoji roli dobrovolníci a jak tuto roli vnímají jejich vedoucí pracovníci. Výzkumná otázka je koncipována následně: „Jak svoji roli vnímají dobrovolníci a jak ji vnímají vedoucí pracovníci, kteří s nimi pracují?“

Mezi dílčí cíle patří objasnění a popsání náplně práce dobrovolníků v Klubu Auxilium z pohledu dobrovolníků i jejich vedoucích pracovníků, dále zjištění, jak hodnotí vzájemný vztah dobrovolníci a jejich vedoucí pracovníci a z jednotlivých rozhovorů s respondenty rozpoznat, zdali se pohled dobrovolníků a jejich vedoucích pracovníků na roli dobrovolníků v Klubu Auxilium shoduje, popřípadě v čem se liší.

3.2 Typ výzkumu

Na základě dílčích výzkumných otázek byla pro výzkum vybrána kvalitativní strategie sběru dat a zakotvené teorie spolu s kódováním dat, protože jsme chtěli proniknout do pojetí role dobrovolníka v Klubu Auxilium tak, jak ji vnímají sami dobrovolníci a jejich vedoucí pracovníci.

V rámci kvalitativního výzkumu dochází k interpretaci sociální reality, což uvádí také Strauss a Corbinová, podle nichž se kvalitativní výzkum snaží odhalit něčí zkušenosti s určitým jevem, o jehož podstatě mnoho nevíme a současně „*mohou být také metody kvalitativního výzkumu použity k získání nových a neotřelých názorů na jevy, o nichž už něco víme.*“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 11) Uvedený typ výzkumu zpravidla pracuje s menším souborem respondentů, o kterých shromáždil více informací.

Autoři Švaříček a Šedová (2007, str. 24) chápou kvalitativní výzkum jako „*do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné a výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou již před tím někdo vybudoval.*“ Kvalitativní výzkum nemá předem stanoveny hypotézy a jeho principem je: „*do hloubky a kontextuálně prozkoumat určitý široce definovaný jev a přinést o něm maximální množství informací. Logika kvalitativního výzkumu je induktivní, teprve po nasbírání dostatečného množství dat začíná výzkumník pátrat po pravidelnostech, které se v těchto datech vyskytují, formuluje předběžné závěry a hledá pro ně další oporu v datech.*“ (Švaříček, Šedová, 2007, str. 24) Výsledkem kvalitativního výzkumu je vytvoření nové hypotézy či teorie.

Kvalitativní výzkum umožňuje získat hlubší informace o zkoumaném jevu a získaná data vypovídají o všem, co souvisí se zkoumaným jevem, ale nepodávají informaci o tom, co má větší a co menší význam. Mezi výhody kvalitativního výzkumu patří možnost získat hlubší informace o zkoumaném jevu, zkoumat jevy, u nichž máme minimum informací a poměrně vysoká míra validity. Naopak nevýhodami je nízká míra reliability, získané výsledky nemůžeme zobecňovat, velká pracnost a časová i kvalifikační náročnost.

3. 2. 1 Zakotvená teorie

Metodu Grounded Theory (zakotvené teorie) řadíme mezi klasické kvalitativní metody založené na principu indukce. V případě zakotvené teorie tedy „*nezačínáme teorií, kterou bychom následně ověřovali. Spíše začínáme zkoumanou oblastí a necháváme, ať se vynoří to, co je v této oblasti významné.*“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 14) Uvedená metoda výzkumníkovi přináší návod, jak by měl zacházet se získanými daty. Strauss a Corbinová (1999, s. 14) dále uvádějí, že „*... je to teorie induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatímně ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů.*“ Aby mohla být zakotvená teorie vytvořena, výzkumník musí jít do terénu a sesbírat taková data, která mu umožní hlubší a zřetelnější pohled na zkoumaný vzorek (Hendl, 2005).

Strauss a Corbinová (1999, s. 14) dále této metodě uvádějí, že správně vytvořená zakotvená teorie splňuje čtyři základní kritéria: 1. Odpovídá oblasti každodenního života, z níž je odvozena. 2. Je srozumitelná pro osoby, které se v dané oblasti pohybují. 3. Je dostatečně abstraktní a pružná, aby se dala použít obecněji. 4. Teorie by nám měla poskytovat možnost ovlivňovat zkoumaný jev.

Podstatnou součástí metody zakotvené teorie je specifická technika kódování. Kódovací techniky představují konkrétní způsoby nakládání se získanými daty. Technika kódování bude popsána v následující podkapitole.

3. 2. 2 Kódování

Hendl (2005, s. 246) uvádí, že kódování představuje: „*Rozkrytí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci.*“ Uvedený proces se skládá ze tří základních částí, z kódování otevřeného, axiálního a selektivního (Švaříček, Šedřová, 2007). Všechny jmenované části se navzájem prolínají a výzkumník může i neúmyslně přebíhat z jednoho typu do druhého.

Otevřené kódování představuje vytvoření pojmů označujících jednotky textu, jde tedy o přidělení jména daným jevům. V rámci tohoto kódování výzkumník sesbíraná data třídí a porovnává. Následně shromažďuje takové pojmy, které jsou si podobné nebo se opakují. Vytvořené pojmy jsou poté kategorizovány pomocí techniky konstantní komparace. To znamená, že jsou seskupovány ty, u kterých se zdá, že přísluší stejnému jevu (Strauss, Corbinová, 1999). Následně jsou i tyto kategorie pojmenovány a dále zaznamenávány jejich vlastnosti. U tohoto typu kódování může výzkumník postupovat několik způsoby, může postupovat tak, že bude kódovat jednotlivá slova nebo může zvolit variantu postupu po jednotlivých odstavcích či celých textů.

Axiální kódování je technikou navazující na otevřené kódování. Cílem této fáze je propojení jednotlivých kategorií se subkategoriemi (Strauss, Corbinová, 1999). Za tímto účelem se používá tzv. paradigmatický model, který umožňuje o datech systematicky přemýšlet a vzájemně je k sobě vztahovat. Švaříček a Šedová (2007, str. 70) charakterizují axiální kódování jako: „*soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi. To se činí v duchu kódovacího paradigmatu, které zahrnuje podmiňující vlivy, kontext, strategie jednání, interakce a následky*“. V podstatě jde o to, že jsou jednotlivé kategorie řazeny k jednotlivým položkám paradigmatického modelu a je hledán vztah jejich subkategorií.

Selektivní kódování je proces, při kterém vybereme jednu ústřední kategorii a snažíme se ji uvést do vztahu k ostatním kategoriím. V této fázi výzkumník začíná se sloučením svých výsledků z realizovaných rozhovorů, přezkoumává data a kódy, hledá a porovnává rozdíly mezi jednotlivými respondenty a nakonec zpracovává veškeré nashromážděné informace. Uvedený postup je ukončen v tom případě, že výzkumník již v kódování nenachází nové poznatky.

V rámci výzkumného šetření této diplomové práce bylo použito otevřené kódování, při němž je úlohou výzkumníka rozebírat, prozkoumávat a kategorizovat jednotlivé údaje. Vytvořené kategorie následně pojmenovat tak, aby souhlasily s údaji, které jsou v kategorii obsaženy. Výzkumník také může kategorie rozdělit na subkategorie obsahující určité vlastnosti jednotlivé kategorie. Po takto provedené

sumarizaci všech údajů následuje samotné porovnávání kategorií (subkategorií) a jsou mezi nimi hledány souvislosti.

3.3 Charakteristika výzkumného vzorku

Pro výzkum byli vybíráni dobrovolníci, kteří se aktivně podílejí na činnostech Klubu Auxilium a zaměstnanci na vedoucích pozicích, kteří s těmito dobrovolníky pracují. Základní podmínkou zapojení dobrovolníků do výzkumného šetření byla uzavřená dobrovolnická smlouva přímo s Klubem Auxilium anebo se vsetínským centrem dobrovolníků Adorea.

Akteři byli do výzkumu vybráni prostým záměrným výběrem. Uvedená forma výběru je řazena mezi účelové výběry spadající do oblasti nepravděpodobnostních metod výběru výzkumného souboru, a to v rámci kvalitativního přístupu. Prostý záměrný výběr *„spočívá v tom, že bez uplatnění dalších specifických metod či strategií vybíráme mezi potenciálními účastníky výzkumu (tj. účastníky splňujícími určité kritérium nebo soubor kritérií) toho, který je pro účast ve výzkumu vhodný a současně s ní také souhlasí“* (Miovský, 2006, s. 136). Metoda záměrného výběru je *„postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Kritériem výběru je právě vybraná (určená) vlastnost (či projev této vlastnosti) nebo stav“* (Miovský, 2006, s. 135).

Do výzkumu bylo zařazeno celkem osm lidí, z toho bylo pět dobrovolníků a tři vedoucí pracovníci. Z důvodu zachování anonymity užíváme pro interpretaci dat respondentů změněná jména. Všichni dotazovaní dobrovolníci splňovali následující kritéria: vykonávají dobrovolnickou činnost v Klubu Auxilium minimálně jeden rok; mají platnou dobrovolnickou smlouvu; aktivně se podílí na činnostech Klubu Auxilium minimálně 3x ročně; vykonávají přímou práci s klienty a jsou ochotni zapojit se do výzkumu. Všichni dotazovaní vedoucí pracovníci splňovali kritéria: jsou zaměstnanci Klubu Auxilium; vykonávají přímou práci s klienty; spolupracují s dobrovolníky minimálně jeden rok a jsou ochotni zapojit se do výzkumu. Celkové charakteristiky souboru shrnují následující tabulky:

Tabulka č. 10: Charakteristika souboru - dobrovolníci

respondent	věk	dobrovolnická smlouva	doba působení v Klubu Auxilium	přímá práce s klienty (pravidelná/nepravidelná spolupráce s organizací)
A - Alena	24 let	Adorea	18 měsíců	ano (pravidelná)
B - Václav	26 let	Klub Auxilium	14 měsíců	ano (nepravidelná)
C - Andrea	22 let	Klub Auxilium	24 měsíců	ano (nepravidelná)
D - Kateřina	22 let	Adorea	12 měsíců	ano (pravidelná)
E - Tomáš	31 let	Klub Auxilium	24 měsíců	ano (pravidelná)

Zdroj: vlastní

Tabulka č. 11: Charakteristika souboru - vedoucí pracovníci

respondent	věk	pracovní smlouva	přímá práce s klienty (pravidelná/nepravidelná spolupráce s dobrovolníky)	doba spolupráce s dobrovolníky
F - Jana	36	HPP	ano (pravidelná)	24 měsíců
G - Anna	47	HPP	ano (pravidelná)	36 měsíců
H - Petra	32	HPP	ano (pravidelná)	18 měsíců

Zdroj: vlastní

3.4 Techniky sběru dat

Od zvoleného typu výzkumu, v tomto případě tedy kvalitativní strategie se odvíjí také techniky sběru dat. Jako nejčastější používané techniky sběru dat v tomto typu výzkumu, které jdou vzájemně libovolně kombinovat, můžeme uvést rozhovor, analýzu dokumentů a pozorování (Hendl, 2005). Vzhledem ke zvolenému tématu diplomové práce a zkoumané oblasti bychom považovali za relevantní ke sběru potřebných dat využít všech výše uvedených možností. Využijeme však pouze polostrukturovaný rozhovor a analýzu dokumentů, pozorování nebylo vzhledem k časové náročnosti možné.

3. 4. 1 Analýza dokumentů

Jako prvotní techniku sběru dat jsme použili analýzu dokumentů. Jak uvádí Hendl, za dokumenty můžeme považovat taková data, která „vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum.“ (Hendl, 2005, s. 204). Podkladem analýzy dokumentů nemusí být pouze listinné dokumenty, ale veškerá předmětná svědectví, která mohou sloužit jako zdroj pro porozumění lidem. Zkoumání dokumentů však nebylo hlavní metodou získávání dat. Tato metoda byla použita jako podklad pro podrobnou charakteristiku respondentů, kteří tvořili výzkumný vzorek.

Dokumenty tvořící podklad pro výzkumné šetření jsou především interními materiály propůjčeny přímo od Klubu Auxilium. A to týkající se aktivit, při nichž vedoucí pracovníci spolupracují s dobrovolníky, dále jsme získali informace z uzavřených dobrovolnických i zaměstnaneckých smluv, do kterých nám bylo umožněno nahlédnout. Ze smluv pro nás bylo důležité získat zejména informace týkající se obsahové náplně činnosti dobrovolníků a délky spolupráce mezi jednotlivými dobrovolníky a Klubem Auxilium. Jako poslední dokument jsme využili vnitřní řád organizace, ve kterém jsou mimo jiné také informace týkající se dobrovolníků a spolupráce mezi nimi, klienty a vedoucími pracovníky.

Po předchozí domluvě s ředitelkou organizace je možné do interních dokumentů použitých k analýze dokumentů nahlédnout přímo v Klubu Auxilium. Vzhledem k povaze zkoumaného jevu jsme však jako hlavní techniku sběru dat použili polostrukturované rozhovory, které jsou otázkami pro vedoucí pracovníky mírně odlišné od rozhovorů s dobrovolníky.

3. 4. 2 Polostrukturovaný rozhovor

Forma polostrukturovaného rozhovoru umožňuje dostatečnou pružnost celého procesu získávání dat, protože výzkumníkovi poskytuje určitou svobodu při dotazování. Hendl (2005) vysvětluje, že získání informací zůstává výhradně na tazateli, který má volnost přizpůsobovat formulaci otázek aktuální situaci, avšak podle návodu obsahujícího otázky nebo témata rozhovoru. Tento typ rozhovoru tazateli na jedné straně umožňuje udržet jeho zaměření a sledovaný cíl a na druhé straně dotazovanému poskytuje dostatečný prostor pro to, aby uvedl své vlastní zkušenosti a hovořil také o tématech, které považuje za podstatné. Tato metoda polostrukturovaného rozhovoru se tedy svou specifikací odráží od strukturovaného i nestrukturovaného rozhovoru. Tazatel však musí mít neustále na paměti, že u tohoto typu rozhovoru je jasně definována podstata výzkumu, které se musí držet.

Po nastudování odborné literatury zaměřené především na dobrovolnictví v sociálních službách byly stanoveny základní otázky pro polostrukturovaný rozhovor. V rámci výzkumu byl proveden tzv. předvýzkum (pilotní interview) s cílem ověřit smysluplnost a srozumitelnost jednotlivých otázek, časový plán rozhovoru, a v neposlední řadě také kvalitu záznamu digitálního diktafonu, který byl při rozhovorech použit. Jednotlivé otázky byly položeny jednomu respondentovi ze skupiny dobrovolníků a jednomu respondentovi ze skupiny vedoucích pracovníků. Předvýzkum proběhl v měsíci lednu letošního roku, následně došlo k úpravám některých otázek a jedna otázka z každé skupiny nebyla nakonec ve výzkumném šetření použita vůbec. V následující tabulce jsou uvedeny použité otázky jak pro dobrovolníky, tak i pro vedoucí pracovníky. Pro možnost porovnání vnímání role dobrovolníka z pohledu dobrovolníků a vedoucích pracovníků jsou otázky pro obě tyto skupiny záměrně velmi podobné.

Tabulka č. 12: Základní otázky polostrukturovaného rozhovoru na téma role dobrovolníka v Klubu Auxilium

ZÁKLADNÍ OTÁZKY POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU		
	Otázky - dobrovolníci	Otázky - vedoucí pracovníci
1.	Co Vás napadá, jaké pocity máte ve spojitosti s Vaším působením v Klubu Auxilium?	Co Vás napadá, jaké pocity máte ve spojitosti s působením dobrovolníků v Klubu Auxilium?
2.	Jak vycházíte s klienty, rozumíte si s většinou z nich? Došlo někdy k nedorozumění?	Jak vycházíte s dobrovolníky, rozumíte si s nimi? Došlo k nějakému nedorozumění?
3.	Setkal/a jste se někdy s negativním postojem k dobrovolnictví? Jestliže ano, s jakým?	Setkal/a jste se někdy s negativním postojem k dobrovolnictví? Jestliže ano, s jakým?
4.	Co je náplní Vaší dobrovolnické činnosti v Klubu Auxilium?	Co je náplní činnosti dobrovolníků v Klubu Auxilium?
5.	Která z uvedených činností je podle Vás nejdůležitější z pohledu klientů a proč?	Která z uvedených činností je podle Vás nejdůležitější z pohledu klientů a proč?
6.	A kterou z uvedených činností děláte nejraději a proč?	A kterou z uvedených činností, podle Vás, dělají dobrovolníci nejraději a proč?
7.	Vidíte při pohledu do budoucnosti nějaké další možnosti Vašeho uplatnění v Klubu Auxilium?	Vidíte při pohledu do budoucnosti nějaké další možnosti uplatnění dobrovolníků v Klubu Auxilium?
8.	Naplňuje Vás dobrovolnictví? Co pro Vás pocit být dobrovolníkem v Klubu Auxilium znamená?	Co pro Vás spolupráce s dobrovolníky v Klubu Auxilium znamená?

Zdroj: vlastní

Polostrukturované rozhovory byly realizovány v průběhu měsíců únor a březen letošního roku. Důležité bylo zvolit vhodné místo, na které se respondenti budou cítit dobře. Po individuální domluvě se všemi respondenty byly všechny rozhovory realizovány v prostorách Klubu Auxilium. V úvodní části rozhovoru došlo k objasnění celého rozhovoru, tedy jak bude proces probíhat, proč je rozhovor důležitý a jaká bude jeho přibližná délka. Respondentům bylo sděleno, že je rozhovor zcela anonymní a požádali jsme je o souhlas s pořízením záznamu pomocí digitálního diktafonu. Po této úvodní části bylo respondentům položeno několik neformálních otázek pro navození dobré atmosféry. K základním otázkám polostrukturovaného rozhovoru byly pro případ

potřeby připraveny také otázky doplňující, aby došlo k získání co nejpřesnějších dat. Jednotlivé rozhovory trvaly v průměru přibližně 45 minut a byly provedeny s jednotlivými respondenty individuálně.

Jak již bylo uvedeno výše, rozhovory byly zaznamenávány na digitální diktafon a právě tato metoda, jak uvádí Miovský (2006), zachycuje nejen všechna mluvená slova, ale především také pomlky mezi slovy či jednotlivými větami, smích, tón hlasu atd., což přináší rozhovoru větší celistvost. Po vytvoření záznamů na digitální diktafon došlo k fázi transkripce rozhovorů, tedy přepisu mluveného slova do písemné podoby. Doslovné přepisy rozhovorů jsou dostupné u autorky této diplomové práce.

3. 5 Analýza a interpretace rozhovorů

V této kapitole budou představeny výsledky výzkumného šetření. Analýza empirických dat byla provedena pomocí metody otevřeného kódování. Během procesu kódování bylo postupováno v rámci pravidel dle Miovského (2006). Po transkripci mluvených slov do textové podoby byl každý rozhovor důkladně a několikrát přečten. Následně bylo vytvořeno několik základních kategorií, došlo tedy ke kategorizaci pojmů. Po nastudování všech rozhovorů z obou skupin respondentů, tedy jak rozhovorů s dobrovolníky, tak i rozhovorů s vedoucími pracovníky, bylo patrné, že jsou mezi nimi, i přes jejich jedinečnost, podobné či shodující se jevy. Výjimečně se však objevily i odpovědi odlišné. Následně byla provedena fáze přidělování kódů. Jednotlivými kategoriemi a jejich subkategoriemi jsou: 1. Pozitivní vnímání, 2. Dobré vztahy, 3. Kladný postoj k dobrovolnictví, 4. Dobrovolnictví - pomoc, podpora (subkategorie: Asistentství), 5. Touha pomáhat, 6. Osobní naplnění.

Všechny kategorie, pro úplnou přehlednost, obsahují přímé citace respondentů včetně speciálních znaků, které byly při transkripci používány pro zachycení mimoslovního projevu jako pomlky [...], nedokončený text [...], zdůraznění některých slov [(!)] aj. Jednotlivé citace jsou od zbývajících textu odlišeny kurzívou. V úryvcích zařazených do analýzy dat se dále vyskytují značky důležité pro pochopení souvislostí, protože by některé informace po vytržení z kontextu rozhovoru ztrácely význam.

Potřebné informace jsou doplněny do závorek běžným písmem [(např. smích)] a data, která byla z textu vypuštěna, jsou nahrazena znakem [~]. Tvorba tohoto systému byla inspirována zvláštními znaky dle Kallmeyera a Schütze (in Hendl, 2005).

3. 5. 1 Kategorie č. 1 - Pozitivní vnímání

Vnímání nebo také percepce, proces přijímání nejjednodušších izolovaných prvků, je v odborné literatuře psychologické oblasti definováno jako „... *primární etapa přijímání a zpracování informace o vnějším i vnitřním světě smysly...*“ a slouží „...*potřebám orientace v prostředí a na základě získaných informací působí následně na chování jako regulační mechanismus.*“ (Vágnerová, 1999, s. 94-96).

V této práci však předmětem vnímání není přijímání smyslových podnětů, ale vnímání role dobrovolníka v Klubu Auxilium. Právě proto musíme pozornost zaměřit na vnímání sociální, nikoli smyslové. Sociální vnímání se netýká toho, čím vnímáme, ale co vnímáme. V tomto typu percepce jde o zaměření se na sociální jevy. Orientuje se na vnímání lidí a mezilidských vztahů, v širším pojetí chápání sociálních vztahů a situací (Strnadová, 2007).

Na pocity a vnímání role dobrovolníka byla zaměřená první otázka u obou dotazovaných skupin. U dobrovolníků se jednalo o pocity zaměřené na vlastní osobu a práci, kdežto jejich vedoucí pracovníci se vyjadřovali k pocitům a vnímání právě těchto osob, s nimiž spolupracují.

Respondentka C pocity spojené se svým působením v Klubu Auxilium popsala následujícími slovy (C1): „... *~ radost, ochota, pocit být užitečný, srdečnost a jiskřičky v očích našich klientů.*“ Celkově dobrovolníci nejčastěji své pocity spojovali se slovy jako ochota, porozumění, srdečnost, komunikativnost, pocit spokojenosti a radost. Často se také respondenti vlastními slovy dotýkali definice dobrovolníka, ve které se mimo jiné říká, že dobrovolník dává svůj vlastní volný čas ve prospěch jiných. To potvrdil respondent B, když ve výpovědi uvedl (B1): „*Mám pocit spokojenosti, jsem rád, že dělám něco pro druhé a zároveň mě to baví.*“ K vysvětlení takového jednání

respondent B dodal (B3): „~ *zajímám se o osudy lidí, taky proto jsem s nimi rád.*“ Respondentka D zmiňuje další pozitivní stránku dobrovolnictví (D3): „*Občas se i já ocitnu v situaci, kdy jsem nejen psychicky, ale i fyzicky vyčerpaná, ale vždy mě dokáže třeba pokrok nějakého dítěte udělat takovou radost, že mě to dodá opět energii.*“

Také vedoucí pracovníci shodně uváděli samá pozitiva, to potvrzuje výpověď respondentky G, která uvedla (G1): „*Pocity mám jen kladné.*“ (G3): „*Konkrétní slova, která mě napadají tak je to asi spolupráce, kamarádství, pomoc a lidskost.*“ Vzájemnou spolupráci a obohacení dále respondentka H popsala následovně (H2): „*Vzájemná spolupráce nám přináší spoustu nápadů ~. My pracovníci jim přinášíme informace z každodenní a většinou dlouholeté praxe.*“ Poměrně často se také objevovalo obohacení vedoucích pracovníků ve smyslu nových nápadů a názorů někoho nezainteresovaného (H1): „*Jako první mě asi napadá inovace.*“ (G2): „*Taky jsem ráda, že můžu spolupracovat s někým „zvenku“ ~“.* Respondentka F se navíc ve své výpovědi zmiňuje o vlivu přítomnosti dobrovolníků na kvalitu služeb (F1): „*Působení dobrovolníků v naší organizaci je nesmírně důležité ~.* (F4): „*Díky jejich přítomnosti se zvyšuje kvalita našich služeb.*“

Z výpovědí vedoucích pracovníků tedy vyplývá, že také oni vnímají dobrovolníky ve své organizaci pozitivně. Vzájemné vnímání se odráží v následující kategorii, v kategorii č. 2 - Dobré vztahy.

3. 5. 2 Kategorie č. 2 - Dobré vztahy

Vzájemné sociální vnímání jednotlivých osob se odráží na kvalitě mezilidských vztahů. Pocit příslušnosti k týmu a pozitivní vztahy přispívají k pocitu vlastní hodnoty, mají vliv na celkovou atmosféru v organizaci, kvalitu poskytovaných služeb, vnímání personálu i dobrovolníků očima klientů a v neposlední řadě právě na schopnost kooperace mezi jednotlivými osobami. Dalšími otázkami v rozhovoru jsme se snažili zjistit, jaký vztah mají dobrovolníci ke klientům a dále, jaký vztah mají vedoucí pracovníci právě k dobrovolníkům.

K drobným neshodám mezi dobrovolníky a klienty, které však nebyly překážkou působení dobrovolníků v Klubu Auxilium, se vyjádřila respondentka C, která uvedla, že k nepochopení docházelo (C4): „*zpočátku mého působení v organizaci, než jsme si na sebe zvykli, ale tyto, řekněme bezvýznamné, neshody jsme dokázali vždycky hned vyřešit ~.*“ Dále respondent B uvedl, že mu nebylo příjemné, když (B5): „*se do mě jedna slečna (klientka - pozn. autorky) zamilovala ~.*“ (B6): „*To pro mě nebyla moc lehká situace.*“

Celkově dobrý osobní vztah ke klientům uvedli všichni dotazovaní dobrovolníci. Jednotlivé výpovědi bychom mohli shrnout slovy respondenta E (E2): „*S klienty si velmi dobře rozumíme ~ a myslím si, že obě strany, máme radost z každého setkání.*“

Žádná negativa v rámci vnímání dobrovolníků v organizaci a vzájemných vztahů neuvedli ani vedoucí pracovníci. Při otázce na vztah k dobrovolníkům respondentky uvádí (F5): „*S dobrovolníky vycházím velice dobře.*“ Respondentka G dodává (G5): „*K nějakým neshodám asi nikdy nedošlo, aspoň co si tak vybavuji. Pokud ano, tak to asi nestojí za zmínku, protože si to nepamatuji (smích).*“ Na malý konflikt si vzpomíná respondentka H (H7): „*~ jednou na pobytovce se nám sešli dva kluci (dobrovolníci - pozn. autorky) a po večerce klientů se opili, ale vše se vyřešilo ~.*“ Vztah vedoucích pracovníků k dobrovolníkům pěkně shrnují slova respondentky F (F8): „*Vážím si jich stejně jako pracovníků, kteří zde pracují ~.*“

Z odpovědí obou skupin dotazovaných tedy vyplývá, že vzájemné vztahy v organizaci jsou na velmi dobré úrovni a k problémovým situacím v podstatě nedochází. Dále nás tedy zajímalo, jak dobrovolnictví vnímá okolí.

3. 5. 3 Kategorie č. 3 - Kladný postoj k dobrovolnictví

Nejprve bychom rádi zmínili, že pojem postoj není jednoznačný. Jednotlivá vymezení pojmu se mohou lišit v rámci vědních disciplín zabývajících se postoji. Pro potřeby této diplomové práce definujeme postoj jako hodnotící vztah, kde se předmětem hodnocení stává dobrovolnictví.

Na otázku týkající se postoje k dobrovolnictví většina dotazovaných odpověděla shodně jako respondentka F, která uvedla (F10): *„Vždy jsem se setkala pouze s pozitivním postojem k dobrovolnictví.“* Respondentku H otázka dokonce zaskočila (H9): *„S negativním postojem? (!)“* (H10): *Vždycky jsme měli dobrovolníky slušné a spolupráce byla skvělá. Ani nikdo z klientů nebo jejich rodičů si nestěžoval ~.“* Stejný názor má i respondentka G (G10): *„~ myslím, že všechny strany, a tím myslím nás pracovníky a klienty s rodinami, máme k dobrovolníkům pozitivní přístup a jsme rádi, že je tady máme.“*

Jako jediná se s negativním postojem k dobrovolnictví setkala respondentka D. Na otázku, zdali se někdy setkala s negativním postojem k dobrovolnictví, uvedla (D15): *„No jéje a kolikrát.“* Vzápětí ještě dodala, že v jejím okolí je (D16) *„~ spousta lidí, kteří nechápou, proč dělám práci dobrovolníka, když za to nejsem finančně ohodnocena. Mrzí mě, že v dnešním světě je spousta lidí, kteří nechápou pravou podstatu dobrovolnictví, že jde přece o pomoc druhým, kteří nás dobrovolníky potřebují.“*

Dá se říci, že obě skupiny respondentů odpovídaly shodně, že se s negativním postojem nesetkaly. V jednotlivých výpovědích však musíme rozlišit to, zdali je negativní postoj směřován směrem k dobrovolnictví obecně, což se v našem výzkumném šetření neprokázalo, anebo jestli se jedná o negativní postoj ve smyslu nepochopení, proč v dnešní uspěchané a ekonomicky náročné době, vykonávají dobrovolníci práci zadarmo. Jediný negativní postoj, se kterým jsme se ve výzkumném šetření setkali, tedy nebyl směřován k dobrovolnictví ve smyslu pomoci druhým. Právě slova jako pomoc, podpora či lidskost v této práci tvoří další kategorii, která byla vytvořena na základě výpovědí respondentů. Otázky se týkaly náplně činnosti dobrovolníků v Klubu Auxilium.

3. 5. 4 Kategorie č. 4 - Dobrovolnictví - pomoc, podpora

V rozhovoru jsme se zaměřili také na oblast týkající náplně dobrovolnické činnosti v Klubu Auxilium. Mezi odpověďmi dobrovolníků a jejich vedoucích pracovníků nebyl rozdíl. Z jejich slov vyplynula čtvrtá kategorie Dobrovolnictví - pomoc, podpora a následně i subkategorie Asistentství. Pomoc a psychická podpora jako náplň dobrovolnické činnosti se často v odpovědích respondentů objevovaly. Činnost dobrovolníků je však poměrně rozmanitá, jak uvedla respondentka G (G13): *„Tak to je různé... je toho hodně.“* Respondentka F dále zmínila (F17): *„Jejich práce je poměrně důležitá, protože pomáhají nejen postiženým osobám, ale zároveň i jejich rodinám žít běžným životem.“* Respondentka A byla konkrétnější, když jako náplň své dobrovolnické činnosti jmenovala (A7): *„Psychická podpora klientů, komunikace jak s klienty a jejich rodinami, tak i s vedoucími pracovníky, naslouchání klientům, důstojnost lidské osoby a respekt vůči nim.“*

Poměrně často se objevovalo také spojení náplně dobrovolnické činnosti s kamarádstvím, které mezi dobrovolníky a klienty vzniká. Respondentka C uvedla (C12): *„Mým hlavním cílem je být jejich kamarádkou, jelikož jsem přeci jen blíže jejich věku, než ostatní pracovníci centra ~.“* Podobný pocit kamarádství spojený s psychickou podporou měl i respondent B (B 9): *„~ jsem jim spíš jako kamarádem, řeším s nimi jejich osobní starosti a problémy, snažím se jim naslouchat a být pro ně oporou, když je něco trápí.“*

Tato kategorie obsahuje pohled na náplň dobrovolnické činnosti spíše po psychické stránce. Celkově z odpovědí jednotlivých respondentů obou skupin bylo patrné, že se dá náplň dobrovolnické činnosti v Klubu Auxilium rozdělit na psychickou a fyzickou pomoc. Fyzickou pomoc jako určitou formu asistentství jsme záměrně zahrnuli do následující subkategorie.

3. 5. 4. 1 Subkategorie - Asistentství

Samostatnou subkategorii Asistentství jsme oddělili záměrně, jelikož z výpovědí jednotlivých respondentů se nám jevílo, že sami rozlišují psychickou podporou klientů a asistentství. V rámci asistentství je to pomoc (C10): „~ především s běžnými věcmi, jako je ranní hygiena, oblékání, a v případě potřeby i s jídlem.“ Respondentka C vzápětí vysvětluje (C11): „Spíše ale funguji jako dohled, aby se klienti naučili samostatnosti ~.“ Respondent B uvedl (B8): „~ jsem takovým asistentem pro děti. Pomáhám jim s hygienou, s jídlem, s oblékáním, ale spíš na to všechno dohlížím.“ Slova dobrovolníků potvrdila i vedoucí pracovnice respondentka H, která uvedla, že jde o (H13): „~ pomoc při sebe obslužných činnostech. Ale ne pomoc jako že by je krmili nebo oblékali, je to spíš takový dohled, aby byli teple oblečení, když je zima nebo měli pláštěnku, když prší.“

Osobní asistenci nabízí Klub Auxilium jako jednu z poskytovaných služeb. Vzhledem k tomu, že se dobrovolníci mohou zapojit pouze do sociálně aktivizačních služeb, nemohou se oficiálně stát přímo osobními asistenty jednotlivých klientů. Z výše uvedených odpovědí však můžeme vyčíst téměř naprostou shodu dobrovolnické pomoci s posláním osobní asistence, kterým je pomoc a podpora osobám se zdravotním postižením, aby v maximální možné míře zvládaly každodenní činnosti a i přes své zdravotní postižení mohly žít běžným životem.

Cirkulárními otázkami⁷ směrem k respondentům jsme se chtěli dopátrat rozdílu mezi důležitostmi různých forem psychické podpory či pomoci klientům a výše uvedeným asistentstvím. Na otázku: Která z uvedených činností je podle Vás nejdůležitější z pohledu klientů a proč?, uváděli dobrovolníci i vedoucí pracovníci shodně obě výše uvedené formy pomoci, tedy psychickou podporu i asistentství. Nejlépe by se tato shoda jednotlivých výpovědí dala shrnout slovy respondentky D (D27): „~ mě připadá, že z pohledu klientů jsou všechny činnosti nejdůležitější, protože tyto činnosti rozvíjí jejich osobní a sociální schopnosti a podporují je při sociálním

⁷ Cirkulární otázky vybízejí k tomu, aby dotazovaný mluvil z perspektivy druhého. Dozvídám se tak něco jak o samotné záležitosti nebo jevu, ta i něco o vztahu dotazovaného k danému problému. (Fisher, 2006)

začleňování. “ Velmi důležitý je také následující dodatek D(29): „~ u každého klienta je to individuální. Musela bych Vám povykládat o každém klientovi ~.“

3. 5. 5 Kategorie č. 5 - Touha pomáhat

Jak již bylo uvedeno v teoretické části, dobrovolnictví je založeno především na vnitřní motivaci jedince. Pátá kategorie výzkumného šetření, Touha pomáhat, je synonymem k vnitřním pocitům dobrovolníků v Klubu Auxilium. Jedinci zainteresovaní do výzkumného šetření mají velký zájem o zapojení se do co nejvíce pravidelných aktivit i jednorázových pobytových akcí.

V rámci polostrukturovaného rozhovoru byly pokládány i otázky týkající se budoucnosti dobrovolníků v organizaci. Nikdo z dotazovaných neuvedl, že má v plánu s dobrovolnictvím v blízké budoucnosti skončit. Spíše naopak, všichni dotazovaní by rádi v Klubu Auxilium působili častěji než doposud, stejně jako respondentka A (A11): „~ chci se zapojit i do dalších služeb a akcí, které organizace poskytuje. Navíc jsem s nimi ještě nebyla na žádném víkendovém nebo delším pobytu ~.“ Respondent E, pod jehož vedením probíhá každou středu tělocvik s klienty, uvedl, že by chtěl (E12): „~ nadále s touto organizací spolupracovat a ještě více se zapojit do její činnosti.“ Často se u dotazovaných objevoval, že dobrovolníci působící na pravidelných aktivitách přes týden, by se rádi zapojili do pobytových akcí a naopak.

Někteří dobrovolníci však pomýšlí i o něco výše, respondent E by rád (E13): „~ vytvářel v rámci organizace další zajímavé projekty ~.“ Respondentku D, studentka posledního ročníku vysoké školy, při zamyšlení se nad budoucností uvedla: „Doufám, že se mi podaří sehnat nějakou práci a kdo ví, třeba se i tady uvolní nějaká pozice anebo se jim zalíbím natolik, že mě tady zaměstnají.“ Podobné myšlenky napadají i vedoucí pracovníky a zaměstnání dobrovolníků nevylučují. Respondentka G uvedla, že (G24): „~ by se dalo, v případě uvolnění nějakého místa a jejich zájmu, uvažovat o jejich zaměstnání.“ Navíc dodává (G25): „To by bylo dobré, protože už nás i klienty znají.“ Nikdo z vedoucích pracovníků se rozšíření spolupráce nebrání.

3. 5. 6 Kategorie č. 6 - Osobní naplnění

Respondentů jsme se v rámci polostrukturovaných rozhovorů ptali, co pro ně pocit být dobrovolníkem znamená a zdali je dobrovolnictví naplňuje. V odpovědích se jednoznačně všichni shodli, že je dobrovolnictví naplňuje. Respondent B na otázku týkající se osobního naplnění odpověděl (B21): „*Určitě mě to naplňuje, jinak bych to nedělal, kdyby mě to nebavilo.*“ Respondentka C navíc uvedla důvod osobního naplnění (C26): „*~ je to takový mix koníčku a práce, u které ihned vidíte nějaký výsledek, zpětnou vazbu ~, je to příjemný pocit, když můžu být nějak užitečná i druhým lidem, kteří to potřebují.*“ Respondentku A, která jako dobrovolnice nepůsobí jen v Klubu Auxilium, navíc dobrovolnictví naplňuje z důvodu, že se dostává (A15): „*~ do míst, kde se člověk většinou nedostane ~.*“ Jestliže určitá činnost jedinci přináší nejen fyzické, ale i psychické uspokojení, přináší tedy osobní naplnění, může se stát neodmyslitelnou součástí jedince. To potvrzuje respondent E svou odpovědí (E14): „*Dobrovolnictví je velkou součástí mého života a znamená to pro mě možnost seberealizace, příležitost vidět život z jiného úhlu pohledu či lépe poznat sám sebe.*“

Z odpovědí respondentů můžeme tedy usoudit, že jim dobrovolnictví přináší pocit osobní hodnoty, naplnění, smysluplnosti života a příležitost k osobnímu rozvoji. Právě to je při vykonávání jakékoli činnosti nesmírně důležité. Odměnou a zároveň motivací do další práce, by dobrovolníků mohla být slova respondentky F (F46): „*Spolupráce s dobrovolníky je pro naši organizaci velice významná, protože k nám přinášejí něco jiného než zaměstnanci~.*“ (F51): „*Dobrovolníci nám do organizace vnášejí to, co oni sami umí, něco nového a právě o to je tato pozice dobrovolníků pro každou organizaci obohacující.*“

3. 6 Diskuse

Hlavním výzkumným cílem této diplomové práce bylo přiblížit a analyzovat to, jak vnímají svoji roli dobrovolníci a jak tuto roli vnímají jejich vedoucí pracovníci. Diplomová práce měla přinést náhled do života těch, kteří nezištně tráví svůj volný čas v Klubu Auxilium, kde vykonávají dobrovolnickou činnost. Konkrétní výzkumná otázka zněla: „Jak svoji roli vnímají dobrovolníci a jak ji vnímají vedoucí pracovníci, kteří s nimi pracují?“ Otevřeným kódováním jsme vytvořili kategorie, které popisovaly postoje respondentů, jejich vnímání a pocity spojené s působením v Klubu Auxilium, vzájemné vztahy v rámci organizace, zkušenost s negativními či pozitivními postoji okolí k dobrovolnictví, náplň a přínos dobrovolnické činnosti a v neposlední řadě také náhled do možné budoucnosti dobrovolníků. To vše vždy z pohledu jak samotných dobrovolníků, tak i jejich vedoucích pracovníků. Každou kategorii jsme podložili výpověďmi respondentů. V rámci této analýzy, také pomocí vhodně zvolených otázek, se nám podařilo zachytit zkoumaný jev v dostatečné šíři. Pro diplomovou práci jsme zvolili název „Role dobrovolníka v Klubu Auxilium, jak ji vnímají dobrovolníci a jak ji vnímají vedoucí pracovníci, kteří s nimi pracují“. I přes to, že se v rámci procesu kódování během kategorizace nevyskytuje pojem vnímání role, námi interpretovaná data tento pojem však obsahově naplňují. V průběhu výzkumného šetření dobrovolníci a jejich vedoucí pracovníci poskytli pohled na osobní vnímání role dobrovolníka v Klubu Auxilium. Stanovený hlavní cíl výzkumného šetření tedy považujeme za naplněný.

Jako dílčí cíle výzkumného šetření jsme si stanovili objasnění a popsání náplně práce dobrovolníků v Klubu Auxilium z pohledu dobrovolníků i jejich vedoucích pracovníků, dále zjištění, jak hodnotí vzájemný vztah dobrovolníci a jejich vedoucí pracovníci a z jednotlivých rozhovorů s respondenty rozpoznat, zdali se pohled dobrovolníků a jejich vedoucích pracovníků na roli dobrovolníků v Klubu Auxilium shoduje, popřípadě v čem se liší. Použité výzkumné otázky plně souvisely s výše uvedeným hlavním i jednotlivými dílčími cíli. Na všechny tyto otázky se nám v rámci výzkumného šetření podařilo odpovědět. Pro větší přehlednost uvádíme stručné shrnutí odpovědí na jednotlivé otázky v následující tabulce.

Tabulka č. 13: Stručné shrnutí dílčích otázek a odpovědí

OTÁZKA	ODPOVĚĎ
Jaká je náplň činnosti dobrovolníků z pohledu dobrovolníků?	Dobrovolníci nejčastěji jako náplň své činnosti popisovali psychickou podporu, naslouchání, „být kamarádem“ a asistentství.
Jaká je náplň činnosti dobrovolníků z pohledu vedoucích pracovníků?	Odpovědi vedoucích pracovníků se obsahově shodovali s odpověďmi dobrovolníků.
Jaký vztah mají dobrovolníci ke klientům?	Dobrovolníci mají ke klientům velmi pozitivní kamarádský vztah. Uvedli, že nikdy nedošlo k závažnému konfliktu.
Jaký vztah mají vedoucí pracovníci k dobrovolníkům?	Vedoucí pracovníci mají k dobrovolníkům vztah pozitivní a ke vzájemným neshodám nedochází.
Jsou rozdíly vnímání role dobrovolníka v Klubu Auxilium mezi dobrovolníky a jejich vedoucími pracovníky?	V rámci výzkumného šetření jsme došli ke zjištění, že roli dobrovolníka v Klubu Auxilium obě skupiny vnímají shodně.

Zdroj: vlastní.

Jako slabou stránku provedeného výzkumu můžeme uvést, že získané výsledky nejsou zobecnitelné na populaci ani pro jiné prostředí. To však není primárním úkolem kvalitativního šetření, které má naopak daný jev prozkoumat do hloubky, získaná data jsou bohatá a výzkum nabízí podrobný pohled na dané téma. Výzkumné šetření by mohlo být poměrně snadno ovlivněno výzkumníkem a jeho osobními preferencemi. Tomu jsme se v rámci polostrukturovaných rozhovorů snažili předejít několikanásobným poslechem jednotlivých nahrávek v rámci transkripce a konzultací zjištěných výsledků se samotnými respondenty, kteří nám je potvrdili.

Výsledky výzkumného šetření provedeného v rámci předkládané diplomové práce korespondují s výsledky výzkumu dárcovství a dobrovolnictví realizovaného Nadací rozvoje občanské společnosti a Agenturou STEM v kooperaci s občanským sdružením HESTIA a s nadací VIA, který proběhl v České republice. Uvedený výzkum dárcovství a dobrovolnictví vytipoval tři základní motivace k dobrovolnictví. Dobrovolníky Klubu Auxilium, podle jejich výpovědí v rozhovorech, řadíme mezi

dobrovolníky chápající svoji práci jako spojení dobra pro jiné s vlastním prospěchem. Jak již bylo uvedeno v teoretické části, takovou motivaci nazýváme reciproční. U těchto jedinců převládá zájem o nové zkušenosti, nové vztahy a snaha uplatnit vlastní dovednosti a prostřednictvím dobrovolné činnosti se udržovat ve formě. Uvedenými charakteristickými znaky bychom tedy mohli definovat také dobrovolníky, kteří se zapojili do výzkumného šetření této diplomové práce.

Naopak výsledky výzkumu, ve kterém Janíková (2011) uvádí, že častou překážkou bránící rozvoji dobrovolnictví je označován nedostatek samotných dobrovolníků, nízký zájem ze strany dobrovolníků a nedostatek financí na tuto činnost, se s výsledky výzkumného šetření v rámci předkládané diplomové práce neshodují. Respondenti ze skupiny vedoucích pracovníků uvedli, že mají dobrovolníků pro potřebu Klubu Auxilium dostatek a z odpovědí dalších respondentů vyplývá, že zájem dobrovolníků není nízký. Záležitost financování dobrovolnictví je obzvláště choulostivá. Položme si otázku: Jde stále o dobrovolnictví, jestliže jakoukoli činnost spojenou s touto oblastí musíme financovat? Již definice v teoretické části uvádí, že dobrovolník je osoba, která vykonává určitou činnost na základě vlastního rozhodnutí, ve svém volném čase a bez nároku na finanční nebo jinou odměnu.

Ve svém okolí se setkáváme s rozličnými postoji k dobrovolnictví. Některé názory nás zaujaly. Jaké je postavení dobrovolnictví v rámci ČR a západní Evropy? Studenti využívající program Erasmus se k dané problematice staví odlišně, než nám známí studenti pocházející z ČR. Jak jsme již zmínili v předešlém odstavci, v ČR nás trápí finanční stránka v dobrovolnické činnosti. Položme si otázku: Jaký vliv může mít výše platu či mzdy na dobrovolnickou činnost? Nesmíme zapomínat na rozdílnost příjmů občanů západní Evropy a ČR. Dle našeho názoru čím vyšší má daná osoba příjem, tím více času může věnovat právě dobrovolnictví. Dále musíme zvažovat i délku pracovní doby a kvalitu pracovního prostředí. Finanční stránka téměř každého projektu nese značná úskalí. Když budeme chtít nebo očekávat za každou naši zásluhu peněžní či jiné materiální ocenění, stanou se z nás otroci vymyšlené platební měny. Proč vidíme za vším jen otázku: Za kolik anebo za co? Nemůžeme se oprostít od myšlenky placené služby. Z čeho máme větší radost? Z vykonané placené práce v zaměstnání nebo ze služby pro jiné? Stala se nám zvláštní příhoda.

Cestou z práce jsme potkali nešťastného muže středního věku. Byl zkroušený, smutný, seděl na schodech a plakal. Viděli jsme procházející davy lidí okolo něj, aniž by se někdo zastavil. Proč se nikdo nezastavil? Přeci je normální pomoci lidem v nepohodě. Nedalo nám to a zeptali jsme se, jestli dotyčnému můžeme pomoci. Překvapilo nás jeho vstřícné jednání. Dotyčného muže jsme pozvali do bytu a posléze jsme zjistili jeho problém. Muž byl ten den vyhozen z práce a v rodinném životě také nebyl spokojen. Přiznal se nám, že chce spáchat sebevraždu. Dotyčnému jsme nakonec zachránili život. Jsme dobrovolníky v povolání svého bytí. Je tedy důležité dobrovolnickou činnost předem plánovat? A je důležité za ni očekávat nebo dokonce přijímat jakoukoli odměnu či ocenění?

Předcházející odstavce nás přivádí k možnostem dalšího zkoumání oblasti dobrovolnictví. Nezodpovězených otázek je v oblasti dobrovolnictví stále dost. Budoucí šetření by mohla být zaměřena na postoj lidí k dobrovolnickým centrům, kde jsou osoby nadřizené dobrovolníkům a jsou za svou činnost placené. Dalším tématem by mohl být vliv kvality života jednotlivce na rozhodnutí být dobrovolníkem nebo rozdíl mezi dobrovolnictvím záměrným a nezáměrným, kterým myslíme dobrovolnictví nahodilé, neplánované - dobrovolnictví jako rozhodnutí pouhého okamžiku.

ZÁVĚR

V předkládané diplomové práci jsme se pokusili nahlédnout do role lidí, kteří svůj volný čas nezištně věnují ve prospěch druhých, jedná se o dobrovolné pracovníky, kteří spolupracují s Klubem Auxilium v rámci sociálně aktivizačních služeb. Motivací k výběru právě tohoto tématu byla osobní zkušenost autorky s Klubem Auxilium i s dobrovolnictvím.

Předkládaná diplomová práce se skládá ze dvou částí. Cílem první, teoretické, bylo ujasnění, co je to dobrovolnictví a vymezení základních pojmů týkajících se daného tématu. V další části je uvedena charakteristika organizace, v níž bylo později realizováno výzkumné šetření. V kapitole o Klubu Auxilium jsme mimo jiné popsali také kooperaci mezi uvedenou organizací a dobrovolníky. Na závěr této části jsme provedli SWOT analýzu, ve které jsme zachytili aktuální stav dané organizace.

V praktické části jsme vymezili základní charakteristické znaky respondentů zapojených do výzkumného šetření (zvolili jsme tedy prostý záměrný výběr), dále jsme objasnili výběr strategie zkoumání, techniky sběru dat a analýzu získaných dat. Tato část diplomové práce znamenala vstup autorky do terénu v roli výzkumníka. Pro výzkumné šetření jsme zvolili kvalitativně orientovaný přístup. Zpracování této části kladlo vyšší nároky na odborný vhled do procesu kvalitativního výzkumného šetření a na čas strávený přípravou výzkumu, předvýzkumem, získáváním a následnou interpretací dat. Data byla získána pomocí analýzy dokumentů a polostrukturovaných rozhovorů se sedmi respondenty. Právě polostrukturované rozhovory s otevřenými odpověďmi respondentů poskytli data potřebná pro další proces, pro metodu zakotvené teorie a kódování námi získaných dat.

Analýza získaných dat prokázala, že role dobrovolníka v Klubu Auxilium je jednoznačně vnímána pozitivně. Respondenti hodnotící vnímání role dobrovolníka, se až na jednu výjimku shodli také na tom, že dobrovolnictví kladně vnímá i jejich okolí a nesetkali se s negativními postoji. Výjimkou byla respondentka D, která se zmínila, že její blízké okolí nerozumí tomu, proč tuto činnost vykonává zadarmo. Nejednalo se tedy o negativní postoj k dobrovolnictví jako takovému. Dále se ukázalo, že vedoucí pracovníci dobrovolníky vnímají jako přínos, a to jak pro sebe, tak i pro klienty.

Dobrovolníci jsou jednoznačně důležitou součástí Klubu Auxilium, což má velký vliv na jejich pozitivním hodnocení pracovníky organizace i okolím. Další, neméně důležité, výsledky výzkumného šetření jsou uvedeny ve výzkumné části této diplomové práce, proto je zde nebudeme opět uvádět.

V rámci kvalitativně orientovaného výzkumu platí, že výsledky výzkumu nejsou zobecnitelné, ale kvalitativní výzkumné šetření má do hloubky popsat zkoumanou problematiku. Kódováním vzniklo celkem šest základních kategorií a jedna subkategorie, pomocí nichž jsme byli schopni interpretovat vnímání role dobrovolníka v Klubu Auxilium. Výsledky získané při výzkumu jsme prezentovali v praktické části a ke stručné sumarizaci došlo také v rámci diskuse, kde jsme pro lepší přehlednost shrnuli dílčí otázky a odpovědi do tabulky. Vzhledem k dosaženým výsledkům výzkumného šetření, tedy získání odpovědi na hlavní i dílčí otázky, můžeme považovat podstatu kvalitativního výzkumného šetření předkládané diplomové práce za naplněnou.

Na závěr bychom rádi dodali, že výstupy předkládané diplomové práce by mohly být příkladem dobré praxe a ukázkou toho, jak dobře může centrum sociální rehabilitace či jiná organizace poskytující sociální služby spolupracovat s dobrovolníky. Myslíme si, že Klub Auxilium ve Vsetíně s jeho dobrovolnými pracovníky je toho vhodným příkladem.

POUŽITÉ ZDROJE

Literatura

- [1] Boukal, P. (2009). *Nestátní neziskové organizace: (Teorie a praxe)*. Praha: Oeconomica.
- [2] Břízová, B. (2007). *Dobrovolnictví – studijní opora*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta.
- [3] Dlouhá, R. (2001). *Dobrovolnictví a dárcovství*. Praha: Informační centrum neziskových organizací.
- [4] Drucker, P., F. (1994). *Řízení neziskových organizací. Praxe a principy*. Praha: Management Press.
- [5] Fisher, M. (2006). *Koučování*. Praha: Portál.
- [6] Frič, P. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: AGNES a NROS.
- [7] Frič, P.; Pospíšilová, T. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: HESTIA, Agnes.
- [8] Govaart, M., M.; Van Daal, H., J.; Münz, A.; Keesom, J. (2001). *Volunteering Worldwide*. Amsterdam: Netherlands Institute of Care and Welfare.
- [9] Hawkins, P.; Shohet, R. (2004). *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.
- [10] Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- [11] Hoferková, D.; Janíková, E. (2012). *Dobrovolnictví v sociálních službách*.
- [12] Jakubíková, D. (2008). *Strategický marketing*. Praha: Grada.
- [13] Kraus, B. (2008). *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál.
- [14] Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- [15] Matoušek, O. a kol. (2007). *Sociální služby*. Praha: Portál.
- [16] Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- [17] Müllerová, M. (2011). *Dobrovolníci pro kulturu: Dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Institut umění – Divadelní ústav.
- [18] Pacíková, V. (2012). *Implementace dobrovolné práce ve vybrané oblasti kulturních institucí* (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.

- [19] Strauss, A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Nakladatelství Albert Boskovic.
- [20] Šicková-Fabrice, J. (2008). *Základy arteterapie*. Praha: Portál.
- [21] Šormová, L.; Klégrová, A. (2006). *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- [22] Švaříček, R.; Šed'ová, K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- [23] Tošner, J. (2003). *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: HESTIA.
- [24] Tošner, J. (2005). *Dobrovolník v mimořádných událostech*. In ADRA. *Příručka pro dobrovolníky*. Praha: ADRA.
- [25] Tošner, J.; Sozanská, O. (2002). *Dobrovolnictví a neziskový sektor*. Grantis, roč. X, č. 3, s. příloha- 4.
- [26] Tošner, J.; Sozanská, O. (2006). *Dobrovolnictví a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.
- [27] Truschková, P. (2007). *Snoezelen jako terapie nových možností*. In: Speciální pedagogika. Roč. 17, č. 1 – 2, s. 88 – 93.
- [28] Van Hal, T.; Meijjs, L.; Steenbergen, M. (2004). *Volunteering and Participation on the Agenda: survey on volunteering policies and partnerships in the European Union*. Utrecht: CIVIQ.
- [29] Vágnerová, M. (1999). *Úvod do psychologie*. Praha: Karolinum.

Internetové zdroje

- [30] *Auxilium* [online]. 2008 [cit. 2012-07-12]. Dostupné z WWW: <<http://auxilium.cz/centrum.html>>.
- [31] *Dobrovolnik.cz* [online]. 2012 [cit. 2012-08-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz>>.
- [32] *HESTIA* [online]. 2012 [cit. 2012-09-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.hest.cz/>>.

- [33] Janíková, E. (2011). *Dobrovolnictví v sociálních službách (výsledky průzkumu), 2011*. [cit. 2012-09-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach/>>.
- [34] Strnadová, V. (2007). Sociální vnímání (percepce) [on-line]. [citováno 25. 3. 2013]. Dostupné z WWW: http://www.svkhhk.cz/SVKHHK/u-nas-pdf_archiv/756.pdf.
- [35] *Všeobecná deklarace o dobrovolnictví*. [cit. 2012-09-04]. Dostupné z WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi/>>.

Interní zdroje Klubu Auxilium

- [36] *Výroční zpráva 2011*. Vsetín: Klub Auxilium, 2011. 20s.
- [37] *Směrnice osobní asistence*. Vsetín: Centrum Auxilium, 2008.

Legislativní dokumenty

- [38] Zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů.
- [39] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- [40] Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

Rozhovor

- [41] Rozhovor s Vladimírou Zvonkovou, *Dobrovolnictví v Klubu Auxilium*. Vsetín 7. 9. 2012.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČR	Česká republika
DC	Dobrovolnické centrum
ZP	Zdravotní postižení

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Podíl dobrovolníků pracujících v jednotlivých oblastech.....	14
Graf č. 2: Způsob financování dobrovolnictví v ČR.....	23
Graf č. 3: Podíl typů dobrovolnictví v celku dobrovolníků v ČR.....	29
Graf č. 4: Podíl dobrovolníků dle uzavřené dobrovolnické smlouvy k 31. 12. 2011	45
Graf č. 5: Celkový poměr přístupů k náboru dobrovolníků v Klubu Auxilium	46

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Počet akreditovaných vysílajících organizací a programů	11
Tabulka č. 2: Zastoupení dobrovolníků v organizacích	22
Tabulka č. 3: Vztah organizace k dobrovolnictví	22
Tabulka č. 4: Základní údaje Klubu Auxilium	30
Tabulka č. 5: Registrované poskytované sociální služby k 31. 12. 2011	35
Tabulka č. 6: Výbor organizace Klubu Auxilium k 31. 12. 2011	39
Tabulka č. 7: Počet pracovníků Klubu Auxilium k 31. 12. 2011	40
Tabulka č. 8: Hospodaření organizace v roce 2011	43
Tabulka č. 9: SWOT analýza Klubu Auxilium	52
Tabulka č. 10: Charakteristika souboru - dobrovolníci	61
Tabulka č. 11: Charakteristika souboru - vedoucí pracovníci	61
Tabulka č. 12: Základní otázky polostrukturovaného rozhovoru na téma role dobrovolníka v Klubu Auxilium	64
Tabulka č. 13: Stručné shrnutí dílčích otázek a odpovědí	75

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Náklady a výnosy organizace za rok 2011

Příloha č. 2 - Dobrovolnická smlouva

Příloha č. 1 – Náklady a výnosy organizace za rok 2011

Výnosy (příjmy)	
Příspěvky od uživatelů služeb	1.467.000,-
Jiné výnosy	62.000,-
Členské příspěvky	6.600,-
Dary	999.000,-
Reklama	90.000,-
Dotace MPSV	2.273.000,-
Dotace KÚ ZLÍN	295.000,-
Dotace MZ ČR	62.000,-
Dotace město Vsetín	1.140.000,-
Dotace město Valašské Meziříčí	180.000,-
Dotace ÚP Vsetín	124.000,-
Dotace ÚP Zlín	34.000,-
Dotace Marlin	24.000,-
Celkem:	6.756.600 Kč
Náklady (výdaje)	
Provozní materiál	454.224,-
Spotřebovaná energie	185.792,-
Oprava a údržba	26.286,-
Cestovné	155.167,-
Pohoštění, stravné	42.193,-
Služby	1.183.220,-
Osobní náklady (mzdové náklady)	4.821.002,-
Daně a poplatky	5.769,-
Úroky v bance, úroky z úvěru	30.239,-
Jiné ostatní náklady	87.528,-
Odpisy dlouhodobého majetku	135.661,-
Celkem	7.127.381 Kč

Zdroj: Výroční zpráva Klub Auxilium, 2011

Příloha č. 2 - Dobrovolnická smlouva (konkrétní příklad)



Dobrovolnická smlouva (§ 721 a násl. Obč. zák.)

Jméno:
Bydliště:
Datum narození:
(dále jen dobrovolník)

a

Název: Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, Klub Auxilium
Sídlo: Hošťálková 428
Zastoupená: Božena Mikulíková, ředitelka zařízení
IČO: 65469526
(dále jen organizace)

uzavřeli tuto smlouvu:

I. Předmět

1. Dobrovolník bude vykonávat dobrovolnickou službu na pobytové akci **na Dívčím Hradě**
2. organizované klubem Auxilium ve dnech **19. - 25. 8. 2012.**
3. Dobrovolník bude pověřen následujícími činnostmi:
 - podpora uživatele v aktivním zapojení se do činností během pobytové akce
 - podpora uživatele při zvládnání běžných činností sebeobsluhy (např. při převlékání, při hygieně, při stolování, apod.) u osoby se ZP
4. Odpovědnost za službu dobrovolníka nese organizace. Dobrovolník se bude při činnostech podle odst. 2. řídit pokyny pracovníků organizace a právním řádem ČR.
5. Dobrovolník se dále zavazuje dbát na prospěch a dobré jméno organizace.

II. Doba a zánik smlouvy

1. Smlouva je platná ode dne podpisu smlouvy.
2. Smlouva zaniká dnem ukončení pobytové akce.

III. Odměna

1. Dobrovolníkovi nenáleží za výkon dobrovolnické služby žádná odměna.
2. Dobrovolníkovi bude po dobu trvání pobytové akce poskytnuto ubytování ve stanu s podsadou a strava (3x denně).
3. Organizace se zavazuje uhradit dobrovolníkovi cestu ze Vsetína na místo tábořiště na Dívčí Hrad a zpět.

IV. 1 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Organizace prohlašuje, že uzavřela pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost na majetku nebo zdraví, kterou dobrovolník při výkonu dobrovolnické činnosti způsobí z nedbalosti sám nebo mu bude při výkonu dobrovolnické služby způsobena.
2. Strany si smlouvu přečetly, souhlasí s ní, což potvrzují svými podpisy.
3. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží jeden.
4. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky.

Ve Vsetíně dne

Mikulíková Božena, ředitelka

dobrovolník