

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií



**Diplomová práce**

Mgr. Karla Zavadilová

**Motivace dobrovolníků pro práci se sociálně znevýhodněnou  
mládeží v nestátních neziskových organizacích**

Olomouc 2018

Vedoucí práce: Mgr. Pavla Vyhnálková, Ph.D.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a že jsem použila jen uvedené pramenů a literatury.

V Olomouci dne 6. prosince 2018

.....

Mgr. Karla Zavadilová

## **Poděkování**

Děkuji Mgr. Pavle Vyhnákové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, za cenné rady, připomínky, vstřícnost, ochotu a čas, který mi věnovala.

Děkuji Bc. Janu Němečkovi, koordinátorovi dobrovolníků v programu Na cestě, za umožnění kvalitativního výzkumu ve Sdružení D, z. ú., a za to, co všechno s nadšením dělá pro sociálně znevýhodněnou mládež a dobrovolníky. Děkuji respondentům – dobrovolníkům a skvělým přátelům – za poskytnutí rozhovorů.

Na závěr bych chtěla poděkovat své rodině, která mi byla po celou dobu mého studia velkou oporou.



*„Dobrovolníci jsou lidé aktivní, žijí tedy děle.“*

**Jiří Tošner**

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Mgr. Karla Zavadilová
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Pavla Vyhnálková, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2018

<b>Název práce:</b>	Motivace dobrovolníků pro práci se sociálně znevýhodněnou mládeží v nestátních neziskových organizacích
<b>Název v angličtině:</b>	Motivation of volunteers for work with socially disadvantaged youth in non - governmental organizations
<b>Anotace práce:</b>	<p>Diplomová práce je zaměřena především na motivaci dobrovolníků. Věnuje se počáteční motivaci, dlouhodobé motivaci i demotivujícím prvkům. Teoretická část definuje pojem dobrovolnictví, dobrovolník, zmiňuje rizika a obtíže dobrovolnictví. Charakterizuje mentoring. Zabývá se také osobností dobrovolníka a sociálně znevýhodněnou mládeží. V neposlední řadě popisuje oceňování dobrovolníků a přínos práce s mládeží pro dobrovolníky.</p> <p>V rámci empirické části byl realizován kvalitativní výzkum, s vybranými respondenty byl proveden rozhovor. Cílem výzkumného šetření je zkoumat motivaci dobrovolníků a demotivující prvky, názor na mentoringové programy, podporu ze strany organizace, pocit ocenění a uznání.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	dobrovolnictví, dobrovolník, motivace, přínos, mentoring, rozhovor
<b>Anotace v angličtině:</b>	<p>The thesis focuses on the mainly on the motivation of volunteers. It deals with initial motivation, long-term motivation and demotivating elements. The theoretical part defines the concept of volunteering, the volunteer, mentions the risks and difficulties of volunteering. Characterizes mentoring. It also deals with volunteer and socially disadvantaged youth. Last but not least, it describes the appreciation of volunteers and the benefits of working with youth for volunteers.</p> <p>The empirical part is elaborated using qualitative research, specifically the method of interviews. The aim of the research is to investigate the motivation of volunteers and demotivating elements, opinion on mentor programs, support from the organization, appreciation and recognition.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	volunteering, volunteer, motivation, benefit, mentoring, interview

<b>Přílohy vázané v práci:</b>	PŘÍLOHA č. 1	Přepis rozhovoru s respondentem R1
	PŘÍLOHA č. 2	Přepis rozhovoru s respondentem R2
	PŘÍLOHA č. 3	Přepis rozhovoru s respondentem R3
	PŘÍLOHA č. 4	Přepis rozhovoru s respondentem R4
	PŘÍLOHA č. 5	Přepis rozhovoru s respondentem R5
	PŘÍLOHA č. 6	Přepis rozhovoru s respondentem R6
	PŘÍLOHA č. 7	Letáček programu Na cestě
<b>Rozsah práce:</b>	84 stran (bez příloh)	
<b>Jazyk práce:</b>	český	

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>1 DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>10</b>
1.1 Oblasti dobrovolnictví .....	13
1.2 Možné obtíže a rizika dobrovolnické služby .....	14
1.3 Osobnost dobrovolníka.....	16
<b>2 SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÁ MLÁDEŽ</b> .....	<b>21</b>
2.1 Vymezení pojmu.....	22
2.2 Mentoring .....	24
2.3 Dobrovolnictví v oblasti práce se sociálně znevýhodněnou mládeží .....	26
<b>3 MOTIVACE A DOBROVOLNICTVÍ</b> .....	<b>32</b>
3.1 Vymezení pojmu.....	33
3.2 Role pomáhajícího .....	35
<b>4 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ</b> .....	<b>39</b>
4.1 Jak dobrovolníky motivovat .....	39
4.1.1 Demotivující prvky .....	43
4.2 Ocenění .....	43
<b>5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ</b> .....	<b>46</b>
5.1 Výzkumné cíle a výzkumné otázky .....	46
5.2 Metodologie, cílová skupina, organizace výzkumu .....	47
5.3 Technika zpracování dat .....	51
5.4 Analýza rozhovorů .....	52
5.5 Výzkumné závěry .....	69
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>72</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK</b> .....	<b>74</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....	<b>76</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>77</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ</b> .....	<b>78</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>84</b>

## ÚVOD

V roce 2014 se mi naskytla příležitost nahlédnout do projektu Kluby Na cestě realizovaného olomouckou nestátní neziskovou organizací Sdružením D, z. ú., a oficiálně od října 2014 jsem byla v jeho dílčím programu, nazvaném Big Brother/Big Sister, zapojena jako dobrovolník. Bylo mi umožněno být Velkou Sestrou nejprve dospívající dívce z dětského domova Prostějov. Dalším klientem, kterého jsem vedla, byl chlapec z dětského domova Olomouc. Přestože Projekt Kluby Na cestě ke dni 30. června 2015 oficiálně skončil, program vrstevnického provázení Big Brother/Big Sister, **nově nazvaný Na cestě**, v současné době stále pokračuje. Od 21. prosince 2015 je akreditovanou dobrovolnickou službou Ministerstva vnitra na dobu 4 let podle § 6 odst. 2 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Od listopadu 2015 až do listopadu 2017 jsem byla dobrovolnicí dospívajícímu chlapci z dětského domova Zábřeh na Moravě. S tímto klientem jsem doposud v kontaktu a trůfám si říct, že jsem mu v životě stále oporou a máme přátelský vztah. Byla to pro mě zkušenost setkávat se s těmito dospívajícími dětmi, spatřovat, jak v dětském domově žijí, jak s nimi vychovatelé jednají, jak se připravují na svůj samostatný život. Byl to pro mě velký kus života a nelituji toho, že jsem do dobrovolnictví šla. Vážím si sebe sama, že jsem ve svém volném čase dělala smysluplnou věc. Na téma mentoringové programy jsem psala bakalářskou práci nazvanou *Z dětského domova do života. Projekty zaměřené na problematiku odchodu dospívajících dětí*, ve které jsem se zaměřila na dospívající děti z dětského domova Prostějov, které byly zapojeny v programu Big Brother/Big Sister.

V roce 2016 jsem získala cenu Křesadlo v oblasti děti, mládež, volnočasové aktivity. Je to pro mě velmi významné, že moje činnost byla oceněna a ceny si vážím. Osobní zkušenost s dobrovolnictvím se stala základem pro napsání diplomové práce. Domnívám se, že dobrovolnictví je smysluplným vyplněním volného času, získaný pocit užitečnosti má v životě motivující sílu. Člověk si uvědomí, že často v životě řeší malichernosti a neuvědomuje si, jak je bohatý „jen“ tím, že má milující rodinu. Domnívám se, že tím, že se stane člověk dobrovolníkem, velmi často změní své myšlení a svůj pohled na svět. Například u dlouhodobě nezaměstnaných může dobrovolnictví, v rámci něhož člověk dělá prospěšné věci pro druhé, zmírnit doprovodné pocity nezaměstnanosti – beznaděj, snížené sebehodnocení, ztráta smyslu života. U studentů dobrovolnictví rozvíjí zkušenosti, empatii a celkově náhled na svět.



**Hlavním cílem diplomové práce je zkoumat motivaci dobrovolníků při práci se sociálně znevýhodněnou mládeží v nestátní neziskové organizaci Sdružení D, z. ú., v Olomouci.**

**Dílčí cíle:**

- Charakterizovat dobrovolníka.
- Charakterizovat dobrovolnictví v oblasti práce se sociálně znevýhodněnou mládeží.
- Charakterizovat prosociální chování, empatii a motivaci.
- Zkoumat přínos práce s mládeží pro dobrovolníky.
- Zjistit, co dobrovolníky při práci s mládeží demotivuje, jaká má jejich dobrovolnická činnost úskalí.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. V teoretické části charakterizují dobrovolnictví a dobrovolníka. Samotnou podkapitolu jsem věnovala oblastem dobrovolnictví. Pozornost jsem dále věnovala rizikům a obtížím při výkonu dobrovolnické činnosti. Představila jsem osobnost dobrovolníka, vysvětlila jsem pojem sociálně znevýhodněná mládež. V další podkapitole jsem popsala mentoring. Představila jsem dobrovolnictví v oblasti práce se sociálně znevýhodněnou mládeží. Následně jsem se zaměřila na motivaci dobrovolníků a na to, jak dobrovolníky motivovat. Věnovala jsem se demotivujícím prvkům a neopomněla jsem zařadit podkapitolu ocenění dobrovolníků.

V empirické části se metodou rozhovoru zabývám především motivací dobrovolníků pro práci se sociálně znevýhodněnou mládeží. Dále jsem se zaměřila na demotivující prvky. Zajímalo mě, jaký mají dobrovolníci názor na mentoringové programy, v čem vidí jejich hlavní přínos. Zabývala jsem se také podporou ze strany organizace, oceněním a uznáním. Pro výzkum jsem zvolila 6 respondentů, kteří jsou do dobrovolnictví zapojeni dlouhodobě. Během rozhovorů jsem se řídila saturací, nasycením vzorku.

Při tvorbě diplomové práce jsem čerpala z mnoha odborných publikací, vybraných zákonů a internetových zdrojů, jejichž zaměření se vztahuje na dobrovolnictví a sociálně znevýhodněnou mládež. Problematikou supervize se u nás zabývalo a stále zabývá mnoho odborníků, např. TOŠNER Jiří, SOZANSKÁ Olga, FRIČ Pavol, POSPÍŠILOVÁ Tereza, MATULAYOVÁ Tatiana, MLČÁK Zdeněk, ZÁŠKODNÁ Helena a další. Mentoringem se zabývá BRUMOVSKÁ Tereza a MÁLKOVÁ Gabriela. Ze zahraničních autorů považuji za důležité zmínit jména OPPENHEIMER Melanie, DEKKER Paul, HALMAN Loek.

# 1 DOBROVOLNICTVÍ

Přestože je dobrovolnictví činnost společnosti známá, nikde nenajdeme jeho jednotnou definici. Nicméně v různých definicích lze nalézt tři společné znaky: dobrovolnictví je nepovinné, tedy to, co dobrovolník dělá, vychází z jeho vlastní vůle. Druhým společným prvkem je skutečnost, že dobrovolník přináší užitek druhým lidem – podílí se na prospěchu druhých, pomáhá druhým. Posledním charakteristickým znakem dobrovolnictví je, že dobrovolník za svou činnost neočekává ani nedostává finanční odměnu, je to neplacená aktivita. Výjimka je v případě akreditované organizace, kdy tato organizace může hradit dobrovolníkovi cestovní výdaje, ubytování či stravu. Akreditované organizace mají metodické postupy, jakým způsobem jsou dobrovolníci vybíráni, následně školeni a připravováni na svoje aktivity. Dále mají vymezeno, zda a jaká rizika činnost dobrovolníků může představovat a jakým způsobem jsou proti těmto rizikům zabezpečeni (HESTIA, *Legislativa dobrovolnictví – výňatky ze zákona o dobrovolné službě*, [online], [cit. 2018-06-14]). Důvodem, proč jsou nestátní neziskové organizace (dále jen NNO) akreditovanou organizací a proč se podřizují zákonu o dobrovolnické službě, jsou také dotace od Ministerstva vnitra ČR (Vít, 2015, s. 140 – 141).

Považujeme za důležité vymezit termín NNO. V národním hospodářství existují subjekty, které se řadí podle tzv. **Pestoffova trojúhelníkového modelu národního hospodářství** do neziskového sektoru. Jedná se o sektor, ve kterém organizace a instituce nejsou primárně založeny za účelem dosahování zisku. Tyto organizace bývají podle tohoto kritéria nazývány neziskové (anglicky non-profit organization). Pro pojmy „neziskový sektor“ a „nezisková organizace“ neexistují v českém právním řádu žádné zákonné definice, přesto jde však o pojmy zažitě a ve společnosti běžně používané. Pojem nestátní nezisková organizace zlidověl a můžeme si pod ním představit široký okruh organizací, které se vyskytují ve společnosti a jejich úsilím je poskytnout občanům nebo různým klientům veřejnou službu. Označení poukazuje především na rozdíl od komerčních a ziskových organizací, tj. „*cílem neziskových organizací není vytvářet zisk a rozdělovat jej mezi vlastníky, ale přímá produkce užitku*“ (Dobrozemský, Stejskal, 2016, s. 19).

Dobrovolnictví provází člověka od nepaměti. Každý z nás je v životě někdy dobrovolníkem – ať už se jedná „jen“ o pomoc příbuzným, sousedům či náhodným cizím kolemjdoucím. „*Motivací k dobrovolné pomoci je předpoklad: Dnes já tobě, zítra ty mně.*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35).

Dobrovolnictví je ukotveno v zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Podle § 2, odst.1 se za dobrovolnickou službu považuje:

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

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

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

(ČESKO. § 2, odst. 1 zákona č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. In: Sbírka zákonů České republiky. 2002, částka 82). Zákon neupravuje dobrovolnictví jako celek, ale jak jsme si mohli všimnout, definuje tzv. dobrovolnickou službu. Díky tomuto zákonu se stalo dobrovolnictví známé a uznávané, avšak upravuje pouze podmínky pro státem podporované dobrovolnictví. Nikoliv podmínky dobrovolnictví obecně (Tošner in Matoušek a kol., 2013, s. 64). Zákon rozlišuje tzv. **vysílající organizaci** – tj. organizace, která školí a poskytuje dobrovolníky a tzv. **přijímající organizaci** – tj. organizace, která služeb a aktivit dobrovolníků užívá (Vít, 2015, s. 140).

Dobrovolníka můžeme definovat jako někoho, kdo bez nároku na finanční odměnu dává svůj volný čas, svoji energii, zkušenosti, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či celé společnosti (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35).

*„Dobrovolníkem může být fyzická osoba:*

*a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,*

*b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí,*

*kteřá se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu. Dobrovolník vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací; v případě dlouhodobé dobrovolnické služby nebo v případě krátkodobé dobrovolnické služby, k jejímuž výkonu je dobrovolník vyslán do zahraničí, musí být tato smlouva písemná“* (ČESKO. § 3, odst. 1 a odst. 2 zákona č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. In: Sbírka zákonů České republiky. 2002, částka 82).

Dobrovolník koná, bez nároku na finanční odměnu, dobrovolnickou činnost, která je organizovaná podle zákona o dobrovolnické službě. Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci (klient, mentee) mohl na dobrovolníka v dohodnutém rozsahu pomoci spolehnout. Důležité je zmínit, že i profesionálně vedený dobrovolník si může zachovat neformálnost a přirozenost, tedy znaky, které jsou pro dobrovolnictví charakteristické a nepostradatelné (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35).

Dobrovolník nemůže vykonávat dobrovolnictví v rámci podnikatelské či jiné výdělečné činnosti, nemůže být k přijímající organizaci v pracovněprávním vztahu a členském poměru. Dobrovolník je povinen dodržovat zákon o dobrovolnické službě a podmínky výkonu dobrovolnické činnosti, které jsou předem dohodnuté s vysílající organizací ve smlouvě. Je povinen absolvovat výběrové řízení, dále přípravu k dobrovolnické činnosti, úvodní školení, předložit další doklady dle požadavků vysílající organizace a povahy dobrovolnické služby (Janičková, Zmeškalová, 2011, s. 10). Dobrovolník má právo dostat úplné informace o poslání a činnosti organizace, má právo dostat úplné informace o činnosti, kterou by měl vykonávat, včetně její obsahové náplně a časového rozsahu, účastnit se pravidelných supervizí a získat kontakt na koordinátora. (Janičková, Zmeškalová, 2011, s. 14).

V diplomové práci se zaměříme na oblast **dobrovolnictví se sociálně znevýhodněnou mládeží**. Dobrovolnictví je při řešení sociálních problémů často preferovanou a nejvhodnější alternativou. Ve společnosti představuje levný a flexibilní způsob řešení sociálních problémů, nejen mládeže (Frič a kol., 2010, s. 187). V České republice zatím většinu dobrovolníků tvoří studenti, kteří po zaškolení poskytují znevýhodněné mládeži podporu a pomoc bez nároku na odměnu. Pokud práce zahrnuje přímý kontakt s klienty, měla by být pravidelně supervidována (Matoušek, 2016, s. 48).

## 1.1 Oblasti dobrovolnictví

Dobrovolnictví můžeme rozdělit na vzájemně prospěšné a veřejně prospěšné. Vzájemně prospěšné dobrovolnictví v sobě zahrnuje zájmové skupiny, které sdílí osobní zájmy. Naopak veřejně prospěšné dobrovolnictví spočívá v poskytování času a vlastních dovedností pro veřejně prospěšnou činnost, kdy klientem jsou lidé s hendikepem, senioři, sociálně znevýhodnění apod., ale také třeba příroda. Činnost dobrovolníka se pak rozlišuje na formální a neformální (Matoušek, 2016, s. 49). Většina odborné literatury a výzkumů se zabývá formálním dobrovolnictvím. Neformální dobrovolnictví je často poskytováno mimo formální strukturu organizace a není konceptuálně uchopené jako dobrovolnictví formální. Do neformálního dobrovolnictví řadíme např. sousedskou výpomoc (Frič a kol., 2010, s. 11 – 12). U formální podoby dobrovolník uzavírá smlouvu s NNO, prochází školením a pravidelnou supervizí. V České republice je klima pro dobrovolnictví méně příznivé, a to z toho důvodu, že v desetiletích před rokem 1989 státní a stranické orgány pořádaly tzv. dobrovolné aktivity, které však byly téměř povinné (Matoušek, 2016, s. 49).

Oblastí, ve kterých lidé působí jako dobrovolníci, je celá řada. Jako první si uvedeme oblast, která je pro diplomovou práci stěžejní. Jedná se o **dobrovolnictví v oblasti práce s dětmi a mládeží**. Jako klíčové vnímáme, že v dobrovolnické práci s dětmi a mládeží je potřeba nastavit aspekt přátelství a individuální přístup ke každému klientovi.

Dalšími oblastmi jsou:

- Dobrovolnictví ve zdravotnictví.
- Dobrovolnictví v sociálních službách.
- Dobrovolnictví v kultuře.
- Dobrovolnictví ve sportu.
- Dobrovolnictví ve školní a univerzitní samosprávě.
- Dobrovolnictví v ekologii.
- Mezinárodní dobrovolnictví a rozvojová spolupráce – krátkodobé (workcamps) nebo dlouhodobé pobyty dobrovolníků ve prospěch místní komunity.
- Dobrovolnictví při mimořádných událostech – často zejména při živelních pohromách, haváriích či nálezích. Dobrovolnickou činnost koordinují organizace s celorepublikovou působností, např. Charita, Diakonie ČCE, ADRA, ČČK nebo Člověk v tísni, a spolky na místní úrovni.

(Národní informační centrum pro mládež, 2015, s. 5 – 6).

- Firemní dobrovolnictví.
- Komunitní dobrovolnictví.
- Dobrovolnictví v církevních a náboženských společnostech.

(Národní informační centrum pro mládež, 2015, s. 5 – 6).

Typickou oblastí profesionalizace v dobrovolnictví je **sociální a zdravotní péče**. Dobrovolníci působící v těchto oborech jsou dnes významně častěji zapojeni než jinde a jsou manažersky řízeni, tzn., jsou vybíráni na základě vstupních pohovorů, vysíláni dobrovolnickými centry, vedeni koordinátory, školeni, trénováni a vázáni smlouvou (Frič, 2011, s. 8).

## 1.2 Možné obtíže a rizika dobrovolnické služby

Obecným problémem NNO, které pracují s dětmi a mládeží v jejich volném čase nejen, je nedostatek financí. Proto vzniká potřeba zapojit „levnou pracovní sílu“. Vytvořením dobrovolnického programu na straně organizace a vnitřní motivací na straně dobrovolníků vzniká jedinečný charakter fenoménu neziskového sektoru (Křenková, Macků in Nový a kol., 2013, s. 40).

TOŠNER a SOZANSKÁ (2006, s. 46) uvádí, že s rostoucím společenským uznáním dobrovolnictví se bude zvyšovat i počet zájemců o dobrovolnictví s nepřiměřenou mírou soucitu a vidinou pomáhání za každou cenu. Hlavní bariéru většího rozvoje dobrovolnictví pak spatřují v tom, že ze strany organizace dochází k pasivitě při vyhledávání a získávání dobrovolníků. Řešením je zavedení koordinátora, který má vyhledávání, vybírání a následné školení dobrovolníků na starosti. Další možné obtíže na straně organizace jsou:

- Nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků.
- Nezájem spolupracujících organizací či sociálních zařízení o dobrovolníky.
- Nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka.
- Nedostatek informací o dobrovolnictví. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 46).

Další obtíží může být absence jednotného systému oceňování dobrovolnické činnosti. V rámci dobrovolnictví chybí metodika organizací pro výkaz ekonomického přínosu, tedy stanovení přepočtu odpracovaných hodin na finanční rovinu, např. do grantů pro potřeby spolufinancování projektů (Tošner in Matoušek, 2013, s. 78).

Podle JANÍČKOVÉ a ZMEŠKALOVÉ (2011, s. 19) může obtíž výkonu dobrovolnické služby nastat v momentě, kdy je dobrovolnická práce značně náročná na psychiku. Pokud se zaměříme na to, čeho se týká diplomová práce, považujeme za důležité zmínit, že v rámci mentoringových programů se často stává, že dobrovolníci zcela spontánně naváží příliš úzké přátelství, předávají své osobní kontakty a následně nejsou schopni unést takto vzniklou vazbu a bohužel dochází k osobnímu vyčerpání. Další obtíží v dobrovolnické činnosti může být komplikovaná dostupnost zařízení, kam každý týden dobrovolníci dojíždějí. Proto je velmi důležité, aby dobrovolník pracoval vždy pod supervizí.

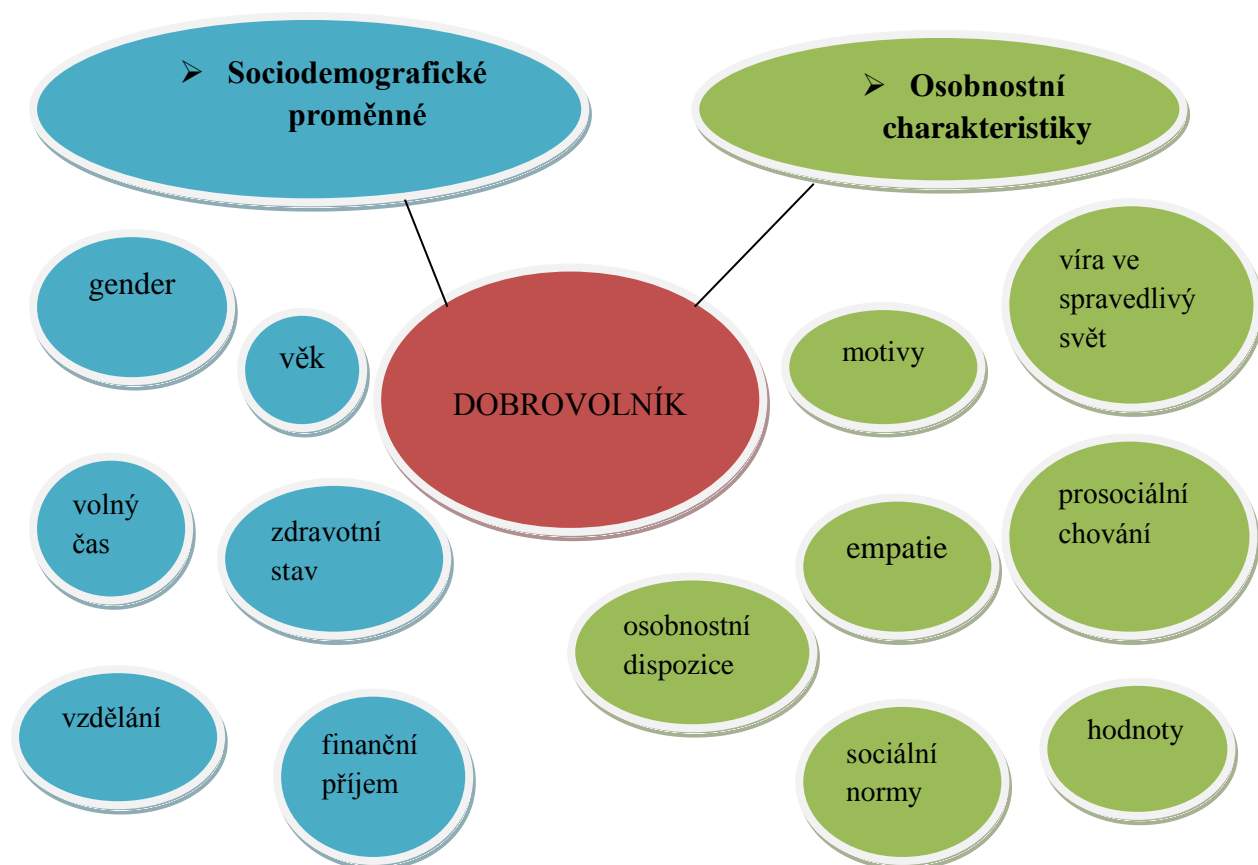
Supervize dobrovolnictví má nejblíže k supervizi v pomáhajících profesích (např. v sociální práci). Skupinovou supervizi si představujeme jako komunikaci dobrovolníka se supervizorem (v případě tzv. intervize s koordinátorem), v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity, které pramení z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka a dobrovolníka chrání před vyčerpáním (Dobrovolnik.cz, [online], [cit. 2018-10-03]). Dobrovolníci jsou při úvodním školení s riziky seznámeni a náležitě poučeni. Na pravidelných supervizích s koordinátorem, ale i prostřednictvím zpráv o průběhu schůzky, které dobrovolníci píší, mohou své problémy ihned řešit. Pravidelně jsou realizovány interní porady za účasti psychologa, programového manažera, odborného garanta a jednotlivých koordinátorů pro danou cílovou skupinu, případně dalších přizvaných odborníků. V momentě, kdy supervize neprobíhá, dochází k rizikové činnosti (Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 19).

Další obtíž v oblasti dobrovolnictví může nastat ve chvíli, kdy se opomenou důležité složky práce s dobrovolníky, což je zpětná vazba mezi dobrovolníkem a organizací, nejčastěji realizována formou supervize a dále to je složka oceňování jejich činnosti (Tošner, Sozanská, 2006, s. 84). Na oceňování činnosti dobrovolníků se podíváme podrobněji v podkapitole 4. 2 Ocenění.

Řadu bariér lze úspěšně překonat příklady úspěšného dobrovolnictví v jiných organizacích, vzdělávání a supervize koordinátorů dobrovolníků, zvyšování prestiže dobrovolnictví skrz masmédiá (Tošner, Sozanská, 2006, s. 54).

### 1.3 Osobnost dobrovolníka

Koordinátoři dobrovolnického programu často říkají, že hledají určité kvality v lidech, kteří se chtějí stát dobrovolníky. Tyto charakteristiky úspěšného dobrovolníka, v náhodném pořadí, zahrnují empatii a soucit, sebeurčení, odhodlání, spolehlivost, ochotu spolupracovat s ostatními, respektování diskrétnosti klientů, opravdová touha pomoci druhým, nadšení a energie (Gay, 2004, s. 2). V rámci dobrovolnictví je možné pro popis osobnosti dobrovolníka identifikovat sociodemografické proměnné a osobnostní charakteristiky. V diplomové práci uvádíme pouze nejdůležitější sociodemografické proměnné, což je gender, věk, vzdělání, finanční příjem, volný čas a zdravotní stav (Mlčák, Zášková, 2013, s. 73) (viz **modrá barva**, obrázek č. 1). Vedle uvedených proměnných jsou dobrovolnické aktivity podmíněny četnými psychologickými faktory. Do osobnostních charakteristik dobrovolníků řadíme proměnné, které mají nevědomý charakter, ale také proměnné, které se vztahují ke kognitivním, emocionálním či behaviorálním aspektům prožívání a chování člověka. Do osobnostních charakteristik dobrovolníků řadíme motivy, osobní dispozice, prosociální chování, hodnoty, empatii, sociální normy a víru ve spravedlivý svět (Mlčák, Zášková, 2013, s. 80) (viz **zelená barva**, obrázek č. 1).



Obrázek č. 1: Sociodemografické proměnné a osobnostní charakteristiky dobrovolníka. (Vlastní zpracování)



Co se týká **genderu**, vlivem odlišných faktorů utvářejících socializaci mužů a žen, se ženy hodnotí jako více empatické a jsou lépe vybaveny pečovatelským a výchovným jednáním. Na počátku dvacátého století, vlivem tradičního pojetí generové role ženy, se koncepce dobrovolníka postupem času stala synonymem pro ženu. Na rozdíl od žen, které dobrovolnictví chápou jako součást projevu své osobnosti, muži vnímají dobrovolnictví jako prostředek ke splnění určitých úkolů či k uskutečnění svých zájmů. Dalším rozdílem je fakt, že ženy skrz dobrovolnictví vyjadřují své prosociální a altruistické chování, často v souladu se zásadami péče a výchovy. Naopak muži se v dobrovolnictví řídí principy spravedlnosti (Mlčák, Zášková, 2013, s. 73 – 74).

Další významnou sociodemografickou proměnnou je **věk** dobrovolníků. Mladí lidé zapojení do dobrovolnictví mají tendenci získat širší pohled na svět, odpočinout si od školy nebo zaměstnání, setkávat se lidmi, budovat si přátelství, bavit se, získat, zvýšit nebo obnovit znalosti a dovednosti či získat práci (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 66).

Jedna z proměnných, která významně ovlivňuje dobrovolnictví, je **vzdělání**. Výzkumy stabilně ukazují, že dobrovolníci vykazují vyšší úroveň vzdělání oproti respondentům, kteří o dobrovolnictví nemají zájem. V řadě zemí výzkumy dokládají, že vysokoškolsky vzdělaní lidé se dobrovolnictví věnují častěji a projevují o dění kolem dobrovolnictví větší zájem, než lidé středoškolsky vzdělaní. Výzkumy se zaměřily také na obory a zjistilo se, že studenti vysokých škol, kteří studují sociální obory, se stávají dobrovolníky ve větší míře, než studenti vysokých škol, kteří se zaměřili na obory, které souvisí s obchodem (Mlčák, Zášková, 2013, s. 77 – 78).

Výše **finančního příjmu**, jakožto další proměnná, má pozitivní vliv na dobrovolnictví. Statisticky platí, že lidé s vyšším příjmem jsou v dobrovolnictví více zapojeni, než lidé s nižšími příjmy (Mlčák, Zášková, 2013, s. 78).

Důležitou proměnnou, která je často v souvislosti s dobrovolnictvím studována, je **volný čas**. Pokud mají lidé nedostatek volného času, zpravidla se nestávají dobrovolníky. Nedostatek volného času je často uváděná nejzávažnější překážka dobrovolnické činnosti. Logicky tedy vyplývá, že pokud se dobrovolnictví věnují lidé, kteří jsou bez zaměstnání, tedy ve velké míře studenti, věnují mu nejvíce ze svého volného času (Mlčák, Zášková, 2013, s. 79).

Ze sociodemografických proměnných má vliv na zapojení do dobrovolnictví i **zdravotní stav**. Špatný fyzický či psychický zdravotní stav je často uváděn jako překážka dobrovolnické činnosti (Mlčák, Zášková, 2013, s. 80).

Co je zajímavé, výzkumy v oblasti zdravotního stavu dobrovolníků uvádějí, že dobrovolníci vykazují v zásadě lepší zdravotní stav, než soubory respondentů, kteří se do dobrovolnické činnosti nezapojují (Mlčák, Zášková, 2013, s. 80).

Co se týká osobnostních charakteristik, první, velmi významnou složkou jsou **motiv**y. Motivace se nám prolíná celou diplomovou prací. Problematika motivace dobrovolníků představuje souhrnný a poměrně složitý jev. Proběhly četné výzkumy na motivaci dobrovolníků. Za zajímavý považujeme poznatek, že dobrovolníci bývají méně motivováni náboženským či filozofickým přesvědčením, více se snaží o zlepšení svých dovedností, zkušeností a kariéry a naopak méně často uvádějí, že mají přebytek volného času (Mlčák, Zášková, 2013, s. 90).

Další složkou osobnostních charakteristik dobrovolníků jsou **osobnostní dispozice (rysy)**. Základní dimenze osobnosti, které se ve výzkumech zaměřených na dobrovolníky nejčastěji používá, je tzv. Velká pětka. Řadíme sem extraverté, neuroticismus, otevřenost ke zkušenosti, přívětivost a svědomitost. Zjistilo se, dobrovolníci, oproti respondentům, kteří se dobrovolnictví nevěnují, se statisticky významně lišily vyšší úrovní extraverté a vyšší úrovní přívětivosti (Mlčák, Zášková, 2013, s. 90 – 91). Dimenze přívětivosti navíc obsahuje složku důvěry, v níž dobrovolníci ve srovnání s respondenty, kteří o dobrovolnictví zájem nemají, dosahují vyšší úrovně (Mlčák, Zášková, 2013, s. 92). Dobrovolníci přinášejí do své činnosti svou osobnost, své životní zkušenosti a individuální přístup ke každému klientovi (Černá, 2011, s. 5). V souvislosti s dobrovolnictvím se uvádí další osobní dispozice, což je vlastní účinnost (self-efficacy), která představuje přesvědčení dobrovolníka o tom, že může efektivně kontrolovat svůj život a dělat změny (Mlčák, Zášková, 2013, s. 95).

Důležitou složkou je také **prosociální chování**. Motivaci prosociálního chování řídí a upravuje celá řada psychologických faktorů, k nimž patří empatie, hodnoty, víra ve spravedlivý svět a sociální normy (Mlčák, Zášková, 2013, s. 122). Do termínu prosociálního chování řadíme velkou škálu aktivit, např. pomáhání, soucit, poskytování útěchy, sdílení, poskytování důvěry, podpora atd. Cílem prosociálního chování je zlepšení situace, přičemž je důležité zmínit, že příjemce pomoci není instituce, ale jedinec – klient (Mlčák, Zášková, 2009, s. 49). Dobrovolnictví je pak možné v psychologickém kontextu primárně označit za specifický druh prosociálního chování, které je výsledkem působení dispozičních a situačních faktorů (Mlčák, Zášková, 2009, s. 232).

Je důležité zmínit, že v rámci dobrovolnictví jsou lidé vedeni určitými **hodnotami**. Jak uvádí MLČÁK a ZÁŠKODNÁ (2013, s. 95): „*Hodnoty podporují dobrovolnictví tím, že jejich respektování vede u dobrovolníků k interním odměnám a k pocitu smysluplnosti vztahujícímu se k jejich činnosti.*“ K předpokládaným osobnostním charakteristikám dobrovolníků patří typické hodnotové preference a hodnotové orientace se svou motivační funkcí. Někteří autoři se však domnívají, že hodnoty mají vliv spíše na to, co dobrovolnictví znamená pro ty osoby, které se mu dlouhodobě věnují, než na to, kdo se dobrovolníkem stane (Mlčák, Zášková, 2013, s. 96). FRIC (2011, s. 8) uvádí, že ochota participovat je v dnešním dobrovolnictví méně závislá na tradičních hodnotách (jako je např. služba druhým nebo smysl pro povinnost) a naopak více závislá na osobních zájmech dobrovolníka a jeho potřebách.

Co se týká **empatie**, je důležitou složkou osobnostních charakteristik dobrovolníka a vztahuje se k tendenci uvědomovat si, co cítí nebo co si myslí druhý člověk. Řadou výzkumů byl potvrzen pozitivní vztah mezi dobrovolnictvím a empatií (Mlčák, Zášková, 2013, s. 91). Empatie se vztahuje ke kognitivní a emocionální stránce pomáhání, vyjadřuje schopnost vcítovat se do druhých osob. Výzkumy potvrdily, že dobrovolníci s vysokou mírou empatie cítí také vyšší míru odpovědnosti a mají vyšší zájem o prospěch a blaho druhých (Mlčák, Zášková, 2013, s. 94).

Podle MLČÁKA a ZÁŠKODNÉ (2013, s. 122) „*normy představují sociální očekávání, směrnice, předpisy obecně akceptovaného chování, které platí pro členy sociální skupiny.*“ **Sociální normy** nám určují, který typ chování je v dané situaci správný. Jako příklad si uvedeme normu solidarity. Norma solidarity může dobrovolníky motivovat k pomoci lidem, které zasáhla přírodní katastrofa či hromadné neštěstí. V rámci dobrovolnictví se mladý člověk – dobrovolník – získává ucelenou představu o společnosti a zároveň v dobrovolnictví spatřujeme výchovu mladého člověka pomáhat druhým (Hanečáková, 2011, s. 6).

Poslední složkou z osobnostních charakteristik dobrovolníků zmíníme **víru ve spravedlivý svět**. Jedná se o vnitřní přesvědčení člověka o povaze světa v kontextu spravedlivý – nespravedlivý. Lidé potřebují mít jistotu, že dostanou, co si zaslouží. Nutno podotknout, že nejde o víru v náboženském smyslu, ale ve smyslu názoru a vnitřního uvědomění. Jestliže je činnost dobrovolníků úspěšná, daří se jim pomáhat svým klientům, přesvědčení o spravedlivém světě povzbudí ochotu nadále pomáhat. Bohužel naopak, v situacích, kdy je pomoc neúčinná a dobrovolník nevidí smysl pomoci, pak snaha o zachování víry ve spravedlivý svět vede k přerušení pomoci a ukončení dobrovolnictví (Mlčák, Zášková, 2013, s. 150).

Víra ve spravedlivý svět ovlivňuje připravenost pomáhat v závislosti na příčině zavinění nepříznivé situace. Při rozhodování, v jaké oblasti chce dobrovolník působit, zvažuje, zda je člověk – klient v nouzové situaci – nevinný. V tomto případě se připravenost pomoci zvyšuje. Na druhé straně, když si klient svou nepříznivou situaci zavinil sám, např. vlastní nedbalostí, leností, ochota k pomoci se u dobrovolníků snižuje (Mlčák, Záškodná, 2009, s. 59).

Ačkoliv je na dobrovolnictví většinou nahlíženo jako na něco, z čeho příliš výhod neplyne, odborné publikace se zmiňují o tom, že přináší dobrovolníkům řadu benefitů. Jedná se o nové kontakty, pozitivní emoce, zážitky a v neposlední řadě životní zkušenosti. Dobrovolníci se snadněji orientují na trhu práce a snáze najdou pracovní uplatnění. Objevuje se také předpoklad, že během dobrovolnictví se zlepšuje fyzické zdraví (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 25).

## 2 SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÁ MLÁDEŽ

Tradiční vývojové teorie považují adolescenci za přechodné období před dospělostí. Příslušník mládeže je vnímán jako „neúplný dospělý“. Mentor – dobrovolník – má za úkol doplnit či napravit definovaný nedostatek (deficit) svého klienta. Problémy mládeže jsou při tom označovány termíny z oblasti sociální práce a zdravotnictví, zejména psychiatrie, psychopatologie apod. (Brumovská, Málková, 2010, s. 37 – 38).

Pojmu sociální znevýhodnění jsou připisovány různě se překrývající významy a obsahy, a to jak v praxi, tak v teorii. Často bývá zaměňován s pojmem sociální exkluze (sociální vyloučení) nebo sociokulturní znevýhodnění. Autoři odborných publikací i odborníci na tuto oblast mají odlišná pojetí, pojem vymezují různě. Také hodně záleží na tom, pro jakou profesní oblast pojem vymezujeme a na jakou cílovou skupinu se zaměřujeme (Varianty, Sociální znevýhodnění, [online], [cit. 2018-10-05]).

Sociální znevýhodnění lze vymezit na různých úrovních. První úroveň je aspekt jedince (např. jazyková odlišnost, odlišná sexuální orientace, zanedbaný zevnějšek), další úroveň je rodina (řadíme sem např. týrání, zneužívání, zanedbávání, dysfunkční rodinu, a z toho plynoucí pobyt v dětském domově a v dospělosti přechod z dětského domova do běžného života), třetí úroveň je sociální prostředí (prostředí sociálně vyloučené lokality či ohrožení sociálně-patologickými jevy). Poslední úroveň je ekonomicko-sociální status, kam řadíme chudobu, ztrátu materiálního zázemí v důsledku předlužení, migraci, nevyhovující bytové podmínky nebo kulturní a náboženskou odlišnost) Tyto úrovně se však velmi často kombinují a prolínají a jsou také často proměnné jak v čase, mohou být pouze přechodné, tak i v prostředí (co jedna skupina považuje za normální, běžné, může jiná skupina hodnotit jako patologické) (Varianty, Sociální znevýhodnění, [online], [cit. 2018-10-05]). Za sociální znevýhodnění považujeme „stav, kdy dítě v důsledku dlouhodobého života v prostředí, jež je charakteristické nízkým socioekonomickým statusem, silnou přítomností vlivů rizikových pro jeho vývoj, prvky sociokulturní odlišnosti, případně kombinací těchto jevů, nemá dostatečně rozvinuté kompetence pro adekvátní naplnění svého potenciálu v rámci vzdělávacího procesu.“ Mezi nejčastější ukazatele sociálního znevýhodnění patří chudoba, nezaměstnanost, vzdělanostní úroveň, sociálně patologické jevy, zdravotní stav, životní styl, životní podmínky a úroveň bydlení (Jirásek a kol., Předškolní klub Amálka, příručka dobré praxe, 2016, s. 3).

Považujeme za důležité zmínit, že sociální znevýhodnění není poruchou a nelze ho objektivně měřit. Proto zjistit příčiny a dobře zvolit nápravu ve vztahu k sociálně znevýhodněné mládeži a tuto problematiku efektivně řešit, je často největším úskalím. (Varianty, Sociální znevýhodnění, [online], [cit. 2018-10-05]).

*„V rámci vzdělávání byl pojem sociální znevýhodnění používán do roku 2016 v legislativě, ve školském zákoně a navazující vyhlášce. Po novele § 16 školského zákona (č. 561/2004) v roce 2016 a navazující Vyhlášky o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných č. 27/2016 se již v zákoně pojem neužívá, neboť podpora se dětem přiděluje na základě určení konkrétní podoby podpůrného opatření. Není tedy třeba již k určení podpory definovat kategorii sociálního znevýhodnění, zdravotního znevýhodnění nebo zdravotního postižení jako tomu bylo dříve.“* (Varianty, Sociální znevýhodnění, [online], [cit. 2018-10-05]). Rodina hraje velmi důležitou roli při výchově dítěte. Sociálně znevýhodněné děti však mají oproti dětem v běžných rodinách nevýhodu, že jim rodiče předávají jinou škálu znalostí, dovedností a modelů chování. Způsob života obyvatel v sociálně znevýhodněném prostředí je v mnoha rovínách specifický a je viditelně odlišný od života v socioekonomicky lepších vrstvách společnosti. Tyto rodiny se potýkají s nevyhovujícím, často až nevhodným, bydlením, nízkými příjmy, nezaměstnaností, zadlužeností. Vyskytuje se zde větší riziko sociálně-patologických jevů a bohužel negativně vývoj dětí ovlivňují. Jakmile děti vyrostou, často nemají možnost zlepšit svou sociální situaci. Sociálně znevýhodněná mládež ve své rodině, ve svém okolí, nevidí žádné pozitivní vzory, žádné úspěchy a v důsledku toho jsou ohrožené tím, že budou vše opakovat a převezmou stejný životní styl (Jirásek a kol., Předškolní klub Amálka, příručka dobré praxe, 2016, s. 5).

## 2.1 Vymezení pojmu

V nejširším pojetí můžeme **sociální znevýhodnění** chápat jako určité překážky, ať už v učení, zapojení do společnosti nebo v jiné životní sféře, která nemá příčinu pouze zdravotního charakteru. Pojem sociální vyloučení oproti tomu lze chápat jako souhrn určitých životních podmínek, které jsou často spojené s nízkým socioekonomickým statusem a vzorů chování, které jsou příčinou stále stejných stylů řešení životních situací (Varianty, Sociální znevýhodnění, [online], [cit. 2018-10-05]).

Za děti se sociálně znevýhodněním lze pokládat děti z rodinného prostředí, kde se objevuje nízké sociálně ekonomické postavení, prostředí ohrožené rizikovým chováním, romské děti, děti rodičů azylantů nebo rodičů, kteří žádají o udělení azylu na území České republiky (Němec, 2005, s. 10).

V poslední době se ale také stále častěji, v oblasti sociální práce a sociálního znevýhodnění, hovoří o dětských domovech (dále jen DD), které nedokáží mladé lidi připravit na samostatný život po odchodu. DAVIDOVÁ a kol. (2010, s. 74), uvádí, že tento efekt spočívá v tom, že mládež v DD nemá praktické životní zkušenosti a to vede k nezvládnutí zátěže pozdějšího samostatného života. Značným problémem pro vývoj dětí je chudost sociálních podnětů oproti životu v běžné rodině. Těmto dětem chybí pocit trvalosti mezilidských vztahů, pocit pevné osobní identity (Fischer, Škoda, 2014, s. 159). Mladí lidé žijící v DD jsou sociálně znevýhodnění a ohrožení problémy ve společnosti, po odchodu z DD. Nedostatečná připravenost pro vstup mladých lidí z DD do reálného života je spojena především s těmito problémy a riziky:

- Bezdomovectví.
- Problém se začleněním do společnosti, sociální vyloučení.
- Nedostatečná finanční gramotnost, s tím související finanční problémy, zadluženost, exekuce.
- Nezaměstnanost.
- Trestná činnost.
- Prostituce.
- Závislosti.
- Ztráta sociální, emocionální a finanční podpory.
- Citová deprivace.
- Neví, jak trávit volný čas.
- Problémy s výchovou vlastních dětí.

**Terénní sociální práce a mentoring** jsou vhodnými nástroji pro práci se sociálně znevýhodněnou mládeží, případně s mládeží, kde se již projevilo sociální selhání. MATOUŠEK a MATOUŠKOVÁ (2011, s. 253) uvádí, že je často obtížné stanovit objektivně a přesně žádoucí efekt dobrovolnického programu, nicméně zaškolení dobrovolníci mohou při práci se sociálně znevýhodněnou mládeží mnoho vykonat.

Dále dodávají, že plán dobrovolnické činnosti s klientem (tedy v našem případě s mladým člověkem, který bude v nejbližší době odcházet z DD) by měl být přísně individuální, i když je klient v zařízení, kde se pracuje souběžně s celými skupinami klientů. Klient by se měl vypracování individuálního plánu účastnit a postup jeho realizace by měl být průběžně kontrolován. Plán nemusí být nijak složitý. Stanovené a dosahované individuální cíle by pokud možno měly přesahovat DD, tj. měly by být zakotveny v reálném světě, měly by pomoci klientovi sociální znevýhodnění překonat. Na rozdíl od USA jsou u nás dobrovolníci zapojení při činnostech se sociálně znevýhodněnou mládeží většinou studenti, vždy starší 18 let (Matoušek, Matoušková, 2011, s. 206).

## 2.2 Mentoring

Přesná, jednotná definice mentoringu neexistuje, ale všeobecně uznávaným jádrem vztahu v mentoringu je podpora jedné osoby (**mentee**) druhou osobou (**mentor**). Mezi hlavní pilíře tohoto vztahu patří navázání důvěry, podpora iniciativy, doprovázení, nasměrování v osobním rozvoji, zvyšování efektivity. Mentor pomáhá svému svěřenci lépe poznat sebe sama, objevit vlastní potenciál a schopnosti, předává své zkušenosti (Výroční zpráva LATA 2017, s. 8).

BRUMOVSKÁ a MÁLKOVÁ (2010, s. 11) definují mentoring jako „*blízký, individuální, mezigenerační vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému chráněnci (mentee). Jde o specifický typ mezigeneračního vztahu, v němž starší mentor předává své zkušenosti a dovednosti a pomáhá tak mladšímu svěřenci rozvíjet jeho osobnost a orientovat ho v dané společnosti a kultuře*“ Jde o profesionální, pevný vztah dvou osob, kde je kladen důraz na důvěru - mentora a menteeho (mentorovaného). Mentor (v našem případě dobrovolník) předává své zkušenosti a znalosti a působí jako průvodce menteeho (klient dobrovolnického programu, v našem případě sociálně znevýhodněný mladý člověk) v daném tématu. Mentor přirozeně sdílí své znalosti a dovednosti a přirozeně pomáhá nalézt menteemu správný směr životní cesty či řešení aktuální situace nebo problému (Česká asociace mentoringu, [online], [cit. 2018-09-28]). Rozlišujeme několik typů lidí. Jedním typem jsou ti, kterým je vše jedno. Jsou to konzumenti, kteří se snaží přežít, ale zejména nic neřešit a co nejvíce si užívat (Petrášová, Prausová, Štěpánek, 2014, s. 17).



Další skupinou, protipólem, jsou lidé, kteří tuší, že by se mohli nějakým způsobem rozvíjet, chtěli by trávit smysluplně volný čas. Jsou to lidé hledající, chybí jim dostatečná sebedůvěra a zkušenosti. Právě tito lidé potřebují další osobu – svého mentora, která jim může pomoci. Avšak nutno podotknout, že je zde riziko, že si mohou zvolit někoho, kdo je svede z cesty a spíše uškodí, než pomůže. Dostáváme se k jádru věci, totiž že mentoringové programy, které se realizují v rámci NNO, školí vhodné a spolehlivé mladé lidi, kteří mají chuť stát se dobrovolníky, přesněji řečeno mentory. Pak je důležité sociálně znevýhodněnou mládež vyhledávat, oslovovat a do programu zapojit (Petrášová, Prausová, Štěpánek, 2014, s. 17).

Dobrovolníkem – mentorem se může stát každý, kdo chce předávat své zkušenosti a dovednosti a chce pomoci menteeu smysluplně trávit volný čas. Mentor je ten, kdo jde menteeu příkladem. Mentee má zájem pracovat na svém rozvoji, chce aktivně a smysluplně trávit volný čas, během mentoringu získává podporu a informace o možnostech řešení různých situací. Jasně a konkrétní příklady řešení obtížných situací jsou motivující a mohou mít zásadní vliv na utváření osobnosti menteeho (Česká asociace mentoringu, [online], [cit. 2018-09-28]). Mentor pomáhá najít a probudit zdroje vnitřní motivace a síly a podporuje sebevědomí svého klienta, pomáhá mu řešit problémy. Tento proces však není pouze jednostranný. U mentora dochází prostřednictvím vztahu k rozvoji sociálních dovedností a k sebepoznání. Jde o vzájemné obohacování a předávání zkušeností (Výroční zpráva LATA 2017, s. 8).

Společným úkolem mentoringových programů je zprostředkovávat a rozvíjet mentorský vztah mezi dobrovolníkem (mentorem) a klientem programu (mentee). Mezi přínosy profesionálního dobrovolnictví formou mentoringu patří zejména osobnostní, sociální a kognitivní rozvoj mentorova chráněnce – menteeho, dále získání nových dovedností a zkušeností, které později uplatní v osobním či profesním životě. Přínosy mentoringových programů jsou doloženy od 90. let 20. stol., hlavně přínosy programu Big Brothers Big Sisters (Brumovská, Málková, 2010, s. 12). PETRÁŠOVÁ a kol. (2014, s. 19) uvádí, že hlavní podstatou mentoringu je skutečnost, že mentor otevírá prostor, který menteeho zajímá. Nechává ho pátrat, co v tomto „prostoru“ objeví. Nabízí mu možnosti a dává volnost v tom, o co si mentee řekne a kdy si o to řekne. Postupně, krůček po krůčku, se v mentorské dvojici vytváří pevný vztah založený na důvěře.

S využitím zákona o dobrovolnictví (zákon č. 198/2002 Sb.), zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.) a v souladu se zásadami dobré praxe mentoringu ze zahraničí i z českého prostředí lze zakládat nové programy, které budou přispívat k podpoře pozitivního vývoje mladých lidí v období dospívání a ke zmírnění rizik prostředí, v němž generace mladých vyrůstá. Principy mentoringu se běžně využívají v dobrovolnických programech, nejčastěji při práci s dětmi a dospívajícími. Za nejvýznamnější prostředí z hlediska potenciálu vzniku nových přirozených mentorských vztahů jsou označovány volnočasové aktivity. Pro dobrovolníky jsou mentorské programy nástrojem přirozeného sbírání životních zkušeností, navíc mohou porovnávat své zkušenosti s ostatními dobrovolníky (Brumovská, Málková, 2010, s. 139 – 140).

**Program Big Brothers Big Sisters** založil Ernest K. Coulter, člen soudu pro mladistvé. Mentorské vztahy se postupně stávaly součástí sociálních služeb s účastí dobrovolníků. Poznatky z psychologie o psychickém vývoji dospívajících a sociologické teorie, které chápou delikvenci jako projev sociálních nerovností ve společnosti, se postupně skrz dobrovolníky začaly uplatňovat v praxi. Mentoring se postupně formalizoval a stával se postupně součástí konceptu sociálních služeb pro ohroženou mládež, např. v organizacích YMCA a YWCA (Brumovská, Málková, 2010, s. 32). Českou národní verzí amerického programu Big Brothers Big Sisters je **Program Pět P** (péče, prevence, podpora, přátelství, pomoc). Program Pět P, který je pod záštitou Národního dobrovolnického centra Hestia, se inspiroje programem Big Brothers Big Sisters v myšlence individuálního vztahu dobrovolníka a dítěte (Brumovská, Málková, 2010, s. 19). V dnešní době je rozvinuto mnoho dobrovolnických programů, které fungují na základě mentoringu.

### **2.3 Dobrovolnictví v oblasti práce se sociálně znevýhodněnou mládeží**

Dobrovolnická pomoc zaměřená na sociálně znevýhodněnou mládež vychází z jednoduché myšlenky, že sociálně znevýhodněný klient může mít prospěch z intenzivního osobního vztahu k člověku, který je stejně starý, tedy v tomto případě je dobrovolnictví založeno na vrstevnické rovině, a má o klienta zájem (Matoušek, Matoušková, 2011, s. 203). Jde o klasický **mentoring**, který jsme nastínili v podkapitole 2. 2.

Jedná se o klasické spojení zkušenějšího mentora, který méně zkušenému klientovi poskytuje podporu a rady, povzbuzuje ho, předává mu zkušenosti a má zájem na jeho osobnostním, sociálním a kognitivním rozvoji (Tošner, Sozanská, 2006, s. 123).

Velkou výhodou mentoringových programů je fakt, že formální mentoři jsou neformálním zdrojem podpory. Vztah mentora a klienta je založen na přátelství a je zaměřen na oblast sociálních vztahů, je zdrojem sociální opory, mentoři podporují socializaci a pozitivní vývoj svých klientů (Brumovská, Málková, 2010, s. 40).

Dobrovolníka (mentora) je v každém případě nutné pro tuto činnost vyškolit a průběžně supervidovat jejich aktivity s klientem. Výhodou dobrovolnické činnosti je to, že druh společné činnosti dobrovolníka a klienta nemusí být nutně předepsán koordinátorem projektu a může respektovat jak potřeby klienta, tak dobrovolnickovy schopnosti (Matoušek, Matoušková, 2011, s. 203). Dobrovolnictví má ve srovnání s profesionální prací bohužel i určité nevýhody. Dobrovolník sice má jen jednoho klienta a má na něj víc času než pracovník, přesto se může stát, že se mu nemusí věnovat dostatečně intenzivně a potřebně dlouhou dobu. I přesto, že koordinátoři uzavírají s klientem i dobrovolníkem smlouvu, kde je vymezena častota kontaktu mezi klientem a dobrovolníkem, častota pravidelných supervizí, možnost výměny dobrovolníka v případě, že klientovi nevyhovuje, a naopak i možnost výměny klienta, pravidla chránící totožnost klienta i dobrovolníka, pravidla, která určují, jak mentoring ukončit atd., nejde v pravém slova smyslu o pracovní smlouvu. Proto také její nedodržení nemá pro dobrovolníka žádné pracovněprávní následky. Postavení dobrovolníka – mentora – vůči klientovi proto není srovnatelné s postavením profesionála, např. vychovatele v DD nebo kurátora pro mládež (Matoušek, Matoušková, 2011, s. 203).

V diplomové práci se zaměříme na vybrané NNO pracující se sociálně znevýhodněnou mládeží. Postupně si představíme klíčové programy, ve většině případů založené na mentoringu, které v rámci těchto NNO fungují.

V České republice se poměrně rozrostly NNO, které jsou zaměřeny na pomoc sociálně znevýhodněné mládeži. V rámci diplomové práce se zaměříme na pět vybraných NNO a blíže představíme jejich programy:

- HESTIA, z. ú. → program Pět P
- LATA, z. ú. → program Ve dvou se to lépe táhne
- Sdružení D, z. ú., → program Na cestě
- DOMINO, o. p. s., → program Dalekohled
- Dobrovolnické centrum, z. s., → program Kompas

HESTIA – Centrum pro dobrovolnictví, z. ú., působí v Praze od roku 1993. Posláním je šířit a rozvíjet myšlenku dobrovolnictví, zajistit, aby dobrovolnictví bylo dostupné všem a spojovalo v sobě lidskost i profesionalitu. HESTIA nabízí mentoringové programy, ve kterých dobrovolníci poskytují účinnou pomoc a podporu sociálně znevýhodněným dětem a mládeži (HESTIA, *Společenská odpovědnost je smyslem i cílem naší práce*, [online], [cit. 2018-10-14]). **Program Pět P (péče, prevence, podpora, přátelství, pomoc)** je českou národní verzí amerického programu Big Brothers Big Sisters a navazuje na jeho myšlenku mentoringově zaměřeného dobrovolnictví založeného na individuálním vztahu dospělého mentora s dospívajícím dítětem. V České republice byl program představen v roce 1996 v Praze nadací Open Society Fund (OSF). Realizaci programu převzala za finanční podpory OSF v téže roce HESTIA. V současné době program působí samostatně na celonárodní úrovni, má pobočky v celé České republice. Každá pobočka je samostatnou organizací. Většinou se jedná o NNO či pedagogicko psychologické poradny (Brumovská, Málková, 2010, s. 19). Program Pět P je dobrovolnický program určený dětem a mládeži ve věku 6-15 let, které to mají jakýmkoli způsobem v životě těžké a složitější, než jejich vrstevníci. Program umožní dítěti (mladému člověku) se celoročně každý týden vídat se svým vlastním dobrovolníkem - kamarádem, který je mu oporou a podporou v těžké situaci. Dlouhodobý vztah s dobrovolníkem vytváří prostor pro důvěru, růst sociálních dovedností, posiluje sebevědomí a rozšiřuje motivaci k navazování přirozených vrstevnických vztahů (HESTIA, O programu, [online], [cit. 2018-10-14]). Dítě (mladistvý) má tak "člověka jen pro sebe", který na něj má čas, má se komu svěřit, s kým si hrát, rozvíjí své dovednosti, získává nové dovednosti a zkušenosti, socializuje se. Díky tomu si může postupně osvojovat prosociální vzorce chování a prožívání. Dobrovolník – mentor – je zde v roli průvodce, ne vůdce (HESTIA, O programu, [online], [cit. 2018-10-14]).

LATA – Programy pro mládež a rodinu, z. ú. působí v Praze a v Středočeském kraji od roku 1994. Vrstevnickou podporou (mentoringem) a dalšími specifickými službami pomáhají dospívajícím a rodinám zvládat jejich nepříznivou nebo ohrožující situaci a posilují jejich samostatnost. Motem organizace je, že „*každý v dospívání potřebuje někoho, kdo jej přijímá takového, jaký je*“ (Brumovská, Málková, 2010, s. 21). Vrstevnický program nazvaný **Ve dvou se to lépe táhne** je mentoringový program zaměřený na preventivní, podpůrné a rozvojové činnosti a je určen mladým lidem ve věku 13–26 let, kteří řeší náročnou životní situaci nebo se potýkají s různými problémy a nejsou je schopni řešit vlastními silami. V roce 2017 bylo zapojeno 85 klientů a 72 dobrovolníků, průměrný věk klientů 17,2 (Výroční zpráva LATA, 2017, s. 8).

Klienti programu *Ve dvou se to lépe táhne*, mají většinou potíže se vztahy s blízkými, kamarády, okolí je nepřijímá, volný čas tráví rizikově, hledá sám sebe, chybí mu rodina, nachází se v situaci, v níž si neví rady apod. (Brumovská, Málková, 2010, s. 21 – 22). Dobrovolníci ve věku 18-30 let jsou do programu pečlivě vybíráni na základě výběrového řízení, procházejí psychologickým testováním a jsou školeni pro zvládání náročných situací. Pro dvojice koordinátor dobrovolníků zajišťuje volné vstupy a tipy, co společně mohou zažít a zkoušet, stěžejní však zůstává vzájemné povídání, navazování vrstevnického vztahu a důvěry (Výroční zpráva LATA, 2017, s. 8).

Sdružení D, z. ú., zahájilo svou činnost v Olomouci v roce 2000. Hlavním pilířem jsou interaktivní prožitkové programy pro děti předškolního a školního věku a studenty středních škol (Sdružení D, *Kdo jsme*, [online], [cit. 2018-10-14]). Sdružení D úzce spolupracuje s pražskou organizací LATA. Program **Na cestě**, který Sdružení D realizuje, je taktéž založený na mentoringu. Mladí lidé si po boku vrstevníka – mentora snadněji osvojují dovednosti a vzorce chování potřebné pro samostatný život a díky pravidelným schůzkám získávají od mentorů potřebné zkušenosti. Klienty programu tvoří dospívající ve věku 9 – 18 let, kteří často v tomto období řeší mnoho otázek a nemají ve svém okolí blízkého člověka, se kterým by si mohli popovídat. Program *Na cestě* byl primárně určený pro děti z DD, ale nyní jsou cílovou skupinou i děti, které jsou v náhradní rodinné péči, které se do programu dostanou přes kurátory nebo i přes metodiky prevence a školní psychology. Tito mladí lidé hledají k sobě „partáka“, který jim bude oporou, kamarádem a mentorem při jejich osamostatňování a dospívání. Každý dobrovolník dostal k dispozici individuální plán svého klienta, podle kterého by se měl inspirovat při přípravě náplně schůzky (Sdružení D, *Program Na cestě*. [online], [cit. 2018-10-14]). Společné schůzky jsou zaměřené na prosociálně orientované činnosti. Náplň schůzek se odvíjí od vzájemné domluvy klienta a dobrovolníka. Měla by být kompromisem a dohodou obou zúčastněných. Dobrovolník věnuje klientovi svůj volný čas (2 hodiny týdně), předává mu své schopnosti, dovednosti a snaží se klienta podporovat (Sdružení D, *Program Na cestě*. [online], [cit. 2018-10-14]). Konkrétně se jedná o návštěvu kulturních či sportovních zařízení, pomoc s vyřizováním na úřadech, naučení praktickým dovednostem jako je cestování vlakem, městskou hromadnou dopravou apod. (Sdružení D, *Program Na cestě*. [online], [cit. 2018-10-14]).

Vhodné je klienta seznamovat s prostředím, ve kterém se v budoucnu bude pohybovat zcela sám – učit ho při procházce městem vnímat úřady a instituce, památky. Dobrovolník, tedy mentor, by měl umět poradit klientovi, kde a jak by mohl hledat přechodné ubytování (domy na půl cesty, azylové domy, ubytovny) a tyto informace mu předávat (Příručka k programu Big Brother/Big Sister, s. 3 – 4). V rámci schůzek by mělo také docházet k posilování sebevědomí a organizačních schopností klienta, aby byl schopen zvládnout naplánovat společné aktivity (např. orientace v mapě, zjistit otevírací dobu, vstupné, vyhledat spojení městské dopravy, zarezervovat místa apod.) a to včetně finančního plánování (Příručka k programu Big Brother/Big Sister, s. 3 – 4). Program individuálního vrstevnického provázení Na cestě je doplněn také skupinovými preventivními a nácvikovými aktivitami např. na téma Životní cíle, Diskriminace a xenofobie, Sebepoznání a kreativita, Prevence závislostí. Jedná se o společné programy s aktivním zapojením každého účastníka formou hraní rolí (Sdružení D, Program Na cestě, [online], [cit. 2018-10-14]).

DOMINO, o. p. s. působí ve Zlínském kraji (Zlín, Otrokovice, Uherský Brod, Uherské Hradiště, Chvalčov, Slušovice), Moravskoslezském kraji (Nový Jičín, Kopřivnice, Bílovec) a v Olomouckém kraji (Přerov, Šumperk). Počátek činnosti se datuje od roku 1993. Posláním této organizace je podpora aktivit zaměřených na ochranu dětí a mládeže před sociálně nežádoucími a negativními vlivy a podpora sociálně znevýhodněné mládeže při začleňování do běžného života. (DOMINO, O dominu, [online], [cit. 2018-10-14]).

**Dalekohled** je akreditovaný dobrovolnický program, který je určený dětem a mládeži do 26 let, kteří žijí v sociálně slabých rodinách, pěstounských rodinách nebo v dětských domovech, jsou tedy nějakým způsobem sociálně znevýhodněni. Název Dalekohled symbolizuje pomoc dobrovolníků umožnit dětem a mladým dospělým přemýšlet o své budoucnosti, a to prostřednictvím posilování jejich schopností a podporovat je v jejich socializaci (DOMINO, Dobrovolnický program Dalekohled, [online], [cit. 2018-10-14]).

Dobrovolnické centrum, z. s. v Ústí nad Labem realizuje dobrovolnický program **Kompas**. Program se zaměřuje na komunikaci, partnerství a spolupráci, má podobné znaky jako již zmíněný Program Pět P. Ale na rozdíl od něho nejde o individuální mentoring, ale dva dobrovolníci se věnují skupince šesti dětí či dospívajícím ze sociokulturně znevýhodněného prostředí. Program vytváří základní pilíř pro vhodné volnočasové aktivity (Brumovská, Málková, 2010, s. 23).

Program Kompas je duševním vlastnictvím Dobrovolnického centra, z. s. v Ústí nad Labem, přesto se volnočasové sociálně preventivní programy pod názvem Kompas se zavádí do dalších regionů v České republice a v zahraničí (Brumovská, Málková, 2010, s. 23). V Praze Program KOMPAS funguje jako sociálně-preventivní mentoringový dobrovolnický program pro děti a mládež ve věku od 7 do 15 let. Pravidelné schůzky jsou vedeny týmem vyškolených dospělých dobrovolníků, kteří si připravují aktivity, které sociálně znevýhodněné děti a mládež zaujmou a zároveň jim pomůžou rozvíjet jejich sociální dovednosti. Náplní schůzek jsou především hry a činnosti zaměřené na sebepoznání, socializaci, zvýšení sebedůvěry a zlepšení sociálních interakcí a kreativity. Název tohoto volnočasového programu vznikl z klíčových slov: **K**OMunikace, **P**artnerství, **S**polupráce. KOMPAS je založen z kanadského programu P.E.A.K. (HESTIA, Program Kompas, [online], [cit. 2018-10-14]).

### 3 MOTIVACE A DOBROVOLNICTVÍ

Jestliže se zamyslíme nad tím, proč jsme udělali to, co jsme udělali, či proč se druzí lidé chovají tak, jak se chovají, klademe si otázku po psychologických důvodech našeho nebo cizího jednání. Tyto důvody v psychologii označujeme jako motivy a proces, jímž začíná uskutečňování důvodů, označujeme jako motivace. Vnitřní, psychické důvody udělat něco významného pak znamená v mysli mít myšlenku dosáhnout vytyčeného cíle a usilovně se snažit o jeho dosažení. (Nakonečný, 2015, s. 394). Motivace zájemce o dobrovolnickou činnost se zjišťuje v rámci rozhovoru při výběrovém řízení. Rozhovor s potenciálním dobrovolníkem vede koordinátor dobrovolníků, psycholog, případně i supervizor. Během rozhovoru se orientačně zjišťují osobnostní předpoklady a motivace stát se dobrovolníkem. Touto cestou se snaží NNO minimalizovat možné komplikace, které by mohly narušit průběh školení, a zcela nevhodní zájemci jsou tak ještě před zahájením školení vyřazeni.

V diplomové práci se zaměříme na **motivaci dobrovolníků** pro práci se sociálně znevýhodněnou mládeží. Domníváme se, že každý dobrovolník má ke své práci, ke svým aktivitám, své důvody, je nějakým způsobem motivován. Ochota participovat na dobrovolnických aktivitách a pomáhat tam, kde je třeba, je formována hodnotami, které občané těmto aktivitám připisují a v těchto aktivitách posléze hodnoty nacházejí. V diplomové práci se zamyslíme nad tím, v čem spočívá hodnota dobrovolnictví po samotné dobrovolníky, co motivuje dobrovolníky k tomu, že bez nároku na mzdu pracují pro dobro druhých, z jakého důvodu se stanou dobrovolníky a proč v dobrovolnické činnosti dlouhodobě setrvávají a pokračují v ní, či zda si dobrovolnickou činností kompenzují něco, co jim v životě chybí (Frič a kol., 2010, s. 105). Co v reálném životě motivuje mladé lidi k tomu, aby se přihlásili k dobrovolnictví, je komplexní a obtížná otázka. Nicméně pro koordinátory dobrovolníků znamená pochopení motivace významnou pomoc při jejich přijímání, výběru a udržení. Znalost motivace každého dobrovolníka je v těchto případech bezesporu klíčová. Počáteční výzkumy zaměřené na motivaci ze 70. Let dvacátého století (například Howarth, 1976) podtrhovaly význam altruistických motivů a internalizovaných sociálních norem, tj. starosti o druhé a sociálního svědomí, poukazovaly také na motivy egoistické, tj. úzkostné nálady a distres, které prosociální činnost v rámci dobrovolnictví může snižovat (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 64).



Obecné motivy se velmi liší od konkrétních důvodů účasti. Způsob, jakým se lidé zapojili do dobrovolnictví, často není tak důsledkem vědomého hledání zapojení do určité činnosti, ale spíše otázkou, že „přitahování“ prostřednictvím své rodiny, přátel, sousedů, kteří se již účastnili dobrovolné činnosti nebo kteří byli nějakým způsobem zapojeni do organizace, která potřebovala dobrovolníky, například škola nebo sportovní klub apod. (Dekker, Halman, 2003). Jestliže chceme porozumět jednání dobrovolníků, pochopit je, pak se přirozeně ptáme, proč to dělají, oč jim jde, co je podněcuje k tomu, aby pomáhali, co je na práci baví a těší, nebo naopak čeho se bojí. Ptáme se, jaké síly jimi hýbou – jakým způsobem jsou motivováni (Říčan, 2010, s. 95). Zkrátka se zaměříme na otázku Proč být tím, kdo pomáhá.

### 3.1 Vymezení pojmu

NAKONEČNÝ (2015, s. 395) definuje motivaci jako „*proces utváření psychologických příčin chování*.“ Pojem motivace je odvozen z latinského slova **movere**, tj. **hýbati, pohybovati**. V daném kontextu jde tedy o to, co „hýbá“ člověkem, co člověka přivádí k tomu, že danou věc dělá. NAKONEČNÝ dále dodává, že v širším pojetí je motivace proces, který vymezuje zaměření, intenzitu a trvání chování. Definice motivace najdeme v odborných publikacích různé. Při vymezení pojmu motivace se setkáváme s řadou různě chápaných termínů. Pro naše potřeby si vymežíme klíčový termín, což je **motiv**. Jak jsme nastínili již výše, jedná se o psychologické důvody, mohli bychom říci i příčiny, motivovaného chování. Podle ŘÍČANA (2010, s. 95) se lidské motivy různě propojují a kombinují. Určité chování často slouží více motivům najednou, je vícenásobně determinováno. Říčan definuje motiv jako faktor, který uvádí činnost do pohybu. Jestliže vymezujeme pohyb psychický, jedná se o pohyb myšlenek, představ, přání, rozhodnutí atd. (Říčan, 2010, s. 96). NAKONEČNÝ (2014, s. 15) motiv definuje jako zážitek nebo způsob jednání, který přináší nějaké uspokojení, např. uspokojení potřeby sociálního kontaktu.

Dále je důležité vymezit **funkci motivace**, tedy zamyslet se nad tím, jaký má motivace v lidském životě smysl. Funkce motivace se pojí s původním biologickým smyslem chování. Jedná se o pohyb, kterým organismus dosahuje něčeho významného, například získává potravu nebo utíká z místa nebezpečí. Tato funkce motivace se vývojem rozšiřuje na společenské podmínky života, ale základní smysl motivace, tj. uspokojovat základní biogenní a sociogenní potřeby, zůstává. Funkcí motivace je pak odstraňování nedostatků v biologickém a společenském rozměru lidského života (Nakonečný, 2015, s. 396).

HERZBERG rozlišil 6 motivátorů: úspěch, uznání, možnost růstu, povýšení, odpovědnost a práce sama. Za úspěch považoval určité specifické úspěchy, např. zdařilé dokončení práce, vyřešení problému, vidění výsledků práce. Motiv uznání považujeme pro oblast dobrovolnictví za stěžejní. Uznání je důležitou součástí motivace dobrovolníků a mělo by vhodnou formou probíhat v každé organizaci. Možnost růstu vnímá jako změny v pracovní situaci, kdy se zvyšuje příležitost profesionálního růstu. Kromě nových perspektiv sem řadí mimo jiné příležitost naučit se a procvičit si nové dovednosti nebo osvojit si nové profesionální znalosti. Povýšení je vnímáno jako potřeba úcty, řadíme do oblasti zaměstnání spíše, než do dobrovolnictví. Ochota přijímat odpovědnost je v dobrovolnictví důležitým motivačním prvkem. Dobrovolník by měl odpovědně vykonávat svou činnost a přidělené úkoly. Pocit odpovědnosti přispívá k dlouhodobé motivaci. Práce sama je důležitým motivátorem ve smyslu skutečně vykonané činnosti nebo některé její fáze (Adair, 2004, s. 61 – 62).

Rozlišujeme dva základní typy motivace – intrinsickou (vnitřní) motivaci a extrinsickou (vnější) motivace. Oba pojmy jsou bohužel zavádějící, neboť některé aktivity můžeme označit za intrinsické i extrinsické. Jako příklad můžeme uvést práci. Pokud v práci člověk nachází zdroj seberealizace a práce mu je zároveň zálibou, jedná se o vnitřní motivaci. Naopak jestliže se zaměříme na to, že je práce vynucena vnějšími okolnostmi jako prostředek obživy, hovoříme o vnější motivaci. Oba typy motivace nelze od sebe oddělit.

**Intrinsická motivace:** jedná se o primární motivaci ve významu vnitřní motivace, jak jsme již zmínili výše. Za vnitřní lze označit činnost, kterou člověk dělá kvůli ní samé, má v ní zálibu. Jedná se např. o různé druhy zájmů. Aktivity vycházejí z vnitřního popudu, člověk jedná z vlastní pohnutky. Za intrinsicky motivované je pokládáno takové chování, které je „samoodměňující“, tzn. přináší pro člověka potěšení (Nakonečný, 2014, s. 90 – 91). Vnitřní motivace je v rámci dobrovolnictví charakterizována tím, že dobrovolnická činnost je pro dobrovolníky cílem sama o sobě. Zajímají se o dobrovolnictví, protože z něj mají užitek (Frič a kol., 2010, s. 110).

**Extrinsická motivace:** používá se ve významu vnější motivace a uplatní se tam, kde člověk jedná z vnější pobídky. Obvykle se vztahuje na chování, které je vyvoláváno vnějšími pobídkami a je většinou vykonáváno na přání někoho. Roli zde hraje i např. odměna, jsou to tedy úkoly, které člověk vykonává, protože za splnění úkolů čeká odměnu (Nakonečný, 2014, s. 90 – 91). Extrinsická motivace v rámci dobrovolnictví vyjadřuje, že dobrovolnická činnost je motivována něčím, co existuje mimo ni. Např. sociálním okolím dobrovolníka (Frič a kol., 2010, s. 110).

## 3.2 Role pomáhajícího

Proč se lidé rozhodnout stát dobrovolníkem? Co je k tomu vede? Co je motivuje? V současné době odborná literatura představuje celou řadu modelů, přístupů a kategorií motivace dobrovolníků. Hlubší porozumění motivaci dobrovolníků představuje mimo jiné i užitečný nástroj k získávání nových dobrovolníků. Dále odpověď na otázku, proč někteří dobrovolníci činnost předčasně ukončí či již výše zmiňované zamyšlení nad tím, proč se vlastně lidé chtějí stát dobrovolníky, co je vede k tomu, nezištně pomáhat druhým (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 80). Existuje již velké množství výzkumů motivace dobrovolníků. Problematika motivace dobrovolníků představuje složitý jev. Existují i názory, podle nichž můžeme rozlišit tolik motivů k dobrovolnickým aktivitám, kolik existuje dobrovolníků. (Matulayová a kol., 2016, s. 9). Počátky výzkumu motivace dobrovolníků se datují do 50. let 20. století (Matulayová a kol., 2016, s. 12). V podkapitole nazvané Role pomáhajícího se nejdříve zaměříme na nevhodné motivy k dobrovolnictví. Poté si vysvětlíme dva základní přístupy k motivaci dobrovolníků.

SCHMIDBAUER vytvořil pojem „**syndrom pomáhajícího**“. Tento koncept pojal jako specifickou narcistickou poruchu. Stručně řečeno, člověk, který si zvolí pomáhající profesi či nějakým způsobem pomáhá druhým lidem, se pokouší řešit, bohužel často nevědomě, své trauma tzv. odmítnutého dítěte, svoji touhu po uznání a v neposlední řadě po empatickém porozumění a po vzájemnosti. Může se objevit touha po vděčnosti a obdivné lásce těch, kterým je pomáháno (Schmidbauer, 2000, s. 11). Sociální pomáhaní vyhodnocuje jako obranu před úzkostmi, vnitřní prázdnotou a vlastními potřebami. Doporučuje naučit se rozlišovat mezi pomáhaním jako obranou a na druhé straně pomáhaním jako aktivitu, kterou řídí „Já“, tzn. pomáhaní jako tvořivá, uspokojující aktivita, díky které máme možnost růstu (Schmidbauer, 2000, s. 143 – 144).

HAWKINS a SHOHET (2016, s. 23 – 28 ) doporučují, aby se každý, kdo pracuje v pomáhajících profesích či nějakým způsobem někomu pomáhá (v našem případě dobrovolníci), upřímně zamyslel nad motivy, které ho přivedly k roli pomáhajícího. Tyto motivy jsou většinou smíšené a ochota je prozkoumat je nezbytným předpokladem účinné pomoci druhým lidem. Zkoumání těchto smíšených motivů zahrnuje přiznání si stinných stránek vlastních podnětů pomáhat, včetně toho, jak dobrovolníci naplňují své vlastní potřeby prostřednictvím pomoci druhým.

Jestliže se dobrovolníci zamyslí a zaměří se na „vlastní stíny“, budou méně náchylní k fantaziím o vlastní všemocnosti – o tom, že změní ostatní nebo svět, když přitom nedokáží změnit sami sebe. Je důležité, aby se dobrovolníci zaměřili na své vlastní potřeby, ve vztahu k práci (k aktivitám), i ke svým klientům. Při výcviku se dobrovolníci především učí věnovat pozornost potřebám klientů. Často je pak obtížné soustředit se na vlastní potřeby. Zkrátka znalost sebe samých, vlastních motivů a potřeb zvyšuje pravděpodobnost, že dokážeme skutečně pomáhat. Po tomto uvědomění mohou dobrovolníci dávat, protože cítí, že mají co dát. Nedělají dobrovolnictví proto, že se toho klient dožaduje nebo že cítí, že by měli pomáhat (Hawkins, Shoet, 2016, s. 23 – 28).

Jestliže je dobrovolnictví vykonáváno bez průpravy, bez školení a bez pravidelných supervizí (ať už individuálních či skupinových), dochází k udržování a prohlubování „syndromu pomáhajícího“. TOŠNER a SOZANSKÁ (2006, s. 46 – 47) upozorňují na to, že je potřeba, aby nezisková organizace včas rozpoznala nevhodné motivy dobrovolníků (např. pomoc, která pramení z pocitu povinnosti, osamělost dobrovolníka a s ní spojená touha po přátelství, touha ovládat jiné) a spolupráci s nimi korektně odmítla. Na druhé straně zmiňují správné motivy – ve srovnání se SCHMIDBAUEREM je to pomáhání, které řídí „Já“ – kam řadí možnost seberealizace, zkušenosti, možnost být někomu užitečný, nové zážitky, přátele.

Každá lidská činnost podléhá různým typům motivace. Také dobrovolníci se vyznačují různými typy motivace. Dlouho převládala představa, že člověk je racionální tvor vyhledávající takové chování, které mu přináší největší zisk. Už delší dobu je však zřejmé, že v mnoha případech hraje velkou roli **prosociální chování**. Vymežit pojem prosociální chování bychom mohli jako „*tendence nebo schopnost pomáhat druhým, stavět se za ně, přinášet oběti druhým lidem, kteří se ocitnou v nouzi nebo v nějakém nebezpečí, kteří pomoc potřebují.*“ (Nakonečný, 2014, s. 525). V odborné literatuře, která se zabývá motivací dobrovolníků, se často rozlišují dva základní přístupy: psychologický a sociologický.

### **1. Psychologický přístup:** vyzdvihuje úlohu osobních vlastností altruistického člověka.

Podle psychologického přístupu by měl dobrovolník mít vrozenou empatii vůči jiným lidem a také altruistickou, nezištnou motivaci. (Frič a kol., 2010, s. 105 – 106). Psychologické teorie motivace předpokládají, že všichni lidé mají stejné základní motivy, které se u nich uplatňují v různé struktuře a v různé míře (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 81).

Motivaci skrz psychologický přístup rozumíme touhu pomáhat druhým, i na úkor vlastního prospěchu. Řadíme sem i onen dobrý pocit ze smysluplné práce. Altruistická motivace bývá často nazývána emocionální motivací. Psychologové, kteří se zabývají intrinsickou motivací se shodují v tom, že dobrovolník není „světec“, připouštějí možnost „sobeckého dobrovolníka“. Sobeckého dobrovolníka popisují jako egoisticky motivovaného. Je to dobrovolník, který činí dobro pro druhé, ale zároveň ve své činnosti vidí nástroj k dosahování svých osobních zájmů. Tento dobrovolník poskytuje něco za něco (Frič a kol., 2010, s. 106 – 107). Dobrovolník koná dobro pro druhé a zároveň vidí, že dobrovolnictví mu přinese zisky (získání nových zkušeností, kontaktů, snaha uplatnit svoje schopnosti apod.). Ve chvíli kdy nám vyvstane otázka, zda je egoistická motivace vhodná či nikoliv, měli bychom se zaměřit na to, jakým způsobem je egoismus uplatňován. Pokud se jedná o tzv. „osvícenský sebezájem“, jedná se o legitimní motivaci dobrovolnictví (Frič a kol., 2010, s. 106 – 107).

- 2. Sociologický přístup a s ním spojená sociální motivace** se snaží nalézt otázku nejen na to, proč lidé dobrovolně pracují, ale také proč vstupují mezi dobrovolníky a proč dlouhodobě zůstávají. Organizace, v nichž dobrovolníci působí, představuje specifický sociální svět, který si vytváří soubor norem a praktik, jejichž dodržování je kontrolováno. Jedná se o tzv. normativní motivaci. Norem, které motivují k dobrovolnictví, je poměrně dost. Normativně motivovaní dobrovolníci berou svoji činnost jako určité poslání. Jedná se o poslání konat dobro, protože se ztotožnili se vzorem dobrého člověka, potřeby budovat lepší společnost či s ideálem ctnostného člověka platným v dané kultuře či společnosti. Nejdůležitějším motivátorem v kontextu sociologického přístupu je komunita. Komunita vytváří klima důvěry, silných sociálních vazeb a svépomoci. Skrz dobrovolnictví je umožněno člověku zařadit se do společnosti a vyhnout se vyloučení, pobývat s přáteli. Motivace dobrovolně se podílet na činnostech komunity je otázkou společenské prestiže, respektu v komunitě, ale také společenské seberealizace a sociálního zviditelnění. Komunitní dobrovolnictví klade zřetel na volnočasové aktivity, které dobrovolníkovi přináší potěšení. Volnočasové aktivity, které dobrovolník vybírá, přináší požitek, představují únik od stresu běžného občanského, profesionálního a rodinného života. (Frič a kol., 2010, s. 107 – 110).

Sociologický přístup ke zkoumání motivace k dobrovolnictví uplatnili ve výzkumu v České republice Frič a Pospíšilová. Vycházeli z konceptu tříprvkového modelu motivační struktury s kategoriemi:

- **Altruistická motivace**, kde primárním motivem je prospěch jiných, případně prospěch celé komunity.
- **Egoistická motivace** založená na primárním motivu prospěch dobrovolníka. Nicméně prospěch za předpokladu, že z jeho aktivity budou zároveň mít prospěch i jiní, respektive celá komunita.
- **Normativní motivace**, kde primárním motivem je naplňování morálních požadavků a závazků komunitě.

(Matulayová a kol., 2016, s. 12).

Tento poslední reprezentativní výzkum v České republice ukázal relativně vyvážený mix altruistické a egoistické motivace. Nejslabším prvkem motivační struktury se ve výzkumu ukázala být normativní motivace, která obsahuje morální, občanské a náboženské požadavky (Frič a kol., 2010, s. 120). Dle MATULAYOVÉ (2016, s. 14 – 15) výzkumy dlouhodobě ukazují, že lidé jsou k dobrovolnictví motivováni hodnotami (solidarita, altruismus, pomoc lidem) a zájmem zlepšit věci, potřebou budovat lepší společnost. Ukazuje se také sociální podmíněnost – normy v daném kulturním okruhu a potřeba navazovat sociální kontakty. Důležitá je i motivace, která souvisí s osobnostním rozvojem a potřebou volnočasových aktivit – potřebou smysluplně a aktivně trávit volný čas.

## 4 MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ

Dobrovolníci dělají téměř cokoli na planetě. Rozsah dobrovolnických příležitostí je různorodý a do značné míry odráží placenou práci v zaměstnání. Dobrovolnictví je také kulturně založené a liší se podle místa a kontextu (Oppenheimer, 2008, s. 12). Podle KŘENKOVÉ a MACKŮ (2013, s. 34) je dobrovolník člověk, který se vědomě rozhodne vykonávat dobrovolnickou činnost a být tak prospěšný druhým lidem a přitom si za tuto činnost nenárokovat finanční odměnu (tedy mzdu nebo plat). Úkolem vedení organizací je hledat možnosti, jakým způsobem nahradit tuto finanční odměnu tak, aby své dobrovolníky motivovali k dlouhodobé činnosti a adekvátně je ocenili a odměnili. Motivace dobrovolníků, jejich hodnocení a oceňování je velmi důležitou součástí práce s dobrovolníky. V odborné literatuře se objevuje snaha chápat dobrovolnictví jako jen **motivovanou aktivitu**. Zastánci tohoto pojetí předpokládají, že podstatou dobrovolnictví je intrinsická – vnitřní motivace dobrovolníků. Dobrovolníci poskytují svou neplacenou činnost obvykle z vážnějších důvodů, než je pouhá potřeba získávat odměny. Důkazem je i skutečnost, že řada dobrovolníků vytrvá a v dobrovolnictví pokračuje i v momentě, kdy přestanou být příjemci dřívějších odměn. Obecně se předpokládá, že k motivům dobrovolnické činnosti patří ušlechtilé hodnoty, jako je např. láska, soucit, štědrost, spravedlnost (Mlčák, Záškodná, 2013, s. 13 – 14). TOŠNER in Matoušek (2013, s. 71) upozorňuje na to, že dobrovolníky ke spolupráci v organizaci nelze jen získat, ale je nutné jejich motivaci sledovat (formou supervize), rozvíjet a udržovat.

### 4.1 Jak dobrovolníky motivovat

Dobrovolníci by měli mít svého koordinátora, který dobrovolníky vede, motivuje a pečuje o ně. Za důležité považujeme poděkování dobrovolníkům (ať již koordinátorem, ředitelem organizace, ...) za spolupráci (Práce s dobrovolníky v programech One to one, ERD 2011, [online], [cit. 2018-09-27]). Poděkování by mělo být formulováno tak, aby bylo předáno konkrétnímu dobrovolníkovi za konkrétní práci. Nemělo by zaznít „Tohle je dobrá práce.“, ale „Ty jsi udělal dobrou práci.“ Morální odměny jsou nejčastější formou ohodnocení dobrovolníků v NNO. Morální odměny si můžeme představit jako odměny nemateriálního charakteru, nejčastěji sem řadíme uznání a poděkování. Organizace uvádějí jména svých dobrovolníků do výročních zpráv, na webové stránky apod. (Křenková, Macků in Nový a kol., 2013, s. 36).

Poděkování může proběhnout buď ústní formou při společenských příležitostech, konferencích či při supervizích, nebo formou ocenění, nejčastěji předání certifikátu, osvědčení apod. Nejznámějším oceněním a důležitým motivačním prvkem je nominace dobrovolníků na cenu Křesadlo (Práce s dobrovolníky v programech One to one, ERD 2011, [online], [cit. 2018-09-27]). Je důležité upozornit na to, že formální poděkování se může stát pouhou frází, pokud není sděleno s upřímným projevem zájmu o dobrovolníka. Proto je vhodné se s dobrovolníky pravidelně scházet, po supervizi či klidně i mimo ni, a oceňovat jejich pomoc. Nabízí se konec roku, kdy je možné společně slavit Vánoce či setkání spojit s **Mezinárodním dnem dobrovolníků**, který je **5. prosince**. Vhodná, přímo žádoucí, je na setkání doba v červnu, kdy přichází období letních prázdnin, protože dobrovolníci z řad studentů většinou na léto přerušují svoji činnost a my máme zájem, aby se v září opět vrátili (Tošner in Matoušek, 2013, s. 71). McKEE uvádí, že účinným způsobem stimulování vnitřní motivace je odměňování a uznání. Je důležité, abychom rozuměli rozdíl mezi těmito dvěma výrazy.

**Odměna:** je žádoucí odměnit dobrovolníka za práci navíc, že „jde daleko za to“, o co byl požádán. McKee popisuje situaci, kdy dobrovolnice uspořádala vynikající programy v zoo. Díky její aktivitě organizace zvýšila svůj příjem. Dobrovolnice byla odměněna za to, že dělala mnohem víc, než v organizaci očekávali, a když jí byla odměna udělena, všechno členství jí dalo stojící ovace. Nikdo nezpochybnil hodnotu odměny. Prezidentka organizace jí dala jako odměnu vyrytou desku a dvě vstupenky na „Phantom of the Opera“. Odměna může být formou věcných a finančních darů, např. volné vstupy, vstupenky na kulturní akce, víkendové pobyty apod.

**Uznání:** dobrovolníci jsou uznáváni za dobrovolnické aktivity, které ve svém volném čase dělají. Jsou uznáváni za to, že dělají neplacenou práci (McKee, [online], [cit. 2018-09-27]).

Odměňování, oceňování a uznání je proces, který by měl dobrovolníka provázet během jeho celkové činnosti v organizaci. Pokud narazíme na dobrovolníky, kteří za své úsilí nic nechtějí a o ocenění nestojí, i těm se patří vhodným způsobem poděkovat (Tošner in Matoušek, 2013, s. 71).

Organizace by měla dávat najevo, že si dobrovolníka váží např. přáním k svátku či narozeninám, možností veřejného vystoupení při prezentování organizace. Dobrovolníci by měli mít dále možnost účastnit se konferencí. Konference nabízejí dvě výhody – školení a motivaci. Je důležité, aby se dobrovolníci účastnili vedle konferencí také pravidelných supervizí a aby měli možnost budovat si vztah k organizaci, pokud mají možnost do ní nahlédnout, a seznamovat se s plány dalšího rozvoje (Práce s dobrovolníky v programech One to one, ERD 2011, [online], [cit. 2018-09-27]).



Dobrovolník by se měl podílet na průběhu dobrovolnické služby formou zpětné vazby, ve které má možnost dát najevo svou spokojenost v rámci organizace a navrhnout podněty k případné změně fungování dobrovolnictví (Práce s dobrovolníky v programech One to one, ERD 2011, [online], [cit. 2018-09-27]). Z mnoha motivátorů je motivátorem číslo jedna právě zpětná vazba. Pozitivní zpětná vazba dobrovolníkům je klíčová pro jejich další činnost (McKee, [online], [cit. 2018-09-27]).

Podstatným motivačním prvkem jsou navázané vztahy mezi dobrovolníky, které je dobré pravidelně utužovat prostřednictvím supervizí, společných akcí (ať už formálních či neformálních), teambuildingem, apod. (Práce s dobrovolníky v programech One to one, ERD 2011, [online], [cit. 2018-09-27]). Se sociálními vazbami mezi dobrovolníky souvisí také zábava. Zábava je velkým motivátorem. Dobrovolná práce může být často bohužel stresující, proto je zábava jedním z klíčových motivátorů. Skupiny dobrovolníků, kteří tráví společně volný čas, např. dělají společně nějaký sport či „jen“ se večer sejdou, posedí spolu a dají si dobré jídlo, jsou více motivovaní v dobrovolnické činnosti setrvat. Může se stát, že někteří dobrovolníci, kteří jsou příliš zaujatí svým dobrovolnickým posláním, zapomínají na smích. Stávají se tak vážnými ohledně svého poslání, že zapomínají na zábavu (McKee, [online], [cit. 2018-09-27]).

Materiální odměny pro dobrovolníky mohou pro NNO představovat znatelnější finanční výdaje. Proto je v této záležitosti přínosné, když se organizace rozhodne pro tyto účely maximálně zajistit podporu formou projektů a získat dotace a granty. Pod materiálními odměnami si lze představit drobné dárky k narozeninám, malé finanční odměny za předem domluvenou práci navíc, vzdělávací kurzy, teambuilding, kulturní a společenské vyžití apod. Organizace může nabídnout k dispozici své prostory, a to jednak jako vybavené zázemí pro dobrovolnickou činnost, tak i možnost využití pro osobní účely (Křenková, Macků in Nový a kol., 2013, s. 37). Dobrovolníkům se pravidelně nahrazují náklady spojené s dobrovolnickou činností – řadíme sem cestovné a pojištění. Dobrovolníci využívají městskou hromadnou dopravu, autobusové a vlakové spoje, prokázané náklady a doložené doklady jsou jim hrazeny (Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 20). Benefitem jsou pak často káva, čaj či drobné občerstvení zdarma McKEE ([online], [cit. 2018-09-27]) uvádí, že nabídka bezplatných občerstvení pro dobrovolníky je skvělým motivátorem. Bagety, koblihy a ovoce na dobrovolnické setkání je podle něj velkým lákadlem.

Rozsah dobrovolnické činnosti převážně nepřekračuje zákonem stanovenou dobu 4 hodin. Stravné se dobrovolníkům tedy neposkytuje. Výjimkou jsou celodenní akce, např. teambuilding, které přesahují 4 hodiny za den, pak je dobrovolníkům zajištěno buď občerstvení, nebo poskytnuta finanční náhrada ve výši, která odpovídá náhradě dané zákoníkem práce či metodikou pro státní dotace – v případě, že je projekt financován z takových zdrojů (Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 20).

Z různých výzkumů vyplynulo, co dobrovolníky podporuje:

- Mají pocit, že jsou oceňováni, pocit uznání.
- Uvědomují si, že jejich přítomnost je důležitá.
- Mají naděje na změnu, postup ve své dobrovolnické činnosti.
- Dostává se jim uznání, na veřejnosti i v soukromém životě.
- Uvědomují si, že dokážou zvládnout zadané úkoly.
- Mají pocit sounáležitosti a týmové práce.
- Podílejí se na řešení problémů organizace.
- Mají pocit, že v důsledku jejich činnosti se děje něco podstatného.
- Osobní potřeby jsou uspokojovány.

(Tošner, Sozanská, 2006, s. 55).

TOŠNER in Matoušek (2013, s. 72) doplňuje další faktory, které udržují motivaci dobrovolníků:

- Příjemná atmosféra v organizaci.
- Dobře fungující management dobrovolníků.
- Jasná a jednoduchá pravidla pro fungování dobrovolníků.
- Jasně signály ze strany koordinátora i klientů, že jejich dobrovolnická činnost je smysluplná, důležitá a vítaná.
- Účinné řešení konfliktů.
- Rychlá a účinná pomoc dobrovolníkovi v případě, že o ni požádá, pravidelné individuální i skupinové supervize.
- Smlouva mezi dobrovolníkem a organizací, v níž je přesně vymezeno, jaké činnosti se dobrovolník věnuje, její rozsah, časové vymezení a podmínky zániku.

## 4. 1. 1 Demotivující prvky

Z výzkumů plynou taktéž různá jednání, ať již ze strany koordinátora či celé organizace, která jsou pro dobrovolníky demotivující. Prvním bodem je, že dobrovolníci nejsou ze strany organizace podporováni. Koordinátor programu pro dobrovolníky nic nedělá, péče je minimální. Supervize není v organizaci zavedena, o dobrovolníky a jejich psychohygienu se nikdo nezajímá. Dalším demotivujícím prvkem může být, že dobrovolníci dostávají příliš drahé dárky. Třetím demotivujícím prvkem je, že koordinátor dobrovolníkům předává certifikáty, které jsou neosobní a nepřesné. V neposlední řadě se za demotivující bod považuje pořádání velkých, personálně nedostatečně zajištěných akcí (Křenková, Macků in Nový a kol., 2013, s. 38).

Podle TOŠNERA a SOZANSKÉ (2006, s. 55) dobrovolníky „brzdí“ a demotivuje skutečnost, že po nějaké době působení v programu zjistí velký rozdíl mezi jejich očekáváním a skutečnou činností, tedy realitou. Dalším demotivujícím prvkem je, že mají pocit, jakoby jejich pomoc byla k ničemu. Demotivující se může stát i to, že nedostávají žádnou zpětnou vazbu, ani pochvalu, ocenění, odměnu či uznání. Kritickým bodem motivace může být i to, že zadané úkoly jsou příliš rutinní a dobrovolníci nemají možnost využít své kreativity. Demotivující prvky lze dále spatřovat v tom, že dobrovolníci cítí nedostatečnou podporu, úkoly jim nepřinášejí žádnou prestiž a dobrovolnická činnost jim nepřinášejí možnost osobního růstu. Dále nemají možnost projevit iniciativu a tvořivost a cítí napětí v týmu. Všechny vyjmenované body mohou výrazně narušit dobrovolníkovu činnost.

## 4. 2 Ocenění

V momentě, kdy začneme přemýšlet nad tím, jakým vhodným způsobem dobrovolníky za jejich činnost ocenit, měli bychom si uvědomit, že každý dobrovolník je jiný. Dobrovolník je osobnost, je ovlivněn rozdílnými sociodemografickými proměnnými. Osobnostní charakteristiky, byť se podle řady výzkumů objevují u dobrovolníků opakovaně stejné osobnostní charakteristiky, mohou být u každého dobrovolníka zastoupeny v různé intenzitě. Z těchto důvodů je velmi důležitý širší seznam druhů ocenění. Měli bychom vždy přihlídnout k osobnosti dobrovolníka.

Ztotožňujeme se s názorem TOŠNERA (Tošner in Matoušek, 2013, s. 72), který upozorňuje na to, že co může udělat radost jednomu dobrovolníkovi, může být pro druhého zavazující a stresující. Jako příklad uvádí veřejné vyhlášení dobrovolníkem roku v tisku, což může být pro některé dobrovolníky motivací, naopak jiní dobrovolníci tuhle formu ocenění mohou brát jako nepatřičné zasahování do soukromí. Velmi důležitá je proto dobře fungující zpětná vazba, která přispívá nejenom ke zlepšení kvality činnosti dobrovolníků, ale i k pozitivní atmosféře v organizaci (Tošner, Sozanská, 2006, s. 84). Organizace by si měla vážit činnosti svých dobrovolníků a měla by jejich činnost ocenit různými vhodnými způsoby podle svých možností. Nabízejí jim např. možnost účastnit se školení a seminářů, pořádají pro ně společné výlety, zapůjčují jim materiály a odbornou literaturu (Národní informační centrum pro mládež, 2015, s. 7).

Formy ocenění mohou být následující:

- Děkovní dopis.
- Dárek a přání k Vánocům.
- Pozvání na neformální setkání týmu.
- Uspořádání slavnostního setkání dobrovolníků s programem a občerstvením.
- Podpora osobního rozvoje a získávání nových zkušeností – vyslání na konferenci, uhrazení výcviku apod.
- Poděkování dobrovolníkům ve výroční zprávě.
- Zajištění zviditelnění v médiích.
- Jmenovat zkušeného dobrovolníka poradcem programu, poradcem novým dobrovolníkům.
- Zajištění cen od sponzorů – sleva na nákup, volné vstupenky na sportovní nebo kulturní akci.
- Vydání osvědčení o dobrovolnictví, což studentům může v budoucnu pomoci při hledání zaměstnání.
- **Cena Křesadlo – „cena pro obyčejné lidi, kteří dělají neobyčejné věci“.**

(Tošner in Matoušek, 2013, s. 73).

Organizace HESTIA, která cenu s názvem Křesadlo každoročně udílí, se již 20 let věnuje podpoře, rozmachu a propagaci dobrovolnictví v České republice. Cenu Křesadlo udílí od roku 1999. Hlavním cílem udělování ceny Křesadlo je ocenit činnosti dobrovolníků, zviditelnit příběhy vzájemné a altruistické pomoci a především podpořit další osoby k zapojení se do dobrovolnictví. Křesadlo je symbolem ochoty pomáhat, převzetí zodpovědnosti za druhé, péče, ale často také odvahy vzepřít se nechápavým reakcím okolí. Křesadlo usiluje o získání respektu a o zájem širší veřejnosti o dobrovolnickou službu. Jde o symbolické poděkování těm, kteří věnují svůj volný čas bez nároku na finanční odměnu potřebným. Dobrovolníky mohou nominovat NNO i sami občané. Komise sestávající ze zástupců NNO, novinářů, zástupců státní správy a samosprávy a komerčních firem rozhoduje každoročně o tom, komu bude ocenění Křesadlo náležet. *„V Praze probíhá slavnostní předávání již pravidelně za účasti primátora hlavního města Prahy a patrona ceny Křesadlo Tomáše Töpfera. Kromě Prahy je cena Křesadlo udělována i v dalších městech České republiky, mezi ně patří například Liberec, Roudnice nad Labem, Olomouc Plzeň, Ústí nad Labem, Kladno, Chotěboř, Pelhřimov, Hlinsko, Karlovy Vary, Náchod či Hradec Králové. Myšlenka každoročního ocenění dobrovolníků vznikla v rámci Mezinárodního roku dobrovolníků v roce 2001. Symbolika udělované ceny i jejího názvu je více než zřejmá: dobrovolníci jsou těmi, kdo pomáhá vykřesat jiskry lidství.“* (HESTIA, *Cena Křesadlo*, [online], [cit. 2018-10-03]).

Křesadlo je každoročně udělováno pro dobrovolníka roku. Dalším příkladem je udělování ocenění v jednotlivých krajích. Jmenujme např. Královéhradecký kraj, kde proběhl III. Ročník udělování ocenění dobrovolníků. Cena je nazvána „Zlatá koruna Královéhradeckého kraje“. Jedná se o podporu volnočasových aktivit dětí a mládeže. Tato podpora je realizována zejména prostřednictvím NNO a jejich dobrovolníků. (Záviský, [online], [cit. 2018-10-05]). Cílem Královéhradeckého kraje je ocenění jejich dlouhodobé dobrovolnické činnosti a vyzdvižení nezastupitelné role při práci s dětmi a mládeží. V předešlých ročnících Královéhradecký kraj dostal více než stovku nominací a ocenil 30 dobrovolníků, kteří se ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu věnují dětem a mládeži. Návrhy na nominaci podává právnická osoba (Záviský, [online], [cit. 2018-10-05]).

## 5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V empirické části práce jsme zvolili **kvalitativní výzkum**. Domníváme se, že pro získání potřebných informací k danému tématu je kvalitativní výzkum vhodný, neboť jak uvádí ŠVAŘÍČEK a ŠEĐOVÁ (2014, s. 17) jedná se o proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí respondentů. Cílem kvalitativního výzkumu je získat souhrnný obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi výzkumníkem a respondenty. Výzkumníkovým záměrem je za pomoci kvalitativních metod rozklíčovat a poté reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu (Švaříček, Šeďová, 2014, s. 17). Kvalitativní výzkum je v psychologických vědách přístupem, který využívá principů jedinečnosti a neopakovatelnosti. Pro popis, analýzu a interpretaci nekvantifikovaných vlastností zkoumaných jevů naší vnitřní i vnější reality používá kvalitativních metod (Miovský, 2006, s. 18). Podle HENDLA (2016, s. 54) je kvalitativní výzkum zaměřený na menší sociální jednotky a jeho cílem je zjistit hodnotové orientace, zájmy a motivace respondentů.

### 5.1 Výzkumné cíle a výzkumné otázky

Empirické šetření je zaměřeno na počáteční i dlouhodobou motivaci dobrovolníků působících v NNO Sdružení D, z. ú., v Olomouci, kteří jsou dlouhodobě zapojeni v programu Na cestě. Kvalitativním výzkumem se snažíme formou rozhovorů rozkrýt především motivaci dobrovolníků pro práci se sociálně znevýhodněnou mládeží, zachytit také demotivující prvky a zachytit přínos práce s mládeží pro dobrovolníky.

**Hlavním cílem diplomové práce je zkoumat motivaci dobrovolníků při práci se sociálně znevýhodněnou mládeží v nestátní neziskové organizaci Sdružení D, z. ú., v Olomouci.**

#### Dílčí cíle:

- Zkoumat přínos práce s mládeží pro dobrovolníky.
- Zjistit, co dobrovolníky při práci s mládeží demotivuje, jaká má jejich dobrovolnická činnost úskalí.

Jak uvádí HENDL (2016, s. 46), kvalitativní výzkumník na začátku výzkumu vybírá téma a určí základní výzkumné otázky. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoli informace, které by mohly přispět k osvětlení výzkumných otázek.

### **Výzkumné otázky:**

VO1: Jaká je motivace oslovených dobrovolníků k zapojení do programu Na cestě?

VO2: Objevují se u dobrovolníků nějaké demotivující prvky?

VO3: Jaký mají dobrovolníci názor na mentoringové programy?

VO4: Cítí se dobrovolníci za svou činnost náležitě ceněni a uznáváni?

VO5: Mají dobrovolníci ze strany organizace podporu?

## **5.2 Metodologie, cílová skupina, organizace výzkumu**

Jako nástroj pro kvalitativní výzkumné šetření jsme v práci použili **metodu rozhovoru**, neboť dle ŠVAŘÍČKA a ŠEĎOVÉ (2014, s. 159) je právě rozhovor nejčastěji užívanou metodou sběru dat v kvalitativním výzkumu. Používáme pro něj označení hloubkový a definujeme jako „*nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek.*“ (Švaříček, Šeďová, 2014, s. 159). Cílem rozhovoru je zjistit, jak respondenti interpretují svět kolem sebe a jaký význam připisují událostem ve svém životě. Proto je u rozhovoru tím, kdo převážně hovoří, zkoumaná osoba. Výzkumník poslouchá více, než hovoří. Klade doplňující otázky, vede respondenta a projevuje o něj živý zájem (Gavora, 2010, s. 201). Rozhovor je považován za prostředek k získání hlubokého vhledu do subjektivního světa respondenta (Švaříček, Šeďová, 2014, s. 184). Konkrétně jsme zvolili polostrukturovaný rozhovor. Před realizací polostrukturovaného rozhovoru si výzkumník vytvoří určité schéma, které je pro něj závazné. Toto schéma se obvykle skládá z okruhu otázek, na které se bude respondentů během rozhovoru ptát. Při polostrukturovaném rozhovoru je vhodné se respondenta doptávat a nechat si odpovědi upřesnit a vysvětlit do hloubky. Výzkumník by si měl průběžně ověřovat, že dané odpovědi správně porozuměl, klade doplňující otázky a téma rozpracovává do hloubky, do jaké to je žádoucí vzhledem k stanoveným cílům a výzkumným otázkám. U polostrukturovaného rozhovoru má výzkumník definované tzv. jádro rozhovoru. Jedná se o minimum otázek, případně témat, které by měl během rozhovoru probrat.

Na toto jádro se následně připojí další doplňující otázky, které se výzkumníkovi zdají smysluplné a rozšiřující (Miovský, 2006, s, 159 – 160). Obvykle se doplňující otázky jeví jako užitečné a často přinesou důležité poznatky (Miovský, 2006, s, 160).

Výzkumný soubor, tedy cílovou skupinu, jsme zvolili na základě metody záměrného výběru. Záměrný výběr je pro kvalitativní výzkum typický a je zde nutný proto, aby vybrané osoby byly vhodné, tzn. aby měly potřebné zkušenosti a znalosti z daného prostředí. Tyto osoby výzkumník cíleně vyhledá, osloví a požádá o souhlas s rozhovorem. Výběr je vždy „reprezentativní“ – respondenti ve výzkumu skvěle reprezentují dané prostředí a situaci. Počet respondentů, které do výzkumu zapojíme, neurčujeme statisticky, jako u kvantitativního výzkumu, ale řídíme se saturací, nasycením vzorku. Výběr respondentů ukončíme ve chvíli, kdy se informace během rozhovorů opakují a další respondenti již nepřinášejí nová data. (Gavora, 2010, s. 183 – 184).

Náš výběr byl zaměřen na cílovou skupinu dobrovolníků, kteří jsou zapojení v programu Na cestě, který realizuje Sdružení D, z. ú., v Olomouci. Prvotním krokem bylo prostřednictvím e-mailu oslovit koordinátora dobrovolníků Bc. Jana Němečka s otázkou, zda je možné zrealizovat s dobrovolníky metodou rozhovoru kvalitativní výzkum. Po souhlasu následovalo oslovení dobrovolníků, o nichž jsme věděli, že jsou v programu Na cestě zapojeni dlouhodobě a tvoří „silné jádro“, tzn. jsou aktivní, schůzky s klienty probíhají pravidelně, pravidelně se účastní intervizí a mají zájem sebe i klienta rozvíjet. Intervize je forma supervize. Intervize probíhá uvnitř organizace a vede ji koordinátor dobrovolníků, do organizace nepřichází externí supervizor.

Kritériem výběru bylo, aby se respondenti výzkumu účastnili dobrovolně, bez nátlaku a bez obav z porušení anonymity. Výzkumné šetření proběhlo dne 3. 11. 2018, v obci Modletín, CHKO Železné hory, v rámci teambuilding, který se koná jednou za rok. Rozhovor byl s každým jedním respondentem veden samostatně. Výzkumné šetření s R6 proběhlo dne 6. 11. 2018 v kavárně v Olomouci, neboť se nezúčastnila 48eambuilding. Cílovou skupinou výzkumného šetření se stal reprezentativní vzorek skládající se z **6 respondentů**. Pro snadnější orientaci v získaných datech si přiblížíme základní údaje o jednotlivých respondentech v tabulce.



	R1	R2	R3
Pohlaví	žena	žena	žena
Věk	21	23	21
Studium	bakalářské studium, PdF UP	navazující magisterské studium, PdF UP	bakalářské studium, PdF UP
Doba zapojení	1 a půl roku	1 rok	2 roky

Tabulka č. 1 a): Charakteristika respondentů

	R4	R5	R6
Pohlaví	žena	žena	žena
Věk	22	21	20
Studium	bakalářské studium, PdF UP	bakalářské studium, PdF UP	bakalářské studium, FF UP
Doba zapojení	2 roky	2 roky	1 rok

Tabulka č. 1 b): Charakteristika respondentů

Považujeme za důležité zmínit, že respondenti jsou pouze ženy, z toho důvodu, že v současné době nejsou muži, bohužel, v programu Na cestě zapojení. V diplomové práci budeme používat jednotné **označení respondent**, i přesto, že se jedná o ženy. Mládež, která je sociálně znevýhodněná, budeme v diplomové práci v kontextu dobrovolnictví označovat jako **klient**.

Respondentům jsme tykali, neboť se jedná o přátele, s kterými se dlouhodobě známe prostřednictvím programu Na cestě, jelikož jsme byli také dobrovolníci, a jsme v kontaktu i v osobním životě. Nejprve jsme respondentovi sdělili informace o účelu rozhovoru, název diplomové práce a o projektu výzkumu a ujistili ho, že pokud nebude chtít na otázku z jakéhokoli důvodu odpovídat, nemusí. Z rozhovoru jsme pořídili zvukový záznam – nahráli jsme rozhovor na diktafon.

Neopomněli jsme respondentovi připomenout, že zvukový záznam slouží pouze pro kvalitnější zpracování a vyhodnocení získaných dat a především, že veškeré získané informace budou zpracovány anonymně a budou sloužit jen pro diplomovou práci. Doslovné přepisy všech rozhovorů jsou k nahlédnutí v příloze diplomové práce.

Na základě stanovených výzkumných otázek jsme si připravili rámcové otázky pro respondenty (viz přílohy). Předem připravené otázky se prolínaly s doplňujícími otázkami, kterými si mimo jiné ověřujeme, zda jsme odpovědi správně porozuměli a necháváme si od respondenta do hloubky vysvětlit, jak danou věc myslí (Miovský, 2006, s. 160). Doplňující otázky byly přizpůsobeny jazyku respondentů, snažili jsme se, jak radí GAVORA (2010, s. 201), používat takové výrazy k označení jevů, postojů a situací, které používá sám respondent a zároveň porozumět různým skrytým významům a adekvátně, nejlépe stejnou řečí, reagovat. Během rozhovoru musí být výzkumník velmi citlivý na jazyk člověka. Výzkumník by neměl používat akademické nebo vědecké způsoby vyjadřování. Zvláštní pozornost je potřeba věnovat začátku a konci rozhovoru. Na začátku rozhovoru je nutné odstranit případné psychické bariéry. Zakončení rozhovoru je důležitou součástí, neboť na konci rozhovoru nebo při loučení můžeme získat ještě podstatné informace (Hendl, 2016, s. 171). Každému respondentovi jsme ve chvíli, kdy se rozhovor blížil ke konci, dali prostor k samostatnému vyjádření. Položili jsme otázku: „Chceš něco doplnit?“ nebo „Napadá Tě k tomu ještě něco?“ Poté jsme rozhovor ukončili poděkováním.

Následovala transkripce, tedy přepsání dat nahraných na diktafon do textu. Transkripce je pro výzkum důležitá, protože konečnými zdroji dat pro analýzu a interpretaci jsou přepisy rozhovorů do textové podoby (Švaříček, Šedřová, 2014, s. 181). Značný význam má detailní kontrola přepsaného textu, abychom předešli zkreslení dat. Jednou z technik je kontrola transkripce opakovaným poslechem – po dokončení transkripce, nejlépe s časovým odstupem, znovu vícekrát procházíme přepis a důkladně porovnáváme zvukovou nahrávku z diktafonu s transkribovanou podobou (Miovský, 2006, s. 207). ŠVAŘÍČEK a ŠEĎOVÁ (2014, s. 181) uvádějí, že zpravidla deset minut rozhovoru výzkumník přepisuje 50 – 60 minut. Přepsání rozhovorů nám slouží k lepší vizualizaci dat. To znamená, že při následné detailní analýze dat je možné v textu zvýrazňovat, podtrhávat, dělat si poznámky, hledat, jestli si respondent neprotiřečí, kódovat, ale především vytvářet sítě vztahů. Transkripci jsme provedli doslovně. Písemný přepis obsahuje i opakovaná slova, hovorové výrazy, slovní vycpávky (vlastně, jakoby, jakože, prostě, tak, jako apod.), ale i neverbální projevy jako odmlky, úsměv, smích.

### 5.3 Technika zpracování dat

Data získaná prostřednictvím rozhovorů jsme poté zpracovali pomocí techniky otevřeného kódování. Postupovali jsme tím způsobem, že jsme přeepsané rozhovory znovu důkladně přečetli a rozdělili na jednotky. Jednotkou se může stát slovo, věta či odstavec. Následně jsme vzniklé jednotce přidělili kód. Každý kód by měl představovat nějaký jev či téma (Švaříček, Šed'ová, 2014, s. 211 – 212). Následoval další krok, kdy jsme vytvořili celkem 4 kategorie. Do těchto kategorií jsme potom zařadili jednotlivé kódy podle podobného významu. Jednotlivé pojmy jsou tedy kódy, které jsme vytvořili v rámci otevřeného kódování. Kódy jsme podřadili kategoriím. Otevřené kódování je ústředním bodem analýzy a napomáhá nám data popsat. Kód je symbol přiřazený k úseku dat tak, že ho klasifikuje. Kódy mají být vázané na témata a výzkumné otázky (Hendl, 2016, s. 232). Ke stejné kategorii může patřit mnoho kódů (Švaříček, Šed'ová, 2014, s. 221). Vytvořili jsme tabulku (viz Tabulka č. 2: Otevřené kódování – kategorie a kódy), kterou jsme barevně odlišili a která slouží k přehlednému kódování.

Za důležité považujeme zmínit, že „*v některých případech je třeba kódovat nejen to, co bylo vyřčeno, ale též to, co bylo zamlčeno.*“ (Švaříček, Šed'ová, 2014, s. 216). Pro analýzu dat jsme použili techniku barvení textu. Každé ze 4 kategorií jsme přiřadili jinou barvu. Následně jsme znovu pročítali text a barvami označili všechna místa, která se dané oblasti týkala. Takto barevně připravený text nám usnadnil orientaci a urychlil analýzu (Miovský, 2006, s. 211).

Kategorie	Kódy
<b>MOTIVACE</b>	<b>první krok, zaujetí, počáteční motivace, dlouhodobá motivace, finanční odměna, ocenění, pocit uznání</b>
<b>SMYSL DOBROVOLNICTVÍ</b>	<b>volnočasové aktivity, mentoringové programy, dobrovolníkem i jinde proč program Na cestě</b>
<b>PŘÍNOS</b>	<b>přínos dobrovolníkům, podpora ze strany organizace</b>
<b>ÚSKALÍ</b>	<b>demotivující prvky na straně klienta, demotivující prvky na straně organizace</b>

Tabulka č. 2: Otevřené kódování – kategorie a kódy

## 5.4 Analýza rozhovorů

V momentě, kdy máme vytvořený seznam kódů, můžeme začít s analýzou rozhovorů. Nesystematicky a intuitivně ji ovšem provádíme dříve, již v průběhu kódování. Při analýze rozhovorů kódy seskupujeme podle podobnosti, případně podle jiné vnitřní souvislosti. Jednotlivé úryvky z rozhovorů nejprve podřadíme kódům, jednotlivé kódy potom podřazujeme kategoriím (Švaříček, Šedřová, 2014, s. 221). Otevřené kódování je technika, která směřuje k detailní a hloubkové analýze rozhovorů. Zaměřujeme se na rozkrývání významů, vytváříme něco nového, v mnoha případech docházíme k překvapivým zjištěním (Švaříček, Šedřová, 2014, s. 222).

Kategorie		MOTIVACE		
Respondent	R1	R2	R3	
Kódy	<b>první krok</b>	pomáhat druhým	přirozená součást života	hledání nabídek
	<b>zaujetí</b>	během výcviku	něco jiného + osobní a profesní rozvoj	během výcviku
	<b>počáteční motivace</b>	poznat děti z dětských domovů	pomoc, otevření si obzorů	poznat děti z dětských domovů
	<b>dlouhodobá motivace</b>	posun klienta	posun klienta + pozitivní energie + smysluplnost	posun klienta
	<b>finanční odměna</b>	není důležitá	není důležitá	není důležitá
	<b>ocenění</b>	nominace na cenu Křesadlo, 2018	není důležité	není důležité
	<b>pocit uznání</b>	přátelé	okolí	rodina, přátelé

Tabulka č. 3 a): výstupy z rozhovorů. R1, R2, R3. Kategorie Motivace

Kategorie		MOTIVACE		
Respondent	R4	R5	R6	
Kódy	<b>první krok</b>	přes kamarádku	přes kamarádku	nabídky ve škole + sbírání zkušeností
	<b>zaujetí</b>	během výcviku + možnost budovat vztah s někým dlouhodobě	možnost budovat vztah s někým dlouhodobě	možnost budovat vztah s někým dlouhodobě
	<b>počáteční motivace</b>	pomoc, poskytnout lásku	pomoc + osobní rozvoj	smysluplnost
	<b>dlouhodobá motivace</b>	smysluplnost	pevný, přátelský vztah s klientem	zájem klienta
	<b>finanční odměna</b>	není důležitá	není důležitá	není důležitá
	<b>ocenění</b>	super nápad, ale osobně nepotřebuje	nominace na cenu Křesadlo, 2017	není důležité
	<b>pocit uznání T</b>	okolí, veřejnost	rodina, dobrovolníci	nedostává

Tabulka č. 3 b): výstupy z rozhovorů. R4, R5, R6. Kategorie Motivace

Jako první, důležitou kategorii diplomové práce, jsme si stanovili kategorii Motivace. Nejprve jsme se zaměřili na to, proč se vůbec respondenti stali dobrovolníky. Co je k tomu vedlo, jaký byl počáteční impuls, co bylo vůbec tím prvním krokem k tomu, stát se dobrovolníkem. R1 na otázku Proč ses stala dobrovolníkem, reaguje slovy: „Protože jsem chtěla někomu ve svém volném čase pomáhat a tohle se mi zdálo jako dobrá cesta.“ Respondent R2 nad otázkou zapřemýšlel do hloubky a poté odpověděl, že dělá dobrovolníka už hodně dlouho, i jinde, a dobrovolnictví bere už jako přirozenou součást života. Zamyslel se i nad tím, že vždy měla kolem sebe spoustu lidí, kteří se dobrovolnictví věnovali a tak měla určitý vzor a přišlo jí to jako samozřejmé. R3 uvádí: „Já jsem se chtěla stát už na střední škole dobrovolníkem, ale do programu, kam jsem chtěla, tak zrovna nenabírali nové dobrovolníky, to samé bylo v charitě, tak jsem se pak chtěla stát na vysoký, tak jsem cíleně prostě v Olomouci hnedka na začátku chtěla hledat nějaké dobrovolnické programy, který tam fungují.“

Odpověď nás zaujala, proto jsme se dále R3 doptávali, co to bylo za program. R3 dodává: *„Poprvé jsem koukala na Maltézskou pomoc na dopisování s vězni, ale tam měli taky plno, pak jsem koukala na Amélii a pak teda se naskytla možnost jít do „Děčka“ a to mi bylo nejbliž. Tak jsem zvolila tohle.“* R4 a R5 se k dobrovolnictví dostali přes kamarádky, které byly již v programu Na cestě zapojené. Respondent R6 si je vědom toho, že je potřeba mít praxi a sbírat zkušenosti již při studiu. Mluví o tom, že profesori jim během prvního ročníku dávali spoustu nabídek, kde by se mohli zapojit jako dobrovolníci.

Zajímalo nás, kde se respondenti dozvěděli o programu Na cestě. R1, R3, R4 a R5 se o programu Na cestě dozvěděli od kamarádek. R2 odpovídá: *„Tak já se vlastně znám s Honzou, což je koordinátor (Bc. Jan Němeček, koordinátor programu Na cestě, pozn. autorky diplomové práce), protože jsme se potkali na festivalu Fimfárum pro mentálně postižené v Olomouci a tak tam jsme na to nějak narazili a pak jsme se dostali k programu a tak jsem se zapojila.“* R6 se o programu Na cestě dozvěděl přes nábor nových dobrovolníků skrz facebook. S prvotním seznámením s programem Na cestě souvisí kód Zaujetí. V rozhovorech nás zajímalo, co přesně rozhodlo, že se studenti, kteří se chtěli stát dobrovolníkem, zapojí do programu Na cestě, a co je na programu nejvíce zaujalo. Víceméně se odpovědi respondentů shodovaly. Velkou roli hrál počáteční výcvik dobrovolníků a pozitivní působení koordinátora programu. Druhý stěžejní impuls byl to, že program Na cestě je založený na mentoringovém principu a tím pádem je dobrovolníkovi přidělený pouze jeden klient, se kterým má dobrovolník možnost budovat pevný, kamarádský vztah založený na důvěře a dlouhodobě klienta rozvíjet. Domníváme se, že právě to je v programu Na cestě stěžejní a i respondenti si tohle v rámci svého dobrovolnictví uvědomují. Respondent R1 odpovídá, že se rozhodl během výcviku a dále dokládá: *„(...) Kdy jsem vlastně blíž poznala sebe aji (odmlka). Uspořádala jsem si v sobě očekávání od programu. A upoutalo mě to (úsměv). A jak mi to i Honza (Bc. Jan Němeček, koordinátor programu Na cestě, pozn. autorky diplomové práce) podal.“* R3 také hovoří o tom, že cítil velkou podporu ze strany koordinátora dobrovolníků: *„(...) pak samozřejmě to byl Honza, kterej nás jako ovlivnil, utvrdil nás v tom, že to chceme dělat (úsměv), že to dokážeme a že ta práce má smysl.“* R2 zmínil zajímavou myšlenku, že se v rámci programu Na cestě dobrovolníci dostanou k „jiným“ dětem, než se kterými se setkávají v běžném životě. Dále dodává: *„(...) říkala jsem si, že by mě to mohlo posunout i jako třeba osobně a za druhé jako ve vztahu k nějaké té pedagogické dráze, na kterou se chystám vydat. Tak mě to spíš zajímalo.“*

Respondent R4 odpověděl: „*Tak asi Honza svým vystupováním a svou energií a taky myšlenka vlastně programu Na cestě, kdy vlastně dva úplně cizí lidé se potkají a měli by si vytvořit vztah a ten starší, ten dobrovolník by měl klientovi předat nějaké praktické věci nebo nějaký smysl života.*“ R5 a R6 shodně odpovídali, že skrz dobrovolnictví mají možnost budovat vztah s někým dlouhodobě. Respondent R5 se vyjádřil výstižně: „*Asi jsem se do programu zapojila hlavně z toho důvodu, že se pracuje s dětmi z dětského domova, kde jsem v tu dobu chtěla hodně pracovat, nakonec jsem teda nedostala klienta z dětského domova, ale je to taky super. A co mě zaujalo (odmlka) asi možná to, že to není, že mám pokaždé někoho jiného, ale mám možnost budovat vztah s někým dlouhodobě.*“ Z rozhovoru s respondentem R6 vplynulo, že byl přehlcen nabídkami dobrovolnictví, ale program Na cestě ho upoutal na první pohled. Zaujalo ho, že nejde o dobrovolnickou činnost jako třeba na onkologii, kde by se věnoval více klientům, ale v programu Na cestě má jednoho, stálého, se kterým rozvíjí vztah a kterého formuje do jeho budoucnosti a vidí výsledky svého snažení.

V rozhovorech jsme se zaměřili na počáteční motivaci, což úzce souvisí s kódem První krok, nicméně respondentů jsme se zeptali přímo, jaká je jejich motivace pro práci se sociálně znevýhodněnou mládeží. R1 v rozhovoru sděluje: „*Mě všeobecně zaujala tahle ta cílová skupina a i skrz to studium, takže jsem chtěla být vůbec v kontaktu s těmito dětmi a poznat i třeba jak to prožívají v tom dětském domově. A moct s nimi trávit volný čas smysluplně.*“ R2 na otázku motivace reaguje slovy, že tihle lidé potřebují, aby se jim někdo věnoval. Z odpovědi cítíme snahu těmito mladým lidem pomáhat. R2 vnímá pomoc jako otevření si obzorů. Respondent R3, shodně s R1, chtěl poznat děti z dětských domovů, zjistit, jak to v dětském domově funguje, a jak tam děti žijí. Z rozhovoru s R4 vplynulo, že chce dětem z dětského domova poskytnout rodinné zázemí, dát jim poznat lásku, ale zároveň pomoci jim poznat hranice, aby pak v budoucnu vedly řádný život a do života je naučit praktické věci. R5 vidí smysl dobrovolnictví v tom, že může pomoci svému klientovi a klient může pomoci jí, což je krásný příklad mentoringového programu: „*(...) Asi to, že prostě vidím, že je někdo pro něj, že je to důležitý a že i já mám k sobě vlastně takovýho parťáka, že i on mě vlastně pomáhá si spoustu věcí uvědomovat, že se rozvíjím i já osobně.*“ R6 vidí v dobrovolnictví smysluplnost.

Dobrovolníky ke spolupráci v organizaci nelze jen získat, ale je nutné jejich motivaci sledovat, udržovat a dále rozvíjet (Tošner in Matoušek, 2013, s. 71). Proto považujeme za důležité zjistit, co dobrovolníky motivuje k dlouhodobé činnosti. Zeptali jsme se respondentů, co je motivuje v činnosti dobrovolníka nadále pokračovat. R1 odpovídá stručně a výstižně: „*To, když vidím, že to toho klienta se mnou baví a někam ho to posouvá.*“



R2 reaguje na otázku dlouhodobé motivace obdobně – moc ho motivuje posun klientky. Dále dodává: „(...) vidím, že to má smysl a taky mě strašně motivuje to okolo a to zázemí. Hrozně mě to nabíjí pozitivní energii a mám pocit, že to dává smysl.“ R3 s dobrovolnictvím z časových důvodů končí, nicméně jako velký motivační činitel pro svou činnost vidí, stejně jako R1 a R2, pokroky u svého klienta. Respondent R4 mluví o tom, že ho motivuje to, že ví, že program má smysl, baví ho to a cítí se v tom dobře. R5 se pěkně vyjadřuje o tom, že má s klientem vybudovaný pevný, přátelský vztah: „(...) motivuje mě prostě to, že vidím, že on je rád se mnou, já jsem ráda s ním a nevím, umím si představit, že se vidáme prostě nafurt, že jsem si dělala i srandu, že ty přijdeš na moje promoce, já budu na tvoji maturitě, ty přijdeš na moji svatbu (smích), nevím, jak to půjde, ale už jsem si na něj zvykla.“ Z reakce R6 je patrné, že v současné době u něj převažují demotivující prvky, protože schůzky s klientem neprobíhají pravidelně. Nicméně respondent R6 se zamyslel nad tím, co ho motivuje v programu neskončit a pokračovat dál. Je to především zájem klienta o další spolupráci, R6 dokládá: „(...) na druhou stranu, když jsem s ním telefonovala minulý týden, tak bylo vidět, že o to má zájem. Takže motivuje mě to, když vidím, že i mu to něco dává a že o to stojí.“

Co se týká dalšího kódu v kategorii Motivace – kód Finanční odměna, všichni respondenti se shodli na tom, že pro ně finanční odměna, jako bonus navíc, nehraje v dobrovolnictví roli. Podstatné je, že by byli zapojeni v činnosti i v případě, že by nic nedostávali. Drobná finanční odměna je přidělována za administrativní činnost (zpracování zprávy ze schůzky s klientem, účast na supervizích). Mile nás překvapila upřímná reakce R3: „Já jsem o tom do teďka nevěděla, že dostávám (smích). Já jsem věděla, že dostávám, ale furt jsem nevěděla, za co to je. Takže až teď jsem se dozvěděla, že je to za tu administrativní činnost. Takže mě to rozhodně nijak nemotivovalo.“ Respondent R5 se v rozhovoru zmínil o tom, že finanční odměnu využívá k nákupu dárků na Vánoce či k narozeninám pro klienta, což vnímáme jako pěkné gesto.

Dalším kódem je Ocenění. V rozhovorech jsme se zaměřili na to, zda by si respondenti přáli za dobrovolnictví získat nějaké ocenění (např. cenu Křesadlo). Respondent R1 je na cenu Křesadlo nominován. Je z toho upřímně překvapen a má radost. Respondent R2 mluví o tom, že po ocenění netouží, neláká ho to a nepotřebuje to. R3 odpověděl: „Tak asi by to bylo příjemný, že je to takový krásný ohodnocení té práce, že to má smysl. Ale že bych jako cíleně chtěla prostě to Křesadlo, tak to ne. Nedělám dobrovolnictví kvůli tomu, abych něco získala.“

R4 na otázku přání získat ocenění uvádí: „*Asi ne. Jako přijde mi to jako super nápad, že jsou ti lidi oceňováni, protože se o nich pak samozřejmě i ví v rámci nějakých médií, ale jako osobně, že bych to dělala kvůli tomu nebo že bych chtěla hrozně tu cenu, tak to vůbec.*“

Respondent R5 byl na cenu Křesadlo nominován v roce 2017, bohužel ji nezískal a reaguje slovy: „*(...) říkala jsem si, nějaká cena, to mi je jedno a když jsem se dozvěděla, že jsem ji nezískala, tak mě to mrzelo, že jsem si říkala, bylo by to hezký mít nějakou takovouhle hmotnou vzpomínku, co za deset, dvacet, třicet let ukážu svým dětem, tohle jsem získala, tohle jsem dělala.*“ Na doplňující otázku, zda vnímá, že je to pěkné, když ho za činnost dobrovolníka někdo ocení, dodává: „*Ano, bylo by to hezký, ale jakože není to potřeba k tomu.*“ R6 se vyjadřuje stručně a výstižně, že ocenění nechce, dobrovolnictví dělá pro klienty, ne pro cenu.

V rozhovorech jsme se zaměřili také na důležitou součást motivace a to je pocit uznání. Domníváme se, že to, jak si nás okolí, ať už rodina, přátelé či kdokoliv jiný, váží za to, co ve svém volném čase děláme navíc, je hodně důležité. Zajímalo nás, jak to vnímají respondenti a zda pocit uznání zažívají. Respondent R1 odpovídá, že ho kamarádi, vrstevníci, obdivují, že ve svém volném čase dělá něco na víc. V rodině spíše ne. Z rozhovoru s respondentem R2 vyplynulo, že se mu pocitu uznání dostává. Lidé v jeho okolí reagují pozitivně, že se někomu věnuje místo toho, aby mohl například chodit na brigádu. R4 uvádí: „*(...) třeba v rodině není nikdo jiný, kdo dělá nějaký to dobrovolnictví, takže určitým způsobem mě nějak obdivujou, že tomu třeba věnuju ten čas nebo třeba že pracuju s dětma z toho dětskýho domova, což jako úplně není asi nejlehčí, protože často to jsou děti, které jsou určitým způsobem nějak znevýhodnění nebo podobně. A to samí je i u těch kamarádů.*“ R4 zmiňuje mimo jiné zajímavou myšlenku, že si okolí, veřejnost, všímá toho, co ve svém volném čase dělá a často se jí pocitu uznání dostane. Navíc tak může získat nové dobrovolníky: „*(...) když se mě někdo zeptá, tak mu to vysvětlím a i tím ho obohatím. Třeba si řekne, že by to chtěl taky dělat (úsměv).*“ Respondent R5 hovoří o tom, že se jeho přátelé o dobrovolnictví nezajímají. Naopak rodina dává velké uznání a podporu: „*V rodině, ti to vzali super, ti se i třeba ptají, jak to s klientem třeba máme a ptají se, ty dneska za ním jedeš a já říkám, jooo, jedu, že je to...tam je to hezký, že ho třeba berou už takovou součást, že tam někde je.*“ Uznání se R5 dostává také od kolegů dobrovolníků. Přijde nám škoda, že se R6 pocitu uznání nedostává.

Domníváme se, že si každý dobrovolník zaslouží uznání za to, co dělá, a je to potřebné pro dlouhodobou motivaci. R6 však reaguje: „(...) mezi kámošema – tak na psychologii všichni mají nějaké dobrovolničení, takže kdybychom se všichni za všechno oceňovali, tak to stejně asi ztratí význam. A doma jsou tak asi všichni zvyklí, že to, co dělám... že už to berou jako samozřejmost v podstatě. Ale asi to ani nepotřebuju, aby mi to někdo říkal, protože... no, nepotřebuju to.“

Kategorie		SMYSL DOBROVOLNICTVÍ		
Respondent		R1	R2	R3
Kódy	<b>volnočasové aktivity</b>	sport, vyrábění	povídání	zdokonalování ve vaření a pečení
	<b>mentoringové programy</b>	předávání zkušeností	kamarádská rovina	předávání zkušeností
	<b>dobrovolníkem i jinde</b>	ne	United Games of Nations + Fimfárum	Maltéžská pomoc (Dopisování s vězni)
	<b>proč program Na cestě</b>	kamarádství, budování vztahů, důvěra	příjemné zázemí	předávání zkušeností

Tabulka č. 4 a): výstupy z rozhovorů. R1, R2, R3. Kategorie Smysl dobrovolnictví

Kategorie		SMYSL DOBROVOLNICTVÍ		
Respondent		R4	R5	R6
Kódy	<b>volnočasové aktivity</b>	knihovna, vaření, pečení, povídání	povídání	povídání
	<b>mentoringové programy</b>	podpora	podpora	kam. rovina + předávání zkušeností
	<b>dobrovolníkem i jinde</b>	Maltéžská pomoc (Dopisování s vězni)	ne	Vysokoškolské katolické hnutí
	<b>proč program Na cestě</b>	interakce, skvělé vztahy mezi dobrovolníky	pravidelné intervize	pravidelné intervize, teambuilding, budování vztahů

Tabulka č. 4 b): výstupy z rozhovorů. R4, R5, R6. Kategorie Smysl dobrovolnictví

V rámci výzkumného šetření jsme se také zaměřili na to, jaké volnočasové aktivity dobrovolníci s klienty nejčastěji dělají a zda podle nich mají tyto aktivity smysl. Vycházíme z mentoringového programu, který navazuje jako druhý kód, kdy dobrovolník má za úkol se svým klientem smysluplně trávit volný čas a předávat mu tipy na vhodné volnočasové aktivity. R1 na otázku Jaké jsou nejčastější volnočasové aktivity, které spolu s klientem na schůzkách děláte? Mají tyto aktivity podle Tebe smysl? Reaguje: „Dost často chodíme sportovat, plavat nebo házet si s frisbee. Nebo vyrábíme různé věcičky (úsměv). A myslím si, že to určitě smysl má. Jakákoliv takováhle společně trávená aktivita má smysl.“ R2, R4, R5 a R6 se shodují, že hodně důležité je pro klienty to, že si mohou se svým mentorem (dobrovolníkem) o čemkoliv povídat. Často schůzka vypadá tak, že se procházejí a povídají si, což ze začátku dobrovolníkům přišlo, že by měli se svými klienty dělat něco víc smysluplného. Časem dobrovolníci poznali, že právě tohle je na programu velice důležité.

Často se stává, že klienti nemají nikoho, s kým by si mohli popovídat, sdílet své radosti, obavy, starosti. Proto je velice důležité navázat vztah důvěry a být klientům oporou a tím, s kým si mohou popovídat. R5 sděluje: „(...) *Rádi se spolu procházíme po Olomouci a tak nějak jakože řešíme témata, co jsou pro nás aktuální, ať už teda pro mě, ale hlavně pro něj. Jestli si myslím, že to má smysl, tak určitě, protože vidím, jak se za ty dva roky už posunul, někdy si to třeba ani neuvědomím, jak moc, ale když nad tím pak zpětně přemýšlím, tak si říkám jako „vau“, že se někam posouvá.*“ R3 se zamýšlí nad tím, že klientka teď nastoupila do prvního ročníku na „učňák“ jako kuchařka. Nejenom, že společně na schůzkách vaří a pečou, ale učí klientku, jak zapnout troubu, mixér, jak si udělat systém v ingrediencích apod., což předtím neznala. R4 uvádí: „*Tak já si myslím, že všechny aktivity, co se v programu Na cestě dělají, tak mají smysl. A my s mojí klientkou často chodíme do knihovny a několikrát jsme i vařily nebo pekly. Ale teď, když už vlastně jsme spolu... teď už „kroutíme“ třetí rok, tak si i dost jako hloubavě povídáme o vážných tématech a naučily jsme se spolu i mlčet (úsměv)*“ R6 reaguje výstižně: „*Naše volnočasové aktivity jsou asi takový, že já ho poslouchám, protože on je hrozně ukecanej, takže (smích) mu dělám víceméně vrbu takovou a občas i já něco řeknu. (...) Jo. Povídáme. Ale on vlastně nemá v „individuálu“ (individuální plán klienta, pozn. autorky diplomové práce) vůbec nic napsané, co by chtěl. Ale spíše je to... no aby zažíval takový to přijetí, které se mu nedostává.*“

Dostáváme se k dalšímu kódu v kategorii Smysl dobrovolnictví, a tou jsou mentoringové programy. Ptali jsme se respondentů, jaký mají názor na mentoringové programy a neopomněli jsme se zeptat také na to, zda si respondenti myslí, že díky programu Na cestě budou mladí lidé více připraveni na samostatný život. R1, R3 a R6 vnímají jako důležité předávání zkušeností svému menteeu. Z rozhovoru s R1 vyplynulo, že pokud sociálně znevýhodnění mladí lidé chtějí, dobrovolník jim předá své zkušenosti. Dále respondent R1 mluvil o tom, že se mu líbí, že je to takové nenucené a postavené na vrstevnické rovině. R2 hovoří o tom, že mladí lidé z dětských domovů nejsou dobře připraveni na samostatný život. Program Na cestě jim nemůže stoprocentně zaručit úspěšnost v budoucím, samostatném životě, ale otevře jim trošku cestu. Dále dodává: „*Já si myslím, že je to určitě strašně, strašně dobrej nápad, který je vlastně hrozně jednoduchej a myslím si, že strašně dobře funguje a přijde mi, že to pro toho klienta je to strašně důležitý. Že to nebere jako něco oficiálního, co třeba musí a že má k tomu dobrovolníkovi blízko, že má někoho, s kým si může prostě jenom tak popovídat a jít do parku nebo jít prostě nevím, na výlet nebo tak a je to takový kamarádství a vlastně není na tom v podstatě nic těžkýho, je to strašně super.*“

R3 taktéž jako R1 mluví o tom, že dobrovolník předává klientovi své zkušenosti: „(...) ten dětský domov konkrétně u mě nemá kapacitu seznámit se vším a my jim to můžeme zprostředkovat (...) máme možnost ukázat dětem právě z těch dětských domovů tu cestu nebo ten reálný život, který je prostě čeká a oni se s ním nemají možnost jak setkat, protože ty domovy se o ně starají sebelíp, ale prostě nedokážou zvládnout všechno. A je fajn, že jim to může ukázat někdo jiný, který je třeba i věkově blíž.“ Respondenti R4 a R5 vnímají jako důležitý aspekt v mentoringových programech podporu. R4 pěkně a výstižně vyjádřil smysl mentoringových programů následovně: „(...) I kdyby ne nebo nepřipravily jsme je přímo na konkrétní situace, tak si budou jistí sami sebou, protože si myslím, že jim předáváme, jakože nějakou vnitřní sílu a tím, že je vlastně máme rádi, tak oni si víc věří a to vlastně jim to dodává tu vnitřní energii a tím, že nám věří, tak potom se s námi nebojí řešit i nějaké vnitřní konflikty, které by jim mohly nějak ublížit, kdyby se (odmlka) jakoby kdyby to nikomu jinak neřekli.“ R5 v mentoringových programech taktéž vidí jako hlavní bod podporu klienta: „(...) program je zaměřen v rámci dílčích cílů i na to, aby klienti zvládali život, ať už se učí třeba jezdit vlakem, založit si účet v bance nebo jak se vyznat v tramvajích, to že se jakoby snaží na to být připravováni a pracovat s tím, čeho se bojí. (...) myslím, že to je důležitý mít někoho, ke komu shlížíme, kdo nám pomůže.“ Respondent R6 se k mentoringovým programům také vyjádřil kladně: „(...) Že je tam i ten vztah a v tom vztahu pak může být i nějaká důvěra a jako ten klient se v podstatě učí od někoho, kdo je mu blízký. Učí se to i v praxi, že to není tak, že by mu to teoreticky někdo předkládal, ale třeba když se chodí na úřady s nima nebo když se vyřizují nějaký...nebo i prostě i takový (odmlka) že se učí i komunikaci a nějaká pravidla, tak je to taky něco jináčího, než když to přijímá od autorit třeba z těch dětských domovů nebo tak. Mně to přijde fakt hodně dobrý. (...) dobrovolník a klient jsou si věkově blízko.“ Z odpovědí respondentů usuzujeme, že mentoringové programy vnímají velice kladně, především jako podporu, pomoc, předávání zkušeností a to vše na kamarádské, vrstevnické rovině. V dobrovolnické činnosti vidí smysl a doprovázet svého klienta na cestě životem je baví.

Zajímalo nás, zda jsou respondenti zapojeni ještě i jinde, mimo program Na cestě, jako dobrovolníci. R1 a R5 nejsou. R5 však dodává: „(...) ale strašně dlouho uvažuji nad tím, že se někam ještě zapojím. Ale ještě moc pořádně nevím, kam.“

Respondent R2 odpověděl: „*Ano, jsem jako dobrovolník v organizaci United Games of Nations a vlastně děláme tábory pro děti v DDM a přes DDMko jsem dělala vlastně další tábory a děláme výměnu mládeže pro zahraničáky, takový jako teenageři nám přijedou ze zahraničí a ještě teda jako dobrovolník funguju na Fimfáru, což je festival pro mentálně postižené a pak tak různě, kde se zadarí.*“ R3 a R4 jsou zapojeni v NNO Maltéžská pomoc v projektu Dopisování s vězni. R6 uvádí: „*Ano, jsem. Ale ne nějak úplně extra moc aktivně, ale třeba právě tady do Vysokoškolského katolického hnutí v Olomouci, tak tam občas s něčím pomůžu. A tak celkově na těch křesťanských akcích prostě. Když se jednou zapojíš, tak už se z toho nevymaníš (smích).* Respondent R6 je tedy nyní zapojen jako dobrovolník ve Vysokoškolském katolickém hnutí, ale dříve byl zapojen ještě i jinde: „*(...) dělala jsem různé programy pro děti aji pro mládež a třeba jsem i učila u nás v baletu jako dobrovolnice, nedostávala jsem za to nic.*“

Co se týká otázek Jak vnímáš program Na cestě? Co se Ti na něm líbí?, vyjadřovali se respondenti velmi kladně. Respondent R1 zmiňuje: „*Líbí se mi, že to není tak nucený. Že vlastně ten program funguje na bázi dá se říct kamarádství, na budování vztahů a na důvěře.*“ Na respondentovi R2 šlo během rozhovoru vidět, že je z programu Na cestě upřímně nadšený: „*Já vnímám program Na cestě strašně pozitivně a mně se na něm hrozně líbí to, že jako dobrovolník mám hrozně příjemné zázemí a že se mám vždycky na koho obrátit a to byl jeden z hlavních důvodů, proč jsem se pro ten program rozhodla, protože jsem věděla, že na to nebudu sama a je to všechno takové hrozně přátelské a otevřené a samozřejmě i to setkávání s tím klientem nebo klientkou, to je prostě hrozně skvělé a hrozně mě to nabíjí.*“ R3 vnímá program Na cestě taktéž pozitivně. Líbí se mu na něm to, že dobrovolníci mají možnost pozitivně ovlivnit mladší děti a mladistvé a předávat jim své zkušenosti a něco nového. R4 odpovídá, že považuje za důležité i osobní rozvoj, interakci a skvělé vztahy mezi dobrovolníky: „*Je to úplně super věc a myslím si, že to nerozvíjí osobnost jenom toho klienta, ale i toho dobrovolníka, to znamená, že je to založeno na nějaké interakci mezi dvěma osobami, což je úplně skvělé a zároveň se vlastně učíme navzájem a nepoznáváme jenom toho klienta, ale setkáváme se i s ostatními dobrovolníkama a zrovna my máme skvělý vztah, což je úplně nejlepší (úsměv)*“ R5 si cení toho, že se pravidelně konají intervize. R5 dodává: „*(...) že se scházíme a zároveň se podporujeme a přijímáme i ty zkušenosti, takže i když já mám třeba pořád toho jednoho klienta, tak v rámci zkušeností jiných se rozvíjím i takhle více.*“ R6 také, jako R5, zmiňuje pravidelné intervize. Dále teambuilding, společné setkávání, budování vztahu s klientem a vůbec celý koncept Sdružení D, z. ú., včetně primární prevence ve školách.

Kategorie		PŘÍNOS		
Respondent		R1	R2	R3
Kódy	<b>přínos dobrovolníkům</b>	dobrý pocit, přátele	dobrý pocit, přátele, studium	nové zkušenosti, přátele, poznání sebe sama
	<b>podpora ze strany organizace</b>	zpětná vazba, intervize	zpětná vazba	smysl, proč pokračovat

Tabulka č. 5 a): výstupy z rozhovorů. R1, R2, R3. Kategorie Přínos

Kategorie		PŘÍNOS		
Respondent		R4	R5	R6
Kódy	<b>přínos dobrovolníkům</b>	dobrý pocit, zamyšlení	nové zkušenosti, smysluplnost	nové zkušenosti, přátele, solidarita a empatie
	<b>podpora ze strany organizace</b>	nevzdávat se, zůstat sama sebou	zpětná vazba, intervize, teambuilding	zpětná vazba + péče – volné vstupy

Tabulka č. 5 b): výstupy z rozhovorů. R4, R5, R6. Kategorie Přínos

Domníváme se, že program Na cestě přináší mnoho, jak klientům, tak dobrovolníkům. Během výzkumného šetření nás zajímalo, v čem spatřují přínos pro sebe, tedy co jim dobrovolnictví přináší, a zda se k nim dostává podpora ze strany organizace. R1 v rozhovoru sděluje: „Dobrovolnictví mi přináší dobrý pocit, že můžu někomu pomoci a spoustu nových přátel, se kterými mám skvělé vztahy.“



R2 shodně s R1 a R4 mluví o dobrém pocitu, že může být někomu užitečná o nových kamarádech, nových místech a o vysněném studiu: „*Dobrovolnictví mi přináší strašně dobrý pocit, že jsem někomu užitečná. Myslím si, že to má hrozný smysl a přineslo mi úplně strašně moc nových kamarádů (úsměv) a nových jako míst kam jsem se podívala, jo, myslím si, že mi to v životě otevřelo strašně moc cest a myslím si, že i díky dobrovolnictví jsem se dostala na obor, který studuju, že vlastně mi to otevřelo cestu tady k té práci s dětma a mládeží.*“

R3, R5 a R6 v rozhovoru uvádějí nové zkušenosti. Respondent R3 odpovídá, co mu dobrovolnictví přináší následovně: „*Přináší mi nové zkušenosti, měla jsem možnost poznat nová místa, nové lidi a hlavně jsem poznávala víc samu sebe, své nějaký hranice, jaká je moje trpělivost, co si nechám jakoby připustit k tělu a co už je dost, že už fakt je toho přespříliš.*“

R4 uvádí: „*Dobrý pocit, možná někdy i zamyšlení. Nebo možná dost často zamyšlení nad těma věcmá, které bych si bez dobrovolnictví vůbec neuvědomila nebo by se mi vůbec nějak nerozklíčily.*“ Respondent R5 mluvil o tom, že mu dobrovolnictví přináší nové zkušenosti, pohodu, klid a smysl. R6 reaguje slovy: „*Tak určitě nový lidi do mého života, nový zkušenosti a celkově by se dalo říct, že jsem díky tomu dobrovolničení poznala i jako Přerov a Zábřeh na Moravě, takový jako... rozšiřuje mi to obzory i jako co se míst týče.*

*Ale jako celkově...prostě jsem se dřív neseťkávala s lidma z takových okruhů. Takže rozhledy i v tomto směru. Takže i možná jako větší solidaritu s těma lidma a vidět to, že oni si za to nemůžou a no...Takovou empatii vůči nim.*“

V rozhovorech jsme se neopomněli respondentů zeptat, jakým způsobem je organizace či koordinátor programu podporuje. Považujeme za důležité zmínit, že dobrovolníci v programu Na cestě mají za úkol po každé schůzce napsat zprávu o průběhu a poslat ji e-mailem koordinátorovi programu. Za tuto administrativní činnost, mimo jiné, dostávají finanční odměnu. Koordinátor si zprávu přečte a telefonuje dobrovolníkovi, probere s ním nejasnosti, případně dá rady a doporučení pro další spolupráci. Domníváme se, že se jedná o důležitý krok, neboť dobrovolník dostává zpětnou vazbu. Z reakcí respondentů je zřejmé, že koordinátor dobrovolníků Bc. Jan Němeček přináší dobrovolníkům hodně podpory. R1 během rozhovoru uvádí: „*Tak v průběhu vždycky když pošleme tu zprávu, tak Honza zpátky volá a všechno s ním probíráme. Dává nám nějaké rady, když je něco... Máme nějaký problém. A pak hlavně na těch supervizích, kde to všechno probereme.*“ R2, stejně jako R1 a R5, zmiňuje taktéž zpětnou vazbu formou telefonátů: „*Podporuje mě úplně neskutečně. Úplně strašně mě to motivuje ta podpora, že vlastně v případě jakéhokoliv problému v podstatě to se mnou řeší a i v podstatě po každé té schůzce si spolu voláme a řešíme, jaké to bylo a co se dělo, takže fakt na to nejsem sama a je to strašně super.*“

V odpovědi respondenta R2 zaznamenáváme, že je pro něho motivem to, že se má na koho obrátit, motivuje ho podpora. R3 se nad podporou zamýšlí následovně: „*Když nevím jak dál, tak on najde nějakou cestu, jak v tom pokračovat nebo jakou cestou se mám vydat. Nebo když jsem měla stavy, že jsem chtěla skončit, kdy mě všechno štválo, tak on mě vždycky podpořil nebo dal ten nový smysl proč jako v tom pokračovat.*“ Respondent R4 vyjádřil krásnou myšlenku: „*Podporuje mě v tom, abych se nevzdávala, abych zůstala taková, jaká jsem, protože se máme v programu, jakože v rámci dobrovolníků i klientů rádi takoví, jací jsme, což mi přijde hrozně super a přináší mi to zájem, podporu.*“ R5 hovoří taktéž o zpětné vazbě skrz telefonáty, intervizi každý měsíc a o teambuildingu, který se koná jednou za rok. Dále dodává: „*(...) mnohdy třeba jsou i věci, co mě nenapadnou, v čem by mě mohl podpořit a ta podpora tam přijde a já si říkám joo, to je jako dobrý, dobré nápady a tipy, co bysme mohli s klientem dělat. A myslím si, že i dobrovolníci se mezi sebou podporujeme.*“ R6 odpovídá: „*Tak podporuje mě v tom, když si telefonujeme a on mě tak jako slovně vždycky podpoří, že to nějak půjde, že to ještě zkusíme a tak. Tak to je taková velká podpora a že, že tady prostě vždycky je, když s ním potřebuju něco vyřídit, tak tu pro mě je. Tak to je asi ta největší podpora.*“ Považujeme za důležité zmínit, že v rámci mentoringových schůzek koordinátor dobrovolníků programu Na cestě zajišťuje volné vstupy. Jedná se např. o Vlastivědné muzeum, Divadlo Tramtárie, Pevnost poznání, Laser game apod. R6 během rozhovoru uvádí: „*(...) že mi přijde super, že máme ty různé lístky, ty vstupy, jak máme zařízený (...) Ale to mi přijde fajn, taková ta péče o nás prostě (úsměv).*“

Kategorie		ÚSKALÍ		
		Respondent	R1	R2
Kódy	<b>demotivující prvky na straně klienta</b>	chování klienta (např. špatná nálada)	nenaplněná očekávání, + rušení schůzek	negativní klient
	<b>demotivující prvky na straně organizace</b>	nezažil	nezažil	nezažil

Tabulka č. 5 a): výstupy z rozhovorů. R1, R2, R3. Kategorie Úskalí

Kategorie		ÚSKALÍ		
Respondent		R4	R5	R6
Kódy	<b>demotivující prvky na straně klienta</b>	nezažil	nezažil	špatná domluva s klientem + rušení schůzek + nezájem o volné vstupy
	<b>demotivující prvky na straně organizace</b>	nezažil	rozdíly v aktivitě dobrovolníků	nezažil

Tabulka č. 5 b): výstupy z rozhovorů. R4, R5, R6. Kategorie Úskalí

Dostáváme se k poslední kategorii a tou je Úskalí. Ptali jsme se respondentů, zda je něco, co je v dobrovolnictví demotivuje. Domníváme se, že je důležité pojmenovat si věci, které dobrovolníky v jejich činnosti demotivují, zamyslet se nad tím a hledat způsoby, jak by se mohly demotivující prvky redukovat. R1 hovoří o tom, že se občas stane, že schůzka s klientem není úplně „to pravý ořechový“. Dále odpověď rozvíjí, že na ni působí chování klienta, když má třeba špatnou náladu. R2 reaguje na demotivaci slovy: „*Občas si myslím, že to jsou taková ta nenaplněná očekávání, že občas si člověk vymyslí něco na tu schůzku nebo něco a ten klient potom nespolupracuje nebo tu schůzku třeba zruší, i když jsem si na to vyhradila svůj čas a mám nějaký plán. A to mě občas dost demotivuje. Takže si myslím, že občas to není lehký, ale zas potom když přijdou nějaký hezký chvíle nebo člověk vidí nějaký posun nebo se ten klient třeba ozve sám od sebe, tak si myslím, že je to zase to pozitivní co to vyvažuje, takže tak.*“ Respondent R3 se zamýšlí, že je pro něho demotivující chvíle, kdy je jeho klient negativní, schůzka ho nebaví, šťve ho to a chce skončit. Dále dodává, že když si něco pro klienta připraví a nevidí z jeho strany žádnou snahu a zájem, také zažívá demotivaci. Překvapila nás odpověď respondenta R4, který hovoří o tom, že zatím na nic demotivujícího nepřišel.

Mluví o tom, že „prostě každý člověk má někdy špatnej den, to znamená, i když máme někdy schůzku s tím klientem a on má špatnej den, tak prostě musíme to brát, že to tak prostě je.“ Špatnou náladu, na rozdíl od R1, nebere u klienta jako demotivující prvek.

Respondent R5 se jako jediný zamyslel nad úskalím z širšího pohledu, nezaměřil se pouze na chování klienta a zmínil zajímavou myšlenku: „(...) vidím třeba rozdíly na určitých dobrovolnících, že každý do toho dává jakoby něco jinýho a někdy si říkám, že mi je líto, že do toho třeba někdo nedává tolik. Ale zas na druhou stranu třeba ten klient to tak nevnímá, nebo dělá pro něj hodně, ale já si třeba říkám, že to tak není. Vnímám ten rozdíl mezi tím, jak to kdo má (...) Ale tím nechci říct, že to je špatný, ale že jak to má každý jinak nastavený.“ R6 vnímá jako demotivaci, když se klient dlouho neozývá: „No teďka momentálně ta motivace klesá, protože ... Když... Mě motivuje, nebo mě motivovalo, když jsem viděla, že klient o to má zájem. Že on mi psal. Předtím to bylo tak, že on mi psal, že se chce sejít a kdy se zase uvidíme, co budeme dělat a tak. A teďka ho „naháním“ už čtyři týdny a fakt nejsme schopni se domluvit (...) Nebo když ruší schůzky.“ Dále R6 sděluje, že klienti nechtějí využívat volné vstupy: „(...) Jo, že mi přijde super, že máme ty různé lístky, ty vstupy, jak máme zařízený, i když mi přijde, že ti klienti kolikrát je nechtějí něco využívat a my dobrovolníci bychom šli úplně všude (smích) (...) Třeba když máme volné vstupenky do divadla, tak oni úplně nejsou zvyklí chodit na kulturní akce. Anebo na ten laser game, tak tam je zase potřeba zase více těch skupin, tak je to takový těžký to domluvit. No a do muzeí, tak to celkově mladý asi moc netáhne. Ale třeba do toho divadla já bych šla strašně ráda, ale prostě nemůžu ho „ukecat“ (úsměv).“

## 5.5 Výzkumné závěry

Před začátkem výzkumu jsme si kladli výzkumné otázky str. 47, které se nám prolínají celým výzkumem. Pomocí otevřeného kódování jsme došli k závěrům, že mentoringové programy mají smysl a jsou důležitou součástí dobrovolnictví, s tím se nám pojí výzkumná otázka VO3: Jaký mají dobrovolníci názor na mentoringové programy? Respondenti používali slova předávání zkušeností, kamarádství a podpora. R4 si uvědomuje důležitou věc. Mentoringové programy jsou založené na interakci. To znamená, že se nerozvíjí jenom osobnost klienta, ale také osobnost dobrovolníka. Klient a dobrovolník se učí a předávají si zkušenosti navzájem. Dobrovolník nepoznává jenom osobnost klienta, ale vlastně poznává sebe sama a i ostatní dobrovolníky. To je pak provázané s tím, že vznikají pevné sociální vazby, vztahy založené na důvěře a vrstevnickém kamarádství. Je to neformální, nenucené, přátelské.

Výzkumná otázka VO1 zněla: Jaká je motivace oslovených dobrovolníků k zapojení do programu Na cestě? Vybrání respondenti – dobrovolníci – jsou ve velké míře motivováni tím, že vidí, že dokáží změnit život mladému člověku, který žije v dětském domově, či je nějak jinak sociálně znevýhodněný, k lepšímu. Zjistili jsme, že vybrání dobrovolníci jsou do programu Na cestě zapojeni rádi, dobrovolnictví vnímají jako srdeční záležitost. R2 v rozhovoru používá slova *„pozitivní, příjemné zázemí, mám se na koho vždycky obrátit, nebudu na to sama, všechno je přátelské a otevřené, hrozně mě to nabíjí“*. Z reakce respondenta R5 taktéž usuzujeme, že má program Na cestě rád: *„Program vnímám moc mile, je mi tam dobře a líbí se mi na něm to, že máme pravidelné intervize, že se scházíme a zároveň se podporujeme a přijímáme i ty zkušenosti (...)“*. Dobrovolníky dlouhodobě motivuje zejména to, že vidí smysl své činnosti, vidí posun svého klienta, jeho zájem o to, mít svého „partáka“. Práce s klienty je baví a co je hlavní, mají s klienty vybudované pevné přátelské vztahy. Pomoc mentoringových programů hodnotí respondenti kladně, domnívají se, že programy mají smysl. Vnímáme, že jako důležitý prvek motivace jsou taktéž navázané vztahy nejen mezi dobrovolníky a klienty, ale také mezi dobrovolníky navzájem. Se sociálními vazbami mezi dobrovolníky souvisí také zábava. Zábava je velkým motivátorem. R6 v rozhovoru zmiňuje společné akce dobrovolníků (konkrétně bowling) a teambuilding: *„Líbí se na něm i to, že máme my, jako dobrovolníci, různé akce, třeba i tu intervizi, což by asi mělo být. Třeba ale i ten teambuilding třeba že je. Nebo i jiná čí aktivity, třeba že se šlo na bowling nebo tak. Tak to mi přijde i takové, že vychází vstříc nám dobrovolníkům (...)“*

R5 taktéž vnímá teambuilding pozitivně: „*Ted' se mi líbí ten teambuilding, co právě teď máme.*“ Souhrnně můžeme říci, že respondenty motivuje: osobní pocity (dobrý pocit, pocit smysluplnosti), zkušenosti, osobní potřeby (vztahy, zábava) a altruismus. Kvalitativní výzkum ukázal, že dobrovolníci jsou motivováni ve své činnosti mentora pokračovat nadále. Výjimka je respondent R3, který z časových důvodů s dobrovolnictvím končí.

V rozhovorech jsme se zaměřili také na to, jestli jsou respondenti zapojeni i do jiných dobrovolnických programů. Celkem čtyři ze šesti respondentů jsou zapojeni i jinde jako dobrovolníci, což vnímáme také jako důležitou informaci pro vyhodnocení. Z výsledků kvalitativního výzkumu plyne, že jsou respondenti v programu Na cestě silně ukotveni, v pozitivním smyslu slova, a bez potřeby finanční odměny vykonávají ve svém volném čase smysluplnou činnost. Domníváme se, že dobrovolnictví je často srdcová záležitost. Tedy v případě, že je nastaveno pevné zázemí, kvalitní koordinátor, kvalitní supervize, bezpečí a přátelská atmosféra.

Dále jsme se zaměřili na to, jestli respondenti vnímají nějaké demotivující prvky. Položili jsme si VO2: Objevují se u dobrovolníků nějaké demotivující prvky? Jeden ze šesti respondentů uvedl, že zatím na nic nepřišel. Čtyři respondenti uvedli demotivaci v souvislosti s klientem – rušení schůzek, špatná nálada klienta, nenaplněná očekávání. Respondent R5 vidí demotivující prvek na straně organizace – a to rozdíly v míře zapojení a aktivity ostatních dobrovolníků: „*(...) každý do toho dává jakoby něco jinýho a někdy si říkám, že mi je líto, že do toho třeba někdo nedává tolik*“

Další výzkumná otázka VO4 zněla: Cítí se dobrovolníci za svou činnost náležitě ceněni a uznáváni?. Na cenu Křesadlo byli navrženi dva respondenti – dobrovolníci. Všichni respondenti se shodli na tom, že ocenění není pro ně důležité. Pocitu uznání se jim nejčastěji dostává od rodiny, přátel, ostatních dobrovolníků a od okolí (veřejnosti). R6 se pocitu uznání nedostává. Přátelé jeho dobrovolnictví, vzhledem k oboru, který studuje, berou jako samozřejmost.

Poslední výzkumná otázka VO5: Mají dobrovolníci ze strany organizace podporu? Měla u respondentů velmi kladné odpovědi. V rozhovorech jsme se respondentů ptali, jakým způsobem je organizace či koordinátor programu podporuje. Respondenti se vyjadřovali kladně ke zpětné vazbě prostřednictvím pravidelných telefonátů od koordinátora. Dalším významným podpůrným prvkem jsou pro ně pravidelné intervize. Podporou a zároveň motivací jsou společné akce dobrovolníků, např. i teambuilding.

V rámci otevřeného kódování jsme se snažili odpovědi dát do tabulek, aby byly odpovědi více přehledné. Nicméně respondenti byli natolik otevření, sdílní a jejich odpovědi byly mnohdy upřímně emocionální (ať už v kladném smyslu slova nebo v negativním smyslu slova u demotivujících prvků), že jsme měli při vyhodnocení výzkumu často problém vybrat jedno či dvě slova, která by vystihla podstatu kódu. Celkově můžeme zhodnotit, že jsme dospěli k závěru, že mají vybraní respondenti – dobrovolníci – uspořádané životní hodnoty, jsou pro svou činnost „zapálení“, empatičtí a chtějí pomáhat. R6 na otázku, co Ti dobrovolnictví přináší, odpovídá: „(...) *Takže i možná jako větší solidaritu s těma lidma a vidět to, že oni si za to nemůžou a no... Takovou empatii vůči nim.*“

Závěrem lze dodat, že ze zkušenosti dobrovolníků vyplývá, že dobrovolnická činnost rozhodně není jen o povinnostech. Během dobrovolnictví získá člověk trvalé hodnoty jako je např. dobrý pocit ze smysluplné práce, nové zkušenosti, noví přátelé, zamyšlení se nad životem a nezapomenutelné zážitky. Domníváme se, že dobrovolnictví člověka obohacuje, a vnímají to i oslovení respondenti. R2 se v závěru rozhovoru zamýšlí: „*Já si myslím, že by se neměli lidi bát být dobrovolníci. Že je to hrozně super a že si myslím, že se to pozitivně objeví na našem charakteru. Jako já se třeba kvůli tomu sama sebe moc vážím a jsem hrozně pyšná, že jsem dobrovolník, takže tak (úsměv)*“ R5 v závěru rozhovoru vzkazuje: „*Všichni pojďte do toho (úsměv). Pojďte dobrovolničit. Je to fakt supr.*“ A slova R6 jsou výstižná: „*(...) Když se jednou zapojíš, tak už se z toho nevymaniš (smích).*“

## ZÁVĚR

Hlavní i dílčí cíle stanovené v této diplomové práci byly naplněny. V teoretické části jsem definovala pojem dobrovolnictví a dobrovolník. Zmínila jsem oblasti dobrovolnictví a možné obtíže a rizika dobrovolnické služby. Věnovala jsem se osobnosti dobrovolníka a sociálně znevýhodněné mládeži. V podkapitole Osobnost dobrovolníka jsem charakterizovala prosociální chování, empatii a motivaci. Pojem motivace se prolíná celou diplomovou prací. Popsala jsem mentoring, vysvětlila jsem pojem mentor a mentee. Zabývala jsem se podrobněji dobrovolnictvím v oblasti práce se sociálně znevýhodněnou mládeží. V neposlední řadě jsem se zaměřila na motivaci dobrovolníků, na to, jak dobrovolníky motivovat, na demotivující prvky a na oceňování dobrovolníků. V empirické části jsem se věnovala dobrovolníkům zapojeným v programu Na cestě, realizovaném olomouckým Sdružením D, z. ú. S vybranými šesti dobrovolníky jsem vedla rozhovory.

Cílem výzkumného šetření bylo především zjistit motivaci dobrovolníků při práci se sociálně znevýhodněnou mládeží v nestátní neziskové organizaci Sdružení D, z. ú., a přínos práce s mládeží pro samotné dobrovolníky. Dobrovolnictví jim přináší dobrý pocit, přátele, nové zkušenosti, poznání sebe sama, solidaritu, empatii, zamyšlení a smysluplnost. Dobrovolnictví se již stalo součástí jejich životů, našli si v organizaci přátele a co je důležité, prostřednictvím dobrovolnictví se rozvíjí jejich životní hodnoty a stávají se lepšími lidmi. Domníváme se, že pravidelné intervize, teambuilding a společné akce stmelují tým a reflektují vztahy mezi dobrovolníky. Přátelské vztahy a bezpečná atmosféra jsou základem pro kvalitní práci dobrovolníkům.

Tato diplomová práce může být podkladem pro dobrovolníky v různých oblastech, především pak v rámci dobrovolnictví se sociálně znevýhodněnou mládeží. Dále pro koordinátory dobrovolníků, pro supervizory a inspirací pro studenty. Přínos může mít pro všechny, kteří ještě stále váhají, zda-li se ve svém životě stanou dobrovolníky. Co se týká doporučení, zaměřila bych se především na to, jakým způsobem efektivně motivovat nové dobrovolníky k zapojení do projektů. Dále na to, jak dobrovolníky motivovat k dlouhodobé spolupráci a jakým způsobem je vhodné dobrovolníky podporovat.



Domníváme se, že program Na cestě má rozhodně smysl nadále podporovat a rozvíjet, nabírat a zaškolovat nové dobrovolníky. V neposlední řadě je důležité rozvíjet povědomí veřejnosti o mentoringových programech a hledat vhodné dobrovolníky na tuto pozici. Mentoringové programy jsou v dnešní době již rozšířenou, a stále více žádanou, součástí dobrovolnictví. Klient potřebuje často podporu zvenčí, kterou v DD nebo doma, nemá. Hlavním přínosem je skutečnost, že se mu v životě ocitne „parták“, který tady pro něj bude, když bude potřeba s čímkoliv pomoci. Dobrovolník je pro klienta jakýsi pomyslný pevný bod, v situacích, kdy bude zažívat těžké životní situace. Domnívám se, že mentoringové programy skrz dobrovolníky umožňují, mimo jiné, rozvoj v sociálních vztazích a v komunikaci. Z empirického šetření vyplynulo, že jsou obohacením a přínosem nejen pro klienty, ale také pro samotné dobrovolníky. Dobrovolnictví člověka formuje a posouvá v životě vpřed. Dobrovolník poznává sám sebe. Jako největší přínos mentoringových programů spatřuji v tom, že dobrovolníci berou své klienty takové, jací jsou. I se všemi chybami a špatnými náladami. A o to přeci jde. Každý člověk na této planetě potřebuje, aby ho někdo přijal a měl rád takového, jaký je. A za to dobrovolníkům patří velké poděkování!

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

č.	číslo
Sb.	sbírky
odst.	odstavec
NNO	nestátní nezisková organizace
ČR	Česká republika
DD	dětský domov
tzv.	tak zvaný
tzn.	to znamená
apod.	a podobně
např.	například
ČCE	Českobratrská církev evangelická
ADRA	Adventist Development and Relief Agency – Adventistická agentura pro pomoc a rozvoj
ČČK	Český červený kříž
YMCA	Young Men's Christian Association – Křesťanské sdružení mladých lidí
YWCA	Young Women's Christian Association – Křesťanské sdružení mladých žen
NRP	náhradní rodinná péče

z. ú.	zapsaný ústav
o. p. s.	obecně prospěšná společnost
PdF UP	Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci
FF UP	Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obrázek č. 1 Sociodemografické proměnné a osobnostní charakteristiky dobrovolníka s. 16

## SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1a)	Charakteristika respondentů	s. 49
Tabulka č. 1b)	Charakteristika respondentů	s. 49
Tabulka č. 2	Otevřené kódování – kategorie a kódy	s. 52
Tabulka č. 3a)	Výstupy z rozhovorů. R1, R2, R3. Kategorie Motivace	s. 53
Tabulka č. 3b)	Výstupy z rozhovorů. R4, R5, R6. Kategorie Motivace	s. 54
Tabulka č. 4a)	Výstupy z rozhovorů. R1, R2, R3. Kategorie Smysl dobrovolnictví	s. 59
Tabulka č. 4b)	Výstupy z rozhovorů. R4, R5, R6. Kategorie Smysl dobrovolnictví	s. 60
Tabulka č. 5a)	Výstupy z rozhovorů. R1, R2, R3. Kategorie Přínos	s. 64
Tabulka č. 5b)	Výstupy z rozhovorů. R4, R5, R6. Kategorie Přínos	s. 64
Tabulka č. 6a)	Výstupy z rozhovorů. R1, R2, R3. Kategorie Úskalí	s. 66
Tabulka č. 6b)	Výstupy z rozhovorů. R4, R5, R6. Kategorie Úskalí	s. 67

# SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

## Knihy

ADAIR, John Eric. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 2004. 178 s. Management. ISBN 80-86851-00-1.

BECHYŇOVÁ, Věra a Marta KONVIČKOVÁ. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011. 151 s. ISBN 978-80-262-0031-4.

BRUMOVSKÁ, Tereza a Gabriela MÁLKOVÁ. *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7367-772-5.

DAVIDOVÁ, Ivana a kol. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7368-628-4.

DEKKER, Paul a Loek HALMAN. *The Values of Volunteering. Cross-Cultural Perspectives*. New York Kluwer Academic/Plenum Publishers. 2003. 226 s. ISBN 978-0-306-47854-3.

DOBROZEMSKÝ, Václav a Jan STEJSKAL. *Nevýdělečné organizace v teorii*. 2., aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2016. 407 s. ISBN 978-80-7552-103-3.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010. 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014. 231 s. ISBN 978-80-247-5046-0.

FRIČ, Pavol, Tereza POSPÍŠILOVÁ a kol. *Vzorci a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.

GAY, Kathlyn. *Volunteering: The Ultimate Teen Guide*. Scarecrow Press, 2004. 136 s. ISBN 0-8108-49-224.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Vydání druhé. Praha: Portál, 2016. 202 s. ISBN 978-80-262-0987-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

JANIČKOVÁ, Renata a Vladimíra ZMEŠKALOVÁ. *Metodika práce s dobrovolníky*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, 2011. 56 s. ISBN 978-80-87455-07-4.

KŘENKOVÁ, Eva a Richard MACKŮ. Ohodnocování dobrovolníků ve volnočasových organizacích. In: NOVÝ, Jan a kol. *Dobrovolnictví ve výzkumu a v praxi: sborník konference konané u příležitosti 60. výročí založení VŠE v Praze = Volunteering in research and practice: proceedings of the conference held on the 60th anniversary of the University of Economics in Prague*. Praha: Oeconomica, 2013. s. 33 – 41. ISBN 978-80-245-1986-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. 271 s. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd. 3., aktualiz. Praha: Portál, 2011. 336 s. ISBN 978-80-7367-825-8.

MATULAYOVÁ, Tatiana a kol. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. 109 s. Monografie. ISBN 978-80-244-5110-7.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 2009. 391 s. ISBN 978-80-7387-306-6.

MLČÁK, Zdeněk a Helena ZÁŠKODNÁ. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. 331 s. ISBN 978-80-7464-462-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace chování*. 3., přeprac. vyd. V Praze: Triton, 2014. 599 s. ISBN 978-80-7387-830-6.

NAKONEČNÝ, Milan. *Obecná psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton, 2015. 662 s. ISBN 978-80-7387-929-7.

Národní informační centrum pro mládež. *Dobrovolnictví*. Praha: Dům zahraniční spolupráce, 2015. 38 s. ISBN 978-80-88153-08-5.

NĚMEC, Jiří. *Včela má pilu, aneb, Přípravné třídy pro děti ze sociálně znevýhodněného prostředí*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. 85 s. ISBN 80-210-3727-X.

OPPENHEIMER, Melanie. *Volunteering: Why we can't survive without it*. UNSW Press, 2008. 288 s. ISBN 978 086840 986 3.

PETRÁŠOVÁ, Marta Anna, Ilona PRAUSOVÁ a Zdeněk ŠTĚPÁNEK. *Mentorink: forma podpory nové generace*. Praha: Portál, 2014. 152 s. ISBN 978-80-262-0625-5.

ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010. 208 s. ISBN 978-80-247-3133-9.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. 176 s. ISBN 80-7178-312-9.

ŠVAŘÍČEK, Roman, Klára ŠEĐOVÁ a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. 377 s. ISBN 978-80-262-0644-6.

TOŠNER, Jiří. Dobrovolnictví. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. s. 59 – 80. ISBN 978-80-262-0213-4.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6.

VÍT, Petr. *Praktický právní průvodce pro neziskové organizace*. Praha: Grada, 2015. 157 s. ISBN 978-80-247-5477-2.

### **Legislativa**

ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. (*Zákon o dobrovolnické službě*) In: Sbírnka zákonů České republiky. 2002, částka 82, s. 4835 – 4839. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>

### **Internetové zdroje**

Česká asociace mentoringu. *Mentoring*. [online]. © 2013 – 2018. [cit. 2018-09-28]. Dostupné z: <http://www.asociacementoringu.cz/mentoring/>

Dobrovolnik.cz. *Jak pracovat s dobrovolníky?* [cit. 2018-10-03]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-pracovat-s-dobrovolniky>

DOMINO. *Dobrovolnický program Dalekohled*. [online]. [cit. 2018-10-14]). Dostupné z: <http://www.idomino.eu/dobrovolnici/>



DOMINO. *O Dominu*. [online]. [cit. 2018-10-14]). Dostupné z: <http://www.idomino.eu/o-dominu/>

HESTIA. *Cena Křesadlo*. [online]. [cit. 2018-10-03]. Dostupné z: <http://hest.cz/cz/co-delame/cena-kresadlo>

HESTIA. *Legislativa dobrovolnictví – výňatky ze zákona o dobrovolné službě*. [online]. [cit. 2018-06-14]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cz/pro-organizace/legislativa-dobrovolnictvi>

HESTIA. *O programu*. [online]. [cit. 2018-10-14]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cz/co-delame/program-pet-p>

HESTIA. *Program Kompas*. [online]. [cit. 2018-10-14]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cz/co-delame/kompas>

HESTIA. *Společenská odpovědnost je smyslem i cílem naší práce*. [online]. [cit. 2018-10-14]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/cz/o-hestia/poslani-a-hodnoty>

McKEE, Thomas. *How to motivate volunteers*. Volunteer Power. [online]. © 2018 [cit. 2018-09-27]. Dostupné z: <http://www.volunteerpower.com/articles/motivate.asp>

*Práce s dobrovolníky v programech One to one*. ERD 2011 – Mladí mladým II. LATA. [online]. [cit. 2018-09-27]. Dostupné z: [http://www.lata.cz/download/metod\\_dobro.pdf](http://www.lata.cz/download/metod_dobro.pdf)

Sdružení D. *Kdo jsme*. [online]. [cit. 2018-10-14]. Dostupné z: <http://www.sdruzenid.cz/o-nas/kdo-jsme/>

Sdružení D. *Program Na cestě*. [online], [cit. 2018-10-14]. Dostupné z: <http://www.sdruzenid.cz/co-delame/provazeni/program-na-ceste/>

TOŠNER, Jiří. *Dobrovolníci jsou lidé aktivní, žijí tedy déle*. Dobrovolnik.cz. [online], [cit. 2018-11-24]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/dobrovolnictvi-v-datech/jiri-tosner-dobrovolnici-jsou-lide-aktivni-ziji-tedy-dele>

VARIANTY. *Sociální znevýhodnění*. [online]. [cit. 2018-10-05]. Dostupné z: <https://www.varianty.cz/slovnicek-pojmu/94-socialni-znevychodneni>

ZÁVISKÝ, Tomáš. *Oceňování dobrovolníků pracujících s dětmi a mládeží v Královéhradeckém kraji*, srpen 2018. Královéhradecký kraj. [online]. © 2008 [cit. 2018-10-05]. Dostupné z: <http://www.kr-kralovehradecky.cz/cz/krajsky-urad/volnocasove-aktivity/telovychova-sport/ocenovani-dobrovolniku-pracujicich-s-detmi-a-mladezi-v-kralovehradeckem-kraji-97579/>

### **Periodika**

ČERNÁ, Lenka. Anketa. Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce? *Sociální práce/Sociální práca*, Dobrovolnictví a sociální práce, 2011, č. 4, roč. 11, s. 5 – 7.

FRIČ, Pavol. Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*, Dobrovolnictví a sociální práce, 2011, č. 4, roč. 11, s. 8 – 9.

HANEČÁKOVÁ, Marta. Anketa. Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce? *Sociální práce/Sociální práca*, Dobrovolnictví a sociální práce, 2011, č. 4, roč. 11, s. 5 – 7.

ZÁŠKODNÁ, Helena a Adéla MOJŽÍŠOVÁ. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*, Dobrovolnictví a sociální práce, 2011, č. 4, roč. 11, s. 62 – 68.

### **Jiné zdroje**

Příručka k programu Big Brother/Big Sister. Projekt posílení sociálních a profesních dovedností dospívajících dětí z dětských domovů prostřednictvím Klubů Na cestě. ESF, Evropská unie, Operační program lidské zdroje a zaměstnanost.

JIRÁSEK, Aleš a kol. Publikace Předškolní klub Amálka, příručka dobré praxe. Spolupráce s rodiči dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí. Amalthea, z. s., MŠMT. 2016. Dostupné z: [http://www.amalthea.cz/data/File/metodiky%20ke%20stazeni/PUBLIKACE\\_predskolni\\_klub\\_FINAL\\_nahled.pdf](http://www.amalthea.cz/data/File/metodiky%20ke%20stazeni/PUBLIKACE_predskolni_klub_FINAL_nahled.pdf)

Výroční zpráva 2017, LATA, Programy pro mládež a rodinu. Dostupné z: <http://www.lata.cz/wp-content/uploads/2018/06/VZ17web.pdf>

ZAVADILOVÁ, Karla. *Z dětského domova do života. Projekty zaměřené na problematiku odchodu dospívajících dětí.* Olomouc, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta pedagogická, Ústav pedagogiky a sociálních studií.

## SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA č. 1      Přepis rozhovoru s respondentem R1

PŘÍLOHA č. 2      Přepis rozhovoru s respondentem R2

PŘÍLOHA č. 3      Přepis rozhovoru s respondentem R3

PŘÍLOHA č. 4      Přepis rozhovoru s respondentem R4

PŘÍLOHA č. 5      Přepis rozhovoru s respondentem R5

PŘÍLOHA č. 6      Přepis rozhovoru s respondentem R6

PŘÍLOHA č. 7      Letáček programu Na cestě

## PŘÍLOHA č. 1

- Respondent č. 1 (R1) – žena
- Věk: 21
- Studium: bakalářské, PdF UP
- V programu Na cestě 1 a půl roku

1. Proč ses stala dobrovolníkem?

*Protože jsem chtěla někomu ve svém volném čase pomáhat a tohle se mi zdálo jako dobrá cesta.*

2. Jakým způsobem ses dozvěděla o programu Na cestě?

*Od kamarádek, které už v programu byly zapojeny.*

3. Co přesně rozhodlo, že se do programu Na cestě zapojíš? Co Tě na programu zaujalo?

*Asi až na tom výcviku. Kdy jsem vlastně blíž poznala sebe aji (odmlka). Uspořádala jsem si v sobě očekávání od programu. A upoutalo mě to (úsměv). A jak mi to i Honza (Bc. Jan Němeček, koordinátor programu Na cestě, pozn. autorky diplomové práce) podal.*

4. Jaké jsou nejčastější volnočasové aktivity, které spolu s klientem na schůzkách děláte? Mají tyto aktivity podle Tebe smysl?

*Dost často chodíme sportovat, plavat nebo házet si s frisbee. Nebo vyrábíme různé věcičky (úsměv). A myslím si, že to určitě smysl má. Jakákoliv takováhle společně trávená aktivita má smysl.*

5. Myslíš si, že díky programu Na cestě budou mladí lidé více připraveni na samostatný život?

*Řekla bych, že ano. Pokud vlastně do toho programu nějak zařadíme (odmlka). Nebo pokud třeba potřebují něco znát, tak se nás zeptají. Můžeme jim to ukázat. Takže když chtějí oni, tak určitě.*

6. Jak vnímáš program Na cestě? Co se Ti na něm líbí?

*Líbí se mi, že to není tak nucený. Že vlastně ten program funguje na bázi dá se říct kamarádství, na budování vztahů a na důvěře.*

7. Jaká je Tvá motivace pro práci s dospívajícími dětmi z dětských domovů/děťmi z NRP?

*Mě všeobecně zaujala tahle ta cílová skupina a i skrz to studium, takže jsem chtěla být vůbec v kontaktu s těmito dětmi a poznat i třeba jak to prožívají v tom dětském domově. A moct s nimi trávit volný čas smysluplně.*

8. Co Tě motivuje v činnosti dobrovolníka nadále pokračovat?

*To, když vidím, že to toho klienta se mnou baví a někam ho to posouvá.*

9. Motivuje Tě i to, že za administrativní činnost dostáváš finanční odměnu? Protože dobrovolnictví obecně je neplacená činnost. Dělala bys dobrovolníka i bez nároku na finanční odměnu?

*Ne, já to určitě nedělám pro peníze. To je spíš vždycky takový bonus na konci roku.*

10. Co Ti dobrovolnictví přináší?

*Dobrovolnictví mi přináší dobřej pocit, že můžu někomu pomoci a spoustu nových přátel, se kterými mám skvělé vztahy.*

11. Je něco, co Tě v dobrovolnictví demotivuje?

*Občas se stane, že ta schůzka není úplně to pravý ořechový. Třeba klient má špatnou náladu nebo tak. Tak to na mě třeba tak trošku působí (odmlka).*

Tak asi to, jak se chová ten klient na těch schůzkách, že?

*Ano.*

12. Přála by sis za dobrovolnictví získat nějaké ocenění (např. cenu Křesadlo)? Proč?

*Já jsem se teďka dozvěděla, že jsem na to Křesadlo nominovaná a fakt mě to překvapilo, protože vůbec bych nečekala, že nominujou zrovna mě. Tak jsem překvapená (úsměv).*

Tak budu moc držet palce.

*Děkuju.*

13. Dostává se Ti pocitu uznání za to, že působíš jako dobrovolník? (např. mezi přáteli, v rodině apod.)? V čem konkrétně?

*Jo, tak kamarádi to obdivují. Jakože dokážu ten čas strávit takhle, i když za to nic nedostávám. Ale přímo jako tak v rodině zase tak ne. Spíš od těch kamarádů, mých vrstevníků.*

14. Jakým způsobem Tě organizace (koordinátor programu) podporuje?

*Tak v průběhu vždycky když pošleme tu zprávu, tak Honza zpátky volá a všechno s ním probíráme. Dává nám nějaké rady, když je něco... Máme nějaký problém. A pak hlavně na těch supervizích, kde to všechno probereme.*

15. Jaký máš názor na mentoringové programy? (Mentoring = doprovázení. Jedná se o individuální vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému dítěti)

*Já myslím, že je to super nápad. Je to opravdu takové nenucené, no. Ten člověk může předat své zkušenosti druhému.*

Že je to vlastně založené na té vrstevnické rovině?

*Ano.*

16. Jsi zapojena ještě někde jinde jako dobrovolník?

*Ne, nejsem.*

Máš ještě něco k tomu? Co Tě napadá, co bys dodala?

*(odmlka) No, asi ne.*

Tak jo. Děkuju za rozhovor.

*Nemáš zač.*

## PŘÍLOHA č. 2

- Respondent č. 2 (R2) – žena
- Věk: 23
- Studium: navazující magisterské studium, PdF UP
- V programu Na cestě 1 rok

### 1. Proč ses stala dobrovolníkem?

*Já jsem se stala dobrovolníkem (odmlka). Vlastně nevím. Já už dělám dobrovolníka strašně dlouho, i vlastně jinde, a přijde mi, že je to jako vlastně přirozená součást života a myslím si, že je to tím, že jsem měla kolem sebe spoustu lidí, kteří dobrovolníky dělali, takže mi to vždycky přišlo jako samozřejmé.*

### 2. Jakým způsobem ses dozvěděla o programu Na cestě?

*Tak já se vlastně znám s Honzou, což je koordinátor (Bc. Jan Němeček, koordinátor programu Na cestě, pozn. autorky diplomové práce), protože jsme se potkali na festivalu Fimfárum pro mentálně postižené v Olomouci a tak tam jsme na to nějak narazili a pak jsme se dostali k programu a tak jsem se zapojila.*

### 3. Co přesně rozhodlo, že se do programu Na cestě zapojíš? Co Tě na programu zaujalo?

*Tak já jsem nad tím strašně přemýšlela, když jsem dostala tu nabídku. Přišlo mi to jako strašně velká zodpovědnost, ale zároveň mi to přišlo jako něco trochu jiného, že se člověk dostane k trochu jiným dětem než se kterými se normálně setkává a říkala jsem si, že by mě to mohlo posunout i jako třeba osobně a za druhé jako ve vztahu k nějaké té pedagogické dráze, na kterou se chystám vydat. Tak mě to spíš zajímalo.*

### 4. Jaké jsou nejčastější volnočasové aktivity, které spolu s klientem na schůzkách děláte? Mají tyto aktivity podle Tebe smysl?

*Tak my se většinou s klientkou jen tak procházíme po parku a povídáme si nebo chodíme s jejím psem po parku. A ze začátku mi to přišlo, že bych chtěla dělat něco jako smysluplnějšího, ale teď mi přijde, že má smysl i tohle a že je důležitý, že si popovídáme, protože ona si nemá s kým moc povídat, tak si myslím, že už jen tohle je pro ni něco (odmlka).*



To si myslím, že je hodně důležité, že oni mají někoho, s kým si popovídají, že?

Ano.

5. Myslíš si, že díky programu Na cestě budou mladí lidé více připraveni na samostatný život?

*Já si myslím, že určitě, myslím si, že jim to ten program nemůže stoprocentně zaručit, že to jako nezaručuje nějakou úspěšnost, ale řekla bych, že je to docela dobrý krok k tomu. Že spousta těch klientů právě není úplně dobře připravených a tohle jim trochu otevře cestu.*

6. Jak vnímáš program Na cestě? Co se Ti na něm líbí?

*Já vnímám program Na cestě strašně pozitivně a mně se na něm hrozně líbí to, že jako dobrovolník mám hrozně příjemné zázemí a že se mám vždycky na koho obrátit a to byl jeden z hlavních důvodů, proč jsem se pro ten program rozhodla, protože jsem věděla, že na to nebudu sama a je to všechno takové hrozně přátelské a otevřené a samozřejmě i to setkávání s tím klientem nebo klientkou, to je prostě hrozně skvělé a hrozně mě to nabíjí.*

7. Jaká je Tvá motivace pro práci s dospívajícími dětmi z dětských domovů/dětmi z NRP?

*Tak já se teda nesetkávám s klientem z dětského domova ani z náhradní rodinné péče, ale mám klientku z rodiny vlastně přes (odmlka)*

Přes OSPOD?

*Ano. Přes OSPOD, přesně tak, takže to je něco jiného. Ale myslím si, že je to dost podobné, myslím si, že tihle lidi potřebují, aby se jim někdo věnoval a myslím si, že jsou to lidi se kterými se v životě asi každý z nás setká a přijde mi to jako otevření si obzorů.*

8. Co Tě motivuje v činnosti dobrovolníka nadále pokračovat?

*Mě motivuje ten posun té klientky asi strašně moc. Že vidím, že to má smysl a taky mě strašně motivuje to okolo a to zázemí. Hrozně mě to nabíjí pozitivní energii a mám pocit, že to dává smysl.*

9. Motivuje Tě i to, že za administrativní činnost dostáváš finanční odměnu? Protože dobrovolnictví obecně je neplacená činnost. Dělala bys dobrovolníka i bez nároku na finanční odměnu?

*Jakože je to příjemný bonus, ale určitě to nedělám kvůli tomu. A myslím si, že kdybych jí nedostávala, tak bych v programu byla i tak. Vůbec to není důležitý pro mě.*

10. Co Ti dobrovolnictví přináší?

*Dobrovolnictví mi přináší strašně dobrý pocit, že jsem někomu užitečná. Myslím si, že to má hrozný smysl a přineslo mi úplně strašně moc nových kamarádů (úsměv) a nových jako míst kam jsem se podívala, jo, myslím si, že mi to v životě otevřelo strašně moc cest a myslím si, že i díky dobrovolnictví jsem se dostala na obor, který studuju, že vlastně mi to otevřelo cestu tady k té práci s dětma a mládeží.*

11. Je něco, co Tě v dobrovolnictví demotivuje?

*Občas si myslím, že to jsou taková ta nenaplněná očekávání, že občas si člověk vymyslí něco na tu schůzku nebo něco a ten klient potom nespolupracuje nebo tu schůzku třeba zruší, i když jsem si na to vyhradila svůj čas a mám nějaký plán. A to mě občas dost demotivuje. Takže si myslím, že občas to není lehký, ale zas potom když přijdou nějaký hezký chvíle nebo člověk vidí nějaký posun nebo se ten klient třeba ozve sám od sebe, tak si myslím, že je to zase to pozitivní co to vyvažuje, takže tak.*

12. Přála by sis za dobrovolnictví získat nějaké ocenění (např. cenu Křesadlo)? Proč?

*Já po tom teda úplně netoužím. Mě to neláká. Jako bylo by to příjemný, ale vůbec mě to nějak... nepotřebuju to.*

13. Dostává se Ti pocitu uznání za to, že působíš jako dobrovolník? (např. mezi přáteli, v rodině apod.)? V čem konkrétně?

*Jo, já si myslím, že asi dostává. Lidi to, lidi na to reagují dost pozitivně a... v čem...nevím... Asi jako, že se takhle někomu věnuju a třeba do toho investuju svůj čas, když bych mohla místo toho si chodit někam na brigádu nebo dělat něco jinýho. Ale je to pozitivní.*

Že ten svůj volný čas dáváš.

Ano.

14. Jakým způsobem Tě organizace (koordinátor programu) podporuje?

*Podporuje mě úplně neskutečně. Úplně strašně mě to motivuje ta podpora, že vlastně v případě jakéhokoliv problému v podstatě to se mnou řeší a i v podstatě po každé té schůzce si spolu voláme a řešíme, jaké to bylo a co se dělo, takže fakt na to nejsem sama a je to strašně super.*

Takže i taková ta zpětná vazba?

*Jo, určitě, určitě. To je strašně důležité.*

15. Jaký máš názor na mentoringové programy? (Mentoring = doprovázení. Jedná se o individuální vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému dítěti)

*Já si myslím, že je to určitě strašně, strašně dobrej nápad, který je vlastně hrozně jednoduchej a myslím si, že strašně dobře funguje a přijde mi, že to pro toho klienta je to strašně důležitý. Že to nebere jako něco oficiálního, co třeba musí a že má k tomu dobrovolníkovi blízko, že má někoho, s kým si může prostě jenom tak popovídat a jít do parku nebo jít prostě nevím, na výlet nebo tak a je to takový kamarádství a vlastně není na tom v podstatě nic těžkýho, je to strašně super.*

Taková ta kamarádská úroveň.

*Jo, jo, jo. To si myslím, že je hrozně fajn.*

16. Jsi zapojena ještě někde jinde jako dobrovolník?

Ty jsi říkala na začátku rozhovoru, že jo.

*Ano, jsem jako dobrovolník v organizaci United Games of Nations a vlastně děláme tábory pro děti v DDM a přes DDMko jsem dělala vlastně další tábory a děláme výměnu mládeže pro zahraničáky, takový jako teenageři nám přijedou ze zahraničí a ještě teda jako dobrovolník funguju na Fimfáru, což je festival pro mentálně postižené a pak tak různě, kde se zadarí.*

Tak jo. Chceš ještě něco k tomu dodat? Napadá Tě něco?

*Já si myslím, že by se neměli lidi bát být dobrovolníci. Že je to hrozně super a že si myslím, že se to pozitivně objeví na našem charakteru. Jako já se třeba kvůli tomu sama sebe moc vážím a jsem hrozně pyšná, že jsem dobrovolník, takže tak (úsměv)*

Děkuju za rozhovor.

*Taky děkuju.*

## PŘÍLOHA č. 3

- Respondent č. 3 (R3) – žena
- Věk: 21
- Studium: bakalářské studium, PdF UP
- V programu Na cestě 2 roky

### 1. Proč ses stala dobrovolníkem?

*Já jsem se chtěla stát už na střední škole dobrovolníkem, ale do programu, kam jsem chtěla, tak zrovna nenabírali nové dobrovolníky, to samé bylo v charitě, tak jsem se pak chtěla stát na vysoký, tak jsem cíleně prostě v Olomouci hnedka na začátku chtěla hledat nějaké dobrovolnické programy, který tam fungují.*

A co to bylo za program, jak jsi chtěla jít?

*Poprvé jsem koukala na Maltézskou pomoc na dopisování s vězni, ale tam měli taky plno, pak jsem koukala na Amélii a pak teda se naskytla možnost jít do „Děčka“ a to mi bylo nejbliž. Tak jsem zvolila tohle.*

### 2. Jakým způsobem ses dozvěděla o programu Na cestě?

*Dozvěděla jsem se o tom od spolubydlící tehdejší, která v programu dřív také dělala dobrovolnici.*

### 3. Co přesně rozhodlo, že se do programu Na cestě zapojíš? Co Tě na programu zaujalo?

*Rozhodla jsem se proto, že to byl program, který fungoval podobně jako ten program, se kterým jsem se setkala na té střední škole, což byl úplně ten první, do kterého jsem se chtěla zapojit a nemohla jsem a pak samozřejmě to byl Honza (Bc. Jan Němeček, koordinátor programu Na cestě, pozn. autorky diplomové práce), kterej nás jako ovlivnil, utvrdil nás v tom, že to chceme dělat (úsměv), že to dokážeme a že ta práce má smysl.*

4. Jaké jsou nejčastější volnočasové aktivity, které spolu s klientem na schůzkách děláte? Mají tyto aktivity podle Tebe smysl?

*Tak asi nejčastěji spolu vaříme, pečeme nebo prostě děláme něco v kuchyni a určitě to smysl má, protože ta moje klientka teďka nastoupila do prvního ročníku na „učňák“ jako kuchařka, takže je to určitě ta práce v kuchyni, ve které se zdokonaluje. Ať už je to jenom krájení třeba, nebo chystání těch (odmlka)*

Pokrmů?

*Ne, těch ingrediencí, které musíme použít a utvořit si v tom nějaký systém a používání třeba mixéru, zapnutí trouby, což předtím jako moc neznala.*

5. Myslíš si, že díky programu Na cestě budou mladí lidé více připraveni na samostatný život?

*Myslím si, že jo, protože často tam jsou klienti, kteří se třeba s určitými věcmi nemají možnost seznámit jinak, že třeba ten dětský domov konkrétně u mě nemá kapacitu seznámit se vším a my jim to můžeme zprostředkovat.*

6. Jak vnímáš program Na cestě? Co se Ti na něm líbí?

*Vnímám ho velmi pozitivně. Co se mi na něm líbí tak je právě to, že máme možnost nějakým způsobem ovlivnit ty mladší děti nebo mladší studenty a ukázat nebo předat jim něco, co by zůstalo třeba jenom v nás. Tak jim předat něco nového.*

7. Jaká je Tvá motivace pro práci s dospívajícími dětmi z dětských domovů/děťmi z NRP?

*Tak já už jsem na střední chtěla pracovat s dětmi z dětského domova i jsem byla na praxi v dětském domově a ta práce mě dost zajímala, ale v rámci svého studia nemám jakoby moc možnost se dostat do dětského domova a ten program mi to umožňuje, můžu líp pochopit, jak tam (odmlka) jak ty domovy fungují, jak ty děti žijou a možná pak je i pro mě lepší vymyslet ten program pro toho klienta.*

8. Co Tě motivuje v činnosti dobrovolníka nadále pokračovat?

*No tak, já jakožto dobrovolník končím (smích), ale je to z časových důvodů, jinak bych moc ráda jakoby pokračovala dál, ale ten důvod by byl právě to vidět ty pokroky, který ten klient se mnou dělá.*

9. Motivuje Tě i to, že za administrativní činnost dostáváš finanční odměnu? Protože dobrovolnictví obecně je neplacená činnost. Dělala bys dobrovolníka i bez nároku na finanční odměnu?

*Já jsem o tom do teďka nevěděla, že dostávám (smích). Já jsem věděla, že dostávám, ale furt jsem nevěděla, za co to je. Takže až teď jsem se dozvěděla, že je to za tu administrativní činnost. Takže mě to rozhodně nijak nemotivovalo.*

10. Co Ti dobrovolnictví přináší?

*Přináší mi nové zkušenosti, měla jsem možnost poznat nová místa, nové lidi a hlavně jsem poznávala víc samu sebe, svý nějaký hranice, jaká je moje trpělivost, co si nechám jakoby připustit k tělu a co už je dost, že už fakt je toho přespříliš.*

11. Je něco, co Tě v dobrovolnictví demotivuje?

*To, když klient třeba je negativní. Nebo mi prostě do očí řekne, že ta schůzka je „naprd“ a že ho to štve a že jde pryč a že prostě ho to nebaví a že chce skončit. Tak to je takové demotivující, že si něco připravím a žádná snaha z jeho strany pak není.*

12. Přála by sis za dobrovolnictví získat nějaké ocenění (např. cenu Křesadlo)? Proč?

*Tak asi by to bylo příjemný, že je to takový krásný ohodnocení té práce, že to má smysl. Ale že bych jako cíleně chtěla prostě to Křesadlo, tak to ne. Nedělám dobrovolnictví kvůli tomu, abych něco získala.*

13. Dostává se Ti pocitu uznání za to, že působíš jako dobrovolník? (např. mezi přáteli, v rodině apod.)? V čem konkrétně?

*Tak určitým způsobem asi jo. Protože třeba v rodině není nikdo jiný, kdo dělá nějaký to dobrovolnictví, takže určitým způsobem mě nějak obdivují, že tomu třeba věnuju ten čas nebo třeba že pracuju s dětma z toho dětskýho domova, což jako úplně není asi nejlehčí, protože často to jsou děti, které jsou určitým způsobem nějak znevýhodnění nebo podobně. A to samí je i u těch kamarádů.*

14. Jakým způsobem Tě organizace (koordinátor programu) podporuje?

*Když nevím jak dál, tak on najde nějakou cestu, jak v tom pokračovat nebo jakou cestou se mám vydat. Nebo když jsem měla stavy, že jsem chtěla skončit, kdy mě všechno štválo, tak on mě vždycky podpořil nebo dal ten nový smysl proč jako v tom pokračovat.*

15. Jaký máš názor na mentoringové programy? (Mentoring = doprovázení. Jedná se o individuální vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému dítěti)

*No myslím, že je to super nápad, občas bohužel to není dotažený do konce, ale v našem případě si myslím, že je to fajn. Že právě máme možnost ukázat dětem právě z těch dětskéj domovů tu cestu nebo ten reálnej život, který je prostě čeká a oni se s ním nemají možnost jak setkat, protože ty domovy se o ně starají sebelíp, ale prostě nedokážou zvládnout všechno. A je fajn, že jim to může ukázat někdo jinej, který je třeba i věkově blíž.*

16. Jsi zapojena ještě někde jinde jako dobrovolník?

*Jsem zapojená v Maltézské pomoci právě v programu dopisování s vězni.*

Chceš ještě něco k tomu dodat? Napadá Tě ještě něco?

*Ne.*

Tak děkuju za rozhovor.

*Není zač.*



## PŘÍLOHA č. 4

- Respondent č. 4 – žena
- Věk: 22
- Studium: bakalářské studium, PdF UP
- V programu Na cestě 2 roky

### 1. Proč ses stala dobrovolníkem?

*Protože nás do toho uvrtala naše kamarádka nebo naše bývala spolubydlící na bytě a mně to přišlo jako dobrý nápad setkat se s někým úplně cizím a být mu zároveň vzorem.*

### 2. Jakým způsobem ses dozvěděla o programu Na cestě?

*Tak naše spolubydlící byla právě dobrovolníkem v programu Na cestě a my jsme se jí zalíbily a ona se znala s Honzou, s vedoucím (Bc. Jan Němeček, koordinátor programu Na cestě, pozn. autorky diplomové práce), takže nás doporučila.*

### 3. Co přesně rozhodlo, že se do programu Na cestě zapojíš? Co Tě na programu zaujalo?

*Tak asi Honza svým vystupováním a svou energií a taky myšlenka vlastně programu Na cestě, kdy vlastně dva úplně cizí lidé se potkají a měli by si vytvořit vztah a ten starší, ten dobrovolník by měl klientovi předat nějaké praktické věci nebo nějaký smysl života.*

### 4. Jaké jsou nejčastější volnočasové aktivity, které spolu s klientem na schůzkách děláte? Mají tyto aktivity podle Tebe smysl?

*Tak já si myslím, že všechny aktivity, co se v programu Na cestě dělají, tak mají smysl. A my s mojí klientkou často chodíme do knihovny a několikrát jsme i vařily nebo pekly. Ale teď, když už vlastně jsme spolu... teď už „kroutíme“ třetí rok, tak si i dost jako hloubavě povídáme o vážných tématech a naučily jsme se spolu i mlčet (úsměv)*

To je pěkný. A je vám v tom příjemně (úsměv)

*Ano, je nám v tom příjemně.*

5. Myslíš si, že díky programu Na cestě budou mladí lidé více připraveni na samostatný život?

*Určitě. I kdyby ne nebo nepřipravily jsme je přímo na konkrétní situace, tak si budou jistí sami sebou, protože si myslím, že jim předáváme, jakože nějakou vnitřní sílu a tím, že je vlastně máme rádi, tak oni si víc věří a to vlastně jim to dodává tu vnitřní energii a tím, že nám věří, tak potom se s námi nebojí řešit i nějaké vnitřní konflikty, které by jim mohly nějak ublížit, kdyby se (odmlka) jakoby kdyby to nikomu jinak neřekli.*

6. Jak vnímáš program Na cestě? Co se Ti na něm líbí?

*Je to úplně super věc a myslím si, že to nerozvíjí osobnost jenom toho klienta, ale i toho dobrovolníka, to znamená, že je to založeno na nějaké interakci mezi dvěma osobami, což je úplně skvělé a zároveň se vlastně učíme navzájem a nepoznáváme jenom toho klienta, ale setkáváme se i s ostatními dobrovolníky a zrovna my máme skvělý vztah, což je úplně nejlepší (úsměv)*

7. Jaká je Tvá motivace pro práci s dospívajícími dětmi z dětských domovů/děťmi z NRP?

*(odmlka) motivace je asi taková, abysme jim poskytli... jakože pracovníce v těch dětských domovech... abychom jim poskytli rodinné zázemí, i když nejsme jejich rodina a aby poznaly tu lásku, ale zároveň i hranice, protože většina dětí, co tam je, tak právě nemají ty hranice. Třeba ta láska tam je, ale nejsou tam ty hranice a myslím si, že je to důležitý, aby pak vedly jakože řádný život venku a abysme je něco naučili. Ale zároveň je neberu, že jsou nějak jiný, než děti, co nejsou z dětských domovů. Takže být k nim i...prostě... chovat se k nim stejně jako k jiným dětem.*

8. Co Tě motivuje v činnosti dobrovolníka nadále pokračovat?

*Motivuje mě to, že vím, že ten program má smysl. A že mě to baví a že se v tom cítím dobře.*

9. Motivuje Tě i to, že za administrativní činnost dostáváš finanční odměnu? Protože dobrovolnictví obecně je neplacená činnost. Dělala bys dobrovolníka i bez nároku na finanční odměnu?

*Ne.*

10. Co Ti dobrovolnictví přináší?

*Dobry pocit, možná někdy i zamyšlení. Nebo možná dost často zamyšlení nad těma věcmi, které bych si bez dobrovolnictví vůbec neuvědomila nebo by se mi vůbec nějak nerozklíčily.*

11. Je něco, co Tě v dobrovolnictví demotivuje?

*Zatím jsem na nic nepřišla.*

Takže zatím je všechno v pohodě?

*Všechno je v pohodě, protože si myslím, že třeba i takové nezdary se pozdějc můžou projevit vlastně v tom dobrým světle. Že prostě každý člověk má někdy špatnej den, to znamená, i když máme někdy schůzku s tím klientem a on má špatnej den, tak prostě musíme to brát, že to tak prostě je.*

12. Přála by sis za dobrovolnictví získat nějaké ocenění (např. cenu Křesadlo)? Proč?

*Asi ne. Jako přijde mi to jako super nápad, že jsou ti lidi oceňováni, protože se o nich pak samozřejmě i ví v rámci nějakých médií, ale jako osobně, že bych to dělala kvůli tomu nebo že bych chtěla hrozně tu cenu, tak to vůbec.*

13. Dostává se Ti pocitu uznání za to, že působíš jako dobrovolník? (např. mezi přáteli, v rodině apod.)? V čem konkrétně?

*Asi trochu jo. Přímo asi neřeknou, že to je nějaký, jakože mě uznávají, ale řeknou, že je to fajn, že to prostě zkoušíte nebo že je něco takového...že třeba skrz to, co dělám...jaký to dobrovolnictví dělám. Protože dobrovolnických programů je teďka spousta a nemůžou všichni vědět o všem, ale když se mě někdo zeptá, tak mu to vysvětlím a i tím ho obohatím. Třeba si řekne, že by to chtěl taky dělat (úsměv).*

Jo, takže tím se vlastně „nabalují“ další lidi, že?

Ano.

14. Jakým způsobem Tě organizace (koordinátor programu) podporuje?

*Podporuje mě v tom, abych se nevzdávala, abych zůstala taková, jaká jsem, protože se máme v programu, jakože v rámci dobrovolníků i klientů rádi takoví, jací jsme, což mi přijde hrozně super a přináší mi to zázemí, podporu.*

A jakým způsobem vnímáš tu podporu? Třeba supervize?

*Že, jo, to taky, supervize, že máme možnost se vypovídat a říct, co nás trápí, probrat to s lidma, který to třeba zažívají stejně a tím, že se nepotkáváme společně každý den, tak o tom člověk ani neví a... takže tam je asi nějaký seberozvoj, že rozvíjíme sebe sami i v řešení těch konfliktů. Že nám to pak může dát vlastně řešení i do života.*

15. Jaký máš názor na mentoringové programy? (Mentoring = doprovázení. Jedná se o individuální vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému dítěti)

*Myslím si, že je to super, ale taky si myslím, že je důležité jaký lidi tam jsou, že...jakože třeba ti koordinátoři programu, když tam třeba někdo nastoupí, tak mu přijde, že je to třeba super člověk, ale v průběhu toho působení se třeba může objevit, že to tak asi úplně není, tak si myslím, že je důležitý, aby to včas odhalili, aby neměli růžový brejle, ale přistupovali k tomu realisticky. Aby měli prostě kontrolu nad těma lidma, co mají v podstatě pod sebou.*

A na té bázi, že je to vlastně vrstevnické provázení, že jste stejně staří přibližně s tou tvojí klientkou? Co si o tomhle myslíš?

*Myslím si, že je to fajn, protože i ty děcka, když mají určitý věk, tak se většinou chovají jinak, protože tam, kde vyrůstaly, se většinou patnáctiletá holka nechová jako patnáctiletá holka, ale musela být třeba v dospělosti...nebo v průběhu dětství se starat o její mladší sourozence například, tak je více vyspělejší a potřebuje si prožít ještě tu pubertu s někým, kdo ji třeba chápe, anebo jsou děti, které mají třeba IQ menší než ten věk fyzický, tak tam je důležitý, aby tam byla podpora. Že na věku nezáleží, v podstatě tady to ukazuje, že vlastně ten věk nic neznamena.*

Jo, ale že má vlastně dobrovolníka Tebe, tak má k Tobě věkově blízko.

*Jo, jako určitě to jo.*

16. Jsi zapojena ještě někde jinde jako dobrovolník?

*Ano. S kamarádkou jsme v programu Maltézské pomoci, dopisování s vězni.*

Chceš k tomu ještě něco dodat?

*Asi ne.*

Děkuju za rozhovor.

## PŘÍLOHA č. 5

- Respondent č. 5 (R5) – žena
- Věk: 21
- Studium: bakalářské studium, PdF UP
- V programu Na cestě 2 roky

### 1. Proč ses stala dobrovolníkem?

*Vždycky jsem asi dobrovolníkem chtěla být, ale dotáhly mě dvě spolužačky právě z vychovatelství, neřekla bych, že proti mojí vůli (úsměv), ale prostě tak nějak mě čaply a šly jsme a byla to láska (úsměv)*

### 2. Jakým způsobem ses dozvěděla o programu Na cestě?

Ty jsi říkala, že skrz ty kamarádky.

*Ano, skrz kamarádky.*

### 3. Co přesně rozhodlo, že se do programu Na cestě zapojíš? Co Tě na programu zaujalo?

*Asi jsem se do programu zapojila hlavně z toho důvodu, že se pracuje s dětmi z dětského domova, kde jsem v tu dobu chtěla hodně pracovat, nakonec jsem teda nedostala klienta z dětského domova, ale je to taky super. A co mě zaujalo (odmlka) asi možná to, že to není, že mám pokaždé někoho jiného, ale mám možnost budovat vztah s někým dlouhodobě.*

A to máš klienta z náhradní rodinné péče?

*Ne, je to z normální rodiny, akorát vyhledala si to maminka sama, protože je klient autista a chtěla ho zapojit, aby měl někoho k sobě.*

### 4. Jaké jsou nejčastější volnočasové aktivity, které spolu s klientem na schůzkách děláte?

Mají tyto aktivity podle Tebe smysl?

*Co se mi líbí na našich schůzkách je vlastně to, že jsou jednoduché, že si nemusíme nic moc připravovat. Rádi se spolu procházíme po Olomouci a tak nějak jakože řešíme témata, co jsou pro nás aktuální, ať už teda pro mě, ale hlavně pro něj.*

*Jestli si myslím, že to má smysl, tak určitě, protože vidím, jak se za ty dva roky už posunul, někdy si to třeba ani neuvědomím, jak moc, ale když nad tím pak zpětně přemýšlím, tak si říkám jako „vau“, že se někam posouvá.*

5. Myslíš si, že díky programu Na cestě budou mladí lidé více připraveni na samostatný život?

*Myslím si, že určitě, protože program je zaměřen v rámci dílčích cílů i na to, aby klienti zvládali život, ať už se učí třeba jezdit vlakem, založit si účet v bance nebo jak se vyznat v tramvajích, to že se jakoby snaží na to být připravováni a pracovat s tím, čeho se bojí.*

6. Jak vnímáš program Na cestě? Co se Ti na něm líbí?

*Program vnímám moc mile, je mi tam dobře a líbí se mi na něm to, že máme pravidelné intervize, že se scházíme a zároveň se podporujeme a přijímáme i ty zkušenosti, takže i když já mám třeba pořád toho jednoho klienta, tak v rámci zkušeností jiných se rozvíjím i takhle více.*

7. Jaká je Tvá motivace pro práci s tímto Tvým klientem? Ty jsi říkala, že ho zapojila do programu maminka?

*Ze začátku jsem z toho měla velký strach, protože prostě pojem autista, tak jsem si třeba představila, že se s ním normálně nebudu bavit, ale byla jsem překvapena na první schůzce, jakože je naprosto normální, že je jak já, akorát bych řekla, že je stydlivější a v rámci času jsem si třeba všimla jeho trošku specifitějších chování, ale (odmlka). Asi to, že prostě vidím, že je někdo pro něj, že je to důležitý a že i já mám k sobě vlastně takovýho parťáka, že i on mě vlastně pomáhá si spoustu věcí uvědomovat, že se rozvíjím i já osobně.*

8. Co Tě motivuje v činnosti dobrovolníka nadále pokračovat?

*Teď už je to takový zvyk (smích), že už jsem si na to vlastně zvykla, že už se mi ani nechce jít pryč a motivuje mě prostě to, že vidím, že on je rád se mnou, já jsem ráda s ním a nevím, umím si představit, že se vidáme prostě nafurt, že jsem si dělala i srandu, že ty přijdeš na moje promoce, já budu na tvou maturitu, ty přijdeš na moji svatbu (smích), nevím, jak to půjde, ale už jsem si na něj zvykla.*

9. Motivuje Tě i to, že za administrativní činnost dostáváš finanční odměnu? Protože dobrovolnictví obecně je neplacená činnost. Dělala bys dobrovolníka i bez nároku na finanční odměnu?

*To mě asi vůbec nemotivuje, protože jsem šla do toho, že za to nic není. Pak jsem teda po čase něco dostala, když už byl na to nárok, a ani nevím, že to tam pořádně je. Možná jediný jakoby co, tak si s klientem dáváme dárky na Vánoce nebo k narozeninám mu dávám.*

10. Co Ti dobrovolnictví přináší?

*Přináší mi určitě nové zkušenosti a je to taková pohoda a klid a (odmlka) prostě má to smysl, no (úsměv)*

11. Je něco, co Tě v dobrovolnictví demotivuje?

*Nemyslím si, že by něco takového bylo, spíš mě třeba mrzí, že... nebo mrzí...vidím třeba rozdíly na určitých dobrovolnících, že každý do toho dává jakoby něco jinýho a někdy si říkám, že mi je líto, že do toho třeba někdo nedává tolik. Ale zas na druhou stranu třeba ten klient to tak nevnímá, nebo dělá pro něj hodně, ale já si třeba říkám, že to tak není. Vnímám ten rozdíl mezi tím, jak to kdo má.*

To je zajímavá myšlenka. Jakože ty vidíš, že do toho dáváš hodně a třeba jiný dobrovolník...

*Ale tím nechci říct, že to je špatný, ale že jak to má každý jinak nastavený.*

12. Přála by sis za dobrovolnictví získat nějaké ocenění (např. cenu Křesadlo)? Proč?

*No, nejdřív jsem vůbec nevěděla, že nějaká cena je. Pak jsem na to byla nominovaná (rok 2017, pozn. autorky diplomové práce) a říkala jsem si, nějaká cena, to mi je jedno a když jsem se dozvěděla, že jsem ji nezískala, tak mě to mrzelo, že jsem si říkala, bylo by to hezký mít nějakou takovouhle hmotnou vzpomínku, co za deset, dvacet, třicet let ukážu svým dětem, tohle jsem získala, tohle jsem dělala.*

Jo, je to pěkný, když Tě někdo za činnost dobrovolníka ocení, že?

*Ano, bylo by to hezký, ale jakože není to potřeba k tomu.*



13. Dostává se Ti pocitu uznání za to, že působíš jako dobrovolník? (např. mezi přáteli, v rodině apod.)? V čem konkrétně?

*Uznání se mi dostává od lidí, kteří mají podobnou... třeba od kolegů dobrovolníků. Ale že třeba když to řeknu mezi mými přáteli, tak řeknou, jo, jako dobrovolnictví „a“... A nic víc se neptají. A v rodině, ti to vzali super, ti se i třeba ptají, jak to s klientem třeba máme a ptají se, ty dneska za ním jedeš a já říkám, jooo, jedu, že je to... tam je to hezký, že ho třeba berou už takovou součástí, že tam někde je.*

To je pěkný (úsměv)

14. Jakým způsobem Tě organizace (koordinátor programu) podporuje?

*Tak ten podporuje úplně parádně. Ať už v rámci toho, že vlastně po každé odeslané zprávě máme telefonický kontakt, kdy to rozebíráme, a pak ještě na těch intervizích každý měsíc. Ted' se mi líbí ten teambuilding, co právě ted' máme. A mnohdy třeba jsou i věci, co mě nenapadnou, v čem by mě mohl podpořit a ta podpora tam přijde a já si říkám joo, to je jako dobrý, dobré nápady a tipy, co bysme mohli s klientem dělat. A myslím si, že i dobrovolníci se mezi sebou podporujeme.*

15. Jaký máš názor na mentoringové programy? (Mentoring = doprovázení. Jedná se o individuální vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému dítěti)

*Myslím si, že je to užitečný a že by to mělo bejt v každém městě a myslím si, že jako by to i klidně mohlo fungovat bez toho, aniž by to bylo jakoby v nějakém programu. Že by bylo třeba hezký, kdyby... ono to i tak funguje. Třeba na menších vesnicích, že třeba starší sourozenci vezmou někoho mladšího, takže si myslím, že to je důležitý mít někoho, ke komu shlížíme, kdo nám pomůže.*

Jo, někdo, kdo předává ty zkušenosti.

Ano.

16. Jsi zapojena ještě někde jinde jako dobrovolník?

*Nejsem, ale strašně dlouho uvažuju nad tím, že se někam ještě zapojím. Ale ještě moc pořádně nevím, kam.*

Takže ještě nemáš představu, ale chtěla bys být ještě i jinde dobrovolníkem.

*Ano.*

Je ještě něco, co chceš k tomu dodat?

*Všichni pojďte do toho (úsměv). Pojďte dobrovolničit. Je to fakt supr.*

Tak jo. Tak děkuju za rozhovor.

*Já taky.*

## PŘÍLOHA č. 6

- Respondent č. 6 (R6) – žena
- Věk: 20
- Studium: bakalářské studium, FF UP
- V programu Na cestě 1 rok

### 1. Proč ses stala dobrovolníkem?

*No víceméně z toho důvodu, že k nám ze začátku v prvéku chodili pořád nějací studenti nebo... pořád nám někdo nabízel, ať k nim jdeme dělat dobrovolníka a i nám říkali profesoři, vyučující, že to potřebujeme a i proto, že doma jsem byla zvyklá dobrovolničit. Takže jsem na to chtěla nějak navázat. A hodí se mi to pak i až se budu hlásit na to magisterské studium. Tak je to určitě dobrý mít zkušenosti jako dobrovolník.*

A kde jsi byla zapojená jako dobrovolník?

*No, já jsem věřící a u nás ve farnosti jsem se hodně zapojovala. Jakože ne že bych nebyla úplně přímo pod nějakou organizací, to ne, ale dělala jsem různé programy pro děti aji pro mládež a třeba jsem i učila u nás v baletu jako dobrovolnice, nedostávala jsem za to nic.*

### 2. Jakým způsobem ses dozvěděla o programu Na cestě?

*U nás na skupině „facebookový“ nám tam byl vhozen příspěvek, takže tak jsem se o něm dozvěděla.*

### 3. Co přesně rozhodlo, že se do programu Na cestě zapojíš? Co Tě na programu zaujalo?

*No, já jsem byla hrozně přehlčená všema těma dobrovolnickýma činnostma, co nám nabízeli ve škole, ale tohle mě tak nějak upoutalo na první pohled a já vážně nevím (smích) vůbec proč jsem šla zrovna do toho, protože nám jich nabízeli fakt hrozně moc, ale tady (odmlka).*

*Já už si nepamatuju, jestli u toho bylo video, nebo to video jsem viděla až někdy pozdějc, ale prostě se mi líbilo, že to není třeba když se chodí na onkologii, tak tam bych měla pokaždé jinačí ty klienty, ale tady mám jednoho, toho starýho, se kterým rozvíjím nějak ten vztah a kterýho formuju do jeho budoucnosti a výsledky tam můžou být i nějak vidět.*

4. Jaké jsou nejčastější volnočasové aktivity, které spolu s klientem na schůzkách děláte? Mají tyto aktivity podle Tebe smysl?

*Naše volnočasové aktivity jsou asi takový, že já ho poslouchám, protože on je hrozně ukecanej, takže (smích) mu dělám víceméně vrbu takovou a občas i já něco řeknu. A chodíme si někde sednout, na kofču. On už pracuje. Nebo on v rámci střední školy už pracuje, tak mě třeba na něco pozve, to je hrozně milý, anebo já jeho na něco pozvu anebo se procházíme nebo tak úplně něco hrozně jednoduchýho. Vůbec nemáme žádný, jako že bychom si naplánovali třeba, nevím, laser game nebo tak, tak to ne. Takže takový volný.*

Takže si na těch schůzkách spíše hodně povídáte.

*Jo. Povídáme. Ale on vlastně nemá v „individuálu“ (individuální plán klienta, pozn. autorky diplomové práce) vůbec nic napsané, co by chtěl. Ale spíše je to... no aby zažíval takový to přijetí, které se mu nedostává.*

5. Myslíš si, že díky programu Na cestě budou mladí lidé více připraveni na samostatný život?

*Myslím si, že jo. Pokud to nevzdaj teda moc brzo, protože ten (jméno klienta), kterého jsem měla předtím, tak ten se nechal strhnout svýma vrstevníkama a řek prostě, že tohle dělat už nechce. Tak to asi moc nepomůže. Jinak si myslím, že to má velký potenciál. Že vidí, že je ti lidi (myšleno dobrovolníci, pozn. autorky diplomové práce) přijímaj a jsou tu pro ně. A to si myslím, že je fakt důležitý. Se cítit důležitě pro někoho.*

6. Jak vnímáš program Na cestě? Co se Ti na něm líbí?

*Líbí se na něm i to, že máme my, jako dobrovolníci, různé akce, třeba i tu intervizi, což by asi mělo být. Třeba ale i ten teambuilding třeba že je. Nebo i jiná čí aktivity, třeba že se šlo na bowling nebo tak. Tak to mi přijde i takové, že vychází vstříc nám dobrovolníkům a zároveň se mi líbí, že dělají ty programy primární prevence ve školách. Mně se líbí celkově, jak oni to prostě koncipují.*

Celkově Sdružení D?

*Jo. A přímo ten program Na Cestě se mi líbí, že je tam ten dobrovolník s klientem a budují vztah a myslím, že to může občas pak přerůst v hezký přátelství.*

7. Jaká je Tvá motivace pro práci s dospívajícími dětmi z dětských domovů/děťmi z NRP?

*Motivace... Tak oni jsou v tom programu Na cestě, tak nezbyvá nic jiného, než je někam vést (úsměv). Já vážně nedokážu říct, co mě zaujalo. Možná jako ta smysluplnost toho.*

8. Co Tě motivuje v činnosti dobrovolníka nadále pokračovat?

*No teďka momentálně ta motivace klesá, protože ... Když... Mě motivuje nebo mě motivovalo, když jsem viděla, že klient o to má zájem. Že on mi psal. Předtím to bylo tak, že on mi psal, že se chce sejít a kdy se zase uvidíme, co budeme dělat a tak. A teďka ho „naháním“ už čtyři týdny a fakt nejsme schopni se domluvit. Ale zase na druhou stranu, když jsem s ním telefonovala minulý týden, tak bylo vidět, že o to má zájem. Takže motivuje mě to, když vidím, že i mu to něco dává a že o to stojí.*

9. Motivuje Tě i to, že za administrativní činnost dostáváš finanční odměnu? Protože dobrovolnictví obecně je neplacená činnost. Dělala bys dobrovolníka i bez nároku na finanční odměnu?

*No, mě to hodně překvapilo, když jsem se dozvěděla, že ji dostanu. Protože jsem zvyklá nic nedostávat za dobrovolnění. Jako není to ta hlavní motivace. Určitě ne. Jako že bych to dělala kvůli tomu, tak to ne. Spíš je to takový jako příjemný přilepšení.*

Jako nějaký bonus?

*Jo. Něco navíc.*

10. Co Ti dobrovolnictví přináší?

*Tak určitě nový lidi do mého života, nové zkušenosti a celkově by se dalo říct, že jsem díky tomu dobrovolničení poznala i jako Přerov a Zábřeh na Moravě, takový jako... rozšiřuje mi to obzory i jako co se míst týče. Ale jako celkově...prostě jsem se dřív nesetkávala s lidma z takových okruhů. Takže rozhledy i v tomto směru. Takže i možná jako větší solidaritu s těma lidma a vidět to, že oni si za to nemůžou a no...Takovou empatii vůči nim.*

11. Je něco, co Tě v dobrovolnictví demotivuje?

*Jo (smích). Když se mi neozývá klient. To asi nejvíc. Nebo když ruší schůzky.*

12. Přála by sis za dobrovolnictví získat nějaké ocenění (např. cenu Křesadlo)? Proč?

*Ne. Já to dělám spíš pro něj. Pro ty klienty. Ne pro cenu.*

13. Dostává se Ti pocitu uznání za to, že působíš jako dobrovolník? (např. mezi přáteli, v rodině apod.)? V čem konkrétně?

*Nedostává. Protože...jako...mezi kámošema – tak na psychologii všichni mají nějaké dobrovolničení, takže kdybychom se všichni za všechno oceňovali, tak to stejně asi ztratí význam. A doma jsou tak asi všichni zvyklí, že to, co dělám... že už to berou jako samozřejmost v podstatě. Ale asi to ani nepotřebuju, aby mi to někdo říkal, protože... no, nepotřebuju to.*

14. Jakým způsobem Tě organizace (koordinátor programu) podporuje?

*Tak podporuje mě v tom, když si telefonujeme a on mě tak jako slovně vždycky podpoří, že to nějak půjde, že to ještě zkusíme a tak. Tak to je taková velká podpora a že, že tady prostě vždycky je, když s ním potřebuju něco vyřídit, tak tu pro mě je. Tak to je asi ta největší podpora.*

15. Jaký máš názor na mentoringové programy? (Mentoring = doprovázení. Jedná se o individuální vztah staršího, zkušenějšího mentora, který má zájem předat své zkušenosti a vědomosti mladšímu, méně zkušenému dítěti)

*Mně to přijde hodně dobrý, protože (odmlka) jako je to takový asi nejlepší způsob, jak se to naučit. Ty lidi jsou si jako blízko. Že je tam i ten vztah a v tom vztahu pak může být i nějaká důvěra a jako ten klient se v podstatě učí od někoho, kdo je mu blízký. Učí se to i v praxi, že to není tak, že by mu to teoreticky někdo předkládal, ale třeba když se chodí na úřady s nima nebo když se vyřizují nějaký...nebo i prostě i takový (odmlka) že se učí i komunikaci a nějaká pravidla, tak je to taky něco jináčího, než když to přijímá od autorit třeba z těch dětských domovů nebo tak. Mně to přijde fakt hodně dobrý.*

Asi vlastně i to, že je to na té úrovni vrstevnické.

*Ano, určitě, že dobrovolník a klient jsou si věkově blízko.*

16. Jsi zapojena ještě někde jinde jako dobrovolník?

*Ano, jsem. Ale ne nějak úplně extra moc aktivně, ale třeba právě tady do vysokoškolského katolického hnutí v Olomouci, tak tam občas s něčím pomůžu. A tak celkově na těch křesťanských akcích prostě. Když se jednou zapojuješ, tak už se z toho nevymaníš (smích). Takže tak.*

Chtěla bys ještě něco k tomu dodat?

*Asi (odmlka). Jo, že mi přijde super, že máme ty různé lístky, ty vstupy, jak máme zařízení, i když mi přijde, že ti klienti kolikrát je nechtějí něco využívat a my dobrovolníci bychom šli úplně všude (smích). Ale to mi přijde fajn, taková ta péče o nás prostě (úsměv).*

A proč si myslíš, že to ti klienti nechtějí využívat?

*Třeba když máme volné vstupenky do divadla, tak oni úplně nejsou zvyklí chodit na kulturní akce. Anebo na ten laser game, tak tam je zase potřeba zase více těch skupin, tak je to takový těžký to domluvit. No a do muzeí, tak to celkově mladý asi moc netáhne. Ale třeba do toho divadla já bych šla strašně ráda, ale prostě nemůžu ho „ukecat“ (úsměv)*

Tak jo, ještě něco Tě napadá?

*Ne, už asi ne.*

Tak děkuji za rozhovor.

*Rádo se stalo.*



# PŘÍLOHA č. 7

## Řekli o nás

„Děti mají možnost prodiskutovat své zájmy, problémy nebo přání s někým, kdo je jim názorově i věkově bližší. Zvláště je to důležité u dětí, které nemají žádný kontakt s biologickou rodinou.“

*(Zástupkyně ředitele Dětský domov a Školní jídelna Prostějov)*

„Můj syn udělal velký pokrok po roce spolupráce s tímto projektem. Schůzky každý týden, plán překonání vlastních strachů a fobie ze společnosti, aktivní zapojení se do toho, co chce klient překonat, vyzkoušet, naučit se, je pro dítě s diagnostikovanou hyperaktivitou a Aspergerovým syndromem, které má problém se začlenit do kolektivu a potřebuje se naučit chápat okolní svět obrovským přínosem. Můj syn má obrovské štěstí, že si s jeho dobrovolnicí sedí jak lidsky tak povahově. Práce s mým synem je o velké trpělivosti, pevném řádu a o vysvětlování různých nedorozumění pramenících z dané poruchy chování. Jednoduše a prostě jsem z celého srdce vděčná za tento projekt a doporučila bych jej každému rodiči, který hledá pro své dítě pravidelnou, přínosnou, smysluplnou a fungující pomoc.“

*(Matka klienta)*

## Kontaktujte nás

Sdružení D, z.ú.  
Sídlo a kancelář: 17. listopadu 1126/43  
779 00 Olomouc

Bc. Jan Němeček  
(vedoucí programu Na cestě)  
E-mail: [nemecekjan@sdruzeniid.cz](mailto:nemecekjan@sdruzeniid.cz)  
Tel: 736 424 457

[www.facebook.com/SdruzeniID](http://www.facebook.com/SdruzeniID)

[www.sdruzeniid.cz](http://www.sdruzeniid.cz)

## Prožitkem formujeme osobnost

**PROGRAM NA CESTĚ**  
RUKU V RUCI, CESTOU K SOBĚ...



## Program Na cestě

**Skupinové aktivity:** zaměřené na prevenci a posilování kompetencí k osamostatnění a zvládnání těžkých životních situací prostřednictvím nácviku a prožitkových aktivit ve skupině.

**Vrstevníkové provázení:** zaměřené na vztah dobrovolník-klient, prostřednictvím kterého dochází k přebírání pozitivních návyků, možnosti sdílení společných zážitků, podpory a orientace v těžkých životních situacích. Dvojice se setkává jednou týdně na 2–3 hodiny a věnují se aktivitám, na kterých se vzájemně domluví a dle aktuální potřeby klienta (kultura, sport, divadlo, geocaching, procházky, vaření...)

**Kdo jsou naši klienti:** program je určen pro děti a dospívající ve věku 13–18 let, kteří často v tomto období řeší mnoho otázek a nemají ve svém okolí člověka, se kterým by si mohli popovídat. Hledají „partáka“, který jim bude oporou, kamarádem a mentorem při jejich osamostatňování a dospívání.

**Kdo jsou naši dobrovolníci:** studenti SŠ a VŠ mající chuť pracovat s lidmi, kteří to v životě nemají jednoduché, sdílet s nimi své zkušenosti a být jim vzorem a oporou. Jsou motivovaní, empatičtí a chtějí se rozvíjet a pracovat sami na sobě.

## Co pro mě znamená dobrovolnictví v programu NA CESTĚ

I dvě hodiny týdně mají smysl. Dobrovolnictví má smysl. Kolik do toho dáš, tolik se ti vrátí. Zní to jako prázdná hesla, ale je to pravda a je to super!!!  
(Dobrovolnice programu NA CESTĚ)

Dobrovolnictví v programu Na cestě mě naplňuje energií, kterou také do „dobrovolničení“ vkládám. Přináší mi užitečné zkušenosti do života, kterých si nesmím vážím. Program není spjat jen se světem klientů, ale i se světem dobrovolníků. Díky programu jsem poznal spoustu nových a skvělých lidí, se kterými se stýkám i mimo dobrovolnictví.  
(Dobrovolník programu NA CESTĚ)

## Dobrovolník v programu NA CESTĚ

### Nabízíme:

- › Přímou práci s klientem
- › Metodické vedení vztahu
- › Bezplatný přípravný výcvik dobrovolníků
- › Pravidelné intervize a individuální rozhovory
- › Osobnostní růst a sebereflexi
- › Vzdělávání dobrovolnického týmu
- › Potvrzení o dobrovolnictví
- › Drobnou finanční odměnu za administrativní činnost

### Požadujeme:

- › Věk 17–26 let
- › Čistý trestní rejstřík
- › Ochotu věnovat 2–3 hodiny týdně klientovi
- › Dlouhodobou spolupráci – minimální zapojení po dobu šesti měsíců
- › Úspěšné absolvování víkendového výcviku



## Jak se stát dobrovolníkem

Na e-mail [nemecokjan@edruzenid.cz](mailto:nemecokjan@edruzenid.cz) nám zašlete strukturovaný životopis s kontakty na Vás a motivační dopis (max. 1 strana A4) Proč se chci stát dobrovolníkem v programu Na cestě. Poté bude následovat vstupní pohovor.