

**Univerzita Palackého v Olomouci**

**Cyrlometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Michaela Mészárosová

*Spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky v terénní  
sociální službě*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.

2017

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

V Olomouci 26. 6. 2017

.....

Michaela Mészárosová

## Poděkování:

Zde bych ráda poděkovala doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady, které mi během psaní práce poskytovala. Také bych chtěla poděkovat za ochotu všem respondentům, kteří se zúčastnili výzkumu. V neposlední řadě děkuji také své rodině za podporu nejen při psaní bakalářské práce, ale v průběhu celého studia a svým přátelům, kteří byli ochotni si tuto práci přečíst.

# Obsah

Úvod .....	6
Teoretická část.....	8
1 Vymezení dobrovolnictví .....	8
1.1 Dobrovolník.....	9
1.2 Motivace k dobrovolnictví .....	10
1.3 Formální dobrovolnictví .....	12
2 Dobrovolnictví v sociálních službách .....	13
2.1 Bariéry dobrovolnictví na straně dobrovolníků.....	14
2.2 Bariéry dobrovolnictví na straně organizace .....	14
2.3 Přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníky .....	15
2.4 Přínosy dobrovolnictví pro sociální služby .....	16
2.5 Vymezení dobrovolnictví v sociálních službách od jiných oblastí .....	16
3 Management dobrovolnictví.....	18
3.1 Akreditované dobrovolnické programy a dobrovolnická organizace .....	20
3.2 Spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky .....	21
3.3 Zaškolení dobrovolníků.....	22
3.4 Supervize .....	23
4 Terénní sociální služby.....	25
4.1 Sociálně aktivizační služby .....	25
Výzkumná část .....	27
5 Cíl výzkumu .....	27
6 Použité metody .....	28
6.1 Kvalitativní výzkumná strategie.....	28
6.2 Metoda výběru vzorku.....	29
6.2.1 Popis komunikačních partnerů .....	30
6.3 Metoda získávání dat.....	31
6.3.1 Polostrukturovaný rozhovor .....	31
6.4 Metoda zpracování dat .....	35
6.5 Etický rozměr výzkumu .....	36
7 Výsledky výzkumu.....	38
7.1 Oblasti spolupráce z perspektivy sociálních pracovníků .....	38

7.1.1 Jak to začalo...	38
7.1.2 Přijímání dobrovolníků.....	39
7.1.3 První kontakt s klientem.....	40
7.1.4 Školení.....	41
7.1.5 Vzájemná komunikace a setkávání .....	42
7.1.6 Motivace .....	43
7.1.7 Přínos.....	44
7.1.8 Zlepšení spolupráce .....	44
7.1.9 Aktuální souhrnné zhodnocení spolupráce.....	45
7.1.10 Důvody ukončení spolupráce .....	46
7.2 Oblasti spolupráce z perspektivy dobrovolníků .....	47
7.2.1 Jak to začalo...	47
7.2.2 Přijímání dobrovolníků.....	48
7.2.3 První kontakt s klientem.....	50
7.2.4 Kontakt s pracovníci.....	52
7.2.5 Společné setkávání .....	53
7.2.6 Ocenění.....	54
7.2.7 Spokojenost s přístupem pracovníků.....	55
7.2.8 Důvody ukončení spolupráce .....	55
7.3 Motivace a přínos dobrovolnictví z hlediska dobrovolníků.....	55
7.3.1 Motivace .....	56
7.3.2 Přínos dobrovolnictví .....	56
8 Shrnutí výsledků a diskuse .....	58
8.1 Motivace dobrovolníků .....	58
8.2 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníky .....	58
8.3 Hodnocení spolupráce dobrovolníků se sociálními pracovníci z pohledu dobrovolníků .....	59
8.4 Analýza spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky pohledem sociálních pracovníků .....	61
Závěr.....	65
Zdroje .....	67

## Úvod

Ve své bakalářské práci se věnuji tématu spolupráce dobrovolníků se sociálními pracovníky v sociálně aktivizační službě pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Proč právě sociálně aktivizační služba? Protože spadá pod terénní sociální služby, ve kterých obecně zapojení dobrovolníků nemusí být časté, a to z mnoha důvodů. Nejčastějším důvodem může být to, že pracovníci vstupují do přirozeného prostředí klientů, kde nemusí být dobrovolníci klienty žádání (např. obava z dobrovolníka jako neznámého člověka) nebo pracovníci neví, jak by mohli dobrovolníka zapojit. Tímto navazuji na moji absolventskou práci (Mészárosová, 2017), kde jsem zkoumala zapojení dobrovolníků do terénních sociálních služeb v Olomouckém kraji. Zapojení dobrovolníků v těchto službách bylo malé. V této bakalářské práci však pracuji s terénní sociální službou, ve které je účast dobrovolníků značná. Aby dobrovolníci se službou spolupracovali a výsledky jejich činnosti přispívaly k efektivitě, je nezbytné, aby byla činnost dobrovolníků koordinována a také aby motivace dobrovolníků neustávala. Proto působí ve službě pracovníci, kteří mají dobrovolníky na starosti. Většinou to bývají koordinátoři dobrovolníků, ale mohou to být také sociální pracovníci. V případě sociálně aktivizační služby v mé práci to jsou sociální pracovnice, ale zároveň koordinátorky, které s dobrovolníky spolupracují. Jakou formou a jakým způsobem, to se dozvíme v této práci. Současně se také dozvíme, jak spolupráci vnímají dobrovolníci a co o tom vypovídají pracovníci. Zjišťovat budu také motivaci a přínos samotných dobrovolníků.

Cílem mé práce je tedy zjistit, jak hodnotí dobrovolníci spolupráci se sociálními pracovníky v rámci konkrétní terénní sociální služby v Olomouckém kraji s ohledem na přínos a motivaci k dobrovolnictví a jak vnímají tuto spolupráci s dobrovolníky sociální pracovníci. V práci vycházím z kvalitativní výzkumné strategie.

Teoretickou část jsem rozdělila do čtyř kapitol. V první kapitole vymezuji dobrovolnictví a dobrovolníka, zabývám se motivací k výkonu této činnosti a zaměřuji se na formální dobrovolnictví, tedy dobrovolnictví vykonávané prostřednictvím organizace. Druhá kapitola pojednává již o dobrovolnictví v sociálních službách, o bariérách a přínosech jak pro dobrovolníky, tak pro organizaci a na konci kapitoly vymezuji oblast sociálních služeb od jiných oblastí, ve kterých participují dobrovolníci. Ve třetí kapitole popisují management dobrovolnictví, dobrovolnické programy a zaměřuji se na samotnou spolupráci s dobrovolníky, školení dobrovolníků a na supervizi. Tyto nástroje již jsou součástí spolupráce.

V poslední kapitole vymezují terénní sociální služby, konkrétně pak sociálně aktivizační služby, které jsou předmětem mé práce. Zmíním se také o možném zapojení dobrovolníků v těchto službách.

Ve výzkumné části popisují cíl výzkumu, zabývám se kvalitativním výzkumem, pomocí něhož zjišťuji spolupráci sociálních pracovníků s dobrovolníky z perspektivy sociálních pracovníků a z perspektivy dobrovolníků v terénní sociální službě v Olomouckém kraji. Současně také zjišťuji motivaci a přínos dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky. Ve výzkumné části se zabývám také výběrem vzorku, polostrukturovaným rozhovorem, ale také etickými otázkami výzkumného šetření. Následně popisují výsledky výzkumu z perspektivy sociálních pracovníků, ale i dobrovolníků, a posléze je shrnuji v diskuzi a konfrontuji s teoretickými východisky.

# Teoretická část

## 1 Vymezení dobrovolnictví

Mezi odborníky existuje mnoho definic a charakteristik dobrovolnictví. Avšak jako takové se nedá jednoznačně vymezit, jelikož zahrnuje obecně velmi široký pojem a dá se na něho dívat z různých úhlů pohledu. Jak říkají Frič a Pospíšilová (2010): „V akademické obci neexistuje shoda na jediné přijímané definici dobrovolnictví“. Vliv na to má i jeho aktuální vývoj, který posunuje představy o tom, co do dobrovolnictví můžeme ještě zahrnout a co už ne. (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 21). Dobrovolnictví obsahuje rozsáhlý okruh činností a nachází uplatnění v mnoha sférách a oblastí (např. v kultuře, ve sportu, v ekologii, ve zdravotnictví, v sociálních službách atd.). Je téměř nemožné uchopit komplexně jeho definici, aby zahrnovala všechny oblasti. Pozornost dobrovolnictví věnuje z velké části Tošner (např. 2003; 2006; 2012 apod.), který vydal ve spolupráci s organizací HESTIA ([www.hest.cz](http://www.hest.cz)) řadu publikací. Z definice Tošnera a Sozanské (2006, s. 18) o tom, co to vlastně je dobrovolnictví, vycházím v této práci. Tito dva autoři definují dobrovolnictví následovně: „Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacem v mezilidských vztazích.“

O dobrovolnictví se dále zmiňují autoři Frič, Pospíšilová, a kol. (2010); Šormová, Klégrová (2006); Rochester et al. (2010) aj., a každý z nich ho vymezuje svým způsobem.

V různých definicích se však shodneme na alespoň třech společných znacích: **nepovinnost, nefinanční odměna a prospěch druhých**. Nicméně i v těchto třech společných prvcích se nachází neshody v definicích. (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 9) Neplacená neznamená práce bez odměny, ale pouze to, že není finančně ohodnocena. (Šormová, Klégrová, 2006, s. 6).

Britský politik David Blunkett řekl, že dobrovolnictví je jeden z nejdůležitějších občanských aspektů. Je to hlavní rys dynamického společenského systému demokracie. (Parish, Heath, Hassan, 2003, s. 8)

**Svobodná vůle** je společná podstata všech definic dobrovolnictví, stejně jako ta, že dobrovolnictví se uplatňuje bez nároku na odměnu. Některá dobrovolnická činnost však může určitou míru například morálního donucení či přinucení zaměstnavatelem obsahovat. Otázku svobodné volby u dobrovolnické práce si můžeme pokládat například



u nezaměstnaných, dále v případě práce studentů za kredity nebo práce, kde lidé získávají zkušenosti pro získání placené práce, ale také u práce z pocitu viny, morální či náboženské povinnosti apod. Povinnost vykonávat dobrovolnictví spatřujeme v komunistických zemích. (Cnaan a kol., 1996, podle Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 10)

Závěrem konstatuji, že problematika vymezení dobrovolnictví je častým tématem akademických statí. Navzdory existenci vícerych definicí, je možné identifikovat jisté společné znaky.

## 1.1 Dobrovolník

Tošner a Sozanská (2006, s. 46) definují dobrovolníka jako každého, „kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí.“ Šormová a Klégrová (2006, s. 11-12) dodávají, že „dobrovolníkem může tedy být každý zralý a způsobilý člověk, který je ochoten věnovat svůj čas a kompetence“. Činnosti, které bude dobrovolník vykonávat, záleží na možnostech organizace a samotného dobrovolníka. Nejdůležitější podmínkou však je schopnost pracovat bez finanční odměny.

Podle zákona č. 198/2002 Sb., je za dobrovolníka považována fyzická osoba, která je starší 15 let, pokud dobrovolnictví vykonává na území ČR a pokud se dobrovolně pro tuto činnost rozhodla. Osoba starší 18 let může vykonávat dobrovolnickou službu v zahraničí. Dobrovolník poskytuje „pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám ve výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým atd.“ (zák. č. 198/2002 Sb.)

Dobrovolník nabízí organizaci svoje vědomosti, dovednosti, schopnosti za určených podmínek a není za tuto činnost placený jako běžný pracovník. Dobrovolnictví se poskytuje na základě smlouvy o dobrovolnické činnosti. Organizace by měla vytvářet prostor pro příležitosti pro zapojení se mladých lidí do dobrovolnictví. (Šípošová, 2011, s. 21)

Vstup dobrovolníka do organizace představuje změnu, ale také prostor pro otevření se organizace okolnímu světu. Tuto změnu však nemusí přijmout všichni, kdo v organizaci pracují. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 71)

## 1.2 Motivace k dobrovolnictví

V této podkapitole se zaměřím na důvody vykonávání dobrovolnictví, respektive, co dobrovolníky k této činnosti vede. Napřed si ale vysvětlíme, co to je motivace.

Homola (1972, podle Havlová, 2016 s. 9) uvádí, že motivace je značně široký pojem, který obsahuje touhu, chtění, přání, očekávání, zájem, účel, cíl. Zahrnuje podněty a důvody, které vedou k určitému chování. Je těžké určit přesnou definici pojmu motivace, jelikož každý autor ji vymezuje jiným způsobem.

Velký počet lidí je ochoten obětovat svůj čas z mnoha důvodů. Motivace lidí vykonávat dobrovolnickou činnost se pohybuje od altruismu přes získání dobrovolnických zkušeností k touze setkávat se s lidmi. (Parish a kol., 2003, s. 8) Ochota zapojit se do dobrovolnictví závisí na hodnotách člověka, které vyznává vzhledem k dobrovolnickým aktivitám. Můžeme si tedy pokládat otázku, co motivuje dobrovolníky k tomu, aby vykonávali neplacenou práci za účelem pomoci druhým. (Frič, Pospíšilová kol., 2010, s. 105) Studenty motivuje dobrovolnictví k většímu zapojení se na veřejnosti, stejně tak je to u dospělých. Jedná se také o vnitřní naplnění člověka (Hanečáková, 2011, s. 6).

S motivací dobrovolníka ke spolupráci v organizaci je potřeba neustále pracovat. Faktory udržující motivaci dobrovolníků mohou být příjemná atmosféra v organizaci, dobře fungující management dobrovolníků, jasná a jednoduchá pravidla fungování dobrovolníků, jasné signály ze strany zaměstnanců i klientů, že činnost dobrovolníků je smysluplná a vítaná. (Tošner a kol., 2012, s. 53-54)

V letech 1999–2000 proběhl první reprezentativní výzkum na téma Dobrovolnictví v ČR, kde v rámci tématu motivace byly zjištěny tři základní motivace k dobrovolnictví. První z nich je motivace **konvenční**, kdy se jedinec stal dobrovolníkem z důvodu morální normy svého okolí nebo z obecných neformálních pravidel chování ve společnosti. Tato motivace vychází z křesťanské morálky a představ o vhodném způsobu života. Lidé se stávají dobrovolníky, protože by to tak mělo být. Tuto motivaci mají často lidé nad 60 let a věřící. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 47)

Motivace **reciproční** je založena na tom, aby dobrovolnická činnost, kterou dobrovolník vykonává, byla užitečná i pro něho samotného. Jedná se zejména o získání nových zkušeností, navázání nových vztahů a využití svých schopností. Tento typ se vyskytuje hlavně u lidí do 30 let věku. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 47)

**Nerozvinutá** motivace je postavena na třech pilířích, které dobrovolníkům pomohou rozhodnout se vykonávat dobrovolnictví. Jedná se o důvěru v organizaci, přesvědčení

o smysluplnosti konání dobrovolnické činnosti a pocit šířit dobrou myšlenku prostřednictvím dobrovolnictví. Tato motivace se vyskytuje u vysokoškolských studentů a u osob od 46 do 60 let věku. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 47)

Z výzkumu, který prováděli Frič a Pospíšilová v roce 2009 vyplynulo, že největší motivací dobrovolníků je dobré využití volného času nebo rozvoj vlastní osobnosti a schopností. Velké množství dobrovolníků zároveň odpovědělo, že cítí, že je nezbytné druhým pomáhat, a to i bez nároku na odměnu. (Frič, Pospíšilová, 2009, s. 5)

Existují dva základní přístupy ke zkoumání motivace. První se nazývá **psychologický přístup** vyznačující se altruistickou osobností a s tím spojenou nezištnou motivací. Motivaci v rámci tohoto přístupu charakterizuje láska k bližnímu, solidarita s chudými, milosrdenství, empatický přístup a práce na důstojnosti znevýhodněných. Dobrovolníci s výkonem své činnosti také přijímají určité výhody. Mohou získat vhodnou kvalifikaci nebo dobrý pocit z užitečné práce ve prospěch druhých. Lidé mohou být k dobrovolnictví tedy motivováni vnitřním pocitem uspokojení z jejich nezištného jednání. Avšak nezištnost tohoto altruistického počínání bývá často zpochybňována. (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 105-106) Lidé jsou lidé k dobročinnosti podněcováni pocitem uspokojení vycházející z toho, že jsou altruisté. Altruismus se zde tedy prolíná do egoismu. Psychologové se shodují v názoru, že jedinou motivací dobrovolnictví není pouze altruismus, ale obsahuje i prvky egoistické. (Andreoni, 1990, podle Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 106) **Přístup sociologický** se snaží najít odpověď na otázku, proč lidé dobrovolně pracují, proč přichází mezi dobrovolníky, ale také, proč mezi nimi setrvávají (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 108). Motivace k výkonu dobrovolnické činnosti se v tomto přístupu dělí na tři základní normy. První norma se řídí předpokladem, že pomoc druhým bude dotyčnému oplacena, až to bude potřebovat. Druhá norma (norma spravedlivosti) znamená zastávat nespravedlnost těch, kteří se nemohou bránit. Třetí model je zaměřen na povinnost poskytnout pomoc druhým v nouzi. (Musick, Wilson, podle Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 108)

Degli (2009, podle Frič, Pospíšilová, 2010, s. 110) rozlišuje motivaci na **vnitřní** a **vnější**. Vnitřní znamená, že dobrovolník má potěšení ze své samotné práce, zajímá se o ni a jeho cílem je činnost samotná. Vnější motivace vypovídá o tom, že dobrovolnická participace je podněcována např. sociálním okolím samotného dobrovolníka.

V této podkapitole jsme se dozvěděli, že motivace vychází z různých přístupů a modelů a pomoc druhým vychází z různých hledisek. V následující podkapitole se budu věnovat formálnímu dobrovolnictví, tedy dobrovolnictví v rámci organizace, protože spadá do mé práce.

### 1.3 Formální dobrovolnictví

Existují různá pojetí dobrovolnictví, které lze rozdělit do několika kategorií, avšak mezi nejčastější typy patří dobrovolnictví formální a neformální. V této podkapitole se zmíním o formálním dobrovolnictví, které spadá do této práce, protože se výzkumná část týká zkoumání dobrovolnické spolupráce v organizaci.

Formální dobrovolnictví se uskutečňuje v rámci nebo prostřednictvím organizace, zatímco u neformálního dobrovolnictví organizace roli nehraje. (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 18). Formální dobrovolnictví lze nazvat „smluvním modelem“, který je založen na jistých pravidlech využívající kodexy, smlouvy a má sklon k racionalizaci a kontrolovatelnosti. Činnost dobrovolníků se opírá o řád a pravidelnost. S dobrovolníkem bývá sepsána písemná smlouva, bývá účastníkem supervize, zúčastňuje se evaluace a jistým způsobem se také prověřuje (např. výpis z rejstříku trestů, životopis). (Křížová, podle Frič a kol., 2001, s. 114-115). Formální dobrovolnictví se uskutečňuje formou dobrovolnických aktivit. Na formální dobrovolnictví mají vliv různé sociálně demografické faktory (např. pohlaví, vzdělání, rodinný stav apod.), které řadí dobrovolníky do určitých kategorií (např. muži-ženy, staří-mladí apod.). Avšak podle výzkumu provedeného Fričem a Vávrou v roce 2010 vyšlo najevo, že sociálně demografické vlivy na rozsah formálního dobrovolnictví větší vliv nemají. Tento typ dobrovolnictví vykonávají stejně často muži, ženy, studenti vysokých škol, mladí, staří, chudí, bohatí atd. (Frič, Vávra, 2012, s. 69-72)

Tato kapitola byla věnována obecnému teoretickému vymezení dobrovolnictví, pojmu dobrovolník, následné motivaci k dobrovolné činnosti, kde jsem zmínila a popsala různé druhy motivace. Kapitola je zakončena formálním dobrovolnictvím. V další kapitole se již specificky zaměřím na dobrovolnictví v sociálních službách, na přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníky, ale také pro samotné sociální služby. Stejně tak budu hovořit o bariérách dobrovolnictví na straně dobrovolníka a na straně organizace. Zmíním se také o legislativě upravující dobrovolnickou činnost a v poslední části kapitoly se zaměřím na odlišení dobrovolnictví v sociálních službách od jiných oblastí.

## 2 Dobrovolnictví v sociálních službách

Sociální a zdravotní oblast patří z hlediska využití dobrovolnictví k nejzastoupenějším. Dobrovolníci zde vstupují do organizací, ve kterých je potřeba připravit dobrovolníky na jejich činnost, ale také především organizaci na přijetí dobrovolníků. Je třeba dodržovat určité zásady a postupy pro úspěšné nastartování dobrovolnického programu. (Kalvach a kol., 2011, s. 262-263) Jelikož se dobrovolníci pohybují v oblasti psychosociálních služeb, je nezbytné, aby v organizaci fungoval management dobrovolnictví (Benešová a kol., 2011, s. 15).

Dobrovolnictví má v sociálních službách svoje postavení. Vystupuje zde solidarita, motivace jedince, společnosti, ale i státu k tomu, aby se spolupodíleli na pomoci člověku v nouzi. Dobrovolnictví je založeno na spolupráci mezi profesionálními sociálními pracovníky a dobrovolníky. Je přínosem pro sociální práci, neboť rozšiřuje možnosti jejího působení a podtrhuje její význam. (Košč, Antolová, 2012, s. 19)

Z výzkumu o dobrovolnictví na Slovensku realizovaného v roce 2011 v rámci Evropského roku dobrovolnictví vyplývá, že v současné době je nejvíce dobrovolníků zastoupeno právě v oblasti sociálních služeb. Představuje to důležitou výzvu pro sociální práci a také fakt, že v sociální práci se zvýšila participace dobrovolníků. (Lipčaková, Barochová, 2011, s. 14)

Dobrovolnictví přispívá k naplňování základních potřeb klientů, které jsou zaměřeny na kontakt s lidmi, a dává klientům možnost účastnit se činností, které jsou pro ně bez doprovodu neuskutečnitelné kvůli zdravotnímu nebo sociálnímu handicapu. Dobrovolnictví otevírá nový úhel pohledu k potřebám klientů souvisejících s kvalitou jejich života. (Kořínková, 2011, s. 5) Dobrovolníci vkládají do sociální práce své životní zkušenosti a mohou participovat na zkvalitňování sociálních služeb v rámci individuálního přístupu (Černá, 2011, s. 5). Účelem dobrovolníka v sociální oblasti je pomáhat, ale také participovat v oblastech, které stát nestačí zabezpečit sociálními pracovníky. Dobrovolník, který je studentem, získává praktické zkušenosti ze studovaného oboru, větší představu o této práci, o jejím přínosu pro společnost, ale také o bariérách této činnosti. (Hanečáková, 2011, s. 6)

Dobrovolníci působí v sociálních službách podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v rámci akreditace postupují podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě. Organizace mají nárok na státní dotaci. Dobrovolníci s organizací uzavírají smlouvu. Ti, kteří v organizaci vykonávají dobrovolnictví mimo akreditaci, postupují podle občanského zákoníku.

## 2.1 Bariéry dobrovolnictví na straně dobrovolníků

Wilson (2000, podle Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 172) považuje za nejčastější příčinu, proč se lidé dobrovolnictví nevěnují, nedostatek času.

V dotazníku vytvořeném Fričem a Pospíšilovou a kol., (2010, s. 172), kde zjišťovali bariéry dobrovolnictví mezi dobrovolníky, a ne-dobrovolníky vyšlo, že 44 % dobrovolníků neuvádělo žádnou bariéru, zatímco zbylá menšina ne-dobrovolníků na tuto otázku neodpověděla nebo si na žádnou bariéru nevzpomněla.

Z průzkumů, jak v České Republice, tak v zahraničí vyšlo, že dobrovolníky nejčastěji brzdí například nedostatečná či neexistující zpětná vazba, pochvala či ocenění ze strany organizace, nedostatečná podpora spolupracovníků, dále to, že činnost, kterou vykonávají, jim nepřináší osobní růst, dostávají příliš malé možnosti dát najevo svoji iniciativu či podněty. Důvodem mohou být také nepokoje mezi pracovníky. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 55)

## 2.2 Bariéry dobrovolnictví na straně organizace

Pechková (Koubová) a kol., (2012, podle Frič 2001, s. 49) mezi bariéry rozvoje dobrovolnictví řadí **pasivitu při vyhledávání a získávání dobrovolníků**. Organizace může dobrovolníka získat buď **pasivním nebo aktivním přístupem**. Pokud organizace přistupuje k zajištění dobrovolníků aktivně, snaží se je cíleně získat, např. propagační zařízení, projektu nebo kontaktováním osob na určitém místě. Organizace v tomto případě vstupuje do sociálního prostředí. Pokud ale mluvíme o pasivním přístupu získávání dobrovolníků, iniciátorem musí být dobrovolník. Znamená to, že organizace pouze vyčkává, než se sám nabídne. Tento přístup se uplatňuje tehdy, pokud se v organizaci neuplatňuje management dobrovolníků.

Další bariérou rozvoje dobrovolnictví může být **nedostatečné profesionální řízení činnosti dobrovolníků**. To se může stát tehdy, když řízení dobrovolníků dostanou na starost pracovníci, kteří s tím nemají žádné zkušenosti. Dobrovolníci potom nemusí dostávat zpětnou vazbu, nemají určenou náplň práce, role dobrovolníka je přestane naplňovat, a nakonec organizaci opustí. (Pechková (Koubová) a kol., 2012, podle Frič 2001, s. 50)

**Nezájem o dobrovolníky** může představovat další překážku. Jeden z důvodů může být, že pracovníci se mohou domnívat, že klienti mají všeho dostatek, proto zde nejsou dobrovolníci potřeba. Pracovníci také nemusí vědět, čím mohou být dobrovolníci pro jejich organizaci přínosem nebo nemají obecně o dobrovolnictví dostatek informací. (Pechková (Koubová) a kol., 2012, podle Frič 2001, s. 50)

Obava, že se dobrovolníkovi stane při výkonu práce **úraz**, může být další bariérou pro dobrovolnictví v organizaci. Odborně vedené dobrovolnictví je ale na tyto situace připraveno například v podobě pojištění odpovědnosti za škodu a úrazového pojištění. (Pechková (Koubová) a kol., 2012, podle Frič 2001, s. 50)

**Nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka** je často důvodem, proč organizace nechce začít spolupracovat s dobrovolníky jako sobě rovnými partnery. Nelze však říci, že tyto pochybnosti nejsou oprávněné. Obava však plyne spíše z nepostačující či nepřesné informovanosti o činnosti dobrovolníků. (Nádvorníková, 2016, s. 19)

### **2.3 Přínosy dobrovolnictví pro dobrovolníky**

Dobrovolnictví přináší pocit solidarity, seberealizace, uspokojení, zkušenosti, ale zejména možnost pomoci druhému a tím ho udělat šťastným (Šípošová, 2011, s. 21). Je příležitostí pro osobní a společenský rozvoj osobnosti dobrovolníka, má pozitivní vliv zejména na mezilidské vztahy (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 97).

Přínosy dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky spočívají například v získání nových zkušeností a rozvíjení zkušeností existujících, dále v rozvoji motivace a smyslu pro výsledek, možnosti profesního růstu nebo získání nových zájmů. Dobrovolnictví také nabízí prostor pro setkání se s různými lidmi odlišného věku, odvětví a z různého prostředí – budování mezilidských vztahů. Dobrovolnictví je také vyjádřením zájmu a odevzdáním se. (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 98)

Zvláštní význam má dobrovolnictví hlavně pro mladé lidi. Posiluje sebedůvěru, je přínosem nových podnětů a motivací do života. Dobrovolníci nabývají pocitu důležitosti, užitečnosti a významu své práce, poskytnutého času i úsilí. Největší přínos dobrovolnictví z pohledu samotných dobrovolníků je, že se jim líbí to, co dělají. Druhý nejčastější přínos je uspokojení z výsledků jejich neplacené práce. Naopak získání lepších vyhlídek v rámci zaměstnání nepovažují za opodstatněný důvod přínosu. (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 98-99)

Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníky je o pocitu užitečnosti a smysluplnosti, ale také o novém úhlu pohledu na hodnoty v životě dobrovolníků. Situace náročné na psychiku jsou impulsem osobního růstu. Samotné dobrovolnictví je také přípravou na budoucí práci a přínosem vedoucím k eliminaci bariér a předsudků. (Kořínková, 2011, s. 5)

Mnoho dobrovolníků si neuvědomuje, co jim jejich činnost přináší. Jedná se například o smysluplné využití volného času, přátelství, nové kontakty, zkušenosti, znalosti,

seberealizaci, otevřené možnosti pro další vzdělávání nebo profesi, ale také pocit uspokojení, spokojenost, motivaci či splnění snu. (Černá, 2011, s. 6)

## 2.4 Přínosy dobrovolnictví pro sociální služby

Činnost dobrovolníků přispívá k rozvoji organizace (Šormová, Klégrová, 2006, s. 14-15). Dobrovolníci přistupují ke klientům na bázi spíše neformálního vztahu a věnují se činností, na které pracovníci kvůli nedostatku času nestačí (Benešová a kol., 2011, s. 15). Dané činnosti jsou však nezbytné pro rozvoj kvality služby. Dobrovolníci mohou přinést do organizace **nový pohled, nápady či podněty** k vylepšení práce, ale také mohou **přispět k propagaci organizace**, a to například tím, že informují okolí o činnosti organizace. Prostřednictvím toho přibývá lidí, kteří organizaci znají. (Šormová, Klégrová, 2006, s. 14-15)

Jak říká Tošner a kol. (2012, s. 4-5): „Dobrovolníci jsou **nositeli** nejen pomoci, ale také **lidskosti a tvořivosti, poskytující pomoc** nejen při plnění poslání organizace, ale nabízí nové pohledy na řešení problémů a zpětnou vazbu zabraňující stereotypnímu výkonu“. Dobrovolníci **doplňují nejen tým**, ale také mohou **napomoci ke zvýšení kvality péče**, a to zejména dobrou komunikací a budováním mezilidských vztahů. Benešová a kol. (2011, s. 15) podotýká, že dobrovolníci přinášejí do sociálních služeb své zkušenosti a přispívají ke zkvalitnění služeb individuálním přístupem, včetně schopnosti navazovat přátelství.

## 2.5 Vymezení dobrovolnictví v sociálních službách od jiných oblastí

Dobrovolníci působí zejména v pomáhajících profesích a v oblasti volnočasových aktivit-oblastí sportu, kultury, životního prostředí, dětí a mládeže, v sociální a zdravotní oblasti (Tošner, 2014, s. 9). Jak již bylo řečeno, jednou z nejvíce zastoupených oblastí jsou sociální služby. Tato oblast vyžaduje profesionální přístup od dobrovolníků. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42). Právě sociální služby se z hlediska dobrovolnictví oproti jiným oblastem vymezují svým rozsahem, cílovou skupinou, ale i cílem služby, která obvykle spočívá v začlenění klienta do společnosti a zmírnění jeho vyloučení (Tošner a kol., 2012, s. 5). Například od dobrovolnictví v oblasti kultury se oblast sociální liší vyšší mírou profesionalizace a rozvinutějšího zapojení dobrovolníků do různých činností. Z tohoto důvodu se lze právě z oblasti sociální a zdravotnické péče inspirovat. (Pacíková, 2012, s. 33) Protože dobrovolník není zaměstnancem sociální služby, a tedy profesionálním sociálním pracovníkem, nese to sebou určité výhody, například může dojít k překonání bariér mezi ním a klientem. Dobrovolník také může pomoci klientovi zachovat si vědomí své vlastní hodnoty a důstojnosti. (Tošner a kol., 2012, s. 5). Rozdíl mezi zaměstnancem v organizaci a



dobrovolníkem spočívá v tom, že u dobrovolníka se více pracuje na jeho motivaci a zvažují se různé formy ocenění za výkon jeho práce (Tošner, Sozanská, 2006, s. 70). V této oblasti je nezbytné nejen připravit dobrovolníky na jejich činnost, ale zároveň připravit i organizaci na přijetí dobrovolníka. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42). Specifikem dobrovolnické činnosti v sociálních službách je profesionálně vedený **management dobrovolnictví** (Skůpová a kol., s. 6). Důležitou roli v něm hrají dobrovolnická centra a dobrovolnické programy, školení koordinátorů, dobrovolníků, ale také supervize. To vše je základem pro profesionální vedení dobrovolníků, kde se dobrovolníci mohou svobodně uplatnit. (Tošner a kol., 2012, s. 4)

Managementu dobrovolnictví, který je základem pro profesionálně vedenou vykonávanou dobrovolnickou činnost, se budu věnovat v následující kapitole.

### 3 Management dobrovolnictví

V další části práce se budu věnovat jednotlivým nástrojům řízení v organizaci, které jsou nezbytné pro její profesionalizaci. Představím koordinátora dobrovolníků, dobrovolnické centrum, které je součástí managementu dobrovolnictví, jelikož zvyšuje jeho profesionalizaci. V souvislosti s dobrovolnickým centrem se zaměřím na dobrovolnické programy s udělenou akreditací, jelikož moje výzkumná část bude pracovat právě s organizací, která má udělený akreditovaný dobrovolnický program.

Pojem management dobrovolnictví se objevil především v souvislosti s Mezinárodním rokem dobrovolníků v roce 2001. Tento nový obor znamená, že se organizace a jednotlivci věnují dobrovolnictví profesionálně. (Tošner, 2014, s. 5)

Pokud je vykonávání dobrovolnictví založeno pouze na dobré vůli pomáhat jiným, hrozí zde riziko, že prostřednictvím této neorganizované, nekoordinované činnosti nebude mít organizace přehled o lidech, kteří se v ní pohybují, ale také že zde nebude zajištěna uspořádaná spolupráce s dobrovolníky. Neorganizovanost dobrovolnické činnosti může představovat výraznější riziko při přímém kontaktu s klienty. Opakem této formy, prostřednictvím níž mohou nastat negativní důsledky, je profesionalizovaná, organizovaná forma, pomocí níž se práce dobrovolníků doplňuje s prací zaměstnanců organizace. Je postavena na principech personálního řízení dobrovolníků, které se uplatňuje i v práci s pracovníky a vytvářejí se tím předpoklady pro snížení eventuálních rizik, které by mohly nastat ze spontánní a intuitivní činnosti. (Balogová, Mračková, Repková, 2011 s. 17-18)

Ústřední osobu dobrovolnického managementu v organizaci představuje **koordinátor dobrovolníků**, jehož náplní práce je hodnocení práce dobrovolníků, řešení neshod a potíží. Působí také jako kontaktní osoba mezi dobrovolníky, pracovníky, vedením organizace i klienty. Vytváří kodexy, práva a povinnosti dobrovolníků, spravuje smlouvy s dobrovolníky, pojistné smlouvy. (Vedení...) Propaguje také činnosti organizace, organizuje výcvik dobrovolníků, vyhledává dobrovolníkům patřičnou práci a může je vést k tomu, aby se podíleli na chodu organizace. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76) Koordinátor by měl odpovídat na potřeby dobrovolníků, ostatních pracovníků, ale také veřejnosti. Do jeho kompetencí také patří ujistit své kolegy o užitečnosti dobrovolnictví a napomoci jim ke zmírnění případných počátečních nejistot. Koordinátor by měl spolupracovat s dalšími pracovníky, neměl by být na svojí práci sám. Důležitý předpoklad je udržení si lidského kontaktu s dobrovolníky. (Tošner a kol., 2012, s. 8) V katalogu Národní soustavy povolání (NSP) je činnost koordinátora dobrovolníků definována následovně: „Koordinátor dobrovolníků řídí specifické lidské zdroje

– dobrovolníky a zajišťuje veškeré činnosti spojené s jejich činností v souladu s cíli organizace nebo projektu.“ (Koordinátor...) Koordinátor dobrovolníků může být jak placený zaměstnanec, tak dobrovolník, ale jsou na něho kladeny podobné nároky jako na placeného pracovníka a musí mít podporu v garantovi dobrovolnického programu organizace (Tošner, Sozanská, 2006, s. 69-76). Od roku 2014 je koordinátor dobrovolníků oficiálně uznanou profesí (Chcete...).

Profesionalizace práce s dobrovolníky představuje nástroje personálního řízení, které se využívají v organizaci se zaměstnanci a při práci s dobrovolníky. Míra profesionalizace potom značí míru využívání těchto nástrojů. Čím více nástrojů organizace používá, tím větší je její míra profesionalizace. Je však třeba podotknout, že ne všechny nástroje jsou patřičné pro každou organizaci či dobrovolnickou práci. Profesionalizace řízení dobrovolnictví je významná v případě zapojení dobrovolníků do činností odehrávajících se mimo organizaci, kde jde o individuální kontakt postavený na důvěře organizace-klient-dobrovolník. V rámci řízení dobrovolnictví je podstatné, jakým způsobem to organizace dělá. Dobrovolnictví musí být dobře řízené a organizované, ale na druhé straně ne příliš byrokratické. (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 111-112)

Aby dobrovolníci v organizaci byli řízeni vysokou mírou profesionalizace, je třeba využívat následujících **nástrojů řízení**: plánování a příprava dobrovolnického programu, příprava organizace na činnost dobrovolníků, finanční zdroje organizace na dobrovolnickou činnost, získávání a metody výběru dobrovolníků, jejich vzdělávání (školení, supervize, atd.), smlouvy s dobrovolníky a písemné dokumentace (etický kodex, zásady mlčenlivosti, povinnosti a práva dobrovolníků, manuál, atd.), oceňování dobrovolníků, hodnocení dobrovolníků, dobrovolnického programu a způsoby ukončení spolupráce s dobrovolníky. (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 114)

Jelikož by zapojení dobrovolníků v organizaci bez potřebných nástrojů řízení nefungovalo nebo fungovalo velmi omezeně a s negativními následky, je pro spolupráci dobrovolníků se zaměstnanci uvedených nástrojů řízení potřeba. Tyto nástroje přispívají k účinné spolupráci v organizaci, jelikož zde dobrovolníci mají jasně vymezenou roli a jsou si toho vědomi nejen samotní dobrovolníci, ale také pracovníci.

Do managementu dobrovolnictví spadá také přijímání dobrovolníků prostřednictvím **dobrovolnických center** (Balogová a kol., 2011, s. 18). a dobrovolnických programů orientovaných hlavně na přímou práci s lidmi (Brozmanová Gregorová a kol., 2012, s. 11). Dobrovolnická centra mají za úkol šířit a napomáhat myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupracovat s neziskovými organizacemi v regionu na tom, aby se zapojilo co nejvíce

obyvatel do řešení problémů. Regionální dobrovolnická centra jsou samostatné neziskové organizace nebo jsou součástí jiné neziskové organizace. Mohou také pracovat při škole. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 100-102).

Dobrovolnická centra uskutečňují vlastní dobrovolnické programy, spolupracují s médii, s Národním dobrovolnickým centrem HESTIA, s ostatními dobrovolnickými centry a programy, podílí se na vzdělávání neziskových organizací, realizují výcviky dobrovolníků a jejich koordinátorů, podílí se na mezinárodní spolupráci s dobrovolnickými organizacemi atd. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 100-101).

### 3.1 Akreditované dobrovolnické programy a dobrovolnická organizace

Akreditované dobrovolnické programy jsou součástí managementu dobrovolnictví a zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, o kterém jsem se již zmiňovala. V této podkapitole se zaměřím na akreditaci a následně na fáze dobrovolnického programu.

Akreditaci mohou získat právnické osoby při splnění systému podmínek, které zákon vytváří. Akreditace je určitá „známka kvality“. Je zárukou, že akreditovaná organizace zajišťuje služby ve standardní kvalitě. (Gjuričová, 2008, s. 1) V současnosti je akreditováno několik stovek dobrovolnických programů na území České Republiky i zahraničí. Některé organizace mají akreditaci i na několik dobrovolnických programů současně. (Tošner a kol., 2012, s. 13) Akreditovaných organizací každý rok stále přibývá. Dnes takto pracuje pod organizacemi 20- 30 tisíc dobrovolníků. (Kam...)

Záleží na každé organizaci, aby zhodnotila, jaký přínos pro ni akreditace bude mít a jaké budou její limity (Tošner, 2003, s. 20). Akreditované organizace mají nárok na **státní dotaci**. Ty se poskytují zejména na pojištění dobrovolníků, zajištění ochranných a pracovních pomůcek, dále na výdaje proti zneužití osobních údajů dobrovolníků a na výdaje na odměny koordinátorů dobrovolníků. (Gjuričová, 2008, s. 1-2)

Dobře sestavený a profesionálně řízený dobrovolnický program zlepšuje prostředí v pomáhajících profesích. Způsob řízení dobrovolnických programů ovlivňuje rozvoj dobrovolnictví. (Tošner a kol., 2012, s. 4-9) Dobrým předpokladem úspěšnosti dobrovolnického programu je důkladná příprava a řádná evaluace (Kolářová, 2014, s. 16). Pokud organizace využívá služeb dobrovolnického centra, mluvíme o **externě-interním modelu**. V případech, kdy organizace sama zaměstnává koordinátora dobrovolníků a vede činnost dobrovolníků podle potřeb klientů, využívá se **model interní**, který je určen pro dlouhodobou spolupráci s dobrovolníky. Je využíván zejména v zahraničí, a v organizacích, kde se s dobrovolníky pracuje již dlouhodobě. (Tošner a kol., 2012 s. 9)

Vývoj dobrovolnického programu se člení na jednotlivé fáze:

**První fáze** je o přípravě a zahájení dobrovolnického programu v organizaci. Důležitým prvkem je důkladné zmapování vstupních podmínek, které ovlivňují úspěšnost celého programu. Dobrovolnický program by měl být postaven na svobodném rozhodnutí jak dobrovolníků, dobrovolnického centra, tak organizace. Nezbytná je vzájemná důvěra všech stran a ochota pro spolupráci, tvůrčí předpoklady, nadšení a trpělivost při problémech. (Tošner a kol., 2012, s. 9)

**Druhá fáze** znamená ustálení a zapojení dobrovolnických aktivit do organizace, do které se včlenila již zaběhnutá praxe. Pro její dobré zvládnutí je třeba zhodnotit funkčnost programu, ohledně toho, co se potvrdilo jako správné a co je potřeba změnit. (Tošner a kol., 2012, s. 9)

Ve **třetí fázi** se dobrovolnické činnosti zapojují do programů kvality péče. Pracovníci v této fázi organizovaně spolupracují s dobrovolníky a zapojují je do týmové práce. Je zde pravděpodobnost, že prostřednictvím takového dobrovolnického programu vzroste význam péče o klienty a služeb v zařízení. (Tošner a kol., 2012, s. 9)

V následující podkapitole se budu zabývat samotnou spoluprací sociálních pracovníků s dobrovolníky. Poté naváží supervizi a zaškolením, jelikož se jedná o další nástroje profesionálního řízení dobrovolníků v organizaci. Je to ale také prvek, prostřednictvím něhož pracovníci s dobrovolníky spolupracují.

### **3.2 Spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky**

Než se organizace rozhodne pro přijetí dobrovolníků, měla by si odpovědět na otázky, proč dobrovolníky zapojí, jaké místo v organizaci budou mít, jak o ně bude pečováno a kdo se o toto vše bude starat. To by si měla organizace předem ujasnit, a přitom brát v potaz potřeby klientů, možnosti organizace a dobrovolnického týmu. (Kolářová, 2014, s. 17)

Důležité je také zjistit, jaký mají pracovníci v organizaci postoj k dobrovolnictví. Současně se zjišťuje atmosféra v organizaci – komunikace mezi pracovníky a komunikace organizace s okolím (např. s dalšími institucemi). Většina neziskových organizací považuje dobrovolnictví za přínos, avšak občas bývá těžké přesvědčit organizaci, že prostřednictvím organizovaného dobrovolnictví se může přínos ještě zvýšit. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 73-74)

Aktivní spolupráci s dobrovolníky napomáhá informovanost, příprava a porozumění pracovníků principům dobrovolnického programu. Pokud je však motivace personálu nedostatečná a nebudou mezi sebou řádně spolupracovat, velmi se omezí také spolehlivost

a efektivní činnost dobrovolníků. Zdařilé zavedení a fungování nových dobrovolnických činností, se kterými přichází zejména dobrovolníci, má značný vliv na dobře fungující komunikaci a spolupráci s týmem pracovníků. Jako bariéru pro dobrovolnictví v organizaci lze uvést pasivní předpokládání zaměstnanců, že dobrovolnický program bude v provozu bez spolupráce. Značnou bariérou může také být, že ne všichni pracovníci správně pochopí význam a principy programu a budou požadovat, aby dobrovolníci vykonávali placenou práci zaměstnanců. Dobrovolníci v žádném případě nenahrazují práci pracovníků, ale jsou společníky klientů. Vytvoření vnitřních vztahů mezi pracovníky a dobrovolníky v organizaci je předpokladem pro úspěšný chod programu. Jistý limit může být také v nedostatečné zpětné vazbě pracovníků ohledně činnosti dobrovolníka. (Tošner a kol., 2012, s. 11-12) Kvalitu komunikace v organizaci lze zhodnotit posouzením dosavadní dobrovolnické činnosti. Na výběru činnosti dobrovolníků by se měli podílet jak koordinátoři, tak ostatní zaměstnanci, ale také klienti. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 74)

Pracovníci by dobrovolníky neměli považovat za vetřelce a dobrovolníci musí mít jistou míru tolerance, například ohledně ne vždy pozitivních postojů všech pracovníků k dobrovolnictví. Dobrovolník by neměl zaměstnance napomínat nebo poučovat. (Materiál ke školení dobrovolníků, 2007, s. 9)

Důležitou roli během zapojování dobrovolníků do organizace hraje vedení organizace, které podporuje a prosazuje myšlenku dobrovolnictví, zabývá se otázkami spojenými s příchodem dobrovolníků. Vedení se však také může setkávat s potížemi, jako jsou například provozní komplikace či rozdílný přístup k dobrovolníkům v organizaci. (Kolářová, 2014, s. 17)

Aby spolupráce mohla dobře fungovat, je nezbytné si vyjasnit pravidla vztahu pracovník – dobrovolník – klient. Jak pro dobrovolníky, tak pro pozice pracovník – klient, je nutno respektovat dosavadní hierarchii v organizaci, aby nedošlo k narušení dosavadních vztahů mezi klienty a pracovníky a postupně tak zapojit dobrovolníky do této struktury, aby organizaci dobrovolnictví porozuměli všichni, kteří se v ní pohybují, tedy pracovníci, klienti a dobrovolníci. (Čepová, 2014, s. 27)

### **3.3 Zaškolení dobrovolníků**

Ještě před samotnou přípravou dobrovolníků probíhá školení, které je ale realizováno spíše u složitějších budoucích činností dobrovolníků, kde je třeba jim předat potřebné znalosti a dovednosti pro to, aby mohli bezproblémově vykonávat svojí práci. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 79). Délka a obsah školení, na kterém je dobrovolník seznámen s organizací, její rolí,

ale kde je také připraven na svoji činnost, se stanovuje podle náročnosti a rizik dobrovolnické činnosti. Pracovníci se na výcviku současně seznamují s vystupováním dobrovolníka a jeho zkušenostmi a podle toho mu mohou vybrat konkrétní zaměření. (Jak pracovat...) U dobrovolnických programů typu „OUT“ probíhá většinou školení na celý víkend, jelikož jde obvykle o větší náročnost než u programů typu „IN“. Víkendové školení je sice nákladnější, ale je zde větší časový prostor na seznámení se s dobrovolníky, zjištění jejich motivace a případných bariér, které jim mohou bránit v jejich činnosti. (Tošner a kol., 2012, s. 49)

### **3.4 Supervize**

Je vhodné, aby se do školení zahrnulo i obeznámení dobrovolníků se supervizí, zařazení i její praktické ukázky na konkrétní situaci. Dobrovolníci se tak dozví, co mohou od supervize čekat a nemusí mít obavy. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 80)

Supervize je nezbytná jak pro samotného dobrovolníka, tak pro organizaci, se kterou spolupracuje (Čechová a kol., 2003, s. 21). Supervize pro dobrovolníky je odlišná od supervize pro pracovníky v pomáhajících profesích, u kterých hrozí syndrom vyhoření, pokud svoje pocity, které se nahromadí z každodenní práce s lidmi, nebudou dlouhodobě sdíleny. U dobrovolníků naopak hrozí ztráta motivace, která může nastat v případech, když dobrovolníci dostanou nepřiměřené množství práce, komunikace s ostatním personálem vážne atd., a o otázky dobrovolníka se nikdo nebude zajímat. Potom může dojít až k odchodu dobrovolníka z organizace. Supervize je v tomto případě jedním z pomocných nástrojů, prostřednictvím něhož se podporuje motivace dobrovolníka. Koordinátor je při supervizi vítán. Získává zpětnou vazbu a je orientován v motivaci dobrovolníků a podle toho může přijímat určitá opatření. Koordinátor má na supervizi prostor, aby ocenil práci dobrovolníků v důvěrném prostředí. Supervize se kromě dobrovolníků, supervizora a koordinátora mohou zúčastnit po dohodě se supervizorem také zástupci vedení a sociální pracovníci. (Skůpová a kol., 2013, s. 29)

Na supervizi je prostor pro výměnu zkušeností, ale zejména pro zpětnou vazbu. Supervize je zdrojem informací a prostorem pro získání podnětů od dobrovolníků o tom, co je třeba změnit, s čím jsou spokojeni nebo co udělat pro větší efektivitu jejich práce. Tímto mohou napomoci ke zvyšování kvality programů, ale také ke zlepšení vztahů v organizaci. (Čechová a kol., 2003, s. 21) Tošner a Sozanská (2006, s. 81) podotýkají, že supervize současně chrání zájem klienta před případným nepatřičným konáním dobrovolníka.

V této kapitole jsem se zaměřila na spolupráci s dobrovolníky v organizaci, zejména co je potřebné před přijetím dobrovolníků zvážit, jaká jsou pravidla, kdo má jakou pozici. Pokud organizace dobrovolníky přijme, je třeba je zaškolit a v rámci školení jim předat potřebné informace. Nezbytné je také seznámení se supervizí, kterou by měli dobrovolníci absolvovat.



## **4 Terénní sociální služby**

V této kapitole se budu krátce věnovat terénním sociálním službám, zejména vymezím sociálně aktivizační služby, které jsou předmětem mého výzkumného šetření.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se sociální služby poskytují formou služeb pobytových, ambulantních nebo terénních (zák. č. 108/2006 Sb.). Terénní formu může mít řada sociálních služeb (Terénní sociální...).

Terén značí prostředí, kde se cílová skupina vyskytuje. Může se jednat o domácnost, veřejná prostranství, herna, kluby a další místa. Navštěvování klientů v jejich domácnostech je příležitostí ke spolupráci s celou rodinou. Avšak vstup do prostoru těchto osob vyžaduje vysoce profesionální přístup, ale také dodržování etických zásad sociálními pracovníky. (Terénní sociální...)

### **4.1 Sociálně aktivizační služby**

Sociálně aktivizační služby jsou určeny buď pro rodiny s dětmi, nebo pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Pro rodiny s dětmi jsou tyto terénní, popřípadě ambulantní služby poskytovány rodině s dítětem, jehož stav je ohrožen „v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat...“ (zákon č. 108/2006 Sb.) Pro seniory a osoby se zdravotním postižením se služby poskytují „osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.“ Služba se snaží o zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, dále poskytují sociálně terapeutické činnosti, nabízí pomoc při uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí atd. (zákon č. 108/2006 Sb.)

Předmět mého výzkumného šetření představuje sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením, ve které budu analyzovat spolupráci mezi sociálními pracovníky a dobrovolníky, tudíž o příkladech zapojení dobrovolníků do této služby se v této kapitole zmíním pouze okrajově.

Dobrovolníci v sociálně aktivizačních službách participují například v KC Motýlek, kde „pomáhají rodičům posilovat jejich dovednosti v péči o děti“, dále v péči o domácnost, včetně vaření. Většina činností se koná v domácnostech klientů. Co se týče dětí, tak dobrovolníci jim pomáhají s přípravou do školy. Jedná se o děti, které mají problémy s učením nebo s udržením pozornosti. (Dobrovolníci...)

Dobrovolníci se mohou zapojit také například do sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením v rámci Maltéžské pomoci, kde se usiluje o

vytvoření vztahu mezi klientem a dobrovolníkem na základě přátelství. Prostřednictvím dobrovolníka je klientovi umožněno začlenit se do společnosti. Dobrovolník pracuje na rozvíjení sociálně-vztahového potenciálu klienta. Představuje společníka, který podporuje osobu ve společenských aktivitách. Dobrovolníci tráví s klientem jejich volný čas například povídáním, četbou, procházkami atd. (Pomoc...)

## Výzkumná část

Ve výzkumné části popisuji výzkumný cíl, metody, které jsem při sběru dat a výběru respondentů použila, dále se zabývám technikou sběru dat, zejména polostrukturovaným rozhovorem, a nakonec také etickým rozměrem výzkumu, kterým jsem při výzkumném šetření řídila.

### 5 Cíl výzkumu

**Hlavním cílem** výzkumné části je analýza spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky z perspektivy sociálních pracovníků a z perspektivy dobrovolníků v terénní sociální službě v Olomouckém kraji. Současně také zjišťuji motivaci a přínos dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky. Hlavní cíl je pro účely této práce rozdělen na čtyři dílčí cíle.

**Dílčí cíl 1:** Zjistit, jaká je motivace dobrovolníků vykonávat dobrovolnickou činnost v terénní sociální službě.

**Dílčí cíl 2:** Zjistit, jaký má dobrovolnictví přínos pro dobrovolníky.

**Dílčí cíl 3:** Zjistit, jak dobrovolníci hodnotí spolupráci se sociálními pracovníci.

**Dílčí cíl 4:** Analýza spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky pohledem sociálních pracovníků.

## 6 Použité metody

### 6.1 Kvalitativní výzkumná strategie

Vzhledem k cíli výzkumu této bakalářské práce vycházím z kvalitativní výzkumné strategie, jelikož se snažím o hlubší porozumění zkoumaného jevu. Zaměřila jsem se na zkoumání spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky v terénní sociální službě, ve které jsem potřebovala porozumět, jak spolupráce probíhá a jak ji obě strany vnímají. Kvalitativní strategii jsem zvolila také z důvodu, že oproti strategii kvantitativní se výzkumník dozví více podrobnějších informací o daném jevu.

S kvalitativní výzkumnou strategií vystupuje řada autorů, např. Miovský (2006); Disman (2008); Reichel (2009); Punch (2008); Hendl (2005) aj. Tato strategie se snaží o porozumění zkoumaného sociálního problému a nahlíží na něj v komplexní ucelené podobě. Stejně tak bere v potaz jeho vztahy s dalšími objekty a prvky. (Reichel, 2009, s. 40) Data v kvalitativní výzkumné strategii jsou zjišťována hlubšími a delšími otázkami s respondenty. Podstatou této strategie je zkoumání obvyklého každodenního života osob v jejich přirozených podmínkách, proto výzkumný fenomén sleduje účastníka z jeho vlastního pohledu. (Petrušek 1993, podle Reichel, 2009, s. 40-41) Cílem není předložit objektivní údaje, ale informace subjektivní, které jednotliví respondenti přikládají sociální skutečnosti. U tohoto typu výzkumné strategie se předem jasně nevytyčuje postup. Jednotlivé etapy se mohou vzájemně propojovat nebo na sebe navazovat. Je to vzájemný proces lišící se od výzkumu kvantitativního. (Vévodová, Ivanová a kol., 2015, s. 100-106)

Ve výzkumné části se zabývám spoluprací sociálních pracovníků s dobrovolníky v dané terénní sociální službě. Zkoumám to, jak vnímají danou spolupráci dobrovolníci a jak ji hodnotí pracovníci, ale zároveň jak spolupráce probíhá. Jak říká Disman (2008, 285-291), kvalitativní výzkum vysvětluje sociální realitu a jeho cílem je nové porozumění, které představuje hlubší vhled do daného problému. Pomáhá nám také porozumět realitě. Výzkumníkovi jde o to, aby mu účastník rozhovoru řekl co nejvíce relevantních informací. Zdrojem jsou respondentovy znalosti, zkušenosti, postoje. Je to prostor, ve kterém se respondent dobře pohybuje a rozumí mu. Úkol výzkumníka spočívá v najetí významných aspektů v respondentových odpovědích.

## 6.2 Metoda výběru vzorku

Jako metodu výběru výzkumného vzorku jsem použila **záměrný (účelový) výběr**, který je považován za nejrozšířenější metodu výběru v kvalitativním výzkumu (Miovský, 2006, s. 135). V rámci tohoto výběru cíleně vyhledáváme respondenty podle určitých vlastností. Na základě stanovení určitého kritéria vyhledáváme ty účastníky, kteří těmto měřítkům vyhovují a souhlasí se zapojením do našeho výzkumu. (Patton 1990 dle Miovský, 2006, s. 135) Disman (2008) podotýká, že typ záměrného (účelového) výběru *„je založen pouze na úsudku výzkumníka o to, co by mělo být pozorováno, a o tom, co je možné pozorovat“*. Při aplikaci tohoto výběru musíme jasně, přesně a otevřeně formulovat populaci, kterou náš vzorek reprezentuje. (Disman 2008, s. 112-113)

Výzkumné šetření jsem prováděla v sociálně aktivizační službě pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Název organizace, v rámci, níž daná služba působí, jsem z důvodu anonymity její název změnila na organizaci „X“. Výběr sociálně aktivizační služby spočíval jednak v tom, že se musí jednat o terénní sociální službu, jelikož je tématem mé práce. Terénní sociální služba byla tedy prvním kritériem. Dalším kritériem bylo, že daná služba musí spolupracovat s dobrovolníky, aby realizace výzkumu měla význam. Službu spolupracující s dobrovolníky jsem hledala na internetových stránkách. Významný bod pro mě také představovalo doporučení právě na sociálně aktivizační službu pro seniory a zdravotně postižené, kde je dobrovolnictví v rámci velmi rozšířeno, a to již od samotného počátku. Bylo tedy velmi pravděpodobné, že daná služba bude do mého výzkumného šetření přínosem. Následně jsem tedy danou službu napřed elektronicky, poté telefonicky kontaktovala, zdali by byla ochotna zapojit se do mého výzkumného šetření. Budoucí komunikační partnerky – dvě sociální pracovnice a zároveň koordinátorky dobrovolníků jsem seznámila s tématem mé bakalářské práce, cílem, účelem a jejím obsahem. Po jejich souhlasu jsem se s nimi domluvila na termínu konání rozhovoru.

Ve výzkumné části budu pracovat s pojmy jak „sociální pracovnice“, „pracovnice“, tak „koordinátorky dobrovolníků“. Vždy se ale bude jednat o tytéž osoby. Komunikační partnerky ve vztahu ke klientům působí jako sociální pracovnice, ale ve vztahu k dobrovolníkům jako koordinátorky.

Prostřednictvím pracovnic, současně tedy koordinátorek dobrovolníků jsem získala kontakt na tři dobrovolníky, kteří byli ochotni zapojit se do mého výzkumu. Další dobrovolnici jsem získala prostřednictvím osobní známosti. Věděla jsem, že splňuje kritérium, tedy že působí jako dobrovolník v rámci výše zmíněné služby, tak jsem ji na

základě toho oslovila. Dobrovolnice byla velmi ochotná a souhlasila s podílením se na mém výzkumu.

### **6.2.1 Popis komunikačních partnerů**

Komunikačních partnerů bylo celkem šest, dvě sociální pracovníce a čtyři dobrovolníci (jedna žena a tři muži). Z důvodu zachování anonymity komunikačních partnerů byla pro účely mé bakalářské práce změněna jejich jména a popis sociálních pracovníc bude pouze rámcový.

#### Komunikační partnerka č. 1: Sociální pracovníce Pavla

Sociální pracovníce Pavla má na starosti dobrovolníky navštěvující klienty v domově pro seniory. Těchto dobrovolníků, se kterými pracuje je celkem cca 27.

#### Komunikační partnerka č. 2: Sociální pracovníce Jana

Sociální pracovníce Jana má na starosti dobrovolníky vstupující do domácností klientů. Těchto dobrovolníků, se kterými pracuje je celkem cca 30.

#### Komunikační partnerka č. 3: dobrovolnice Anna

Anna studuje 2. rokem vysokou školu v oboru sociální práce a do dobrovolnictví v sociálně aktivizační službě pro seniory a zdravotně postižené je zapojena 8 měsíců. Dochází za mentálně postiženým klientem, se kterým vyplňuje volný čas zejména chozením na procházky a mší svatou. Ve službě již bude ale končit kvůli tomu, že má ještě jiné dobrovolnictví a už by vše nezvládala.

#### Komunikační partner č. 4: dobrovolník Petr

Petrovi je 38 let a pracuje jako instalatér. Dochází za klientkou do domova pro seniory, kde vykonává službu 8 měsíců. Čas s klientkou tráví nejčastěji tím, že si s ní povídá a občas ji donese něco, co má ráda.

#### Komunikační partner č. 5: dobrovolník Pavel

Pavlovi je 30 let a pracuje jako řidič autobusu. Do dobrovolnictví byl zapojen pouze dva měsíce, chodil do domova pro seniory. Smlouvu se službu zrušenou zatím nemá, ale v současné době za klientkou do domova nedochází z časového hlediska.

#### Komunikační partner č. 6: dobrovolník Jan

Janovi je 42 let a pracuje jako finanční poradce. Do dobrovolnictví je zapojen asi dva roky. Dochází za klientkou do domova pro seniory. Z důvodu jiných povinností ji však navštěvuje jednou měsíčně na dvě hodiny. S klientkou tráví čas povídáním si a snaží se ty dvě společné hodiny využít plnohodnotně.

## 6.3 Metoda získávání dat

Metod získávání dat je mnoho. Možná je i kombinace více technik. Ve výzkumném šetření jsem však vycházela z kvalitativního rozhovoru, kde se výzkumník přizpůsobuje komunikačnímu partnerovi, kterému se předem nepředkládají stanovené odpovědi, ale je zde důraz na svobodu dotazovaného. Výhoda kvalitativního dotazování spočívá v tom, že si můžeme ověřit, zda náš komunikační partner otázkám rozuměl. Mezi další výhody se řadí to, že nám dotazovaný může sdělit své subjektivní pohledy či názory. (Hendl, 2005, s. 166) V následující podkapitole se budu věnovat metodě polostrukturovaného rozhovoru, který jsem pro získání dat zvolila, jelikož se mi jevil pro daný případ jako nejvhodnější.

### 6.3.1 Polostrukturovaný rozhovor

Metoda **polostrukturovaného rozhovoru** představuje nejrozšířenější metodu interview, jelikož dokáže zmírňovat nevýhody jak nestrukturovaného, tak strukturovaného rozhovoru. Polostrukturované interview je náročné na přípravu, jelikož si vytváříme osnovu, podle které budeme s respondenty postupovat. Součástí osnovy jsou okruhy otázek, na které se budeme dotazovat. Pořadí otázek je možno zaměňovat a upravovat tak, abychom z rozhovoru vytěžili co nejvíce potřebných informací. (Miovský, 2006, s. 159)

Osnovu jsem si připravila podle cílů výzkumu. Podle osnovy jsem stanovovala respondentům otázky. Pokud jsem si nebyla jista, zdali jsem porozuměla odpovědi komunikačního partnera správně, jeho odpověď jsem přeparafrázovala, což mi poté potvrdil nebo vyvrátil. Také jsem pokládala otázky doplňující. Okruhy otázek byly následující, avšak velmi záleželo, jak se rozhovor vyvíjel, podle toho se okruhy proměňovaly.

Okruhy otázek pro dobrovolníky:

- Motivace vykonávat dobrovolnictví
- Přínos dobrovolnictví ve službě
- Začátek spolupráce
- Školení
- Přístup pracovníků k dobrovolníkům
- Supervize
- Bariéry ve výkonu dobrovolnictví
- Oceňování

Okruhy otázek pro sociální pracovníce:

- Přínos dobrovolníků

- Počátek spolupráce
- Školení
- Supervize
- Oceňování
- Celkové hodnocení spolupráce
- Důvody ukončení spolupráce
- Zlepšení spolupráce
- Motivace dobrovolníků

Vedení rozhovoru obecně je založeno na dovednosti, citlivosti, soustředěnosti, porozumění a disciplíně. Důležité je stanovit si obsah otázek, podobu a strukturu, ale také vzít v potaz možnou délku rozhovoru. To je třeba určit buď před samotným rozhovorem nebo při jeho průběhu. Je nutné zdůraznit, že je třeba soustředit se na začátek a konec rozhovoru. Na začátku je totiž třeba překonat případné psychické překážky a zajistit souhlas a nahrávání. Na konci rozhovoru můžeme nabýt důležitých podnětů. (Hendl, 2005, s. 166-167)

Způsob formulace otázek patří mezi hlavní část, která určuje, jak bude respondent odpovídat. Otázky by měly představovat otevřenost, jasnost, citlivost a nestrannost. Tazatel by neměl svými otázkami vnucovat respondentovi určitou odpověď, stejně tak je nežádoucí pokládat více otázek současně. Podstatu tvoří také průběh rozhovoru. Efektivitu omezují bezvýznamné poznámky. Pro náležitý průběh je nezbytné, aby osoba vedoucí rozhovor věděla, co se chce dozvědět, a přitom pokládala správné otázky vedoucí k hodnotným odpovědím, ale také aby respondentovi poskytovala zpětnou vazbu. (Hendl, 2005, s. 169-171)

Před samotným rozhovorem jsem si stanovila okruhy otázek, jak jsem již zmínila výše, podle kterých jsem se během rozhovoru řídila, s tím, že otázky se mohou různě proměňovat v závislosti na situaci daného rozhovoru. Prvotní příprava rozhovorů byla spíše více strukturovaná, určila jsem si seznam možných otázek, ale následně jsem tento postup přehodnotila a z konkrétních otázek jsem si stanovila okruhy, tedy strukturu, která mi bude při rozhovoru oporou.

Výhoda s komunikační partnerkou Annou byla ta, že jsem se s ní znala, proto pro nás obě byla komunikace jednodušší, otevřená a byly odbourány některé bariéry, které by mohly s neznámým člověkem představovat jistý limit rozhovoru, například v oblasti nesmělosti. Již od začátku mezi námi panovala příjemná atmosféra. Rozhovor probíhal na vysokoškolských kolejích ve společenské místnosti, kde nás nikdo nerušil, jelikož na kolejích



mnoho osob zrovna nepobývalo. Anně jsem nabídla vodu, a i když již věděla, čeho se bude rozhovor týkat, tak jsem ji to ještě jednou raději objasnila, seznámila ji s okruhy otázek, ujistila ji s anonymitou a sdělila jsem jí, že pokud nebude chtít na některé otázky odpovídat, tak nemusí. Současně jsem se ji zeptala, jestli bude souhlasit s nahráváním rozhovoru na mobilní telefon za účelem snadnějšího přepisování. Anna souhlasila a rozhovor mohl začít. Sedla jsem si naproti ní, avšak ne přímo proti ní, aby se necítila pod tlakem. Mobilní telefon, na který jsem rozhovor nahrávala, jsem umístila do bezpečné vzdálenosti, aby byl zmírněn pocit vědomí, že jsou odpovědi odpovídajícího nahrávány, což by ho mohlo znervózňovat. Na začátek našeho rozhovoru jsem komunikační partnerce položila jednoduché úvodní otázky-jak dlouho dobrovolnictví v rámci dané služby vykonává a jak často dochází za klientem. Poté následovaly již další otázky, při kterých se komunikační partnerka více rozpovídala, a vedlo ji to k zamyšlení. Otázky se týkaly například její motivace vykonávat dobrovolnickou činnost právě v této službě, dále jestli měla nějaké představy o dané činnosti, než ji začala vykonávat. Asi uprostřed našeho rozhovoru jsem zavedla otázky na přístupu sociálních pracovníků k dobrovolníkům, tedy jak je spokojena se spoluprací, jestli by chtěla něco změnit, jak často bývá s pracovníci v kontaktu, co ji to přináší, jestli jsou nějaké bariéry atd. Komunikační partnerku jsem během rozhovoru informovala o tom, jak se mi plní cíl. Na konci rozhovoru jsem ji řekla, že již žádné otázky nemám, ale zdali se chce ještě k něčemu vyjádřit nebo se na něco zeptat. Poté se ji zeptala na zpětnou vazbu, jak se při rozhovoru cítila. Na konci jsem ji řekla, že ji moc děkuji za její čas a že nahrávání vypínám.

Jistý limit mého prvního rozhovoru vnímám v tom, že zpočátku rozhovoru jsem se snažila řídit striktně podle struktury okruhu otázek a jakmile jsme „zabočily“ či přeskočily, znejistěla jsem a cítila jsem se více zmateně v tom, že se struktura přehodila. Postupem rozhovoru jsem si však uvědomila, že cílem není řídit striktně podle okruhů, ale že je lze i zaměňovat. Podstatné je to, abychom se dozvěděli to, co se dozvědět chceme. Přestala jsem se tedy soustředit méně na svojí připravenou osnovu a více jsem vnímala komunikačního partnera a jeho vyprávění. Tato bariéra vyplývala z nedostatečné zkušenosti s rozhovorem v rámci výzkumného šetření.

Rozhovor s dalšími komunikačními partnery, a to dobrovolníky, probíhal obdobně. Pouze místo realizace se měnilo. S komunikačním partnerem Pavlem rozhovor probíhal v kavárně, kde jsme si sedli tak, abychom nebyli příliš blízko okolním lidem, kteří by mohli náš rozhovor slyšet, a to by nemuselo být odpovídajícímu příjemné. S komunikačním partnerem Petrem probíhal rozhovor v zázemí farnosti, v místnosti, kterou jsme měli během rozhovoru pro sebe. S Janem jsem výzkumné šetření realizovala na lavičce na náměstí.

Jistý limit ve vedení rozhovoru jsem si uvědomovala u komunikačního partnera Pavla, který příliš nerozvíjel své myšlenky. Cítila jsem z něho také jistou nervozitu. Ubezpečila jsem ho v tom, že jeho výpovědi zůstanou anonymní a že pokud nebude chtít na něco odpovídat, tak nemusí. Snažila jsem se k němu přistupovat klidným, milým hlasem. Avšak u některých mých položených otázek nevěděl, co má odpovědět. Mojí chybou bylo, že jsem mu předložila možnou odpověď a on s ní souhlasil, ale sám se příliš nevyjádřil. V tomto ohledu vnímám jeho odpověď jako možnou zkreslení. Dalším limitem bylo to, že jsem formulovala otázku pro něho příliš nejasným způsobem. Jinými slovy, odpovídající přesně mé otázce neporozuměl. Nebál se své neporozumění sdělit a díky tomu jsem formulovala otázku jiným způsobem.

Co se týká rozhovoru s pracovníci služby, tak s nimi rozhovor probíhal v místě zařízení, kam jsem za nimi na domluvený rozhovor došla. S oběma pracovníci probíhal na stejném místě, avšak v jiný čas. Rozhovor byl realizován v místnosti, kde bylo pro rozhovor dostatek soukromí, a nebyly jsme ničím rušeny. Rozhovor neprobíhal za přítomnosti jiných osob. Jelikož pracovnice dané místo rozhovoru dobře znala, představovalo pro ni bezpečné prostředí, což je pro komunikačního partnera během rozhovoru důležité. I když pracovnice již byly dopředu seznámeny s tématem rozhovoru, znovu jsem jim ho při osobní schůzce připomněla, seznámila s cílem mé práce, sdělila jim informaci, že nikde jejich jména zveřejňovat nebudu a že účel rozhovorů bude použit pouze pro mojí práci. Opět jsem se jich zeptala, jestli může být rozhovor nahráván. Mobilní telefon jsem položila tak, aby ho komunikační partnerka neměla přímo přes sebou. Rozhovor jsem opět začala úvodními otázkami, a to jaký je počet dobrovolníků v jejich službě a jak dlouho s dobrovolníky spolupracují. Nadále jsem se ptala na otázky, jak například hodnotí přístup dobrovolníků k pracovníkům, zdali by chtěli něco změnit, jak si myslí, že vnímají spolupráci dobrovolníci atd. Během rozhovoru jsem kromě vnímání spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky současně zjišťovala, jak spolupráce mezi oběma stranami vlastně funguje, a to od samého začátku, až po ukončení spolupráce.

Jako předpoklad při vedení rozhovorů vnímám to, že pokud jsem si nebyla zcela jistá, zdali chápu správně, co svojí odpovědí odpovídající míní, jeho odpověď jsem parafrázovala a tím se ujistila, zda rozumím správně. Po jistých úsecích jsem také výpovědi sumarizovala, čímž jsem za prvé projevila komunikačnímu partnerovi zájem o jeho odpovědi a za druhé jsem se opět ujistila, zdali chápu jeho povídání správně.

## 6.4 Metoda zpracování dat

Reichel (2009) popisuje techniku analýzy a tvrdí, že kvalitativní záznamy se uspořádávají a utřídí již v průběhu terénních prací, tedy postupně, nikoliv najednou. Data se analyzují prostřednictvím **kódování**. To znamená, že množiny jsou rozdělovány na menší celky a následně jsou pojmenovány a tříděny do kategorií. (Reichel 2009, s. 164-165) Procesem kódování se zjišťují a poznamenávají důležité celky podle vytvořených měřítek. Tento postup slouží ke snadnější a rychlejší práci s většími významovými celky. (Miovský, 2006, s. 219-220) Při mé práci jsem vytvořila několik kategorií tak, aby z nich vyplývalo téma a cíl práce a informace z nich získané byly odpovědí na výzkumnou otázku.

Existuje několik způsobů, jak kvalitativní data zaznamenat. Nejvíce používaná je metoda **audio a videozáznamu**. Další z možností je záznamový arch (tužka-papír). (Vévodová, Ivanová, a kol., 2015, s. 107) Důležitým krokem při analýze je přepis (transkripce) údajů do písemné podoby (Reichel, 2009, s. 164-165). Pro kontrolu přepisu můžeme použít opakovaný poslech. Po přepsání můžeme zahájit analýzu dat. (Vévodová, Ivanová, a kol., 2015, s. 107)

Jako metodu zpracování dat jsem použila **audiozáznam**, konkrétně nahrávku do svého mobilního telefonu. V písemné podobě (na papíře) jsem měla sepsány okruhy otázek, na které se chci během rozhovoru zaměřit. Metoda audiozáznamu mi byla výhodou v tom, že jsem si během rozhovoru nemusela dělat poznámky, což by možná mohlo rušit či znejišťovat samotného respondenta, ale také jsem se mohla soustředit na udržování očního kontaktu a naslouchání. Díky audiozáznamu jsem se také mohla plně soustředit na rozhovor mezi mnou a respondenty, na jejich odpovědi, které jsem měla prostřednictvím této metody všechny zaznamenané a mohla jsem dopředu promýšlet, kam budou moje otázky a samotný rozhovor dále směřovat.

Záznam rozhovoru jsem přepsala do písemné verze. Jedná se o tzv. **transkripci**, která je podkladem pro následnou analýzu. Transkripce je označována jako převod dat z netextové podoby (audiozáznamu) do podoby textové. Jedná se o časově náročný proces. Pro detailní vyhodnocení dat je však nutná. (Hendl 2005, s. 208) Miovský (2006) dále dodává, že není možno vše zaznamenávat. Jde tedy o redukci dat. Úskalí transkripce však spočívá v tom, že proces při jejím provádění můžeme ovlivňovat. Z tohoto důvodu se používá několik technik, prostřednictvím nichž bude toto ovlivnění minimalizováno až eliminováno. První z nich je kontrola přepisu opakujícím se poslechem, kdy prvotní záznam porovnáváme s jeho přepsanou podobou. Další z možností je kontrola transkripce prostřednictvím třetí osoby,

kteřá se ve výzkumu neparticipuje. Také účastník výzkumu nám může po přepisu pomoci s porovnáním původního znění a přepsané podoby. (Miovský, 2006, s. 205-207)

Během transkripce a opakovaného poslechu nahrávky jsem si uvědomila limit v tom, že jsem někdy položila více otázek najednou. Při vedení rozhovoru jsem se mylně domnívala, že sděluji otázku pouze jiným způsobem a hlavní aspekt je stejný, ale při poslechu jsem dospěla k závěru, že otázky položené současně měly trochu odlišný charakter. Tudíž místo toho, abych komunikačnímu partnerovi odpověď ulehčila, mohla jsem ho tím více zmást. A nakonec i pro mě při následném kódování pro mě bylo obtížnější vyznat se v tom, na co odpovídající vlastně odpovídal.

Při transkripci jsem nejprve text zredukovala, tzn., že jsem vynechala nepodstatné věty, které neobsahovaly pro moji práci podstatné informace. Následně jsem začala kódování dat. Získaná data jsem zredukovala do větších celků, kterým jsem přiřadila názvy. Poté jsem využila barvení textu, kde jsem každou barvou odlišovala informace, které jsem následně zařadila pod různá témata. Tím se pro mě stal text přehlednějším.

## 6.5 Etický rozměr výzkumu

V této kapitole bych se ráda zmínila o etických otázkách, které je třeba zvážit v kvalitativním výzkumu. Následně popíši, jak jsem etické aspekty aplikovala při sběru dat v terénu.

Etickými rozměry výzkumu se zabývají např. Hendl (2005); Hlad'o (2011); Miovský (2006); Reichel (2009) aj.

Etické otázky představují ve výzkumu nezbytné hledisko. Existují jistá pravidla jednání ve výzkumu, kterými se zaobírá Hendl (2005). Prvním z nich je opatření **informovaného souhlasu** respondentů. Ti musí být předem seznámeni s průběhem a okolnostmi výzkumu. Osoby zúčastněné ve výzkumu by si měly být vědomy, že mohou kdykoliv ukončit spolupráci. **Respektování soukromí** představuje důležitý požadavek ve výzkumu. Uchování anonymity není dostatečným řešením, protože místo konání výzkumu je možné objevit z kontextu. Proto je nezbytné změnit jisté skutečnosti. (Hendl, 2005, s. 155-156) K tomu Hlad'o (2011) v souvislosti s **ochranou soukromí** k anonymitě dodává, že pro její zachování je třeba změnit jména osob a názvy místa, aby nemohlo být rozpoznáno, o jakého účastníka se jedná. Je třeba také chránit data proti zneužití. Respondentům by měly být informace ohledně ochrany soukromí předem sděleny a měli by být ubezpečeni, že uvedené informace nebudou poskytnuty třetím osobám. (Hlad'o, 2011, s. 98) Další etický rozměr představuje **emoční bezpečí**. To je třeba zajistit v případě, kdy se má respondent vyjádřit

k emočně citlivému problému. Může se jednat o otázky na téma rozvod, smrt, násilí, problémy v práci. Před vyslovením těchto otázek bychom na to měli samotného účastníka výzkumu připravit. Měli bychom mu dát šanci k tomu, aby se uvolnil a sdělil nám své pocity. Může se ovšem stát, že se respondent příliš otevře. Zde pak vyvstává otázka, zda ho zastavit. Výzkumníkovi se totiž mohou plést role – terapeut a výzkumník. Mezi další etický aspekt patří **zatajení části pravdy o výzkumu** a jeho okolnostech, ale to by se pak mnoho výzkumů neprovedlo. Pokud je to však možné, zatajovat skutečnost by se nemělo. Měly by použít alternativní metody. Jestliže je nezbytné informace zatajit, měl by je výzkumník účastníkům sdělit, jakmile to bude možné. (Hendl, 2005, s. 156)

Po souhlasu komunikačních partnerů zapojit se do výzkumu jsem je nejprve seznámila s tématem a cílem mé práce a s tím, jak bude výzkum probíhat. Sdělila jsem jim, že pokud nebudou chtít na některé otázky odpovídat, tak nemusí. Komunikační partnery jsem ujistila, že nikde nebudu zveřejňovat jejich pravá jména. Pro účely tohoto výzkumu jsem jim tedy změnila jména a stejně tak jsem organizaci nazvala jako organizace „X“. Také jsem dotazované ubezpečila, že informace, které mi poskytnou, budou použity pouze pro účely mé bakalářské práce. Zajištění emočního bezpečí respondentů nebylo vzhledem k povaze mého výzkumu třeba příliš řešit. V mém rozhovoru se o emočně citlivé otázky nejednalo, výjimku představovala u jednoho komunikačního partnera otázka „Podle čeho jste si vybral konkrétního klienta“. Komunikační partner se v tomto momentě na delší dobu odmlčel a nevěděl, co odpovědět. Sdělila jsem mu, že odpovídat nemusí, pokud mu to není příjemné, nechce nebo se v tom necítí. Pokračovali jsme tedy dál. Výzkum probíhal v bezpečném prostředí. Se sociálními pracovníky byl realizován v místě sociální služby a s dobrovolníky probíhal ve společenské místnosti na kolejkách, na území farnosti, což bylo blízké danému komunikačnímu partnerovi. Třetí rozhovor probíhal v kavárně a rozhovor čtvrtý na lavičce na náměstí. K zatajení skutečnosti o výzkumu nebyl žádný důvod.

## 7 Výsledky výzkumu

V této kapitole představím výsledky výzkumu, které jsem získala z analýzy dat po rozhovorech s komunikačními partnery, kterými byli jak sociální pracovníce (současně také koordinátorky dobrovolníků), tak dobrovolníci v sociálně aktivizační službě pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Z obou stran reflektuji, jak spolupráce obecně probíhá – od prvotního kontaktu, přes zaškolení, společná setkávání pracovníků s dobrovolníky, supervize, až po ukončení dobrovolnické spolupráce. Věnuji se také tomu, jak dobrovolníci spolupráci s pracovníky vnímají a naopak. V neposlední řadě beru v potaz také motivace k dobrovolnictví a jeho přínos. Nejprve se zaměřím na spolupráci z perspektivy sociálních pracovníků.

### 7.1 Oblasti spolupráce z perspektivy sociálních pracovníků

V této podkapitole se zaměřím na dobrovolnictví v dané sociálně aktivizační službě pro seniory a osoby se zdravotním postižením v Olomouckém kraji, kde jsem realizovala výzkumné šetření. Budu zejména popisovat, jak spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky ve službě probíhá. Vypovídat budou sociální pracovníce, se kterými jsem realizovala rozhovor. Na některých místech je použit pojem „koordinátor“, což je v tomto případě ta samá osoba jako sociální pracovník. Pracovnice totiž vykonávají sociální práci s klienty, ale zároveň se starají o dobrovolníky. Pro dobrovolníky představují tedy pracovníce v této službě roli koordinátorek. Ve výsledcích jsou zahrnuty i pohledy na spolupráci, tedy to, jak spolupráci s dobrovolníky pracovníci vnímají.

Nejprve krátce představím začátky dobrovolnické spolupráce, poté budu pokračovat již samotnou prací s dobrovolníky od jejich přijetí, až po důvody ukončení dobrovolnické spolupráce.

#### 7.1.1 Jak to začalo...

Organizace „X“ vznikla na základě spolupráce s dobrovolníky. Začínala jako **dobrovolnická organizace**.

*„Tato organizace, pod níž naše služba působí, tak když začínala, tak začínala jako dobrovolnická organizace. V podstatě začala na základě té spolupráce s dobrovolníky. Tato organizace je vysílající organizací do přijímající organizace, tzn. do nějaké další služby, nebo do těch domácností. A v podstatě od začátku vysílala ty dobrovolníky.“ (Pavla)*

*„Řekla bych, že celkově máme tak 50 dobrovolníků. Do domácností chodí takových 30 dobrovolníků a 20 chodí do domova pro seniory.“ (Jana)*

### **7.1.2 Přijímání dobrovolníků**

Každá spolupráce nějak začíná. Na následujících řádcích sociální pracovníce (ve vztahu k dobrovolníkům myšleno koordinátorky) dobrovolníky do služby vybírají a přijímají. Dobrovolníci se o službě dozvídají různými způsoby, zejména však prostřednictvím **letáčků, doporučení, facebooku, internetových stránek a přednášek ve škole**. Dobrovolník si může vybrat, zdali bude docházet za klienty do domova pro seniory nebo do domácností.

*„Ano, přijímáme v současnosti dobrovolníky, máme pořád zájemce ze strany klientů...“ (Pavla)*

*„Dobrovolníci se o nás dozvídají, že se mohou zapojit, hlavně na základě letáčků, doporučení od ostatních dobrovolníků, facebooku, internetových stránek, přednášek ve škole...“ (Pavla)*

*„Dobrovolník si může vybrat, jestli bude chodit do domova pro seniory nebo za klienty do domácností. Když vstoupí do toho dobrovolnického programu – jako v rámci této sasky, tak vlastně už ví, kam bude chodit.“ (Jana)*

Pracovnice Jana vysvětluje svoji roli – kdy je sociální pracovník a kdy již přebírá roli koordinátorky.

*„Toho dobrovolníka seznámím vlastně s tím, co by si ten klient přál a už je to na těch dvou, že si to dělají tak, jak potřebují. Mým úkolem...do toho okamžiku jsem tam měla roli sociálního pracovníka a pak tam nastává ta druhá role-toho koordinátora kdy já se pravidelně doptávám obou dvou stran, jak se jim s tím druhým líbí, jestli se naplňují ty cíle prostě...jestli je jim spolu dobře, takže to musím kontrolovat a doladit, řešit konflikty, řešit já nevím, překračování hranic.“ (Jana)*

Pracovnice Pavla poté přímo popisuje **proces přijímání dobrovolníků** – od schůzky, pohovoru s ním, dohodnutím spolupráce, podpisu smlouvy a zajištění pojištění.

*„Jo, ten zájemce nás nějakým způsobem zkontaktuje, my si s ním domluvíme schůzku a popovídáme si. Pro nás je hodně důležitý to jeho očekávání, aby se to spojovalo s tím naším očekáváním. A jestliže to nějak sedí a funguje a ten dobrovolník je schopný, ví, o co se jedná, je komunikativní, pak vlastně má čas se teda ještě rozmyslet...Když se teda domluvíme, že do té spolupráce jdeme oba dva, tak začneme mluvit o tom klientovi, většinou se bavíme, kam by rád chodil...A potom přijdeme k podpisu smlouvy, zajištění pojištění...“ (Pavla)*

Komunikační partnerky jsou také v kontaktu se třetí stranou, a to s domovem pro seniory, kam dobrovolníky vysílají. Pavla se opakuje a opět říká, že zjišťuje, jaká má dobrovolník **očekávání**. Dále dodává, že si s dobrovolníky pohovoří o jednotlivých klientech a snaží se spojit osoby se společnými zájmy.

*„Já spolupracuji se sociálními pracovníky z toho domova, a když se mi nahlásí nějaký dobrovolník, tak si s ním popovídám, zjistím, jaký má očekávání, jaký ten dobrovolník je, jestli vůbec je schopný konat dobrovolnickou činnost a potom si promluví s tím soc. pracovníkem, kteří mi dají seznam klientů, kteří aktuálně potřebují nejvíc toho dobrovolníka. A pak si popovídám s tím dobrovolníkem o těch jednotlivých klientech, snažím se to nějak brát, aby ten dobrovolník a ten klient si sedl, aby měli třeba společný zájmy. Když je to člověk, který třeba učí češtinu a strašně rád si čte, tak je vhodný, aby k němu byl dobrovolník, který si s ním bude číst.“ (Pavla)*

Jana se zmiňuje, že když má s dobrovolníkem rozhovor, rozpozná už, jaký je to typ člověka. Doplnuje Pavlu a říká, že klienta k dobrovolníkovi vybírá s podobnými charakterovými vlastnostmi.

*„Za tu dobu té praxe už člověk v podstatě za chvíli ví, jaký ten dobrovolník bude. T stačí hodinovej rozhovor a už víte, jaký je to typ člověka, potom jaké je na něho spolehnutí, jo protože i ten dobrovolník musí plnit nějaký úkoly, a jsou dobrovolníci, kteří jsou prostě úžasní společníci...to jako poznáte, s kým se bavíte a už si i v hlavě sumírujete, jakýho klienta nabídnete tomuto dobrovolníkovi, jaký povahový, charakterový vlastnosti by se k sobě hodily, aby to těm dvoum pěkně pasovalo, to ale neznamena, že se člověk nemůže splíst, už se mi to stalo x krát, že jsem si myslela že někdo je makovej a byl to“...(Jana)*

### **7.1.3 První kontakt s klientem**

Poté, co je dobrovolník seznámen s pracovníkem, proběhne rozhovor a na základě něho se dobrovolníkovi vybere klient tak, aby si ti dva „sedli“. Dochází k prvnímu kontaktu dobrovolníka s klientem, a to za doprovodu pracovnice, která obě strany představí.

*„Pak už dojdeme k prvnímu kontaktu s tím klientem. A u toho jsme my koordinátoři taky, seznámíme toho klienta a dobrovolníka, a jestliže si tedy budou nějak vyhovovat, domluví se, že se budou pravidelně navštěvovat – jak často, jak pravidelně a pak už dochází dobrovolník sám.“ (Pavla)*

Při první návštěvě klienta v domově je dobrovolník **stydlivý**, což je přirozená reakce. V domově se nevyzná. Pracovnice dobrovolníkovi **pomůže v prvním kontaktu s klientem**, a to na základě zkušeností s komunikací se seniory.



*„Většinou je ten dobrovolník takový stydlivý, neví, co říci, nevyzná se ani v tom domově, představím je, pomůžu v tom prvním kontaktu, protože přece jenom už mám větší zkušenost komunikací se seniory než často ten dobrovolník. Takže mu hlavně pomůžu v tom prvním kontaktu.“ (Pavla)*

Jak již bylo zmíněno, dobrovolník může docházet buď do domova pro seniory nebo do domácnosti. Pracovnice Jana hovoří, že při první návštěvě klienta v domácnosti pozoruje, jak se dobrovolník chová. Po schůzce jak dobrovolníkovi, tak klientovi zavolá a na každého se zeptá, aby zjistila, jaký z toho mají **pocit**.

*„Než ten dobrovolník jde do té domácnosti, tak my se vidíme víckrát, vždycky jsem tam s ním i na té první návštěvě, takže to už člověk má spoustu možností, jak může pozorovat toho dobrovolníka, jak kterou situaci vyhodnocuje, jak se v ní chová atd. I na tom prvním setkání u toho klienta já oboum dvoum na rovinu řeknu, že až ta schůzka skončí, tak já každému zavolám-dobrovolníkovi i klientovi a zeptám se, jestli mu ten protějšek byl sympatickejší, příjemnější nebo jestli něco rušilo atd., a pokud mi někdo z nich řekne, že z toho nemá úplně dobrý pocit, tak to jako ukončíme, že už k druhé návštěvě u toho konkrétního člověka nedojde.“ (Jana)*

#### **7.1.4 Školení**

Dobrovolníci mají v rámci své činnosti také povinné školení neboli vzdělávání, které probíhá jednou za půl roku a kde získají potřebné informace jak pro výkon své činnosti, tzn. seznámení s možnými **riziky**, tak informace o **první pomoci**, o **reminiscenční terapii**, ale také se dozvědí něco o organizaci v rámci, níž vykonávají službu.

*„Dobrovolníci mají povinné vzdělávání. Skládá se to ze dvou částí, první, je taková informativní, popovídání si se mnou s koordinátorem, kdy mu představíme, kam bude docházet, jak to probíhá, jaké jsou možné rizika, jaké my máme očekávání a potom druhá část se skládá z jednodenního vzdělávacího kurzu, který je rozdělen na dva určité bloky, s lektory, kteří předávají dobrovolníkům důležité informace, např., první pomoc, co to je reminiscenční terapie, to probíhá jednou za půl roku, pro dobrovolníky, kteří ještě neměli to vzdělávání, odehrává se to tady.“ (Pavla)*

Jana dodává, že kromě rizikových situací, které se na kurzu probírají, se dobrovolníci dozví, že se pro ně bude organizovat **supervize**, co to je supervize, ale také, že mají možnost **intervize** a byli si jisti, že se kdykoliv mohou obrátit na koordinátora.

*„Je to 8 hodinový vzdělávací kurz pro dobrovolníky, jo a tam probírají všechny ty rizikové situace...co můžou, co nemůžou, co musí a co nemusí..., ten vztah musí být*

rovnocenné, pěkně vyvážené, důstojné, takže i ten dobrovolník má právo říci ne, tohle já nechci tohle je mi nepříjemný, takže to je důležité aby se to dozvěděli na tom kurzu, aby se tam dověděli o tom co jsou supervize a že je pro ně budeme organizovat, aby věděli, že mají možnost intervizi, aby věděli že s čímkoliv kdykoliv budou jenom trošku tápat, že se můžou obrátit na koordinátora, aby měli nějaký základy první pomoci, aby věděli něco o organizaci o její historii, aby tak trochu věděli, jak vznikla, kdy vznikla a tak.“ (Jana)

Pavla ke vzdělávání sděluje, že každá služba má svůj **vzdělávací program**.

„Každá ta služba má svoje vlastní vzdělávání, svůj vlastní vzdělávací program, který je pod Ministerstvem vnitra a má tam stanoveno, jak jsou ty dobrovolníci vzdělávání a podle toho pak musí ty dobrovolníky vzdělávat.“ (Pavla)

### 7.1.5 Vzájemná komunikace a setkávání

V této oblasti shrnuji výsledky ohledně toho, jak často a za jakých příležitostí se dobrovolníci se svými koordinátory (tedy sociálními pracovníky) setkávají a co je obsahem tohoto setkávání. Pracovnice Pavla se zmiňuje o tom, že velmi záleží na dobrovolníkovi. Vzájemná setkávání označuji „**podle potřeb dobrovolníka**“.

„Pravidelnost setkávání stanovena není. Strašně to záleží na tom dobrovolníkovi. Někdo potřebuje volat pravidelně, potřebují to reflektovat, někdo ne – hovor trvá třeba jenom tři minuty...záleží na potřebě dobrovolníků. Třeba zrovna dneska proběhne pouť na Svatý kopeček, kde se můžeme setkat společně, ta bývá jednou za rok pro přátelé, pro dobrovolníky...“ (Pavla)

Pavla dále konstatuje, že jejich **dobrovolníci nemají moc času**. Respektive, čas pro dobrovolnictví mají, ale nemají čas se pravidelně setkávat se svým koordinátorem. Pravidelně si tedy **telefonují**.

„Naši dobrovolníci jsou hodně specifictí tím, že nemají moc času. Mají čas pro to dobrovolnictví, ale nemají moc času sem nějak docházet, setkávat se pravidelně, takže to řešíme prostřednictvím telefonu. Voláme si pravidelně, zjišťujeme, zda všechno probíhá v pořádku...“ (Pavla)

Komunikace probíhá na obou stranách. Pracovníci komunikují jak s klientem, tak s dobrovolníkem.

„Komunikujeme jak s tím klientem, tak s tím dobrovolníkem, zjišťujeme, jestli je všechno v pohodě, jestli nejsou nějaké problémy, jestli něco nepotřebuje.“ (Pavla)

Pracovnice Jana prostřednictvím telefonu zjišťuje, jak se dobrovolníkům ve službě daří a zmiňuje se o **supervizích**, o společném **setkání o Vánocích** a o **pouti na Svatý**

**Kopeček.** A zase zde vyplývá to, že se dále setkávají, **když dobrovolník potřebuje** nebo také, když jde odevzdat **výkazy práce.**

*„Určitě si jako telefonujeme jednou za čas, já jim zavolám, jak se jim v té službě daří, jestli je všechno v pohodě, takže to si telefonujeme...Třeba jednou za dva měsíce. Potom teda máme ty **supervize**, ty máme dvakrát do roka, potom máme společný **setkání o Vánocích** a teďka včera to bylo máme **pout' na Svatý Kopeček**, takže v tom červnu... no a potom kdykoliv, kdy se s tím dobrovolníkem domluvím, kdy on kontaktuje mě, potřebuje se zastavit, nebo přijde odevzdat výkazy a při té příležitosti si povykládáme.“ (Jana)*

K výkazu Pavla říká, že se musejí odevzdávat každý měsíc.

*„Dobrovolníci musejí každý měsíc ukazovat výkaz o dobrovolnické činnosti, kde píšou, kdy za ním byli, jaké činnosti dělali, jak dlouho tam byli.“ (Pavla)*

Dobrovolník se také obrací na pracovníka a společně se **sejdou u klienta**, pokud neví, jak dál vést s klientem rozhovor. Dalo by se říci, že na pracovníka se obrací jako na takového **pomocníka**. Další situace, kdy se setkají všechny tři strany je například **nastavení individuálního plánu klienta**.

*„V případě že si to dobrovolník přeje, že třeba už neví, jak v těch rozhovorech dál pokračovat, a tak mě k tomu přizve abych mu nějak pomohla – tak to je buď tahle situace nebo když si všichni tři společně sedneme na ten individuální plán a ty cíle se snažíme nastavit tak, aby byly dobře nastaveny, aby se na nich dobře pracovalo, protože si to ten klient takhle přeje, že nás u toho chce mít třeba oba dva.“ (Jana)*

### 7.1.6 Motivace

Z výpovědi jedné komunikační partnerky mi vyplynulo také to, jak motivuje dobrovolníky k jejich činnosti. Pavla hovoří o **pochvalách a nominacích**.

*„Snažím se tak nějak pochvalovat, potom třeba nominacemi na různé ceny, teď před dvěma měsíci byla další nominace-to bylo pro dobrovolníky z různých organizací z Olomouckého kraje, tak zde jsme taky nominovali dobrovolníka a musím ho pochválit, protože vyhrál a získal cenu. On vidí, že to má smysl, je nějakým způsobem ceněný a má do toho větší chuť.“ (Pavla)*

Pavla také hovoří o tom, jaká je motivace dobrovolníků, k tomu, aby vykonávali dobrovolnickou službu. Dobrovolníci si uvědomují, že tu jsou **lidé, kteří potřebují pomoc**. Jejich motivace je také potřeba **být užitečným, přínosným**. Dále může jejich motivace pocházet od jejich blízkých osob, kteří tuto činnost vykonávají. Nebo si prostě **řeknou, že by to mohli zkusit**.

*„Často si ti lidi uvědomují, že jsou tu lidi, kteří potřebují pomoc a jsou osamocení a oni můžou pomoc. Že mají nějaký volný čas a potřebují být nějakým způsobem užiteční, přínosní. Nebo taky tak, že někdo z rodiny je dobrovolníkem, z přátel, takže začnou přemýšlet, proč bych nemohla i já. Nebo vidí letáček, který je třeba oslovit a řeknou si, to bych mohla zkusit.“ (Pavla)*

### **7.1.7 Přínos**

Obecně jsem zjišťovala, jaký přínos dobrovolnictví přináší. Nechala jsem na samotných komunikačních partnerkách, ať přínos aplikují buď na samotné dobrovolníky nebo na klienty či na organizaci. Odpověď Pavly zněla, že se dobrovolníci **cítí být užiteční**, že **mohou někomu pomoci**.

*„Myslím si, že i hlavně pro ně je to přínosný. Ať už tím, že se cítí být užiteční, že mohou někomu pomoci...“ (Pavla)*

Jana to zase vzala z druhé strany a řekla, že představují obrovský přínos pro klienta z hlediska toho, že mu jsou **nablízku a jsou tu jenom pro něho**.

*„Ono by to bez těch dobrovolníků nešlo, oni nejsou přínos jakoby pro nás pro sociální pracovníky, ale jsou obrovským přínosem pro klienta, protože já s tím klientem uzavřu smlouvu o sociální službě a já tomu klientovi můžu s mnoha věcmi pomoci, ale nemůžu mu být nablízku a jenom pro něho. Ty dvě hodiny týdně, to by prostě nešlo z časových důvodů a tady je právě ten dobrovolník a na něm je supr, že chodí, pravidelně, že si udělá čas jenom na toho člověka, a to, že je laik, že prostě jenom tráví spolu čas jako by to byli dva kamarádi nebo babička s vnučkou a tak.“ (Jana)*

### **7.1.8 Zlepšení spolupráce**

Sociálních pracovníků jsem se ptala na to, jestli je zde něco, co by chtěly na spolupráci zlepšit, jestli je zde něco takového, aby dobrovolnictví ve službě lépe fungovalo. Obě komunikační partnerky se shodly na tom, že by chtěly zlepšit spolupráci v oblasti **vykazování výkazů** o dobrovolnické činnosti. Chtěli by, aby dobrovolníci odevzdávali výkaz tak, jak mají. To je významný bod této oblasti. Naopak ale obě vyzdvihují kvalitu dobrovolníků.

*„No nic mě nenapadá, ze zpětné vazby nebylo nic takového pro změnu...Ted' zde asi není nic, co bychom nějak výrazně zlepšili...Rádi bychom více dobrovolníků a myslím, že máme na čem pracovat, co se týká těch výkazů, protože to je taková věc, která pro dobrovolníky není moc příjemná, často na to zapominají. Ale my to potřebujeme. Někteří jsou*

*naprosto vzorní, odevzdávají to třeba každý měsíc, jednou za tři měsíce, někteří to nevyplňují...ale vůbec to nesnižuje kvalitu těch dobrovolníků, často ti nejlepší dobrovolníci jsou nejhorší na to vykazování...“ (Pavla)*

Jana by kromě výkazů chtěla zlepšit **pravidelné chození na supervize** a celkově vše shrnula jak „**charakterové rysy dobrovolníka**“, kterého označuje za nespolehlivého v oblasti technických věcí, jako jsou již zmíněné výkazy, supervize, ale také zvedání telefonů, aby pracovnice dostala informace, jak jeho dobrovolnická služba probíhá.

*„Odevzdávání výkazů, chození na supervize, a tak pokulhává...“ (Jana)*

*„Co bychom chtěli změnit jsou charakterové rysy toho dobrovolníka, myslím teďka jako ve vztahu k těm technickým věcem, jo, že někteří dobrovolníci jsou tak rozlítaní a pořad rozevlátí a nemají čas a tu nemůžou přijít na supervizi a tu nemůžou přijít odevzdat výkaz a nezvednou telefon a nic...a člověk jako potřebuje vědět, jak ta služba jako probíhá, takže některýho toho dobrovolníka nahánět to je hrozně nepříjemný, ale změnit to nejde, protože je to prostě jeho povaha a já sním ..a samozřejmě já mám právo s ním rozvázat spolupráci, ale já to nechci udělat, protože on kromě toho že je takovej nespolehlivej v takových věcech, tak je ale strašně spolehlivej v té roli toho společníka, protože já se klienta ptám a klient mi řekne například, že je to prostě úžasná osoba.“ (Jana)*

Jana upřímně sdělila, že je určitě **pořád co zlepšovat**. Pracovnice od dobrovolníků **zjišťují** také **zpětnou vazbu** ohledně výkonu jejich dobrovolnické činnosti a spokojenosti se službu, ale také o vzdělávacím kurzu.

*„A určitě jo, je určitě pořád co zlepšovat a my o tu zpětnou vazbu stojíme, a...my jim co se kurzu týká, tak na konci vyplňují anonymní dotazník spokojenosti o kurzu a co se týká jejich dobrovolničení, tak my jim jednou za rok dáváme přes Google anonymně vyplnit test...test...dotazník, kde se podrobně ptáme na to, jak jsou spokojeni v té službě jako dobrovolníci, jak jsou spokojeni s náma koordinátora a oni to elektronicky anonymně odevzdají, takže zpětnou vazbu máme.“ (Jana)*

### **7.1.9 Aktuální souhrnné zhodnocení spolupráce**

Z výpovědí Pavly vyplynulo, že celkovou spolupráci hodnotí jako aktuálně dobrou.

*„Ta spolupráce je aktuálně dobrá, když ti dobrovolníci něco potřebují, tak se ozvou přímo mě nebo tomu personálu v domově. Myslím, že spolupráce je dobrá mezi všemi třemi stranami – jak v tom domově, tak s dobrovolníkem a s námi.“ (Pavla)*

Jana příkládá význam **důvěře** mezi sociálními pracovníky a dobrovolníky.

*„Důvěra mezi dobrovolníky a pracovníky je tak velká, že ti dobrovolníci řeknou, kdyby byl nějaký problém, třeba s klientem...“ (Jana)*

#### **7.1.10 Důvody ukončení spolupráce**

A jako poslední oblast, kterou jsem u komunikačních partnerek zjišťovala, byly nejčastější důvody ukončení spolupráce.

Pracovnice Jana zmiňovala kromě **nedostatku času** dobrovolníků také jako důvod jejich ukončení **jiná očekávání, představy**, které se nenaplnily.

*„Nebo prostě někteří jsou dobrovolníci rok a takhle jim tato dobrovolnická zkušenost stačí a jdou zase hledat nějakou jinou zkušenost. Někteří skončí velmi brzo, protože je to třeba nebaví, jakože měli jinou představu, jiná očekávání, a to se nenaplní, a někteří u toho klienta vydrží třeba i celý to 5letý studium.“ (Jana)*

Jako další příklad pracovnice Pavla zmínila **mateřství** nebo **rizikové těhotenství**.

*„Jsou často zaneprázdnění nebo rizikové těhotenství, mateřství, ale často je to hlavně kvůli tomu času. Tady je strašně studentů v Olomouci, ale strašně málo jich dělá dobrovolníky...“ (Pavla)*

Jana říká, že jelikož velkou populaci dobrovolníků zahrnují studenti, **nástup do zaměstnání** bývá důvodem pro ukončení spolupráce. Může to být ale také **změna místa současného pobytu**.

*„Oni se ti dobrovolníci strašně moc střídají, drtivá většina z nich jsou studenti a mají to všechno, že se jim to váže ke studiu, takže pokud je tady někdo na bakaláře ty tři roky a baví ho to, takže vydrží celé ty 3 roky, a tak po těch 3 letech, pokud končí s tím studiem a odchází zpátky do svého rodiště, nebo začne chodit do práce tak s tím dobrovolnictvím přestane.“ (Jana)*

Příkladem dalšího ukončení spolupráce mezi službou a dobrovolníky byla **vážná konfliktní situace**. Pracovnice Jana to popisuje jako situaci, kdy se věřící dobrovolnice snažila přesvědčit nevěřící paní, že by věřící být měla.

*„To byla vina na straně dobrovolníka, kdy se dobrovolník nevěřící paní snažil přesvědčit o tom, že by věřící být měla, to je prostě taky špatně to nemá v tom vztahu co dělat. Od té paní jsem se to dozvěděla, která to řekla, že je ji to nepříjemný a že to tak nechce a když jsem o tom mluvila s dobrovolnicí, tak ona skutečně neměla závit na tom, aby to pochopila, takže ona říkala ano, ano, ano to je pravda, já tu paní přeci nasměrovávám tím správným směrem, takže jsme se museli s tou dobrovolnicí rozloučit.“ (Jana)*

## 7.2 Oblasti spolupráce z perspektivy dobrovolníků

V této podkapitole budu popisovat spolupráci dobrovolníků s pracovníci z perspektivy dobrovolníků, konkrétně jak u nich spolupráce s touto službou začala, jak se jich pracovnice ujala, jak probíhalo školení, první kontakt s klientem, jak vnímají spolupráce s pracovníci, jak jsou spokojeni. Zaměřím se také na jejich motivaci vykonávat dobrovolnictví v této službě a na to, co jim to přináší.

### 7.2.1 Jak to začalo...

Komunikační partnerka Anna sděluje, že její dobrovolnictví začalo tak, že uviděla letáček o organizaci, který ji oslovil.

*„Já jsem přemýšlela nad spoustou organizací, asi pět jsem jich měla a pak jsem říkala, že jsem na ten letáček narazila, zaujal mě... Tak že to tak asi bude, tak jsem to brala jako takový znamení. To bylo, když jsem se šla jednou projít narazila jsem na něj, říkala jsem si, že to může být ono. Bylo tam: „Darujte dvě hodiny týdně“, tak mě to oslovilo. Já jsem předtím hodně hledala a pořád jsem přemýšlela. Věděla jsem, že nechci dělat nic za peníze.“*  
(Anna)

Pavel stručněji říká, že ta služba ho zaujala na webových stránkách a potom se s nimi šel domluvit.

*„Začalo to tak, že než mi zemřela babička, tak jsem se chtěl o ni starat, takže takhle to tam nějak vzniklo.“* (Pavel)

A Petr povídá, že kdysi dělal dobrovolníka v podobné službě. Poté, co se přestěhoval, spolupráci v té službě přerušil a hledal službu podobnou. Již ale nesděluje, kde konkrétně na tuto službu „narazil“.

*„Dříve jsem byl v podobné službě. Pak jsem to přerušil, protože jsem se odstěhoval. Tak jsem hledal podobnou službu.“* (Petr)

Je vidět, že Anna a Pavel se dostali ke službě každý jiným způsobem. Annu zaujal na procházce letáček, zatímco Pavla internetové stránky.

U Jana byl prvotní impuls **křesťanské hledisko**. Má pocit, že je tu proto, aby pomáhal těm, co to potřebují.

*„Vrátil jsem se k Bohu a tímto způsobem jsem se k tomu dostal. Měl jsem pocit, že prostě mám nebo že jsem tady, abych pomáhal lidem, co to potřebují. Prostě chci někomu pomoci a chci něco dělat. Ne jenom sedět doma. Ale prostě nějakou aktivitu rozvíjet.“* (Jan)

Když jsem se ho ptala, jak konkrétně v této službě jeho dobrovolnictví začalo, tak říká, že se o této možnosti dozvěděl z nástěnky v kostele a následně kontaktoval pracovníci.

*„Tak dozvěděl jsem se o tom většinou z nástěnky v kostele, tak jsem kontaktoval tu pracovníci, že bych tu dobrovolnickou službu chtěl nějak vykonávat a takže kontakt byl normálně přes letáky, co jsou třeba v kostelích. Tu pracovníci jsem kontaktoval telefonicky.“*  
(Jan)

### 7.2.2 Přijímání dobrovolníků

V této oblasti mi z výpovědí dobrovolníků vzešly tři kategorie. Jedná se o **proces příchodu dobrovolníků do služby** (schůzka s pracovníci a informace o možných klientech, kteří mají zájem o dobrovolníka), **zajištění smlouvy s informacemi před první schůzkou s klientem a školení dobrovolníků**.

#### Kontaktování, příchod

Přijímáním dobrovolníků začíná spolupráce mezi sociálními pracovníky a dobrovolníky. Z pohledu dobrovolníků vymezím, jak počátek spolupráce probíhal.

Anna měla nejprve **představu**, že bude docházet za starou babičkou a povídat si s ní. Potom ji ale pracovnice nabídla i jiné klienty.

*„Já jsem měla představu, že budu chodit za starou babičkou a povídat si s ní...Přišla sem do SAS a řekla jsem, že bych chtěla něco se starými lidmi. Pracovnice mi řekla, co má každý klient rád. Ke každému mi řekla, že co rád dělá. Ona mi nabídla více lidí, kteří by byli rádi, za kterými by dobrovolníci chodili. Potom mi řekla o mentálně postiženému člověku. A tak jsem si řekla, že bych mohla i k němu...Přišel mi sympatický v tom, že je to mentálně postižený člověk a říkala jsem si, že bych právě chtěla s někým takovým.“* (Anna)

Zde můžeme vidět, že Anna sice předem říkala, že by chtěla pracovat se starými lidmi, ale ukázalo se, že je otevřená i jiné cílové skupině, a to mentálně postiženým a dodává, že mít společný zájem s klientem je super.

*„Navíc je super, že máme společný zájem, on rád chodí na mše, já taky. A tak jsem si říkala, že bych to mohla spojit, že by to vyhovovalo obou dvou. Také rád chodí na procházky jenom tak se třeba dvě hodiny procházet, a to já mám taky ráda. Řekla jsem, že bych do toho šla.“* (Anna) Na to se ji však od pracovnice dostalo odpovědi, že je třeba si vše promyslet, zejména z časového hlediska a až bude opravdu vědět, tak ať ji kontaktuje.

*„No já jsem řekla, že bych do toho šla a ona že to takto nechce, ale abych si to fakt jako promyslela, jestli na to budu mít vůbec čas, abych si to promyslela, jestli opravdu do*



*toho chci jít a na jak dlouho...říkala, ať ji zavolám nebo napíšu až budu vědět. Já jsem byla taková, že bych šla hned do toho, ale byla jsem i taková nejistá a ona to asi viděla, tak říkala, že ať to radši promyslím.“ (Anna)*

Jan si dal s pracovníci schůzku a byl seznámen s typy klientů. Jeho **představa** byla **pomáhat**.

*„Dali jsme si schůzku a oni mi řekli, jaký mají typy klientů, jaký dobrovolnictví se dá dělat... Moje představa byla pomáhat. Tak povídat si s něma. A kontakt s nimi.“ (Jan)*

Dobrovolník Pavel popisuje svoje začátky jednoduše. Po telefonické domluvě se sešel s pracovníci, která mu nabídla konkrétní klienty.

*„Kontaktoval jsem je telefonicky. Potom jsme se domluvili na schůzce. Pracovnice mi dala nějaké nabídky těch lidí a potom jsem si nějak vybral.“ (Pavel)*

Petr si již zcela nepamatuje, jak se službou začínal. Zmiňuje se ale o tom, že se s koordinátorkou znal již předtím. Že ví, že pracuje v této službě, tak dobrovolnictví zajišťoval přes ní. Dále se shoduje jak s Annou, tak s Petrem na tom, že mu dala pracovnice na výběr více lidí.

*„Myslím si, že jsem... já už nevím, jak to bylo, myslím, že jsem to věděl, že ona tam je, tak jsem to asi přes ní zajišťoval. Dala mi na výběr více lidí, řekla mi nějaké informace o klientech a pak získala kontakt na jednu paní a řekla mi, že by to bylo možná nejlepší.“(Petr)*

### **Zajištění smlouvy a informace před první schůzkou s klientem**

První schůzka s klientem probíhala za doprovodu pracovnice. Zde je tedy jasně vidět, že vzájemná spolupráce mezi pracovníci a dobrovolnicí probíhá. Pracovnice informuje dobrovolnici o schůzce a domlouvá se s ní na termínu.

*„Když jsem šla potom podepsat smlouvu, řekla mi, že se mnou na první schůzku půjde. Zeptala se mě, kdy mám čas, tak jsem ji řekla datum, že bychom se společně setkali a jeli za ním. Ještě předtím mi ale říkala, co je dobré, že je dobré mluvit pomalu a najít si čas v tom, než mi odpoví. Takže mě upozornila na pár věci.“ (Anna)*

### **Školení**

Dobrovolníci se také zúčastňují školení. Dobrovolník Petr si však již nevzpomíná na informace, které na školení dostal, ale je vidět, že si je potřebnosti školení vědom.

*„To školení jsem měl na podzim. Nevím, co nám tam přesně povídali, proto jsem si psal poznámky, které jsem si nepřečetl. Ale člověk by měl být nějakým způsobem proškolený, jak se má chovat, na co si dát pozor.“ (Petr)*

O školení se vyjadřuje také Anna, která ho ale nazývá jako „schůzka dobrovolníků“.

*„Psali jsme si, že bude schůzka dobrovolníků ohledně informací o organizaci „X“. Měli jsme přednášku o tom, co organizace „X“ je, dále o první pomoci a o reminiscenci a tak, a pak jsme šli společně na oběd. Byli jsme tam dobrovolníci v rámci našeho programu. Sešli jsme se společně i s tou koordinátorkou a pracovníci a vedoucím organizace. (Anna)*

Zatímco z výpovědi Petra se dá předpokládat, že byl na hromadném školení, Pavel se zmiňuje pouze o osobním hovoru s pracovníci.

*„Prošel jsem akorát školením, byl to osobní kontakt s tou pracovníci. Na žádném hromadném školení jsem nebyl.“ (Pavel)*

### **7.2.3 První kontakt s klientem**

Dobrovolnice Anna popisuje svůj první kontakt s klientem, u něhož ji byla doprovodem pracovnice.

*„Pracovnice nás představila, chvíli jsme se procházeli, asi půl hodinky a ona tam byla a bavila se s ním a pozorovala jsem, jak se s ním baví a potom nás už nechala samotné.“ (Anna)*

Pavel svoji první schůzku s klientem popisuje velmi stručně.

*„Tak já jsem tam přišel. Seznámily jsme se takhle. Popovídali jsme si taky, aby o mě něco věděl, něco, aby mě trochu poznal. Tak jsme se poznali tak nějak vzájemně.“ (Pavel)*

To, že tam s ním byla pracovnice hovoří teprve až tehdy, když jsem se ho na ni doptala. Sděluje, že mu pomáhalo, že tam s ním pracovnice byla. Ze setkání s klientkou měl přirozeně trochu obavy a byl nervózní. Pracovnice s ním byla na schůzce asi hodinu a když odešla, tak se svěří, že byl ještě nejistý a byl by radši, kdyby tam ještě byla, což naznačuje pozitivní vztah k pracovníci.

*„Ano, na první schůzce jsem byl s pracovníci. Napřed jsem z té schůzky měl trošku obavy. Jako celkově z toho setkání jsem byl tak nějak nervózní...Pomáhalo mi, že tam ta pracovnice se mnou byla. Tak hodinu tam byla. Ještě jsem byl takovej nejistej. Takže bych byl radši, kdyby tam ještě potom byla ale jako zvládl jsem to.“ (Pavel)*

Jan hovoří, že ho klientka ze začátku nevnímala. Začal ji vyprávět příběhy a poté se seznámily.

*„Šel jsem tam s pracovnící. Ta paní, co mám teď, byla zezачátku takový pařez a nevnímala mě a já se snažil s ní bavit, vyprávět příběhy. A potom jsme se seznámili a musíme všechno brát tak, jak to je.“ (Jan)*

Zajímavé bylo ptát se komunikačních partnerů na to, jak by vnímali, kdyby na schůzce s klientem nebyli sami, ale byla by s nimi přítomna po dobu schůzky jejich pracovnice. A odpovědi se poměrně lišily. Zatímco Anna byla na první schůzce za přítomnosti pracovnice sice ráda, na dalších schůzkách pro ni již bylo lepší, že je sama s klientem.

*„No na té první schůzce byla jsem ráda, že tam se mnou byla, že jsem viděla, jak to chodí. Ale teď se cítím lépe, když jsem sama, že se více mého klienta ptám, že na první schůzce jsem se tak ostýchala, takže teď je lepší, když jsme spolu sami... Já jsem to tak měla na té první schůzce, že jsem první půlhodinku nechala je a moc jsem se nezapojovala. Teď už se s ním normálně bavím. Teď je to pro mě takto lepší, než když tam je někdo třetí.“ (Anna)*

Oproti Anně by pro Petra bylo hezké a doplňující chodit ve dvou.

*„Vzhledem k tomu, že je to žena a žena má odlišné charisma od muže, tak by to bylo doplňující, bylo by to hezký. Chodit ve dvou je určitě lepší, ale dobrovolníků je málo, pracovníků ještě méně, takže je to nerealizovatelné. Jeden jediný problém by mohl být, že dva lidi se musí sejít na stejném čase, ve kterém vykonají návštěvu, plus cesta tam a zpátky.“ (Petr)*

Pavel zaujímá postoj podobný jako Anna. Zezačátku byl za přítomnost pracovnice rád, ale později si již zvykl, že s ním nechodila a nevadilo mu to.

*„No ze začátku jsem z toho byl takovej trošku divnej, ale jako zezачátku když to vezmu tak by bylo lepší, kdyby chodila se mnou, ale pak jsem si na to už potom zvykl, tak už mi to tak nepřišlo. Takže jsem si zvykl na to, že jsem tam chodil sám. Ale zezачátku jsem cítil takovou oporu, že tam se mnou někdo byl.“ (Pavel)*

Podle Jana je lepší být s klientkou sám. Další větou ale říká, že by mu nevadilo, kdyby tam ta pracovnice byla.

*„Já si myslím, že je lepší být tam sám. Jako ve dvou se to lépe táhne, ale jako nevádí mi, kdyby tam ta pracovnice byla.“ (Jan)*

U komunikačního partnera Pavla můžeme vnímat jako podporu od pracovnice v tom, že jednoduše nebyl při první schůzce na klienta sám.

*„To, že tam ta pracovnice byla, to mi pomáhalo.“ (Pavel)*

## 7.2.4 Kontakt s pracovníci

Tuto oblast jsem nazvala jako „kontakt s pracovníci“ a je již více zaměřena na to, jak dobrovolníci vnímají četnost setkávání s pracovníci a co jim to dává.

### Počátky

Z výpovědí dvou respondentů vyplývá, že pracovníce s dobrovolníky velmi pracovala na začátku. Ptala se jich, jak se jim dařilo na schůzce a jak ji vnímali. Zezačátku je určitě pro dobrovolníka velmi důležité, když mu dá pracovníce najevo, že je tu pro něj. Dobrovolník tak může vnímat, že je má někoho za sebou, kdo za ním stojí.

*„Hodně jsme se setkávali v tom začátku, když jsem začínala, tak se se mnou chtěla více o tom pobavit. Sešly jsme se osobně u ní v Sasce a já jí dala výkaz činností a ona se mě ptala, jak se mi daří, a tak celkově se snažila. (Anna)*

*„Ptala se mě, jak jsem vnímal tu schůzku, přišlo mi to přínosné, ono to je lepší, protože chtějí mít taky svoji určitou jistotu, jestli se k ní ten dobrovolník chová tak, jak má.“ (Pavel)*

Anna znovu opakuje, že v kontaktu s pracovníci byla hodně zezačátku.

*„Po schůzce mi potom napsala, jak to probíhalo a jestli bylo vše v pořádku. Tak to bylo ze začátku asi dvakrát třikrát a pak když jsem psala víckrát, že to bylo v pohodě, tak mi pak už nepsala. A v tom začátku jsem to vnímala jako dobrý, že mě tak jako podpořila, že jsem v tom nebyla sama a že jsem věděla, že se na ní můžu obrátit.“ (Anna)*

### V současnosti

Je vidno, že pracovníce spolupracuje s dobrovolníky nejen v začátcích jejich dobrovolnické spolupráce, ale také v průběhu. Pracovnice dobrovolníka občas pozve k sobě do služby, aby si s ním mohla popovídat o jeho činnosti.

*„To mě ta sociální pracovníce nabídla, jestli to chci i změnit, že můžu, nebo jak se v tom cítím, že si mě pozvala, a tak jsme se o tom společně bavili. To bylo fajn. Že jsem ji mohla říct, jak to mám. Ale já jsem ji říkala, že bych zůstala u mého klienta, že bych to nechtěla měnit v krátké době.“ (Anna)*

Petr o setkání s pracovníci povídá, že si povídali, co se mu líbí, o čem se s klientkou baví.

*„Povídáme si, co se mi to líbí s tou paní třeba, a o čem se tam s ní bavím, takové jednoduché věci...“ (Petr)*

Jan se z důvodu dalších povinností setkává s pracovníci pouze výjimečně.

*„Já se s ní setkávám spíš výjimečně. Jestli je tam povinnost nějak pravidelnosti, tak jí ji nedodržuji. Já prostě pošlu výkaz a někdy ani to ne. Jako v tomhle na žádný papírování to moc nejsem. (Jan)*

Pracovnice sice s dobrovolníky spolupracuje v průběhu celé doby, po kterou jsou ve službě zaevidováni, avšak ne již tak permanentně jako zpočátku. Z odpovědi dobrovolnice Anny, zdali jí četnost setkávání nyní vyhovuje, můžeme identifikovat, že ano a že si je vědoma toho, že se může na pracovníci v případě potřeby obrátit. Proto jsem další kategorii nazvala **svoboda**.

*„Já si myslím, že to takhle stačí, že jakoby, když bych se s ním měla častěji setkávat, že by to bylo až moc, takže to je takový, že když já chci tak napíšu nebo zeptám.“ (Anna)*

U Petra je **svoboda** této dobrovolnické činnosti z jeho odpovědi jasně identifikovatelná.

*„Výhoda v téhle dobrovolnické činnosti je, že člověk si vytváří program u klienta sám, podle nějakých mantinelů – odkud kam může jít, ale má v tom velikou volnost, to je na tom právě to hezký.“ Pracovnice mi nechává svobodu, když vidí, že jsem spokojenej, špatné ohlasy na mě asi nejsou, takže mi nepotřebuje nějakým způsobem vstupovat do té služby, protože je to zbytečné. Kdybych se něčeho dopustil, tak by to pak řešila.“ (Petr)*

Anna si je vědoma toho, že se může na pracovníci v případě potřeby obrátit. Dalo by se říci, že pocituje **podporu**. Podobně je na tom dobrovolník Pavel, který vidí v organizaci **oporu**.

*„Když by byl problém, když bych chtěla něco probrat, když by se stalo něco na schůzce, tak mohu jít za pracovníci.“ (Anna)*

*„Určitě kdybysem měl nějaký problém, tak by se za mě určitě ta organizace nějakým způsobem postavila.“ (Petr)*

Jan odhodlaně tvrdí dobré fungování mezi pracovníky a dobrovolníky ve službě. Mluví zde o **nenucenosti**.

*„V té službě to mezi pracovníky a dobrovolníky funguje naprosto dobře. Tak, jak mě to vyhovuje. Tam se do ničeho nenutí je to prostě o tom, že to dělám rád.“ (Jan)*

### 7.2.5 Společné setkávání

Pracovnice je s dobrovolníky v kontaktu, poskytuje jim určitou podporu a svobodu. Dobrovolníci se s pracovníky v rámci služby, ale i v rámci celé organizace setkávají také při společných akcích pořádaných organizací. Jedná se o **předvánoční setkání**, o **pouť na Svatý Kopeček**.

Dobrovolnice Anna se o těchto setkáních zmiňuje.

*„Před Vánoci bylo předvánoční setkání, kdy jsme se mohli pobavit a teď byla na jaře pěší pouť na Svatý Kopeček. Tak ta organizace pro nás pořádá takovýchle různé, kde se můžeme setkat v rámci našeho programu s těmi pracovníky, že to není mrtvé.“* (Anna)

Podpora setkávání dobrovolníků s pracovníky je podnícena různými akcemi. Dá se předpokládat, že tyto „akce“ ovlivňují vzájemné prohlubování vztahů mezi oběma stranami.

Také dobrovolník Petr hovoří o možnosti zúčastnit se poutě na Svatý Kopeček a o setkání o Vánocích. K tomu ale dodává, že mu to nevyšlo.

*„Teď kon bychom měli mít pouť na Svatý Kopeček, na Vánoce jsme měli něco, ale to mi nevyšlo.“* (Petr)

Oproti tomu Pavel, který je do dobrovolnictví v této službě zapojen pouze dva měsíce, ale v současnosti se tomu z hlediska času již moc nevěnuje říká, že nikdy na žádném společném setkání nebyl. Hovoří pouze o osobním a telefonickém kontaktu s pracovníci.

*„Na žádné společné akci jsem nebyl, o ničem nevím. Prošel jsem akorát školením, byl to osobní kontakt s tou pracovníci.“* (Pavel)

Ve službě také probíhá **supervize**. Anna se supervize nezúčastnila, protože ve službě působí teprve 8 měsíců. Stejně tak dobrovolník Pavel o supervizi nehovoří. Zatímco Petr a Jan již supervizi absolvovali. Na otázku, zdali supervize Janovi něco dala odpovídá, že to na něj nijak zvláště nepůsobilo. Dozvídáme se však, že supervize probíhala jak s pracovníky domova, tak i s pracovníky ze sociálně aktivizační služby, což jsem se od žádného komunikačního partnera předtím nedozvěděla.

*„Dozvěděl jsem se nějaké drobnosti, kdo jak co jak to pojímá s tím klientem, ten čas tráví, člověk vnímá nějaké nápady pro svůj život...“* (Petr)

*„Měli jsme supervizi. V tom domově pro seniory a byl tam pracovník z domova a potom my, co děláme v té sase. A nepůsobilo to na mě nijak zvláště.“* (Jan)

## 7.2.6 Ocenění

Dobrovolnice Anna se krátce zmiňuje o oceňování formou balíčků k Vánocům, které se dostávají na vánočním večírku, ale v rozhovoru tomu nepřikládala velký důraz. S dalšími dobrovolníky jsme se k tématu ocenění nedostali.

*„V zimě mi vedoucí organizace říkal, ať tam přijdu na ten večírek, že tam dostaneme nějaké balíčky k Vánocům. Jakože něco říkali, že pak dostaneme nějaké ocenění ještě. Ale já nevím, já myslím, že ho nedostanu, protože to mám krátce to dobrovolnictví.“* (Anna)

### 7.2.7 Spokojenost s přístupem pracovníků

Na otázku, jak je Anna spokojená s přístupem pracovníků odpovídá, že by na přístupu pracovníků k ní jako k dobrovolnici asi nic nezměnila. Stejně tak odpovídá i Jan. Petr odpovídá, že mu to vyhovuje tak, jak to je.

*„Na přístupu pracovníků bych asi nic neměnila. Jsem takto spokojená.“ (Anna)*

*„Přístup pracovníků mi vyhovuje takový, jaký je.“ (Petr)*

*„S přístupem pracovníků jsem spokojený a nic bych neměnil.“ (Jan)*

### 7.2.8 Důvody ukončení spolupráce

Z výpovědí komunikačních partnerů bylo zřejmé, že jsou **časově zaneprázdnění**. Anna bude svoji dobrovolnickou službu ukončovat, protože vykonává více dobrovolnických činností.

*„Takže teď tam půjdu a zároveň už budu končit. Protože já toho mám více toho dobrovolničení. Ne jako s organizacemi, ale jako neformálně. Takže už si říkám, že bych potřebovala ve třetíáku něco vysadit. Že budu i dva měsíce na praxi a tak. S pracovníci budu určitě podepisovat smlouvu a bude se mě ptát na zpětné hodnocení.“ (Anna)*

Pavel, jakožto zaměstnanec ve firmě, nemá moc času se dobrovolnictví věnovat.

*„Z důvodu toho, že mám hodně ježdění jako řidič, takže toho času tolik nemám...Kdybych ten čas měl, tak bych v tom ještě pokračoval, jenomže teďka já to mám strašně rozlítaný, takže toho času moc nemám.“ (Pavel)*

Petr se o ukončení dobrovolnické spolupráce nezmiňoval. Časové hledisko však u něho hraje roli vzhledem k tomu, že nechodí na některá společná setkání v rámci služby.

*„Člověk, jak je zaměstnaný, tak ani na některá ta setkání nejde.“ (Petr)*

## 7.3 Motivace a přínos dobrovolnictví z hlediska dobrovolníků

V této podkapitole se již nevěnuji oblastem spolupráce, ale motivaci dobrovolníků vykonávat dobrovolnickou činnost a také přínosem dobrovolnictví pro samotné dobrovolníky. Aby člověk mohl vykonávat dobrovolnictví, je důležitá zejména jeho motivace. Zajímalo mě, jaká je právě motivace daných komunikačních partnerů, se kterými jsem realizovala výzkum. Další aspekt, proč se motivací a přínosu věnuji je ten, že téma mé práce není zkoumat pouze spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky, ale zaměřit se také na tyto dvě oblasti.

### 7.3.1 Motivace

Jednou z motivací, co dobrovolnici Annu k činnosti vykonávat dobrovolnictví v této službě vedlo, je **vědomí dobře využitého času**.

*„Bylo to vědomí, že dobře využiji čas – ty dvě hodiny týdně. Klient si musí platit osobní asistence, já mu dám dvě hodiny zdarma. Moje motivace byla, že nyní jsem ve druhém ročníku na vysoké škole a je to takový dobrý čas na to, dělat něco navíc. Ve třetíku už tolik prostoru nebude.“* (Anna)

Dobrovolníka Petra k této činnosti vedly **náboženské důvody**. Stejně tak bych pod tyto důvody zařadila dobrovolníka Jana, který povídá, že jako věřící má pocit, že může vykonat alespoň malou službu a může starým a nemocným lidem **věnovat svůj čas s popovídat si s nimi**. Také dodává, že ho to nějakým způsobem **naplňuje**, což by se dalo zařadit už spíše také do přínosu dobrovolnictví.

*„Jako křesťan bych se měl věnovat chodit do kostela, se věnovat modlitbě, duchovnímu životu a pokud nebudu dělat něco pro druhé, potřebné, tak je to jen taková jalová víra... Jako něco mi to dává, ale jinak opravdu jedině z toho křesťanského hlediska.“* (Petr)

*„Tak já jsem věřící, takže já vím nebo mám pocit, že alespoň malou službu můžu vykonat jo a je to myslím, že když jsou lidi staří a nemocní a jsou odloženi v nějakým domově důchodců, tak vlastně jim není dopřáno ta rodina, tak já jim aspoň můžu věnovat čas a popovídat si s nimi. Mě to nějakým způsobem naplňuje a prostě jsem rád, že můžu takovým způsobem pomoci.“* (Jan)

Naopak Pavlova motivace byla, že se chtěl o někoho **starat**. Těmito slovy navazuje na to, že se napřed chtěl starat o svoji babičku, než mu umřela a poté o někoho jiného.

*„Moje motivace byla, že než mi zemřela babička, tak jsem se chtěl o ní starat. Poté jsem se chtěl starat i o někoho jiného.“* (Pavel)

### 7.3.2 Přínos dobrovolnictví

Odpověď od Pavla, co mu dobrovolnictví v této službě přineslo, zněla **dobry pocit**, že může pomoci člověku. Jan se zmínil o tom, že ho to **naplňuje** a dobrovolnice Anna říká, že ji to dalo hodně v oblasti **komunikace s klientem**.

*„Jo, já jsem za dobrovolnění ráda, dalo mi to hodně, hlavně v oblasti komunikace s klientem. Měla jsem zezачátku problém, že jsem se ho ptala větama a on se usmíval, ale nerozuměl mi. Tak jsem se naučila že se takto nemůžu ptát, ale musím jednodušeji. Na to už odpovědět dokázal. Naučila jsem se také čekat na odpověď. Že mu to trvá nebo že chodí*



*pomalu, to mi taky zezáčátku vadilo, tak jsem se to musela potom naučit... a asi v tom, že vím, že ten čas jsem mu mohla věnovat.*“ (Anna)

*„Co mi to přináší. Je v tom jakoby něco osobního. Jakoby ten dobrý pocit, že tomu člověku můžu ještě pomoci, když to opravdu potřebuje.“* (Pavel)

*„Mě to nějakým způsobem naplňuje, je to takový osobní přínos...“* (Jan)

## 8 Shrnutí výsledků a diskuse

V této kapitole budu popisovat, jak byly cíle práce naplněny a co jsem výzkumným šetřením zjistila a navážu na teoretické poznatky z předchozích kapitol.

### 8.1 Motivace dobrovolníků

Z výzkumného šetření vyplynulo, že nejčastější motivací dobrovolníků vykonávat dobrovolnickou činnost je **vědomí dobře využitého času**, odůvodněno komunikační partnerkou tak, že studuje vysokou školu a **má nyní čas dělat něco navíc**. Věnování času nemocným a starým lidem bylo další motivací. U dvou komunikačních partnerů hrály roli také **náboženské důvody**. Přijde mi, že jeden z nich však považuje pomáhání potřebným jako křesťanskou povinnost. Je možné, že kdyby věřící nebyl, do této služby by se nezapojil. Oproti tomu druhý z věřících komunikačních partnerů se vyjadřuje, že má pocit, že alespoň malou službu může vykonat a uvědomuje si, že tam, kde u starého nemocného člověka nefunguje rodina, tak nastupuje on jako dobrovolník, aby těmto lidem věnoval čas. Poslední motivací, která vzešla z výzkumného šetření byla **potřeba se o někoho starat**. To vyplývalo spíše z osobního hlediska komunikačního partnera. Dalo by se říci, že komunikační partner se k dobrovolnictví dostal prostřednictvím své babičky, o kterou se předtím staral. To by se dalo přiřadit k **vnitřnímu naplnění člověka**, o kterém se zmiňuje Hanečáková (2011, s. 6). Pokud dále srovnám výsledky výzkumu s teoretickou částí, kde Tošner se Sozanskou (2006, s. 47) na základě provedeného výzkumu „Dobrovolnictví v ČR“ zmiňují motivaci konvenční, reciproční a nerozvinutou, tak můžeme konstatovat, že **náboženské důvody** u komunikačních partnerů vykonávat dobrovolnictví se dají považovat za motivaci konvenční. Činnost dobrovolníka vychází z obecných pravidel chování ve společnosti, konkrétně z křesťanské morálky. Komunikační partnerka se zmiňuje, že ji k dobrovolnictví vedlo **vědomí dobře využitého času**. To by se dalo považovat za motivaci nerozvinutou, ze které vychází přesvědčení, že to, co děláme, má smysl.

### 8.2 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníky

Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníky se prolínal s jejich motivací. Zaznívaly odpovědi jako **dobrá pocit pomoci člověku**, který to potřebuje, dále **osobní přínos**, konkrétně **naplnění**, a komunikační partnerce dobrovolnictví pomohlo v oblasti **komunikace s klientem**. Také pracovnice se zmiňovala o tom, co dobrovolníkům jejich činnost přináší, avšak můžeme spekulovat, zdali odpovědi zjišťovala od dobrovolníků nebo jestli se o přínosu

pouze domnívá. Odpověď se však doplňovala s odpověďmi dobrovolníků. Sdělila, že se cítí být **užiteční**, že mohou někomu pomoci.

Odpovědi se mi shodovaly s teoretickou částí. Přínosy dobrovolnictví jsou různé a může jich být mnoho. Například Šípošová (2011, s. 21) hovoří o možnosti **pomoci druhým** a o pocitu **uspokojení**. Brozmanová Gregorová a kol. (2012, s. 97) říká, že dobrovolnictví spočívá také v získání nových zkušeností. To bych mohla přiřadit k přínosu v **oblasti komunikace s klientem**, kde se komunikační partnerka naučila, jakým způsobem se klienta ptát, aby ji porozuměl.

Domnívám se, že dobrovolníci během výzkumného šetření zmínili pouze část toho, co jim to přináší, ale že ve skutečnosti by se toho dalo najít mnohem více. Je však zřejmé, že si komunikační partneři během jednoho sezení na všechno nevzpomenou. Možná více pravděpodobnější však je, že si ani neuvědomují, co vše jim to přináší nebo to také možná nedokáží pojmenovat. Jsem si vědoma toho, že tato otázka vyžaduje hlubší přemýšlení.

### **8.3 Hodnocení spolupráce dobrovolníků se sociálními pracovníci z pohledu dobrovolníků**

V této podkapitole reflektuji zmínky o tom, jak se vyjadřují dobrovolníci o spolupráci se sociálními pracovníci. Za spolupráci považují vše, kde jsou sociální pracovníci v kontaktu s dobrovolníkem. Za hodnocení pokládám to, kde se dobrovolníci subjektivně vyjadřují k tomu, jak spolupráci vnímají, a to se zaměřením na oblasti z výsledků výzkumu, do nichž patří vše, kde se dobrovolníci o přístupu sociálních pracovnících zmiňují nebo jak ho vnímají.

Jediným limitem je to, že dobrovolníci se s pracovníci nesetkávají nikterak často. Někteří dobrovolníci se s pracovníci setkávají minimálně, ať už kvůli nedostatku času nebo kvůli tomu, že jejich bydliště je od služby vzdálené. Důležité ale je, že vědí, že možnost obrátit se na pracovníci mohou kdykoliv. To je z výsledků výzkumu jisté.

Na začátku své dobrovolnické činnosti se dobrovolníci s pracovníci setkávali častěji, ale postupem času, když byli dobrovolníci ve své činnosti již „ukotvení“, setkávání probíhalo v případě potřeb dobrovolníka nebo pracovníce.

Z výsledků výzkumu konkrétně vyplynulo, že komunikační partneři cítili při prvním kontaktu s klientem v pracovníci **oporu** tím, že tam s nimi byla. Dále se objevovalo jako **přínosné** to, že se pracovníce dobrovolníka ptala, jak první schůzku vnímal. Komunikační partnerka také vnímala „jako dobré“, že ji zpočátku pracovníce často kontaktovala ohledně

toho, jestli bylo na schůzce s klientem vše v pořádku. Vnímala to jako takovou **podporu**, že na to není sama a věděla, že se na pracovníci může **obrátit**.

Dále se objevovala spokojenost s tím, že pracovnice si dobrovolnici do služby pozvala a společně se pobavily o dobrovolnické činnosti. Navíc se dobrovolníci **cítí svobodně** v tom, že v dobrovolnické činnosti vidí **volnost**. Jsou sice stanovena jistá pravidla, která je nutno dodržovat, což je podstatné, aby dobrovolnictví ve službě mohlo správně fungovat, ale jinak je nezbytné, aby dobrovolník nebyl nucen do ničeho, do čeho nechce nebo v čem by se necítil. Pracovnice dobrovolníkovi nechává svobodu. Do jeho výkonu mu nikterak nevstupuje, když vidí, že to správně funguje a že je dobrovolník spokojen. Kdyby však byl ať už na straně klienta nebo na straně dobrovolníka problém, tak by to bylo řešeno. Dobrovolníci si jsou vědomi toho, že kdyby byl nějaký problém, tak se na pracovníci mohou obrátit. Dobrovolník považuje dobrovolnictví za něco, co dělá rád. Je to o tom, že není do ničeho nucen a že mu to vyhovuje. Sděluje, že to v této službě mezi pracovníky a dobrovolníky funguje naprosto dobře. Tošner a kol., (2012, s. 11-12) potvrzuje, že vytvoření vnitřních vztahů mezi pracovníky a dobrovolníky je předpokladem pro úspěšný chod dobrovolnického programu.

Na závěr je viditelné, že dobrovolníci jsou s přístupem pracovníků spokojeni a že jim to vyhovuje. Mohli bychom se domnívat, že kladné odpovědi a spokojenost bez žádných záporných znaků, mohly být sděleny na základě toho, že nechtěli o službě záporně mluvit. Nebo naopak, je také možné, že jejich odpovědi byly pravdivé a že žádné výtky nemají. Samozřejmě, jednalo se o 4 komunikační partnery-dobrovolníky. Ve službě působí cca 50 dobrovolníků. Podle spokojenosti 4 dobrovolníků nemůžeme říci, že budou spokojeni úplně všichni dobrovolníci ve službě. Abychom ale mohli vyvodit nějaké závěry, museli bychom zrealizovat mnohem více rozhovorů, což však by již určitě nebylo předmětem bakalářské práce, ale nějakého většího výzkumného šetření.

Z teoretické části mohu potvrdit to, že u všech třech stran (dobrovolník-pracovník-klient) by měla být vyjasněna pravidla vztahu. Je nezbytné respektovat hierarchii organizace (Čepová, 2014, s. 27). Myslím si, že ve službě, kde jsem realizovala výzkumné šetření, si byl každý dobrovolník vědom své pozice. Zejména toho, že je pod vedením pracovníka, na kterého se může kdykoliv obrátit, ale zároveň musí dodržovat určitá pravidla. Například, jak se chovat ke klientovi, na co si dávat pozor, kde jsou jeho hranice, ale také vykazovat každý měsíc výkaz činností atd. Brozmanová Gregorová a kol., (2012, s. 111-112) podotýká, že dobrovolnictví musí být dobře řízené a organizované, ale na druhé straně ne příliš byrokratické. Mohu konstatovat, že toto tvrzení se shoduje s tím, co jsem zjistila z výzkumného šetření. Každá z pracovnic má na starosti určitý počet dobrovolníků, kterým se

věnuje. Od počátečního školení, přes první kontakt s klientem, kde hraje tak svojí roli, přes společná setkávání až k ukončení činnosti dobrovolníka. Z výsledků výzkumu je zřejmé, že byrokratizace nehraje v této službě svoji roli. Dobrovolníci pociťují ve své činnosti volnost a svobodu. Někdy se možná domnívají, že jsou neomezeně svobodní, s čímž může souviset nepravidelné odevzdávání výkazu činností nebo nechození na supervize.

## **8.4 Analýza spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky pohledem sociálních pracovníků**

Pracovnice ve svých výpovědích hovořily zejména o tom, jak dobrovolnictví v jejich službě funguje a jak s dobrovolníky spolupracují.

Z výsledků výzkumu jsme se dozvěděli, že organizace, pod níž sociálně aktivizační služba pro seniory a zdravotně postižené spadá, začala na základě spolupráce s dobrovolníky. Můžeme tedy říci, že organizace na dobrovolnících stojí.

Dobrovolníci jsou ve službě profesionálně řízeni, což je, jak zmiňuje Balogová, Mračková, Repková (2011 s. 17-18) předpokladem pro snížení rizik, které by mohly nastat v souvislosti ze spontánní a intuitivní vykonávání dobrovolnické činnosti.

### **Počátek spolupráce**

Pracovnice dobrovolníky v současnosti stále přijímají, z důvodu poptávky ze strany klientů. Pracovnice dobrovolníka seznámí s možnostmi docházení za jednotlivými klienty, ale ještě předtím zrealizuje s dobrovolníkem rozhovor, ve kterém obě strany sdělí svá očekávání. Během rozhovoru zjišťuje pracovnice povahu dobrovolníka, zdali je schopný vykonávat dobrovolnickou službu. Během rozhovoru si pracovnice zároveň utváří profil klienta, který by se k dobrovolníkovi hodil s ohledem na společné zájmy, povahu a vlastnosti. Po této první schůzce nechá pracovník dobrovolníkovi čas, aby se mohl rozmyslet, zdali do této spolupráce půjde. Dobrovolník přitom musí zvážit, zdali bude mít na výkon této činnosti čas. Pokud pracovník a dobrovolník se spoluprací souhlasí, obě strany se domluví, za jakým klientem bude dobrovolník docházet. Následuje podpis smlouvy a zajištění pojištění. Myslím si, že požadavky na dobrovolníka jsou úměrné. U výběru dobrovolníka se dbá spíše na jeho lidskou stránku a předpoklady, zdali bude schopný vykonávat dobrovolnickou činnost.

V teoretické části se Kalvach a kol. (2011, s. 262-263) zmiňuje, že je potřeba připravit dobrovolníky na jejich činnost, ale také organizaci na přijetí dobrovolníků. Od pracovnic, které představovaly komunikační partnerky v mém výzkumu jsem se dozvěděla, že organizace téměř od svého počátku s dobrovolníky spolupracovala. Vše se tedy utvářelo na

počátku, tudíž dobrovolnictví je v této organizace již plně zavedeno. Myslím si, že jsou dobrovolníci na svoji činnost v této službě dostatečně připraveni. Domnívám se, že je počáteční rozhovor s pracovníci o očekáváních, seznámení s klienty, s jejich specifiky a potřebami, ale také s riziky při vykonávání činnosti, dále vzdělávací zaměřený na první pomoc a reminiscenci, dostatečný.

### **První kontakt s klientem**

První kontakt dobrovolníka s klientem probíhá za přítomnosti všech třech stran – pracovník-dobrovolník-klient. Přičemž pracovník klienta a dobrovolníka seznámí a pokud si budou vzájemně vyhovovat, domluví se na společném setkávání se, tzn. jak často a jak pravidelně. Pracovnice také pomůže dobrovolníkovi v prvním kontaktu. Po zbytek schůzky je již dobrovolník s klientem sám. Po skončení návštěvy pracovník zavolá jak klientovi, tak dobrovolníkovi, aby zjistil, jak se na schůzce oba cítili a jestli jim jejich protějšek vyhovuje. Pokud z toho jedna strana nemá dobrý pocit, spolupráce dobrovolníka s konkrétním člověkem se ukončí a pro dobrovolníka se hledá jiný klient, tak, aby byly obě strany spokojeny.

Koordinátor dobrovolníků řeší neshody a potíže, působí jako kontaktní osoba mezi dobrovolníky a klienty, spravuje smlouvy s dobrovolníky, organizuje školení dobrovolníků, vyhledává dobrovolníkům práci atd. (Vedení...). Z výpovědí sociálních pracovníků (současně koordinátorek) se tyto činnosti potvrdily. Jak říká Tošner a kol., (2012, s. 8), koordinátor by neměl být na svoji činnost sám (Tošner a kol., 2012, s. 8). Ve službě, kde byl výzkum realizován jsou dvě koordinátorky dobrovolníků, které se vzájemně doplňují. Jedna má na starost dobrovolníky vstupující do domácností klientů a druhá z nich dobrovolníky v domově pro seniory.

### **Vzdělávací kurz**

Pro pracovnice, ale i pro samotné dobrovolníky je důležité, aby si dobrovolníci byli vědomi svých práv a povinností při výkonu své činnosti. Proto se v rámci služby organizuje vzdělávací kurz, kde se dobrovolníci dozvědí o tom, co mohou, nemohou, co musí a nemusí. Kurz je rozdělen na dvě části. O první jsem se již zmiňovala výše, tj. pohovoření si pracovníka s dobrovolníkem a zjištění vzájemných očekávání a ve druhé části jsou přítomni lektori, kteří předávají dobrovolníkům důležité informace jak o první pomoci, o práci se starými lidmi, o supervizi, ale také o organizaci atd.

### **Společná setkávání**

Organizace, pod kterou spadá daná služba organizuje pro dobrovolníky různá setkání, kde se mohou dobrovolníci s pracovníky, ale i s dobrovolníky z ostatních služeb setkat a vzájemně se poznat. Jednou za rok probíhá pouť na Svatý Kopeček a vánoční setkání.

Z výzkumného šetření však vyplynulo, že dobrovolníci, co se týče setkávání, nemají moc času. Aby však spolupráce fungovala, pracovnice dobrovolníkům pravidelně volají a zjišťují, zda je s výkonem jejich činnosti vše v pořádku. Současně komunikují také s klientem. Někdy volají dobrovolníci pracovnícím sami, pokud potřebují něco řešit nebo si popovídat. Vše záleží na domluvě. V rámci služby také dvakrát za rok probíhají supervize. Dobrovolníci se s pracovníky osobně stýkají zejména při odevzdávání výkazů činností.

Specifická spolupráce mezi pracovníci a dobrovolníkem probíhá, pokud si dobrovolník neví rady, jak pokračovat dále například v rozhovorech s klientem. Dobrovolník si pracovníci tedy přizve k sobě na schůzku s klientem, aby mu pomohla. Další situace vzájemného setkání probíhá například při nastavování individuálního plánu na požadavek klienta, který chce, aby byl přítomen jak pracovník, tak dobrovolník.

### **Motivace dobrovolníka**

Z výsledků výzkumu také vyplynulo, že pracovnice se snaží dobrovolníka motivovat a oceňovat například různými nominacemi.

### **Zlepšení spolupráce**

Obě pracovnice se shodly na tom, že by chtěly zlepšit oblast vykazování činností. Rozdělují dobrovolníky na ty „vzorné“ a na „nespolehlivé“. Zajímavým zjištěním bylo, že často ti dobrovolníci, u kterých vykazování „pokulhává“, jsou zároveň jako dobrovolníci velmi kvalitní a klienti jsou s nimi spokojeni. Jedna z pracovnic také uvedla, že dobrovolníci kromě toho, že neodevzdávají výkazy, mají problém také s docházením na supervize a zvedáním telefonů. Přitom pracovnice potřebují být s dobrovolníkem v kontaktu a vědět, jak jejich činnost probíhá. Zároveň konstatuje, že to jsou charakterové rysy člověka, jeho povaha, která nejde změnit.

### **Zpětná vazba**

Obě pracovnice také projevily zájem o zpětnou vazbu od dobrovolníků. Zpětnou vazbu zjišťují jednak z anonymních dotazníků, které dobrovolníci vyplňují na konci vzdělávacího kurzu a co se týká samotného vykonávání dobrovolnictví, tak se dobrovolníkům dává k vyplnění jednou za rok dotazník, který obsahuje otázky ohledně spokojenosti se službou, spokojenosti s pracovníci atd.

Jedna z pracovnic hodnotila současnou spolupráci jako dobrou. Shrnula to tak, že dobrovolníci ji v případě potřeby kontaktují, zatímco druhá z pracovnic přikládala hodnotu důvěře mezi pracovníky a dobrovolníky.

## **Důvody ukončení spolupráce**

Za nejčastější důvody ukončení spolupráce pracovnice považovaly nedostatek času, jiná očekávání nebo představy, které se nenaplnily. Jako další důvod bylo uvedeno mateřství nebo rizikové těhotenství, ale také nástup do zaměstnání nebo změna současného pobytu.

O nedostatku času jako bariérou ve vykonávání dobrovolnictví se zmiňuje také Wilson (2000, podle Frič, Pospíšilová, 2010, s. 172). Naopak můžeme konstatovat, že bariéry, které vycházejí z průzkumů v České republice (podle Tošner, Sozanská, 2006, s. 55) a ze zahraničí a jsou nazývány jako nedostatečná či neexistující zpětná vazba, pochvala či ocenění ze strany organizace či nedostatečná podpora, se ve výsledcích neobjevily. Oproti tomu se pracovnice zmiňovaly, že dobrovolníky oceňují a vzájemně si pohovoří o jejich spokojenosti a dobrovolníci cítili ze strany pracovnic podporu.

Frič (2001, podle Pechková (Koubová) a kol., 2012, s. 50) v souvislosti s bariérou rozvoje dobrovolnictví podotýká, že pokud dostanou řízení dobrovolníků na starosti pracovníci bez žádných zkušeností, může se role dobrovolníka přestat naplňovat a mohou organizaci opustit. Ani toto však není případ služby, ve které jsem výzkumné šetření realizovala. Pracovnice jsou zároveň koordinátorkami a s řízením dobrovolníků již mají jisté zkušenosti.



## Závěr

Cílem této práce bylo formou kvalitativního výzkumu zjistit, jak hodnotí dobrovolníci spolupráci se sociálními pracovníky v konkrétní terénní sociální službě v Olomouckém kraji s ohledem na přínos a motivaci k dobrovolnictví a jak vnímají tuto spolupráci s dobrovolníky sociální pracovníci. Cíl byl rozdělen na čtyři dílčí cíle. A to, jaká je motivace dobrovolníků vykonávat dobrovolnickou činnost v terénní sociální službě, jaký má dobrovolnictví přínos pro dobrovolníky, jak dobrovolníci hodnotí spolupráci se sociálními pracovníci a analýza spolupráce sociálních pracovníků s dobrovolníky pohledem sociálních pracovníků.

Výzkumné šetření probíhalo formou kvalitativního polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníci a dobrovolníky v sociálně aktivizační službě pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Pro výběr vzorku jsem použila metodu účelového výběru a pro fixaci dat jsem zvolila hlasový záznam na mobilní telefon. Během rozhovoru jsem se řídila etickými zásadami. Data jsem analyzovala pomocí kódování.

Výsledky výzkumu byly poměrně překvapivé. I když jsem výzkumné šetření realizovala se službou spolupracující s dobrovolníky, měla jsem před zahájením realizace výzkumu zpočátku obavy, jaké budou výsledky a jaké závěry z toho vyplynou. Důvod byl ten, že jsem měla představu, že v terénní službě dobrovolníci navštěvují klienty sami, bez asistence sociální pracovníce a kvůli tomu bude spolupráce okrajová. Pravdou je, že dobrovolníci sice navštěvují klienty bez doprovodu pracovníka, výjimku tvoří první návštěva klienta, ale za to z výsledků vyplynuly jiné oblasti spolupráce. Není tedy pravdou, že pokud nespolupracují dobrovolníci s pracovníky během návštěv klienta, nebudou spolupracovat vůbec. Spolupráce začíná od přijetí dobrovolníka do služby. Dobrovolník absolvuje školení, nejprve pohovor s pracovníci, poté celodenní vzdělávací kurz, na kterém se dozví potřebné informace pro výkon své činnosti. Další oblast spolupráce je již zmíněný první kontakt s klientem, na který jde dobrovolník s doprovodem pracovníka. Pracovnice je s dobrovolníkem v kontaktu po celou dobu, kdy je dobrovolník ve službě zaevidovaný. Pravidelně spolu ať už telefonicky nebo osobně hovoří, pracovníce zjišťuje, jak se dobrovolníkovi ve službě daří, případně zdali jsou nějaké problémy s výkonem jeho činnosti. Služba také organizuje různá společná setkávání, na kterých se setkají pracovníci s dobrovolníky. Dle výsledků výzkumu dobrovolníci tyto akce vnímají jako přínosné, protože mají možnost si pohovořit s pracovníkem mimo organizaci. Celkově jsou dobrovolníci s pracovníci ve službě spokojeni. Vědí, že se na ně mohou kdykoliv obrátit, ale pokud

nemají problém, tak pracovnice nekontaktují. Tudíž někteří dobrovolníci jsou s pracovníci v kontaktu opravdu málo, ať už kvůli tomu, že nemají potřebu nebo mají málo volného času. Naopak od pracovnic ale cítí podporu, volnost a svobodu. Vše v rámci služby probíhá na základě domluvy pracovnice s dobrovolníkem. Oproti tomu pracovnice by uvítaly, pokud by dobrovolníci plnili více své povinnosti, tzn. že by pravidelně odevzdávali výkaz práce a chodili na supervize. Pracovnice se také snaží motivovat dobrovolníka například různými cenami.

Motivace dobrovolníků je z větší části pomáhat, starat se o člověka, ale také využít svůj čas, který mají. Přínosem je dobrý pocit, že mohou někomu pomoci nebo že mohou využít svůj čas.

Z výzkumu jsem se také dozvěděla, že i když dobrovolníci působí v sociálně aktivizační službě, což je služba terénní, tak nemusí docházet pouze do přirozeného prostředí klientů. Dobrovolníci docházejí také do domova pro seniory, protože služba, ve které jsem realizovala výzkum, spadá pod vysílající organizaci, která, jak již z názvu řečeno, dobrovolníky vysílá do přijímající organizace, což je v tomto případě domov pro seniory.

Domnívám se, že výsledky výzkumu by mohly sloužit jako inspirace pro organizace, které s dobrovolníky nespolupracují, ale uvažují o tom. Tato práce by jim mohla být vodítkem k tomu, aby si rozšířily své povědomí o dobrovolnictví a o tom, jak začít spolupracovat s dobrovolníky v organizaci.

## Zdroje

### Odborná literatura:

- Balogová B., Mračková A., Repková K. 2011. Dobrovol'nictvo v dlhodobej starostlivosti o starších ľ'udí – čo o ňom nevieme a čo potrebujeme riešiť'. *Sociální práce/Sociálna práca*. č. 4., s. 16-19.
- Benešová, E., Boček, J., Čančík, M., Černá, L., Diatková, N., Doležalová, K...Vojtíšek P. (2011). *Dobrovolníci mění svět*. Praha: MŠMT.
- Brozmanová Gregorová, A., Matulayová, T., Mráčková, A., Vavrinčíková, L., Vlašičová, J., Koróny, S. (2012). *Dobrovol'nictvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Bratislava: Iuventa – Slovenský inštitút mládeže.
- Čepová M. (2014). *Dobrovolnictví jako společenský fenomén* (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Černá, D. (2008). Úvod do terénní sociální práce. In. Janoušková, K., Nedělníková, D. (Eds.), *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. (s. 15). Ostrava: Ostravská univerzita.
- Černá, L. Anketa. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 5.
- Disman, M. (2008). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Frič, P. a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Praha: Agnes a Nros.
- Frič, P., Pospíšilová, T. (2009). *Vzory a hodnoty dobrovolnictví*. Praha: Hestia.
- Frič, P., Pospíšilová, T. a kol. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes.
- Frič, P., Vávra, M. 2012. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes.
- Hanečáková, M. Anketa. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 6.
- Havlová, M. (2016). *Motivy dobrovolnictví v Programu Pět P v Dobrovolnickém centru ADRA Znojmo* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Hlad'o, P. 2011. *Úvod do pedagogického výzkumu pro učitele středních škol*. Brno: Institut celoživotního vzdělávání, Mendelova Univerzita v Brně.
- Kalvach, Z., Čeledová, L., Holmerová, I., Jiráček, R., Zavázalová H., Wija P. (2011). *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada.
- Kolářová R. (2014). Na co (ne)myslí management dobrovolnictví – 30 tipů pro koordinátory. *Sociální služby*. č. 12., s. 16-18.

- Kořínková, I. Anketa. *Sociální práce / Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 5.
- Košč, S., Antolová, V. (2012). *Dobrovol'níctvo jako rozmer sociálnej služby*. Ružomberok: Verbum – Vydavateľství Katolíckej univerzity.
- Kurfürstová P. (2012). *Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních*. (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta.
- Lipčáková, M., Barochová, E. Fenomén (ne)formálneho dobrovol'níctva na Slovensku. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 13-15.
- Mészárosová, M. (2017). *Dobrovolníci v terénních sociálních službách v Olomouckém kraji*. (absolventská práce). Olomouc: CARITAS-Vyšší odborná škola sociální Olomouc.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Nádvořníková, H. (2016). *Přínosy dobrovolnictví v Sociálních službách Česká Třebová* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého.
- Pacíková, V. (2012). *Implementace dobrovolné práce ve vybrané oblasti kulturních institucí*. (magisterská diplomová práce). Brno: Masarykova Univerzita.
- Parish, A., Heath, J. Hassan M. (2003). *Changing the face of social services – volunteers adding value in service delivery*. London: The National Centre for Volunteering.
- Punch, K. (2008). *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál.
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing.
- Rochester, C., Paine, A. E., Howlett, S., Zimeck, M. (2010). *Volunteering and Society in the 21st Century*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Šípošová, I. (2011). Dobrovolníctvo – služba so srdcom. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 20-21.
- Šormová L., Klégrová A. (2006). *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- Tošner, J. (2003). *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: Hestia.
- Tošner, J. (2012). *Dobrovolnictví v roce aktivního stárnutí* (sborník příspěvků). Soběslav: Hestia.
- Tošner, J. a kol. (2012). *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Praha: Hestia.
- Tošner, J., Sozanská, O. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.
- Uzlová, I. (2010). *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním: praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. Praha: Portál.
- Vévodová, Š. Ivanová, K., a kol. (2015). *Základy metodologie výzkumu pro nelékařské zdravotnické profese*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

*Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vyhláška č. 505/2006 Sb. v účinném znění ke dni 19.03.2017.*

*Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 8. 12. 2016.*

*Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 19.03.2017.*

### **Internetové zdroje:**

Agentura pro sociální začleňování. (nedatováno): Terénní programy [on-line]. Dostupné dne 20.3.2017 z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/terenni-programy>

Agentura pro sociální začleňování. (nedatováno): Terénní sociální práce [on-line]. Dostupné dne 20.3.2017 z: [http://www.socialni-zaclenovani.cz/02%20-%20Socialni%20sluzby/02\\_02.pdf](http://www.socialni-zaclenovani.cz/02%20-%20Socialni%20sluzby/02_02.pdf)

Autor neuveden. (2007): Materiál ke školení dobrovolníků – ADRA [online]. Dostupné dne 17.11.2016 z: <http://www.hest.cz/cdn/public/000984.pdf>

Čechová a kol. (2003): Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace [online]. Dostupné dne 19.3.2017 z: [www.hest.cz/cdn/public/000998.doc](http://www.hest.cz/cdn/public/000998.doc)

Dobrovolník (rok neuveden): Chcete být koordinátorem dobrovolníků? [online]. Dostupné dne 12.3.2017 z: <https://www.dobrovolnik.cz/chcete-byt-koordinatorem-dobrovolniku>

Dobrovolník (rok neuveden): Jak pracovat s dobrovolníky? [online]. Dostupné dne 12.3.2017 z: <https://www.dobrovolnik.cz/jak-pracovat-s-dobrovolniky>

Dobrovolník (rok neuveden): Vedení dobrovolníků [online]. Dostupné dne 12.3.2017 z: <https://www.dobrovolnik.cz/vedeni-dobrovolniku>

Gjuričová, J. (2008): Dobrovolnictví není amatérismus – vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v ČR [online]. Dostupné dne 5.2.2017 z: <http://www.mvcr.cz/soubor/kromeriz-pdf.aspx>

Hestia (nedatováno): Osvědčení o profesní kvalifikaci koordinátora dobrovolníků [online]. Dostupné dne 15.3.2017 z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/zkouska-profesni-kvalifikace-koordinatora-dobrovolniku>

Maltéžská pomoc, o. p. s. (2016): Pomoc osamoceným seniorům a osobám se zdravotním postižením. [online]. Dostupné dne 20.6.2016 z: <http://www.maltezskapomoc.cz/nase-projekty/pomoc-osamocenym-seniorum-a-osobam-se-zdravotnim-postizenim#siteNav>

MPSV (nedatováno): Koordinátor dobrovolníků [online]. Dostupné dne 15.3.2017 z: [http://katalog.nsp.cz/karta\\_p.aspx?id\\_jp=102767&kod\\_sm1=11](http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=102767&kod_sm1=11)

MVČR. (2014): Informace o novele zákona o dobrovolnické službě [online]. Dostupné dne 30. 11. 2016 z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-o-novele-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe.aspx>

Podolínská, M. (2016): Dobrovolníci, kteří se zapojí do poskytování Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi [online]. Dostupné dne 14. 6. 2017 z: <https://www.dobrovolnik.cz/prilezitost/dobrovolnici-kteri-se-zapoji-do-poskytovani-socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s>

Skůpová, D. a kol. (2013): Metodika zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory. Praha: Vzdělávací institut středočeského kraje. Dostupné dne 20. 3. 2017 z: [http://www.visk.cz/sites/default/files/metodika\\_seniori\\_final\\_prvni\\_cast.pdf](http://www.visk.cz/sites/default/files/metodika_seniori_final_prvni_cast.pdf)

Tošner, J. (2014): Studie o dobrovolnictví. Dílčí studie pro koncepci politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020 [online]. Dostupné dne 10. 3. 2017 z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie\\_tosner\\_pro\\_web.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf)

Tošner, J. (2016): Svět neziskovek. Kam se poděl zákon o dobrovolnictví? [online]. Dostupné dne 24. 9. 2016 z: [http://news.neziskovky.cz/t/2069/795\\_798/10-clanky-2016/kam-se-podel-zakon-o-dobrovolnictvi/](http://news.neziskovky.cz/t/2069/795_798/10-clanky-2016/kam-se-podel-zakon-o-dobrovolnictvi/)