



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Dobrovolnická činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Veronika Onačilová, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Hana Francová, Ph.D.

České Budějovice 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou/diplomovou práci s názvem „*Dobrovolnická činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 8. 7. 2020

.....

podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala paní Mgr. Haně Francové, Ph.D. za odborný přístup vedení, podnětné a cenné rady, příznivý přístup a připomínky, které mi ochotně předávala při vytváření této bakalářské práce. Ráda bych také poděkovala své rodině, svým kolegům ve svém zaměstnání a v neposlední řadě dobrovolníkům v organizaci Bílý kruh bezpečí za ochotu a podporu.

Dobrovolnická činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá tím, co přináší dobrovolníkům jejich dobrovolnická činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí a zároveň tím, jaká pociťují úskalí, čím jsou motivováni při jejich aktivitách a jak přilákat a zaujmout zájemce o dobrovolnictví a nové dobrovolníky. Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak dobrovolníci nahlíží na svojí činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí. Dílčím cílem bylo mapovat, co dobrovolníky motivuje pracovat v organizaci Bílý kruh bezpečí.

Teoretická část práce je zaměřená na definování organizace Bílý kruh bezpečí jako takové, oběti trestných činů, viktimologie, domácí násilí a pomoc obětem trestných činů. Další kapitoly teoretické části obsahují vysvětlení pojmů poradenství, dobrovolnictví, motivace, motivace dobrovolníků.

Praktická část byla zpracována formou kvalitativního výzkumu. Ke sběru informací byla použita metoda dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru. Výzkumný soubor vytvořili začínající i letití dobrovolníci, kteří pracují v organizaci Bílý kruh bezpečí. Celkem se výzkumu zúčastnilo devět komunikačních partnerů. Při výzkumu byla zjištěna data, která byla následně zpracována metodou vytváření trsů, tj. hledání vztahů a souvislostí v odpovědích.

Výzkum poskytl zjištění, že komunikačním partnerům přináší jejich dobrovolnická činnost nejen zejména dobrý pocit z pomoci lidem v obtížných životních situacích, ale i prostor pro jejich vlastní rozvoj, sebeuspokojení a realizace sebe sama. Při zjišťování náhledů na otázky ohledně motivace se objevily názory v podobě možnosti získání praxe, pomoci v krizových událostech života druhých a i možnosti předávání si zkušeností z poradenských procesů. Mnohdy se mezi sebou prolínaly odpovědi na okruhy přínosů, motivace ale i pociťovaná úskalí.

Výsledky práce mohou být využitelná pro hledání nových motivačních faktorů u zájemců o dobrovolnictví v organizaci Bílý kruh bezpečí, ale i podpoře a udržení si začínajících, ale i letitých dobrovolníků.

Klíčová slova

Organizace Bílý kruh bezpečí; oběti trestných činů; viktimologie; pomoc obětem trestných činů; poradenství; dobrovolník; dobrovolnická služba; motivace.

Volunteering at the White Ring

Abstract

The bachelor's thesis deals with volunteering in BKB and what this activity brings to volunteers and what problems they overcome. The bachelor thesis discusses the motivations for volunteering and ways to attract new people interested in volunteering. The main aim of the thesis was to find out how volunteers perceive their activities in BKB. The partial aim was to map what is the motivation for volunteers in BKB.

The theoretical part of the thesis defines the organization of BKB, victims of crime, victimology, domestic violence and assistance to victims of crime. The following chapters of the theoretical part of the thesis deal with the concepts of counseling, volunteering, motivation and motivation of volunteers.

The practical part of the thesis was processed in the form of qualitative research. The method of questioning using the semi-structured interview technique was used to gather information. The ensemble consists of beginners and senior volunteers at BKB. The research obtained data which was processed, then relationships and contexts were sought in the answers. 9 communication partners participated in the research.

The research found that volunteering brings satisfaction from helping people in difficult situations, but also development, self-satisfaction and implementation to communication partners. Answers such as gaining practice, passing on experience and helping victims of crisis situations emerged in matters of motivation. Very often, the answers on the circuit concerning benefits, motivation and pitfalls intertwined.

The results of the bachelor thesis can be used to search for new motivational factors for those interested in volunteering in the Bílý kruh bezpečí, as well as to support and retain beginners and senior volunteers.

Key words

BKB, victims of crime; victimology; assistance to victims of crime; consultancy; volunteer; voluntary service; motivation.

Obsah

ÚVOD	9
1 SOUČASNÝ STAV	10
1.1 Bílý kruh bezpečí	10
1.1.1 Představení organizace Bílý kruh bezpečí.....	10
1.1.2 Pobočka Bílého kruhu bezpečí Plzeň	11
1.2 Oběti trestných činů	12
1.2.1 Viktimologie	12
1.2.2 Domácí násilí	14
1.2.3 Zvláště zranitelné oběti	16
1.3 Pomoc obětem trestných činů	18
1.3.1 Pomoc obětem domácího násilí	19
1.3.2 Práva obětí trestných činů	22
1.3.3 Poradenství	22
1.4 Dobrovolnictví	23
1.5 Motivace dobrovolníků	24
1.5.1 Maslowova hierarchie potřeb	24
2 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	25
3 METODIKA.....	26
3.1 Etika výzkumu	28
3.2 Otázky kladené v rámci rozhovorů	29
4 VÝSLEDKY	30
4.1 Co přináší dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí	30
4.2 Motivace stávajících dobrovolníků	31
4.3 První informace o Bílém kruhu bezpečí.....	32
4.4 Zkušenosti s dobrovolnictvím.....	33
4.5 Úskalí během dobrovolnické činnosti v Bílém kruhu bezpečí	34

4.6	Motivace zájemců a udržení nových dobrovolníků	36
4.7	Povědomí o možné dobrovolnické činnosti v Bílém kruhu bezpečí.....	37
4.8	Chtěné změny v organizaci Bílý kruh bezpečí	39
5	DISKUSE.....	41
6	ZÁVĚR	47
7	SEZNAM LITERATURY.....	49
8	SEZNAM TABULEK	55
9	SEZNAM PŘÍLOH	56
10	SEZNAM ZKRATEK.....	59

ÚVOD

Dobrovolnictví je pojem, který stále hledá své viditelné místo ve společnosti. To jak z pohledu dobrovolníků, z řad organizací, kde by mohli pracovat dobrovolníci, ale i ze strany široké veřejnosti. Často slyším, že dobrovolník je jen blázen, který něco dělá zadarmo. Ale odměnou nemusí být jen peníze. Jsem dobrovolník, protože mě to baví a neumím se představit, že bych byla nedobrovolníkem. Dobrovolnictví je životní styl, náplň smysluplnosti a radost pomáhat druhým. To co schází, je upozorňování na dobrovolnictví a oceňování dobrovolníků. Ocenění existuje v podobě Křesadla, jež má vyzdvihnout přínos dobrovolníků. Ale když si zadáte pojem „křesadlo“ do webového prohlížeče www.google.cz, tak budete dlouho hledat, než najdete tuto formu odměny dobrovolníkům.

Co je organizace Bílý kruh bezpečí? Organizace Bílý kruh bezpečí působí mezinárodně a má své pobočky po celé České republice. Bílý kruh bezpečí poskytuje základní a odborné sociální poradenství pro oběti a svědky trestných činů. Pomáhá každému, kdo se cítí být obětí. Mezi zásady organizace Bílý kruh bezpečí patří diskrétnost, bezplatnost, neprověřování si informací od klientů, možnost opakované návštěvy v poradně, možnost anonymity. Každá pobočka má svého jednatele, klíčového sociálního pracovníka. Hlavní složkou v týmu jsou právě dobrovolníci.

A kdo je dobrovolníkem v organizaci Bílý kruh bezpečí? Dobrovolníci v Bílém kruhu bezpečí jsou odborníci v oborech práva, sociální práce a psychologie. Působí na pozicích právníků, psychosociálních poradců a asistentů. Ti na své služby docházejí na základě rozpisu. Setkávají se tak mezi sebou různí kolegové a v poradně se tak klient nesetká po každé se stejnou dvojicí poradců. Ale jsou to především lidé, kteří chtějí a pomáhají lidem v těžkých životních situacích. Nečekají finanční odměnu, ale odměnou pro ně je, že klient odchází s pocitem, že ho někdo vyslechl, poskytl mu rady, pochválil ho za to, že přišel. Oběti trestných činů jsou specifictí v tom, že jim někdo ublížil, ranil je a stává se, že oni sami ani neví proč. A od toho je tady organizace Bílý kruh bezpečí a jeho dobrovolníci, kteří jsou připraveni pomoci lidem, kteří si sami poradit neumějí, neví jak a možná ani dosud nevěřili v životní změnu.

1 SOUČASNÝ STAV

1.1 *Bílý kruh bezpečí*

Organizace Bílý kruh bezpečí je zapsaným spolkem a je zde pro oběti trestných činů, pro svědky trestných činů nebo pozůstalé po obětech trestných činů. Služba poskytuje především ambulantní služby ve formě odborného sociálního poradenství (MPSV, © 2019). V následující kapitole si představíme, jakým způsobem funguje organizace Bílý kruh bezpečí. Jaké má činnosti, principy, poslání...

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, říká, že pod sociální poradenství spadá základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

1.1.1 *Představení organizace Bílý kruh bezpečí*

V Bílém kruhu bezpečí pomáhají lidé, kteří mají vzdělání, aby mohli odborně poskytovat své služby klientům. Jsou to zpravidla psychologové, sociální pracovníci a psychologové, případoví manažeři pro zvlášť zranitelné oběti, pracovníci na telefonické krizové pomoci a terapii (Štorková, 2015). Většinou mají uznání ve svých oborech. Poradci poskytují právní poradenství, psychosociální poradenství a další praktické informace (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2019).

Sociální pracovník poskytuje většinou sociální služby a pomáhá lidem, které potřebují pomoc v náročné životní situaci. Nabízí možnosti služeb, které mohou být využité (Koldinská, 2011). Pozůstalým po obětech, svědkům trestných činů nebo obětem trestných činů nabízejí své znalosti a um ve svém volném čase. Pomoc je poskytována vždy s respektem a s úctou k individuálním potřebám klientů, samozřejmě s ohledem na osobnostní povahu klientů a na záležitosti spojené s trestnými činy. (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2019).

Bílý kruh bezpečí poskytuje pomoc založenou především na odbornosti, diskrétnosti, komplexnosti a bezplatnosti (Štorková, 2015). Bílý kruh bezpečí a především jeho zaměstnanci a dobrovolníci poskytují místo, kde se můžou cítit v bezpečí a umožňují možnost projevit emoce samozřejmých emocí. Snaží se v klientech vzbudit pocit bezpečí a zjistit, jak má klient zabezpečené základní potřeby. Poradci jsou připraveni poskytnout klientům informace srozumitelnou formou o právech obětech trestných činů a jak se jich

domoci (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2019). Zároveň hledají možnosti pomoci při hledání a vytváření dlouhodobých a krátkodobých cílů, plánů a jejich naplnění (Štorková, 2015).

Nezbytnou součástí tohoto poradenství je podání informací o možných nadcházejících služeb a v mimořádně závažných případech nabídnout doplňkové aktivity Bílého kruhu bezpečí (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2019). Těmito činnostmi mohou být v případech mimořádně závažných situacích: doprovázení, peněžita pomoc, výjezdy, terapie apod.) Zároveň Bílý kruh bezpečí nezapomíná ani např. na pořádání nebo účastech na seminářích, přednáškových akcích, publikační aktivitách, kooperace s jinými organizacemi, spolupráce v legislativě nebo vytváření vlastní projekty (Štorková, 2015).

Bílý kruh bezpečí poskytuje svoje služby následujícími způsoby:

- *Bezplatné nonstop linky 116 006 - pro oběti kriminality a domácího násilí;*
- *Celostátní síť poraden BKB (adresy naleznete na titulní stránce);*
- *Centrály BKB v Praze;*
- *Intervenčního centra v Ostravě;*
- *Klíčových sociálních pracovníků (případových manažerů) pro zvláště zranitelné oběti a pozůstalé;*
- *Linky BKB 257 317 110 - nonstop pomoc obětem a svědkům trestných činů (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2019).*

1.1.2 Pobočka Bílého kruhu bezpečí Plzeň

Plzeňská pobočka organizace Bílý kruh bezpečí sídlí v Jungmannově ulici 1/53 na Plzni 1. Telefonní kontakt je 734 157 200 a e-mailový kontakt je bkb.plzen@bkb.cz (Vitoušová, 2019). Vedoucím poradny je Mgr. Igor Chalachan. Klienti v současné době mohou přicházet do poradny každé úterý od 16.00 do 18.00 a po objednání každý čtvrtek od 16.00 do 18.00 (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2019).

Pomoc v plzeňské pobočce Bílého kruhu bezpečí je poskytována formou ambulantní v místnostech pobočky. Pomoc je založena na přímém kontaktu s dvojicí poradců, kterým je odborník v oblasti práva a poradce na psychosociální poradenství (Plzeňský kraj, 2019). ***Poradna poskytuje pomoc zvláště zranitelným obětem trestných činů a pozůstalým po obětech v celé ČR prostřednictvím případového manažera, a to ve dnech pondělí až čtvrtek v době od 8:30–15:30 hodin. V pátek od 8:30-15:00 hodin. Kontakt: Bc. Petra Bednářová, tel. 773 551 311 nebo ksp.plzen@bkb.cz*** (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2019).

1.2 *Oběti trestných činů*

Co je to vlastně oběť trestného činu? Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů nám říká, že *oběť* se rozumí fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková škoda újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil.

Několikrát prožily zážitky, na které se všichni snaží zapomenout. Opustili byt, kde došlo k věci, které oběť donutily cítit se narušené. Vzbuzovali dojem, že to chtěli (Katz, 2018). Obor viktimologie vyšetřuje i do jaké míry oběť sama přispívá ke svému pronásledování. Koncepty jako je vlastní zodpovědnost za spáchaný zločin), umožňování zločinu k oběti, t. z., že oběť umožňuje pachateli ukončit zločin, a provokování, oběť provokuje pachatele. Nastane se to problém, kdy to vede k nařčení oběti bez ohledu na roli pachatele (Daigle, 2016).

1.2.1 *Viktimologie*

Nauka, která se zabývá oběťmi, se nazývá viktimologie. Pod tímto názvem si můžeme představit vědu, která se zabývá psychologií obětí, na vzájemných vztazích mezi obětí a pachatelem, ale nezapomíná ani na to, jak pomoci obětem trestných činů (Gillernová, Boukalová, 2016). Vědci se snaží zjistit opodstatnění způsobeného traumatu, které vzniklo působením trestného činu. Snaží se objasnit, jak byl trestný čin prožíván a co oběť prožívala po útoku (Čírtková, 2007). Viktimologie se často pokládá za součást oboru kriminologie, a tyto dvě (vědecké) oblasti (obory) mají hodně společného. Právě tak jako je kriminologie studie zločinců - co dělají, proč to dělají, a jak kriminální justice k nim přistupuje (na jejich činy odpovídá) - viktimologie je studie oběti (Daigle, 2016).

Mezi trestné činy patří loupeže a krádeže; nebezpečné pronásledování; neoprávněný zásah do práva k domu, bytu; nepřekážení či neoznámení trestného činu; nutná obrana; omezování osobní svobody; podvod; pohlavní zneužívání; porušování domovní svobody; poškozování cizí věci; týrání osoby žijící ve společném obydlí; týrání svěřené osoby; ublížení na zdraví; vydírání a znásilnění (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2019).

Z pohledu viktimologie rozčleňujeme oběti do tří hlavních skupin (Gillernová, Boukalová, 2016):

- **Primární** – oběti přímo zasažené trestným činem, tj. oběti samotné;

- **Sekundární** – blízké osoby oběti, které mají k oběti silný emocionální vztah a její újmu prožívají jako újmu vlastní (např. partner/ka, rodinní příslušníci apod.);
- **Terciální** – blízké sociální okolí (přátelé, sousedé apod.) (Zbořilová in Gillernová, Boukalová et al., 2006, s 136) (Gillernová, Boukalová, 2016).

Viktimologie se samozřejmě zabývá i tím, jakým procesem oběť trestného činu prochází. Tato skutečnost se nazývá viktimizace. Zajímá se o chování a jednání oběti, ale nezapomíná ani na vzájemné interakce mezi obětí a pachatelem (Marešová, A., Martínková, M., IKSP Praha, 2009).

Vznik viktimizace je ve spáchání trestného činu, ale to je jen začátek celého prožívání. Viktimizace je dynamický jev, do kterého spadá vše, co se s obětí děje po spáchání trestného činu a jeho následky a dopady. Obvykle se rozlišují dvě etapy viktimizace:

- Primární viktimizace;
- Sekundární viktimizace (Čírtková, 2007).

Primární viktimizace

Pod pojmem primární viktimizace si můžeme představit přímé újmu konkrétním trestným činem, při němž se člověk stane obětí. Ztrátu, kterou napadený člověk snáší, mají především podobu tělesnou, mentální, materiální a i spirituální (Gillernová, Boukalová, 2006). V rozsahu primární viktimizace je to pachatel, kde způsobí, že se člověk vcítí do role oběti. Pro člověka tento stav přináší těžkou životní krizi a směřuje oběť k chování a jednání, které je pro něj do té doby neznámé (Čírtková, 2014). Člověk vstupuje do role oběti a přináší to pro něj spoustu nových povinností, na které nebyl schopný se připravit (Čírtková, 2007).

Dopady primární viktimizace nelze prožívat odděleně, ale vzájemně se propojují a kromě jiného mají především sociální následky, mezi které patří např. nepřítomnost ve škole, v zaměstnání, změny každodenních činností oběti, pokles kvality života, psychická nerovnováha (Gillernová, Boukalová, 2016). Oběť nabývá pocitů zneuctění, ztráta důvěry v sebe i v ostatní společnost, pozbytí autonomie. Zároveň trestný čin vyvolává ztrátu iluze dobrého světa a ztrátu iluze kontroly nad svým životem (Čírtková, 2007).

Sekundární viktimizace

Sekundární viktimizace nastává po spáchání trestného činu. Má časový odstup a může být způsobena mimo jiné zmedializováním případu (Marešová, A., Martínková, M., IKSP Praha, 2009). Po napadení, oběti mohou potřebovat lékařskou pomoc. Výsledek je ten, že oběť může komunikovat s personálem záchranné služby, personálem v nemocnici a v lékařské ordinaci. Přes to, že někteří z těchto profesionálů byli vyškoleni nebo se specializují na jednání s oběťmi, jiní lidé, se kterými oběti přijdou do styku, s nimi nemusí jednat s péčí a citlivostí, kterou oběti vyžadují (Daigle, 2016). Člověk, kterému se stal trestný čin, může být následně zraněný z důsledku chování a jednání ze strany jeho přátel, rodičů, dětí, sousedů. Nesmíme ani zapomenout na stresové okolnosti z oblasti orgánů a osob přítomných v trestním řízení, jako jsou policisté, státních zástupců, soudců, obhájců, znalců a samozřejmě i svědků (Gillernová, Boukalová, 2016).

Mezi nevíce zátěžové okolnosti pro oběť se řadí setkání s pachatelem; délka trestního řízení; opakované nepříjemné výslechy; nepostačující právní znalosti (Čírtková, 2014). Sekundární viktimizace především útočí na psychickou stránku člověka. Nejčastěji se oběť potýká s pocity nespravedlnosti, nedůstojnosti, sociální izolací. Člověk se setkává s pocity samoty, ztrátou kontaktů. Začíná se chovat nepřírozeně a nuceně (Čírtková, 2007).

Terciální viktimizace

Pod pojmem terciální viktimizace si můžeme představit dlouhodobé období po spáchání trestného činu. Oběť se nemůže ani po ospravedlnění a pomoci vzpamatovat z útoku pachatele (Marešová, A., Martínková, M., IKSP Praha, 2019). U některých osobností může vést až k chronické posttraumatické stresové poruše nebo můžou nastat trvalé psychické narušení jak obětí, tak i u pozůstalých (Gillernová, Boukalová, 2016).

Rozdíl mezi primární a sekundární viktimizací

Hlavní rozdíl mezi primární a sekundární viktimizací je ten, že primární viktimizaci se nelze vyhnout a má jí pod kontrolou pachatel. Sekundární viktimizaci se lze v podstatě vyhnout. Záleží na tom, jak se s obětí komunikuje a podporovat ji při vypořádávání se s traumatizujícím prožitkem (Čírtková, 2007).

1.2.2 Domácí násilí

Mezi výše zmíněnými druhy trestných činů bych chtěla zvlášť pohovořit o trestném činu „Týrání osoby žijící ve společném obydlí“.

Pod názvem domácí násilí si můžeme představit týrání osoby žijící ve společném obydlí. Může být psychické, fyzické, ekonomické, sociální nebo sexuálního rázu. Vyskytuje se mezi osobami, které se znají (Policie ČR, © 2020). Blízcí si lidé, manželé nebo partneři mohou bydlet ve společné bydlení nebo mohou být i rozvedeni. Většinou jde o útoky mužů proti ženám, ale může být vedeno i proti prarodičům nebo dokonce dětem (Čírtková, Vitoušová, 2010).

Mezi oběťmi domácího násilí mohou být manžel, manželka, registrovaní partneři, druh, družka, rozvedení manželé žijící ve společné domácnosti, děti žijící v těchto vztazích, osoby závislé na pomoc blízkých osob, senioři, lidé se zdravotním postižením (Policie ČR, © 2020).

Domácí násilí může být fyzické nebo psychologické a může ovlivnit kohokoli jakéhokoli věku, pohlaví, rasy nebo sexuální orientace. Může zahrnovat chování, které má vyděsit, fyzicky ublížit nebo ovládat partnera. A zatímco každý vztah je jiný, domácí násilí obvykle zahrnuje nerovnoměrnou dynamiku moci, ve které se jeden partner snaží prosadit kontrolu nad druhým různými způsoby (Psychology Today, © 2020).

Mezi hlavní znaky domácího násilí patří:

1. Opakované a dlouhodobě trvající násilí. Mluví se o tom, že domácí násilí je násilí na opakování (Vitoušová, 2007). Z jednoho napadení se nedá hned určit, že jde o domácí násilí, ale může tím začít (Policie ČR, © 2020).
2. Eskalované a mající sklony ke zvyšující se intenzitě a frekvenci násilí (Vitoušová, 2007). Od slovního napadání přechází útočník fyzickým útokům. Ohrožuje život a zdraví oběti (Bílý kruh bezpečí, z. s., © 2020).
3. Dané a nezaměnitelné role, na jednom protipólu stojí jasná osoba pachatele a na druhé jasná osoba v roli oběti. Pokaždé je jedna a táž osoba týraná a druhá v pozici útočníka (Vitoušová, 2007).
4. Místo uzavřené společnosti (Policie ČR, © 2020). Musíme vzít na mysl, že tím místem nemusí být jen společná domácnost, ale i automobil, hotelový pokoj, chata, chalupa.... (Vitoušová, 2007).

Domácí násilí představují urážky, hrozby, emoční zneužívání a sexuální donucování. Někteří pachatelé mohou dokonce použít děti, domácí zvířata nebo jiné členy rodiny jako emocionální páku, aby přiměli svou oběť, aby dělala, co chce. Oběti

domácího násilí zažívají sníženou míru sebevědomí, úzkost, depresi a celkový pocit bezmoci, který může překonat čas a často odbornou pomoc (Psychology Today, © 2020).

Domácí násilí se velmi často vyvíjí ve vztazích, kde jeden z partnerů má potřebu mít stálou kontrolu nad tím druhým. Kontroluje to, s kým se ta osoba stýká, kam jde, co kde dělá, kdy a kde je (Čírtková, Vitoušová, 2010). Ke vztahovému násilí nedochází nepřetržitě, ale pravidelně se vyměňují období poměrné klidu a násilí. V cyklu násilného soužití se velmi často vyskytují příznaky lásky, naděje, že se osoba ve vztahu změní a strachu. Klidové a násilné období se střídají a zvyšují svoji intenzitu (ROSA, © 2020).

Útočník mimo domov velmi často působí jako příjemný, tolerantní a úslušný člověk. V rodině se ale jeho chování a jednání rapidně mění. Velmi často je žárlivý. Značně si potrpí na rozdělování úkolů a povinností a jejich tvrdé dodržování. Nemá zábrany druhou osobu urážet, tvrdě napadat, vyžadovat se násilných sexuálních aktivit, nekontrolované výbuchy vzteky spojené s fyzickým násilím (Čírtková, Vitoušová, 2010). Za domácí násilí se může zvažovat i to, kdy partner zakazuje partnerce setkávat se s jinými muži. Má potřebu ji kontrolovat i v zaměstnání, a jestliže ji potká s nějakým mužem, tak způsobil i před ním scénu. Domácí násilí tedy v některých situacích nemusí probíhat jen ve společné domácnosti (Topinka, 2016).

1.2.3 Zvláště zranitelné oběti

Kdo jsou zvláště zranitelné oběti? Na tuto otázku nám nejprve odpoví zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů. Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů nám říká, že zvláště zranitelné oběti jsou:

- Děti,
- Osoba, která je vysokého věku nebo je postižena fyzickým, mentálním nebo psychickým hendikepem nebo smyslovým poškozením, pokud tyto skutečnosti mohou vzhledem k okolnostem případu a poměrům této osoby bránit jejímu plnému a účelnému uplatnění ve společnosti ve srovnání s jejími ostatními členy,
- Oběť trestného činu obchodování s lidmi (§ 168 trestního zákoníku) nebo trestného činu teroristického útoku (§ 311 trestního zákoníku),
- Oběť trestného činu proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti, trestného činu, který zahrnoval nátlak, násilí či pohružku násilím, trestného činu spáchaného pro příslušnost k některému národu, rase, etnické skupině, náboženství, třídě nebo

jiné skupině osob nebo obětí trestného činu spáchaného ve prospěch organizované zločinecké skupiny, jestliže je v konkrétním případě zvýšené nebezpečí způsobení druhotné újmy zejména s ohledem na její věk, pohlaví, rasu, národnost, sexuální orientaci, náboženské vyznání, zdravotní stav, rozumovou vyspělost, schopnost vyjadřovat se, životní situaci, v níž se nachází, nebo s ohledem na vztah k osobě podezřelé ze spáchání trestného činu nebo závislost na ní.

Zvláště zranitelné oběti jsou osoby, které jsou vystaveny značně psychickému traumatu. Úhona je velmi intenzivní a období svízelných potíže trvá podstatně déle (Vitoušová, 2014). Zvláště zranitelné oběti jsou tedy takoví lidé, kteří jsou z nějakých příčin slabé a pro pachatele snadno dostupné. Zároveň to jsou to osoby, které jsou velmi psychicky traumatizované (Čírtková, 2014).

V kategorii dětí je za násilí považováno týrání, zanedbávání, sexuální zneužívání a šikana. Často jsou pachateli ty nejbližší lidi kolem dítěte. Na další život dítěte má nehorázné důsledky, jak na jeho vývoj, tak na jeho spolužití ve společnosti (Drtilová, 2007). Děti žijící s domácím násilím trpí emocionálním a psychologickým traumatem způsobeným životem v domácnosti, kde dominuje napětí a strach. Tyto děti uvidí jejich matku ohroženou, ponižovanou nebo fyzicky či sexuálně napadenou. Zaslechnou konflikt a násilí a uvidí následky násilí, jako jsou zranění jejich matky a její traumatická reakce na násilí. Děti mohou být zneužívány a manipulovány násilníkem, aby zranily jejich matku (Domestic Violence Prevention Centre Gold Coast Inc., © 2020).

Ve společenské skupině seniorů vzhledem k jejich věku, zhoršenému zdravotnímu stavu, snížené soběstačnosti a částečně i osamělosti se stávají takřka ideální oběti (Elpida, o. p. s., © 2020). Největší nebezpečí číhají na seniory v jejich domácím prostředí a to např. příchodem cizí osoby do našeho bezpečného prostoru. Další kritická situace může potkat starého člověka na ulici nebo v prostředku veřejné hromadné dopravy. V poslední době se bohužel často setkáváme i s týráním seniorů (tělesné a psychické týrání, negativního využívání majetku a finančních zdrojů seniorů nebo zanedbávání jinou osobou) (Venglářová, 2007).

V oblasti sexuální násilí jsou důsledky vždy především psychického rázu a těmi jsou především různé fobie, úzkostné stavy, změny v osobním životě. Tyto faktory mohou přetrvávat i tři roky nebo samozřejmě i déle (Čírtková, 2014).

1.3 Pomoc obětem trestných činů

Neexistuje všeobecný návod, jak pomoci obětem trestných činů. Ale existuje několik určitých rad, které mohou pomoci. A mezi ty nejpřednější určitě patří, že k oběti nikdy neprojevujeme lítost, obětem nikdy nic nevyčítáme, nikdy nic obětem nevymlouváme, snažíme se oběti vytvořit bezpečné zázemí a poskytneme první pomoc (Vyhlídalová, 2015). Oběti trestných činů můžou nalézt pomoc u profesionálů, jejichž seznam můžeme objevit v registru poskytovatelů sociálních služeb. Registr je spravovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí (Topinka, Linhartová, Bartošová, Topinková, Proksch, Kissová, 2018). Nedílnou součástí povolání sociálního pracovníka s oběťmi trestných činů je i vytvořit systém sociálních služeb a opor ve profit klienta. Měl by i umět spolupracovat a komunikovat s psychology, psychiatry, psychoterapeuty a orgány činných v trestním řízení (Květenská, 2016). Vedle nabídek sociálního a psychologického poraden, informací v oblasti práva, restorativních programů a právní pomoci registru poskytovatelů služeb obětem trestných činů může nalézt také pomoc v podobě Probační a mediační služby (Radová, 2015).

Často se můžeme setkat s tendencí, že se oběť potýká s otázkou, proč se trestný čin udal právě jí, a proto je vhodné nechat oběť vypovídat. Musíme dát oběti zřetelně najevo, že ona trestný čin nespáchala. Že za to, co se událo, může a je zodpovědný pachatel. To může pomoci oběti k uklidnění a získání nové sebedůvěry (Čírtková, 2007). Při navázání kontaktu s obětí je velmi důležité, akceptace klienta a kladné přijetí jeho jako člověka. Empaticky se snažit vcítit se do druhého člověka, vnímat jeho rozpoložení a jeho neverbální a verbální projevy. A nesmíme zapomenout na autentický přístup ke klientovi, snažit se o opravdovost, nepředstírat a být sám sebou (Gillernová, Boukalová, 2016). Je velmi důležité, aby oběť trestného činu a její okolí vědělo, že velký neklid, podrážděnost, únava jsou úplně normálními reakcemi na nenormální životní okolnosti. Další velmi důležitou záležitostí je obnovení pocitu bezpečí a schopnosti nabýt zpětně důvěru (Čírtková, 2007).

Nedílnou součástí sociálního pracovníka by měla být znalost, odbornost, inteligence, celková přitažlivost osobnosti sociálního pracovníka, vzbuzovat důvěryhodnost a nezapomínat na diskretnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění (sociální pracovník se bude snažit plně pochopit klienta) (Matoušek, Hartl, 2013). Sociální pracovník/pracovnice musí stanovit priority při řešení situace klienta. Samozřejmá je

komunikace a spolupráce s klientem. Jde přede vším o oblast psychiky, podpory, financí, bydlení, vztahů a zaměstnání. Je tak zjevné, že oběť trestného činu nepotřebuje jen psychickou podporu, ale i hledání možností a řešení v jiných životních oblastech (Květenská, 2016).

Nedílnou a velmi důležitou součástí v jednání s obětí trestného činu je verbální a neverbální komunikace. A mezi čtyři hlavní dovednosti sociálního pracovníka by mělo patřit:

- Tělesná přítomnost sociálního pracovníka – mnohdy klientovi stačí, že pracovník je psychicky i fyzicky přítomný;
- Aktivní naslouchání – pracovník klienta poslouchá, vnímá klienta a to samozřejmě verbálně i neverbálně, dává mu zpětnou vazbu;
- Empatie – pracovník naslouchá, vnímá jeho pocity a snaží se porozumět klientovi;
- Sumarizace zážitků klienta – dovednost zformulovat klientovy prožitky, pocity, jednání a chování (Matoušek, Hartl, 2013).

U neverbální komunikace je velmi významné udržovat zrakový kontakt, myslet na postoje těla a vzdálenost mezi námi a obětí, oběť sama by si měla najít místo, které jemu příjemné a cítí se bezpečně. Při verbální komunikaci nesmíme zapomínat na osobní projevy, vyjadřování jasných záležitostí, dávat najevo pocity (Gillernová, Boukalová, 2016). Sociální pracovníci by měli pomoci zabránit sociálnímu vyloučení klientů a jejich stigmatizaci, být jejich průvodci a snažit se zajistit, aby služby pro oběti trestných činů byly dostupné. Snažit se o zajištěné následné péče pro klienta, individuálně podle potřeb každého klienta (Květenská, 2016).

1.3.1 Pomoc obětem domácího násilí

Jak jsem již zmiňovala, tak hlavními znaky domácího násilí patří ekonomické, sexuální, psychické a fyzické násilí mezi lidmi, kteří jsou si blízcí a k násilí dochází v soukromých prostorách a tím pádem bez možného dohledu blízkého sousedství oběti (Vokálová, 2015). Ti, kteří zneužívají, jsou všude. Chodí mezi námi, lékaři, právníky, senátory, učiteli, baristy, cvičí dirigenty, umělci, hudebníky, herce, ministry. Překračuje rasu, překračuje socioekonomii, překračuje gender, ačkoli ženy jsou s největší pravděpodobností oběťmi. Stejně jako znásilnění je i tuzemské násilí o kontrole a

moci. Domácí násilí je zahaleno tichem a studem a pachatelé jsou si jistí, že se s ním mohou dostat pryč (Ballesteros, © 2020).

Oběti týrání a domácího násilí v rodinném prostředí zejména potřebují účelnou, skutečnou a psychickou oporu, které je podpoří a dodá energii. A mezi taková opatření patří:

1. Materiální pomoc:

- *Bezpečné bydlení;*
- *Péče o dítě;*
- *Přístup k veřejným službám.*

2. Psychickou podporu:

- *Rady (krátko- nebo dlouhodobé);*
- *Vedení k rozhodnosti;*
- *Schůzky podporující sebeúctu a sebedůvěru;*
- *Kurzy o výchově dětí;*
- *Skupiny vzájemné podpory.*

3. Právní pomoc, která se týká:

- *Děti a jejich opatrovnictví;*
- *Majetku;*
- *Finanční podpory;*
- *Sociální podpory (Čírtková, Vitoušová, 2010).*

Je moc podstatné si uvědomit, že oběť domácího násilí své líčení minimalizuje. Příčinou je většinou stud, za to co se stává doma a že tomu nedokáže zabránit a i to, že nedokáže, aby se to dotýkalo i dětí nebo jiných lidí žijících ve společné domácnosti (Vitoušová, 2007). Je velmi potřebné počínat velmi zvolna a k velkému cíli dojít pomocí krátkodobých cílů. Zajistit prostor, kde má oběť klid a může se svobodně rozhodnout v tom, co chce udělat a začít žít svůj život. Stává se bohužel i to, že oběti se vrací do násilné rodiny, i když ví, co je tam čeká. Rozhodnutí je vždy na straně oběti (Vokálová, 2015). Při komunikaci s obětí je hodně doporučeno vhodně komunikovat, poskytovat informace, zkusit zhodnotit rizika možné incidenty, vytvořit představu o tom, jaká mohou vzniknout zdravotní komplikace u oběti, případně dětí a precizně a detailně zdokumentovat případ a přijatelná opatření (Čírtková, Vitoušová, 2010).

Podstatnou částí práce s oběťmi domácího násilí je vytvoření bezpečnostního plánu. Ten slouží k tomu, aby oběť měla informace, jak může reagovat v případě dalšího útoku od agresora. Zjišťujeme ho pomocí prostých otázek, které pokládáme oběti (Vitoušová, 2007). Pomáhající pracovník by tak měl nabídnout oběti nadcházející informace a návody:

- Nenechat se zavřít do prostoru, odkud není možné uniknout;
- Naučit se podstatná telefonní čísla (např. policie, linka pro oběti domácího násilí, na někoho, kdo může okamžitě pomoci);
- Vyznat se osobě, které naprosto důvěřujeme, nechat vzniknout svojí záchrannou síť;
- Rozvážit si všechny možné cesty úniku a kam potom půjdu a jak se tam dostanu;
- Vymyslet si akceptovatelné motivy pro opuštění domácnosti;
- Dohodnout se s přáteli, sousedy na znamení, které budete dávat najevo, pokud nastane další útok od agresora;
- Připravit si pohotovostní tašku se vším, co budu potřebovat při opuštění domova (peníze, léky, potraviny, oblečení);
- V případě Vaší špatně pohyblivosti být v prostoru, kde se cítí nejbezpečněji;
- Pokud figurují i děti, tak je připravit na to, co se může stát a ujistit je, že se pro ně vrátíte s asistencí policie (Čírtková, Vitoušová, 2010).

Při ukvapeném odchodu z domova byste si měla vzít se sebou (pokud to půjde): občanský průkaz, rodné listy dětí, kartičku zdravotní pojišťovny, dokument o vztahu k bydlení, doklad o pracovně právním vztahu (důchodu, sociální zabezpečení), rozhodnutí o svěřeni dětí do péče, dokumenty o přístupu k bankovnímu účtu, potvrzení od policie o předchozích oznámení, telefonní čísla, léky a záležitosti denní potřeby (Vitoušová, 2007).

Nesmíme opomenout, že čím více zasahuje násilí do života oběti, tím více je většinou oběť závislá na agresorovi. V okruhu hledání řešení možností oběti, tak je nezbytné nabídnout všemožné možnosti pomoci, poskytnout podporu a předat kontakty a informace o možné následné péči (Vokálová, 2015). Zároveň nesmíme zapomenout oběť informovat o tom, aby dokladovala veškeré důkazy o násilí (zničené oblečení, lékařské zprávy z nemocnice, fotografie zranění a hematomů a další) (Vitoušová, 2007).

1.3.2 Práva obětí trestných činů

Mezi práva obětí trestných činů patří:

- Právo na poskytnutí odborné pomoci (psychologické, sociální a právní poradenství, poskytování právních informací, restorativní programy);
- Právo na informace;
- Právo na ochranu před hrozícím nebezpečím;
- Právo na ochranu soukromí;
- Právo na ochranu před druhotnou újmou;
- Právo na peněžitou pomoc (Vicherek, 2013).

Dle Listiny základních práv a svobod mezi hlavní práva obětí trestných činů samozřejmě neodmyslitelně patří právo na respektování osobnosti, úcty a důstojnosti a na slušný a citlivý přístup.

1.3.3 Poradenství

Dle zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách se pod pojem sociální poradenství zahrnuje

- a) Základní sociální poradenství,
- b) Odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotních zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Poradenství je jednou z možností, jak pomoci lidem zdolat jejich potíže, jak ozřejmovat jejich osobní cíle a jak jich domoci. Můžeme říci, že pomáhat lidem představuje pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami. Při poradenství pomáháme lidem rozpoznat jejich

problém tak, aby se člověk sám dokázal rozhodnout (Hartl, 2013). Poradenství je poskytováno způsobem přímé konzultace, telefonického kontaktu s klientem nebo písemnou komunikací na zeptání, např. e-mailem. V poradnách pracují trvalí zaměstnanci, ale často zde jsou i dobrovolníci. Poradenství fungují zejména na čtyřech principech a těmi jsou: bezplatnost, nezávislost, nestrannost a diskrétnost (Matoušek, 2011).

1.4 Dobrovolnictví

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě nám říká, že dobrovolnická činnost, při níž dobrovolník poskytuje

- a) Pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase,
- b) Pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo
- c) Pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.

Dobrovolníkem je kdokoli, jež ve svém volnu, z vlastní dobré vůle a bez požadavků na finanční ocenění dělá aktivity ve prospěch jiných lidí. Dobrovolníkem se vlastně může stát každý, poněvadž všichni něco známe a umíme, co můžeme poskytnout jiným. Existuje spousta důvodů, proč se lidé stanou dobrovolníky. Činnost dobrovolníků přináší zkušenosti, znalosti, dovednosti, pocity seberealizace, nové kontakty a moc a moc dalšího (Tošner, 2013). V ideálním případě budete také dobrovolníkem pro organizaci, pro kterou máte vášeň. Může to být proto, že to, za co kampaně nebo práce směřují, je blízko vašeho srdce a v těžkých dnech vás to bude hnát dál. Je zde mnoho co říci pro získání spokojenosti s tím, že děláme něco, co nakonec poskytne dobré výsledky ostatním lidem. Doufejme, že budete mít trochu zábavy podél cesty taky (Able Magazine, © 2020).

Organizace, které chtějí mít spokojené dobrovolníky, by neměly zapomenout na to, že dobrovolník by neměl být využíván pro jiné aktivity, než pro které přichází. Měl by mít

příležitost se obrátit na koordinátora dobrovolníků a mít možnost supervize. Dobrovolník smí zamítnout úkoly, které nechce nebo nemůže dělat. Dobrovolnická činnost by měla být pravidelně oceňována ze všech zúčastněných stran, dobrovolník potřebuje vědět, že je vítaný (Tošner, 2013).

1.5 Motivace dobrovolníků

Motivací rozumíme mentální proces, který dává lidskému chování a jednání motiv k naplnění cílů. Každý člověk potřebuje k životu motivaci, aby mohl uspokojovat svoje životní potřeby. Můžeme se motivovat nějakým kladným podnětem nebo nás pohání strach a obavy z našeho bytí (Hardyn, 2018). Shodným znakem motivů je cíl získat jasné city, především ty nám milé a pokud možno se vystříhat těm nepříjemným. Mezi prvotní motivy patří jak tělesné tak i psychologické pudy. Druhotné motivy se rodí učením na základě podnětů primárních pudů (Říčan, 2013).

Velmi důležité je umět nejen dobrovolníky získat, ale i si je udržet. Nezbytné proto je nezapomínat na jejich odměňování a oceňování, i když říkají, že to nepotřebují. K motivačním podmínkám patří především milá atmosféra v organizaci, snadná a jasná pravidla, dobře fungující management a bez pochyby i ocenění od zaměstnanců, vedení jak přijímací organizace, tak i vysílající a samozřejmě i klientů (Tošner, 2013).

1.5.1 Maslowova hierarchie potřeb

Maslowova hierarchie potřeb je jednou z neznámějších a nepoužívanějších motivační teorie, která každého jedince vede k naplnění jeho životních cílů. Na samém dnu Maslowovy pyramidy potřeb jsou fyziologické potřeby (potřeby spánku, jídla, vzduchu, sexu). Na druhém místě nalézáme potřeby bezpečí a jistoty (Procházková, 2018). Na třetí příčce se setkáváme s potřebou někam patřit a lásky. Na předposlední pozici nalezneme potřebu uznání a na vrcholu pyramidy nalézáme kognitivní potřeby. Maslow rozčlenil lidské potřeby (motivy) podle jejich životního vývinu a zároveň si byl jistý tím, že nejdříve musí být naplněny nejnižší potřeby a potom se mohou postupně naplňovat další (Říčan, 2013).

2 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Hlavním cílem této bakalářské práce je: Zjistit, jak dobrovolníci nahlíží na svoji činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí. Výzkumná otázka je: Co přináší dobrovolníkům práce v organizaci Bílý kruh bezpečí?

Dílčím cílem je: Zmapovat, co dobrovolníky motivuje pracovat v organizaci Bílý kruh bezpečí. Výzkumnou otázkou je: Na základě čeho si dobrovolníci vybrali organizaci Bílý kruh bezpečí?

3 METODIKA

Výzkumnou strategií byl zvolen kvalitativní výzkum. Za kvalitativní výzkum můžeme považovat postup nalézání, pochopení, vzniklý na základech metodologických zkoumání možných sociálních nebo lidských potíží (Zháněl, Hellenbrandt, Sebera, 2014). Člověk, který provádí kvalitativní výzkum, pátrá a zpracovává všechny možné informace, které mají vliv k zodpovězení výzkumných otázek a, zároveň uskutečňuje adekvátní závěry. Setkává se s prozatím pro něj neznámými lidmi, chodí do jejich přirozeného prostředí (Hendl, 2016). Výzkumní kvalitativního výzkumu pracují především s těmito třemi typy dat: rozhovorová data, data z pozorování a data z dokumentů a publikací. Používají tak zejména se slovy a texty. V tom je rozdíl mezi kvantitativním výzkumem, kde se pracují hlavně s čísly (Švaříček, 2007).

V této bakalářské práci byla použita metoda sběru dat – dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda vyžaduje si pečlivě připravit otázky a myslet na to, jak může náš komunikační partner odpovídat. Nesmíme zapomenout ani možnou délku rozhovoru. Na počátku rozhovoru je nezbytné překonat možné psychické bariéry a zajistit si souhlas se záznamem rozhovoru (Hendl, 2016). Za podstatné dva typy rozhovoru můžeme považovat polostrukturovaný rozhovor (před samotným rozhovorem si připravíme seznam námětů a otázek) a nestrukturovaný (může být založený jen na jedné otázce). Otázky by měly být pokládány tak, aby dokázaly najít odpovědi na výzkumné otázky a zamyslet se i nad tím, jak může informant odpovídat (Švaříček, 2007). Otázky k výzkumu této bakalářské práce byly předem připraveny a jejich seznam je součástí příloh této bakalářské práce.

Sběr dat byl ukončen na saturaci, tedy z důvodu opakovaných informací. Bylo provedeno devět rozhovorů z původně plánovaných deseti rozhovorů. Výzkumu se zúčastnili informanti, kteří jako dobrovolníci v Bílém kruhu začínají a jsou nováčci, ale i letitý dobrovolníci. Dobrovolníci v Bílém kruhu bezpečí působí na pozicích: asistent, právní poradce a psychosociálního poradce. Výzkum probíhal v měsících březen až květen roku 2020. V tabulce číslo 1 Vám představím komunikační partnery dle od nich získaných statistických údajů. Statistické údaje byli mířené na věkové rozhraní, pozici v Bílém kruhu bezpečí a na pohlaví komunikačních partnerů (dále KP).

Tab. 1 – Statistické údaje o komunikačních partnerech

	Pozice v Bílém kruhu bezpečí			Věkové rozhraní	Pohlaví
	Právní poradce	Psychosociální poradce	Asistent		
KP 1		X	X	30 – 40	Žena
KP 2			X	50 – 60	Žena
KP 3		X		40 – 50	Žena
KP 4	X			20 – 30	Žena
KP 5			X	20 – 30	Žena
KP 6		X		30 – 40	Žena
KP 7		X		20 – 30	Žena
KP 8	X			40 – 50	Muž
KP 9		X		40 – 50	Žena

Zdroj: Vlastní zpracování

Ke statistickým údajům můžeme zařadit i to, jak dlouho působí daný dobrovolník v organizaci Bílý kruh bezpečí. Odpovědi se setkávaly v rozmezí několika měsíců až po několik let.

Tab. 2 – Období působení v Bílém kruhu bezpečí

	Období působení v Bílém kruhu bezpečí
KP 1	4 roky
KP 2	7 let
KP 3	6 let
KP 4	1 rok a půl
KP 5	6 měsíců

KP 6	7 let
KP 7	5 let
KP 8	20 let
KP 9	7 let

Zdroj: Vlastní zpracování

Dle tabulky je velmi dobře vidět, že výzkumu se zúčastnili informanti různé délky působení v organizaci Bílý kruh bezpečí, což výrazně ovlivnilo odpovědi na další výzkumné otázky.

3.1 Etika výzkumu

Nesmíme ani opomenout poučený (informovaný) souhlas. Pod tím si můžeme představit, že člověk, který se zúčastní výzkumu, s ním musí předem souhlasit. Předem máme povinnost respondenta podat všechny informace o postupu výzkumu a všech záležitostech výzkumu (Hendl, 2016).

Použitý informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších informací pro tuto bakalářskou práci byl od každého informanta (komunikačního partnera) byl podepsán. Informovaný souhlas obsahuje držitele souhlasu (Veronika Onáčilová), dále předmět a provedení (Výzkum se zaměřuje na zkušenost osob, které pracují v organizaci Bílý kruh bezpečí jako dobrovolník). Dále souhlas obsahuje to, jak bude výzkum proveden a jakým způsobem bude zaručena anonymita. Každý informant zároveň podepsal, že rozumí informacím uvedených v informovaném souhlasu, a že souhlasí s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Každý rozhovor proběhl v místě, které si vybral informant. V místě, kde se komunikační partner cítil bezpečně. Rozhovory byly předem domluveny. V rámci informovaného souhlasu informanti souhlasili s nahráváním rozhovoru na mobilní telefon výzkumníka a s jeho následným přesným přepisem. Na začátku každého nahrávaného rozhovoru byla řečena informace o tom, že informant podepsal informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru. Vzorový informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších informací pro bakalářskou práci: Dobrovolnická činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí je součástí příloh této bakalářské práce.

3.2 Otázky kladené v rámci rozhovorů

V této podkapitole chci představit okruhy, na které byly zaměřeny otázky rozhovorů, které byly kladeny informantům během výzkumu. Přesné znění otázek je součástí kapitoly Přílohy. Otázky byly zaměřeny:

- Doba působení v Bílém kruhu bezpečí;
- Objevení organizace Bílý kruh bezpečí; povědomí o Bílém kruhu bezpečí;
- Proč právě Bílý kruh bezpečí;
- Jiné zkušenosti s dobrovolnictvím;
- Přínos dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí (odpovědi v podkapitole Hlavní cíl);
- Úskalí během dobrovolnické činnosti v Bílém kruhu bezpečí;
- Motivace stávajícího dobrovolníka v Bílém kruhu bezpečí (odpovědi v podkapitole Dílčí cíl);
- Motivace zájemců o dobrovolnictví a získání nových zájemců;
- Co dobrovolníkům vadí, co by chtěli změnit.

4 VÝSLEDKY

4.1 Co přináší dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí

Tab. 3 – Přínos dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí

	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9
Setkání s lidmi	X		X			X	X		
Zdokonalení praxe	X				X				
Přínos pro mě	X	X	X			X			
Baví mě to	X		X	X					
Dobrá pocit	X	X		X	X		X	X	
Kontakt s jinými organizacemi				X			X		
Stále se vzdělávat			X			X			
Pomoc v těžké životní situaci	X	X			X	X	X	X	
Mít úspěch									X
Kolektiv dobrých lidí	X		X						X

Zdroj: Vlastní zpracování

Co přináší dobrovolníkům práce v organizaci Bílý kruh bezpečí? Dobrý pocit z toho, že mohou někomu pomoci. Setkávání se s mezilidskými vztahy a jejich problémy a hledání cest pro jejich řešení. Proniknutí do lidských příběhů. Potkávání i s hledisky z právní praxe, ale i poznatky např. i ze strany policie. Vidina v to, že lidé mají potenciál řešit a změnit svoje těžké životní situace. Přínos praxe do jejich vlastního života. Také se v odpovědích výzkumu objevila odpověď, že ten přínos je i to, že jde zde dobrý tým lidí, který udělá i něco pro Tebe. KP 3 uvedla: „*Mě ta práce prostě baví. Mě ta práce s těmi lidmi baví, jejich příběhy, člověk se dozví, co se může dít mezi lidmi, v mezilidských vztazích. Navíc je tady práce mezi asistentem, psychosociálním poradcem, právníkem, člověk sám získává nějaké informace. Člověk nikdy neví, kdy se mu to bude hodit ze strany právníků, nebo i celkově, je to zajímavá práce.*“ KP 1 odpověděla: „*Přináší? Setkáš se se zajímavými lidmi. Myslím kolegy, zajímavými případy. Co tam vlastně chodí za klienty. Co mi to přináší? Myslím, že se zdokonaluji ve své praxi. Protože teď pracuju momentálně*

na úřadě. Setkávám se s problémy, můžu reagovat i na jiné věci než na tom úřadě.“ KP 8 s dvacetiletou zkušeností v Bílém kruhu bezpečí zareagoval: „Občas se stane, že klientovi pomůže návštěva v poradně v těžké životní situaci, což je dobrý pocit. Převážně docházím ze setrvačnosti a práce poradce nevyžaduje tolik času, aby mi to příliš vadilo.“ KP 2 se vyslovila: „Já jsem byla ze začátku přesvědčená, že já budu něco přinášet Bílému kruhu a překvapilo mě, že to bylo právě obráceně. Že ti klienti a ostatní a zkušenosti mě hodně nabíjela a hodně mi dávala. Takže mě to obohatilo a vůbec jsem s tím nepočítala.“ KP 5 také zmínila, že ji dobrovolnická činnost v Bílém kruhu bezpečí pomáhá při získávání praxe do budoucího povolání: „Přináší mi pocit, že můžu někomu pomoci a také je tady určitá výhoda, co se studia týče, takže získávám nějakou praxi do budoucího zaměstnání.“

4.2 Motivace stávajících dobrovolníků

Tab. 4 – Motivační faktory stávajících dobrovolníků

	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9
Baví mě to	X	X	X	X					
Občasná zpětná vazba	X	X							
Dobrý kolektiv	X		X						
Rady od kolegů	X								
Potřebná pomoc		X	X	X	X				
Práce s klienty		X	X						
Krátkodobost						X			
Životní změna klientů	X				X	X			
Cílová skupina						X	X		
Spolupráce s jinými organizacemi				X			X		
Má to smysl		X				X	X	X	
Otevřená náruč pro klienty		X					X		

Zdroj: Vlastní zpracování

Motivační faktory, které přilákaly a stále drží komunikační partnery pro tento výzkum v Bílém kruhu bezpečí, znázorňuje tabulka číslo tři. Z tabulky vyplyne, že někteří informanti nic nezmínili nebo se to shoduje s tím, co jim činnost v Bílém kruhu přináší.

Mezi motivační faktory komunikačních partnerů výzkumu například patří to: práce mě baví; dobrý kolektiv; potřebná pomoc; spolupráce s jinými organizacemi; jejich práce má smysl; otevřená náruč pro klienty. Nikdo ale neřekl, že by chtěl Bílý kruh bezpečí opustit. KP 8 s dvacetiletou zkušeností řekl: „*Jak jsem říkal, tato práce mě příliš nezatěžuje a má smysl. Takže i když necítím nějaké veliké nadšení. Neuvažuji o tom, že bych skončil.*“ Na otázku motivace odpověděla i KP 9: „*No, někdy jedu samospádem, už si říkáš, já už to dělat nechci. Když se třeba kumulují ty služby a tak. Ale někdy může být sebetěžší příběh, sebetěžší práce a to není to, co by Tě odradilo, aby si nechtěl být dobrovolníkem v BKB.*“ KP 7 řekla: „*Libí se mi stále ta cílovka, i ta spolupráce s jinými organizacemi. Já jsem předtím pracovala v sanaci, s rodinou. A ač by se to zdálo lehčí, tak se mi to zdálo mnohem těžší pracovat s rodinou, protože často to nemělo žádný smysl. Neviděla jsem žádnou změnu k lepšímu a to bylo dost demotivující. Tady nějak pomůžeš, i když dát těm lidem jenom prostor, aby se nějak vyprávěli. Tady vidím, že to má smysl.*“ KP 6 také promluvila o tom, co jí motivuje být dobrovolníkem v organizaci Bílý kruh bezpečí: „*No, teď co jsem na mateřským, tak se to trochu změnilo. No, teď mi přináší kontakt s jinými lidmi, než jsou malé děti.*“ A zároveň KP 6 dodává: „*Ale obecně mě to přináší, to že se setkávám s příběhy lidí, že vidím ten potenciál, který mají. Zvládnout těžké životní situace, do jakých se dostanou. To mě i docela nabíjí. A potom mě to přináší i to, že mě to nutí se pořád sama vzdělávat. Takže i kdybych se nevzdělávala a chodila jenom do té poradny, tak už to samo o sobě je strašně vzdělávací.*“

4.3 První informace o Bílém kruhu bezpečí

Tab. 5 – První informace o Bílém kruhu bezpečí

	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9
Známý, kamarád	X	X		X				X	
Hledání brigády (práce)			X				X		
Letáky					X	X			
Inzerát									X

Zdroj: Vlastní zpracování

Informanti také dostali otázku na téma, proč si vybrali právě organizaci Bílý kruh bezpečí a jestli znali tuto organizaci i předtím. Tři účastníci výzkumu organizaci znali jen z doslechu a šest ostatních informantů organizaci neznali vůbec. Informanti se shodují v tom, že organizaci potkali, buď na škole, z letáků, na internetu nebo přes známé, kteří pracovali nebo pracují jako dobrovolníci v Bílém kruhu bezpečí a přivedli je do organizace. A pro organizaci Bílý kruh bezpečí se rozhodli z důvodů toho, že je tahle práce přesně pro ně, poskytování odborné pomoci, na doporučení známého, zajímavá cílová skupina, pomáhat lidem v krizové situaci. To potvrzuje i KP 2 (působí v Bílém kruhu bezpečí 7 let), která uvedla, že: „*Neznala jsem ji předtím, ale kamarádka moje pracovala v Bílém kruhu bezpečí a vlastně mi vyprávěla o té práci a tak jsem se začala zajímat, co je to za organizaci, a takhle jsem se k ní dostala.*“ I KP 5 (působí v Bílém kruhu bezpečí 6 měsíců) uvedla, že Bílý kruh bezpečí předem neznala, ale slyšela o něm a blíže se s ním seznámila ve škole. KP 1 řekla: „*No, organizaci jsem znala jen z doslechu. A nastoupila jsem do domova, kde vlastně pracovala vedoucí a ta mě k tomu přivedla.*“ KP 3 uvedla: „*V tu dobu jsem dodělala školu, když jsem tady začínala. Vyšší odbornou v Domažlicích, Sociální práci. A vlastně jsem někde objevila brigády nebo nějakou pomoc, kde byl odkaz na Bílý kruh bezpečí, který sháněl dobrovolníky. Mailem jsem se objednala a byla jsem vybraná jako dobrovolník.*“ KP 7 se zmiňuje o cílové skupině obětí trestných činů: „*Mě přišla zajímavá ta cílovka. Oběti trestných činů jsou prostě zajímavý a ne všude se s nimi člověk setká. A když jsem si potom prošla výcvikem, který mi přišel hodně zajímavý, tak mě to motivovalo a říkala jsem si, že jedna služba za měsíc mě nezabije.*“

4.4 Zkušenosti s dobrovolnictvím

Zajímavé byly i odpovědi na otázku, zdali byli dobrovolníkem i v jiné organizaci a mohli tak porovnávat i s dobrovolnictvím v jiné organizaci.

Tab. 6 – Zkušenosti s dobrovolnictvím v jiné organizaci

	Dobrovolnictví v jiné organizaci
KP 1	NE
KP 2	NE
KP 3	NE
KP 4	NE
KP 5	NE

KP 6	ANO
KP 7	ANO
KP 8	NE
KP 9	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování

Informanti uváděli, že většinou uvádějí, že o žádné dobrovolnické činnosti neuvažovali a potvrzuje i KP 4, která uvedla: „Původně jsem neplánovala žádnou dobrovolnickou činnost, ale tohle mi přišlo zajímavé, protože jsem právník, takže mi to přišlo jako něco přesně pro mě, co můžu dělat. Je to pro mě ideální.“ Ale za zmínku určitě stojí i odpovědi těch, kteří mají zkušenosti s dobrovolnictvím v jiné organizaci. KP 6 zareagovala: „Při škole jsem dělala dobrovolníka při večerním lektorování pro lidi s mentálním postižením. Nebyla to přímo organizace“. Zároveň dodala: „Porovnávat můžu. A rozdíl? No, samozřejmě, ta cílová skupina. A potom i přístup k tomu člověku. Já měla na starosti jednoho člověka, kterého jsem provázela asi dva roky.“ Jiné zkušenosti vypověděla KP 9: „Byla jsem jako dobrovolník, že jsem chodila do domova pro seniory na individuální rozhovory, ale bez demencí.“ KP 9 následně ještě dodala, že měla problém v jiné organizaci, kde působila jako dobrovolnice: „Oni mě sice vždycky přivítali.... Jeee, dobrý den, vy jdete za paní XY, ale nikdo se mě za celou dobu neptal, jak se s tou paní mám, jestli mě to baví. Já jsem se i kolikrát bála, aby se nebáli, že jsem té paní něco vzala a dokonce si pamatují, že jsem tam té paní nakonec nechala nějaké moje knížky, protože mi už bylo blbý dojit si za ní znova. Prostě nezám ze strany té organizace.“ KP 3 uvedla: „Nemůžu porovnávat. Neuvažovala jsem ani o jiné práci. Tady mě baví práce s těmi lidmi, tady mi Bílý kruh nabídl tu možnost sám, že jsem nemusela hledat. Tak jsem se sem přihlásila a od té doby jsem tady.“

4.5 Úskalí během dobrovolnické činnosti v Bílém kruhu bezpečí

Z výzkumu vyplynulo i to, že se komunikační partneři setkávají při svých činnostech dobrovolníka i s různými úskalími.

Tab. 7 – Pociťované úskalí

	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9
Nedostatečná rada	X				X				
Syndrom vyhoření		X		X					

Chybějící zpětná vazba				X		X	X		
Časová náročnost				X		X		X	X
Citová náročnost					X				
Nervozita					X				
Náročné příběhy							X		

Zdroj: Vlastní zpracování

Z výzkumu vyplynulo i to, že se komunikační partneři setkávají při svých činnostech dobrovolníka i s různými úskalími. Z tabulky číslo sedm je zřejmé, že se dobrovolníci nejčastěji potýkají s časovou náročností služeb. Je zajímavé, že KP 3 nepocituje žádná úskalí a jak sama říká: „*Ne, mě ta práce prostě baví.*“ Naopak nejvíce úskalí pocituje KP 5, která je dobrovolnicí v Bílém kruhu bezpečí krátce a ta řekla: „*Asi úskalí pocituji v lehké nervozitě, se kterou se peru celý život a ustáním stresových situací ohledně obětí trestných činů, to je někdy citově náročné.*“ KP 4 ještě reaguje na dotaz ohledně syndromu vyhoření: „*Trošku, někdy. Především v době, kdy jsem toho měla hodně moc v práci, ve škole. A tak nějak se mi ta služba moc nehodila, ale zapasovala jsem ji do toho časového harmonogramu. Spěchala jsem, byli objednaní dva klienti a oba nakonec nepřišli. Takže v tu chvíli jsem se tady cítila hodně demotivovaně. Protože člověk spěchal a nakonec nikdo nepřišel. Nebo třeba přišel, ale naší pomoc nepotřeboval, nespadal do naší cílové skupiny.*“ KP 2 promluvila o úskalí, které během své dobrovolnické činnosti pocituje ona: „*Dělala jsem si nějaké kurzy a tak, abych věděla, jak pomáhat a jak s oběťmi mluvit. Jinak si myslím, že úskalí je akorát nevyhořet. Člověk je ze začátku nadšený, ale nevidí ty výsledky po kontaktu s klientem. Člověk neví, jak to dopadlo, a pak je problém s tím vyhořením. Protože nevidíš, jestli to má smysl a tak.*“ KP 6 promluvila o časovém úskalí, se kterým se potýká ona: „*No, teď asi to časový. Budu mít novou práci, dvě vlastně. Teď jsem na mateřský, děti jsou ještě malinkatý. A i s tím dojížděním, protože nejsem z Plzně. Takže to je teď pro mě takové to největší úskalí.*“ Zároveň KP 6 uvedla, jak ji ze začátku velmi chyběla zpětná vazba: „*No, ze začátku mi to strašně vadilo a docela jsem se tím trápila a nosila jsem si to domů. Ale šla jsem za tím a už jsem se to naučila zpracovat. Že když se ty lidi znovu sami neozvali, tak je to asi dobrý a kdyby přišli znovu, tak na tom můžeme dál nějak pracovat. Nebo taky možná našli pomoc někde jinde, protože tady nebyli spokojení, ale to si nechci moc připouštět a hlavně ne to, že nepřišli proto, že se už právě něco stalo. Ale stát se to může samozřejmě.*“

4.6 Motivace zájemců a udržení nových dobrovolníků

Tab. 8 – Předpoklady pro motivaci zájemců a udržení nových dobrovolníků

	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9
Každý si to musí vyzkoušet	X			X				X	
Dobrá kolektiv	X	X							
Vztah k cílové skupině			X						
Musí ho to naplňovat			X						
Mít zvládnutý svůj život			X						
Propagace ze strany stávajících dobrovolníků				X					
Společenské akce s kolegy					X				
Předávání zkušeností mezi kolegy		X	X		X	X	X		X
Větší osobní kontakt					X	X			
Bezplatné vzdělávání od odborníků							X		
Individuální přístup					X	X	X		
Vzdělávání na téma – oběti trestných činů							X	X	
Lepší časové možnosti		X	X	X		X			
Ocenění a podpora dobrovolníků od centrály									X

Zdroj: Vlastní zpracování

Výzkum se též zabývá tématem, jak motivovat zájemce o dobrovolnictví (než projdou základním výcvikem a budou moci pracovat jako dobrovolníci v Bílém kruhu bezpečí). Jak si udržet nové dobrovolníky v Bílém kruhu bezpečí a čím je to motivovat, aby v organizaci zůstali. V něčem se informanti shodli a jinde zase ne. Možné motivační faktory udává tabulka č. 8. Šest komunikačních partnerů výzkumu se shodlo, že nejvíce by bylo potřeba, aby bylo více možné předávání zkušeností si mezi sebou. Čtyři účastníci se shodli, že by bylo potřeba zlepšit časové podmínky. Tři účastníci se našli v odpovědi, že jedním za základních motivačních faktorů je individuální přístup ke mně, jako k dobrovolníkovi.

KP 6 odpověděla na otázku ohledně motivace nových zájemců o dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí a především o sdílení zkušeností mezi kolegy: „*Kdyby mohli přijít na praxi se přijít podívat. Ale samozřejmě to není úplně možné, když tam jsou ti klienti. S tím je to teď takový komplikovaný, jako sdílet, ty jejich příběhy. Málokdo k tomu dá souhlas se zveřejněním, a i kdyby s tím souhlasili, tak je mi blbý, když jsem se jich kolikrát musela ptát. Nebylo mi to vůbec příjemný. Když třeba se znásilněnou řeším, co se přesně dělo, co má za zranění, na jakých místech. Třebas že se musí vracet domů tam, kde bude na schodech potkávat toho pachatele nebo jí posílá dopisy z vězení nebo cokoliv. A já se jí pak zeptám, jestli to může někde zveřejnit, tak mi to ani nepřijde vhodný v tu chvíli. Tady to strašně naráží na GDPR, strašně.*“ KP 3 vyslovila jako první myšlenku to, že ten člověk musí k tomu mít nějaký vztah: „*Za prvé k tomu musí mít nějaký vztah, ne každého to musí bavit, musí ho naplňovat, nevyčerpávat. Ta práce s těmi lidmi, a když mají problémy sami se sebou, tak nemůžou řešit problémy cizí, pokud sami sebe nezvládají. Takže ne za všech okolností.*“ Dobrovolnice, která působí v Bílém kruhu bezpečí, řekla: „*Možná více nějakých společenských akcí s kolegy, získat nějaký vnější kontakt, návštěva věznic, tam jsem se třeba toužila vždy podívat, ale bohužel se to nikdy nepodařilo. A více těch zkušeností z praxe, komunikace mezi sebou.*“ Pokud se ještě zastavím nad tím, že nejvíce početným předpokladem pro udržení zájemců a nových dobrovolníků je předávání si zkušeností mezi kolegy. Tak je zajímavé, že několik informantů odpovědělo, že neví o tom, že noví dobrovolníci nevědí o tom, že taková možnost existuje. KP 6 vyjádřila tyto myšlenky: *To je zajímavý. Ale na druhou stranu nevím, jestli jsou všichni o tom poučeni, že existují možnosti, že to může dát e-mail do pléna.*“ KP 6 ještě dodala: „*Nebo třeba může, když se třeba necítí a bude mít nějaké své služby a kdykoliv se přihlásit k někomu, kdo tu službu má a být tam s nimi.*“ KP 9 také zareagovala na toto téma: „*Oni o ní nevěděli. A pak je taky otázkou, že ta myšlenka, že jim chybí vzdělávání. Bílý kruh chce automaticky nabírat lidi, kteří jsou odborně vzděláni.*“

4.7 Povědomí o možné dobrovolnické činnosti v Bílém kruhu bezpečí

Předchozího tématu se samozřejmě pojí i to, co a jak by měla organizace Bílý kruh udělat proto, aby zvýšila osvětu o Bílém kruhu bezpečí a zvýšila povědomost o možnostech dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí. Komunikační partneři vyslovili několik možností, které uvádím v tabulce č. 9.

Tab. 9 – Zvýšení povědomí pro možné dobrovolníky Bílého kruhu bezpečí

	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9
Přednášky ve školách	X		X						X
Oslovit odborníky s víceletou praxí		X							
Pracovat na dobrém jméně									X
Možnost praxe (stáže)			X					X	X
Zlepšení PR				X			X		X
Pružnější reagování na aktuální situace									X

Zdroj: Vlastní zpracování

Tři ze sedmi komunikačních informantů, kteří odpověděli i na tuto oblast se shodli v tom, že by se mělo zlepšit PR o organizaci Bílý kruh bezpečí. KP 9 uvedla: „*Je paradox, že v Plzni je právnická fakulta a právníků ochotných něco udělat je málo. Studenti. Protože si myslím, že osvěta, povědomí o BKB v Plzni je určitě hodně. Že to není anonymní organizace, vědí o nás úřadech a ti lidé zespoda. Tak to je jedna věc, ale celkově musím říct, ač nerada, tak Bílý kruh nemá úplně dobré renomé.*“ Následně KP 9 dodala: „*Na můj vkus je prostě ta organizace zkostnatělá. Ona se tváří, že jede ty nové trendy, jako facebook, webovky a tak, ale potom když jdeš do důsledku a přichází něco, tak strašně pozdě reagují. A to v podstatě i na tu koronavirovou krizi. Hrozně dlouho jsem koukala na webovky, ale hodně dlouho jsem se nic nedozvěděla. Dělalí, že se nic neděje a dlouho se vyčkávalo. Já bych třeba očekávala, že tahle organizace nabídne jako první krizové intervence.*“ KP 3 se zmínila o možnosti získání praxe: „*Pokud to má někdo v rámci praxe, tak by to chtělo dát třeba do škol. Protože třeba já, když jsem dělala školu, tak jsem vůbec nevěděla, že něco takového je, kde já tu praxi můžu získat a sháněla jsem ji všude možně. Si myslím, že kdybych to věděla, tak bych tady zakotvila, už na začátku svého studia a mohla bych to využít i pro svojí bakalářskou práci, tak jako ty.*“ KP 2 se zaměřila na problém se získáváním odborníků s víceletou praxí: „*Abychom si po odborné stránce mohli předávat rady, tak na to je nás tady málo. Když to porovnáám dřív. Dříve tady byli hodně lidi z praxe s letitou praxí.*“ Zároveň KP 2 dodává: „*Asi by to chtělo více z centrály pracovat na dobré jméně organizace a přes tohle pracovat. Protože čím lepší*

zastřešení máš, tak tím lépe si získávají opravdu zkušené zájemce. Dříve jsme tady měli policejní psycholožky, advokáty s praxí, zástupce od policie a to tu teď není.“

4.8 Chtěné změny v organizaci Bílý kruh bezpečí

Při výzkumu jsem se neopomněla zeptat mých komunikačních partnerů na to, jestli jim něco vadí nebo by chtěli něco změnit v Bílém kruhu bezpečí. Odpovědi bylo hodně a zkonkretizovala jsem je v tabulce číslo 10.

Tab. 10 – Chtěné změny v organizaci Bílý kruh bezpečí

	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9
Nové vedení	X								
Poradenské pondělí	X	X							
Časová náročnost	X	X		X		X			
Málo právních poradců			X	X					
Chybějící kontakty v kolektivu			X						X
Obtížná realizace projektů				X					
Lepší prostředí v poradně				X					
Chybějící vzdělávání					X				
Terénní služby						X			
Nedostatek klientů							X		
Snížené povědomí o BKB									X
Ocenění pro dobrovolníky									X

Zdroj: Vlastní zpracování

Komunikační partneři tohoto výzkumu se nejčastěji shodli na tom, že nejvíce jim vadí časová náročnost. Během poslední doby přibýlo poradenství od dobrovolníků i v pondělí a to je pro některé dobrovolníky také zátěží. KP 1 řekla: *„Tak teď je vlastně nové vedení, přidal se ještě ten jeden den. Já ty pondělky nemůžu, tak můžu jenom úterky a čtvrtky.“* KP 1 ještě dodala: *„Možná by to i očekávali, abychom se více angažovali, ale mám to jako ten dobrovolník. Nepotřebuji se do toho angažovat více, vzhledem k tomu, že tam nejsem zaměstnána a nedostávám za to peníze.“* Časovou náročnost zmínila i KP 2:

„Jediné, co mi vadí, že se přidaly ty pondělky. Protože si myslím, že vzhledem k tomu, že to všichni děláme jako dobrovolníci, tak už je to velký časový zásah, takže to bránit tomu, abychom měli nové dobrovolníky získat.“ KP 9 se rozpovídala o tom, že jí chybí ocenění dobrovolníkům: „No, já bych si asi přála více toho ocenění pro dobrovolníky. Největší ocenění je, že ten člověk odchází s tím, že má to, co potřeboval. Ocenění i ve dvojici konzultantů. Ne si vybírat kolegu, ale umět pracovat s více kolegy, to je pro mě určitá meta, že se umím ocenit i ve chvíli, kdy jsem s kolegou, který je hodněmluvný.“

KP 6 mě po ukončení rozhovoru požádala o pokračování rozhovoru. Po ukončení rozhovoru si uvědomila, co jí chybí jako dobrovolníkovi. KP 6 uvedla: *„Ted', jak ses mě zeptala, tak mě ještě napadlo, co třeba mě chybí jako dobrovolníkovi. Tak třeba, kdyby se mě někdo ptal na takové otázky. Protože ted' cítím, jak je mi to příjemný.“*

5 DISKUSE

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jak dobrovolníci nahlíží na svoji činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí. Co přináší dobrovolníkům práce v organizaci Bílý kruh bezpečí? Dílčím cílem bylo mapovat, co dobrovolníky motivuje pracovat v organizaci Bílý kruh bezpečí. Na základě čeho si dobrovolníci vybrali organizaci Bílý kruh bezpečí? V diskusi budou rozebírány postřehy informantů z řad dobrovolníků, kteří pracují v organizaci Bílý kruh bezpečí. Jejich názory jsou důležité pro podporu stávajících dobrovolníků, tak aby byli v organizaci spokojeni a chtěli v ní pracovat i nadále. Práce se zabývá i tím, co dobrovolníkům vadí a co by chtěli změnit. Jakými si procházejí úskalími během svých činnostech v Bílém kruhu bezpečí. Zároveň chce ukázat jakým způsobem by měli být motivováni noví zájemci o dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí a čím si udržet začínající ale i letité dobrovolníky, kteří v organizaci již působí. Kladené otázky na sebe navazovali a v případě potřeby a přání z mojí strany i informantů byly rozebírány šířeji.

Jedna z prvních otázek se týkala toho, jak informanti objevili organizaci Bílý kruh bezpečí. Komunikační partneři se z většiny shodli v tom, že organizaci Bílý kruh bezpečí předem vůbec neznali (šest informantů z devíti) a další tři ji znali jen z doslechu. Nejčastěji ji informanti objevili přes své známé, kteří v organizaci v jejich začátcích pracovali (viz tab. 5). Ostatní přišli do organizace s tím, že někde viděli letáčky, inzerát nebo hledali brigádu. Všichni se shodli, že nikdo z nich cíleně nehledal organizaci Bílý kruh bezpečí. Za sebe se shodují s informanty. Sama působím v organizaci Bílý kruh bezpečí přes 5 let a než jsem se stala zájemcem o dobrovolnictví, tak jsem ji též vůbec neznala. Z odpovědí vyšlo i poznání, že tři komunikační partneři se vyslovili, že si tuto organizaci vybrali i z důvodu, že se jim přišla zajímavá cílová skupina. To zmínila KP 7: *„Mě přišla zajímavá ta cílovka. Oběti trestných činů jsou prostě zajímavý a ne všude se s nimi člověk setká.“* Potvrdilo se i to, co Tošner (2013) uvádí, že činnost dobrovolníků přináší zkušenosti, znalosti, dovednosti, pocity seberealizace, nové kontakty a mnohé další. Tři komunikační partneři se zmínili, že jim přišlo zajímavé, že mohli využít své odbornosti. Tak se vyjádřila KP 4: *„Původně jsem neplánovala žádnou dobrovolnickou činnost, ale tohle mi přišlo zajímavé, protože jsem právnická, takže mi to přišlo jako přesně něco pro mě, co můžu dělat. Je to pro mě ideální.“* Tyto skutečnosti se shodují s výzkumem od Burjánková a Kašparová (2004), kteří zjistili, že nejčastěji si volí svoji působnost pro dobrovolnictví z důvodu obecného zájmu o danou oblast.

V tomto odstavci najdeme dopracování se hlavního cíle výzkumu. Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jak dobrovolníci nahlízejí na svojí činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí. Co jim přináší dobrovolnictví v organizaci Bílý kruh bezpečí. Bylo pro mě překvapením, co všechno přináší dobrovolníkům dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí. Z výzkumu vyplynulo, že se informanti nejčastěji shodli na tom, že mají dobrý pocit z toho, že mohou pomoci někomu, kdo se ocitl v těžké životní situaci. V přínosu v podobě „dobrý pocit“ se dá říci, že se shoduje ve výsledcích výzkumu od Burjánkové a Kašparové (2004), kde se tato odpověď také objevila nejčastěji. Respondenti výzkumu Burjánkové a Kašparové (2004) vypověděli, že v nejvyšší míře jim dobrovolnictví přináší pocit podílu na něčem smysluplném. Dále autorky uvádějí, že na druhém místě respondenti uvedli pocit užitečnosti. Žádný z devíti informantů této bakalářské práce nikdo přímo nezmínil pocit užitečnosti. Toto je velmi zajímavá myšlenka, která se vlastně propojuje všemi možnými přínosy v dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí, ale nebylo přímo vyřčeno. Je zajímavé, že čtyři informanti z devíti odpověděli, že dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí má přínos i pro ně samotné. To překvapilo i KP 2: *„Já jsem byla ze začátku přesvědčená, že já budu něco přinášet Bílému kruhu a překvapilo mě, že to bylo právě obráceně. Že ti klienti a ostatní zkušenosti mě hodně nabíjeli a hodně mi dávali.“* Také se informanti shodli v tom, že práce dobrovolníka v organizaci Bílý kruh bezpečí jim přináší praxi do jejich života. V tomto se shodují 4 informanti z devíti a KP 6 uvedla: *„A potom mě to přináší i to, že mě to nutí se pořád sama vzdělávat. Takže i kdybych se nevzdělávala a chodila jen d té poradny, tak už to samo o sobě je strašně vzdělávací. Že se člověk pořád učí.“* Tři z devíti komunikačních partnerů vyslovili jako přínos to, že jsou rádi za kolektiv, který v poradně Bílého kruhu bezpečí působí. S tímto názorem se plně ztotožňují. Tento přínos se naopak nevyskytuje ve výzkumu Burjánkové a Kašparové (2004). Pravdou ale zůstává, že přínos dobrého kolektivu zmiňují dobrovolníci, kteří v Bílém kruhu bezpečí působí delší dobu. KP 9 uvádí: *„No, a co mi to přináší? No, asi ten kolektiv dobrých lidí, lidí, kteří jsou obětaví. Jsi tam c prostředí, v režimu, že udělá někdo něco pro Tebe. Z jedné strany se samozřejmě něco očekává, ale na druhou stranu je příjemné, že ty lidi nemusíš přemlouvat, že s dokážou navzájem pomoci.“* Dá se říci, že se odpovědi informantů shodují s tím, co uvedla Fantová (2018), že přínosem pro začínající dobrovolníky jsou nové zkušenosti, ze kterých se vyvinou nové dovednosti, které mohou dobrovolníci zaznamenat ve svém životopise. Dále autorka neopomněla na to, že zároveň lidé vykonávající dobrovolnickou činnost mohou získat od organizací a získat tak kýžené zaměstnání. Takže můžeme shrnout, že dobrovolníkům v Bílém kruhu

bezpečí je nejčastějším přínosem to, že mají dobrý pocit z toho, že mohou někomu pomoci. Na svoji činnost nahlízejí tak, že oni něco přinášejí druhým a zároveň tato činnost něco přináší i jim.

Nesmím ani opomenout otázku úskalí, která pocítují dobrovolníci v Bílém kruhu bezpečí. Komunikační partneři této bakalářské práce se nejčastěji potýkají s tím, že mají obavu, že nepodají dostatečnou radu. Dva informanti promluvili i o syndromu vyhoření a tři informanti uvedli, že jim mnohdy schází chybějící zpětná vazba. Ale čtyři z devíti komunikačních partnerů řekli, že jejich největším úskalím je časová náročnost. Dalším označovaným úskalím je pocit podání nedostatečné rady. Člověk sice projde na začátku svého působení výcvikem, který je velmi podnětný, ale ke vzniku obav nedokáže zabránit. Obrovskou výhodou je, že během porady jsou vedle sebe dva poradci (právní poradce a psychosociální poradce) a ve vedlejší místnosti je asistent. Jak uvedla KP 1: *„Taky jsem s tím bojovala, ale vzhledem k tomu, že vždycky tam jsi i s právníkem. Kdykoliv se můžeš obrátit na svého kolegu, je tam spousta brožurek. Spousta věcí, nehledě na to, že vždycky můžeš jít za asistentem, zeptat se i toho asistenta, který to může vyhledat na internetu. Spíš jsem měla strach, že jim neporadím dostatečně. Ale ono zase, nemůžeš na ně vychrlit úplně všechno na ty klienty.“* S chybějící zpětnou vazbou se dosti pojí i pojem syndromu vyhoření, které jdou u informantů často rukou v ruce. S výzkumu vzešlo, že právě chybějící zpětná vazba je základem pocitu syndromu vyhoření u KP 2: *„Jinak si myslím, že úskalí je akorát nevyhořet. Člověk je za začátku nadšený, ale nevidí ty výsledky po kontaktu s klientem. Člověk neví, jak to dopadlo a pak je problém s tím vyhořením. Protože nevidíš, jestli to má smysl a tak.“* Zajímavé je, že 4 z devíti komunikačních partnerů se potýká s časovou náročností. Tři informanti se vyslovili v tom smyslu, že mají problém propojit svoje zaměstnání se službou v Bílém kruhu bezpečí. Zajímavý podnět vznesla i KP 4, která poctila syndrom vyhoření v souvislosti s časovou náročností: *„Především v době, kdy jsem toho měla moc v práci, ve škole. A tak nějak se mi ta služba moc nehodila, ale zapasovala jsem ji do toho časového harmonogramu. Spěchala jsem sem, byli objednaní dva klienti a oba nakonec nepřišli. Takže v tu chvíli jsem se cítila hodně demotivovaně. Protože člověk spěchal a nakonec nikdo nepřišel. Nebo třeba přišel, ale naši pomoc nepotřeboval, nespadal do naší cílové skupiny.“* KP 4 dále projevila i zajímavý podnět k zamyšlení ohledně poradenství, kdy má poradce pocit, že klient vlastně poslouchat nechce a přijde z důvodu, že chce slyšet jasné odpovědi: *„S tím se setkávám poměrně často a zejména u toho domácího násilí. Protože mi kolikrát*

přijde, že ty klientky přišly jenom proto, aby slyšely, že jde o trestný čin. A můžou podat trestní oznámení a chtějí to řešit právní cestou. Ale ve skutečnost to někdy nenaplnuje, protože někdy podle toho co vypráví, mi přijde, že to nenaplnuje skutkovou podstatu. A když jim to člověk řekne, tak ony točí pořád do kola a chtějí slyšet to stanovisko, je to trestný čin. To se mi stává poměrně často.“ Všichni dobrovolníci pracují s verzí, že to co nám klient říká a nikde neprověřujeme. Ale často se stane, že přijde oběť skutečného domácího násilí, ale jak uvedla KP 4: *„A pak je taky druhý případ, kdy přijde klientka – domácí násilí a u ní jde cítit, že to je oběť, ale ona sem přijde z donucení okolí. Celou dobu tady sedí a poslouchá, ale člověk na ní vidí, že přijde domů, a bude to dál v zajatých koleích, že ona nic změnit nechce. A přitom jsou lidé, kteří jsou opravdu tou obětí a tohle mi taky docela vadí. Někdy mi přijde, že je to zbytečný.“*

Dílním cílem této práce bylo zmapovat, co motivuje dobrovolníky pracovat v organizaci Bílý kruh bezpečí. Mezi hlavní motivační stimuly, které vzešly z výzkumu, patří to, že je ta práce baví. Že se setkávají s dobrými kolegy, na které se mohou v případě potřeby obrátit. Vidí smysl v tom, že můžou dát klientům prostor k tomu, aby se vypovídali. Téma obětí považují za záživné a má dynamiku a to je na tom baví. Vesměs společnou odpovědí je to, že práce s touto cílovou skupinou má smysl a že ví, že i jednorázovou odpovědí mohou hodně pomoci a někdy i to, že se člověk dozví, jak příběhu toho klienta pokračuje. Také jsem se setkala s odpovědí, že dobrovolníky neodvádí od dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí ta „práce“, ale informace přicházející ze strany centrály Bílého kruhu bezpečí. Dá se říci, že se informanti shodují s Říčan (2013), který říká, že společným motivačním projevem je vytěžit identifikovatelné pocity, jak příjemné tak i nepříjemné. Dále autor zmínil, že mezi počáteční motivy fyzické i duševní chtíče. Tři z devíti komunikačních partnerů výzkumu se shodli v tom, že pro ně jsou motivační faktory to, že je dobrovolnická činnost v Bílém kruhu bezpečí baví a to se pojí s tím, že věří tomu, že podávají potřebnou pomoc. S tím se i já ztotožňuji, protože bez toho, aby mě ta to činnost bavila a měla jsem dobrý pocit z pomoci druhým, bych v Bílém kruhu bezpečí už dávno nebyla. Zajímavý svůj pohled k vlastní motivaci uvedla KP 6: *„Tak to téma samo o sobě je takový záživný, adrenalinový. Já mám asi sklony k adrenalinu. Tím nechci říct, že by pro mě klienti byli nějaký adrenalinový sport, ale má to takovou velikánskou dynamiku. To mě asi na tom baví nejvíc, že to není dlouhodobý, ale je to taková krizová intervence, takový rychlý flastr a dost se někdy ukáže, jak ty lidi žijí, tak jak si nedokážu představit. A oni to zvládnou takovým způsobem s docela minimální podporou nás v Bílém*

kruhu bezpečí. To fakt obdivuju a to je to, co mě na tom dost drží.“ Zajímavé je, co označuje za motivační faktory LATA (© 2020) a tím je poděkování dobrovolníkům, ohodnocení a poděkování za jejich činnost pro organizaci. Zároveň autor zmiňuje to, co komunikační partneři zmínili jako za svůj motivační faktor a tím jsou vztahy mezi svými kolegy dobrovolníky, které jsou ale možné udržovat např. společenskými akcemi. Výzkumnou otázkou jsme se ptali, co motivovalo stávající dobrovolníky k činnosti v Bílém kruhu bezpečí. Nejčastěji se objevily odpovědi, že informantům přišla zajímavá cílová skupina a mohli využít své odbornosti. Toto se dosti pojím s tím, proč vlastně dobrovolníci začali pracovat právě v organizaci Bílý kruh bezpečí.

S předchozím odstavcem se dosti pojí i to, jak by se mohlo pomoci získat nové zájemce o dobrovolnictví a udržet si stávající dobrovolníky, kteří jsou třeba v Bílém kruhu bezpečí kratší dobu. Toto téma je stále aktuální a stále žádoucí, protože se nedostatkem aktivních dobrovolníků potýká dlouhodobě. Výzkum přinesl spoustu možných motivačních stimulů. Výzkum se tak také zabývá tímto tématem: Jak motivovat zájemce o dobrovolnictví (než projdou základním výcvikem a budou moci pracovat jako dobrovolníci v Bílém kruhu bezpečí); jak si udržet nové dobrovolníky v Bílém kruhu bezpečí a čím je to motivovat, aby v organizaci zůstali. Šest z devíti informantů se shodlo, že nejvíce by pomohlo udržet nové dobrovolníky to, kdyby se mohli předávat zkušenosti mezi kolegy. Dovolují si to i spojit s často pocíťovaným úskalím, kterým je pocit podávání nedostatečné rady. S tím se určitě pojí to, že podle mínění informantů by pomohl novým dobrovolníkům individuální přístup (tři z devíti informantů). A z vlastní zkušenosti vím, že pro zájemce, kteří třeba teď čekají na možnost absolvování výcviku (výcvik, po kterém může dobrovolník pomáhat v poradně Bílého kruhu bezpečí a organizuje ho Bílý kruh bezpečí s předními odborníky v oblasti obětí) by bylo jistě prospěšné to, kdyby si mohli službu vyzkoušet. Na tom se shodli tři komunikační partneři z devíti. Čtyři z devíti informantů také uvedli, že by novým dobrovolníkům pomohly i lepší časové možnosti a to se pojí i s dalším výše zmíněným úskalím, kterým je časová náročnost. Zajímavý podnět podala KP 4: „*Já upřímně nevím. To je přesně otázka, na kterou kdybych znala odpověď, tak bychom neřešily nedostatek právních poradců. Ale já si myslím, že ti dobrovolníci se o tom dozví ze svého okolí. Tak to by bylo super, kdyby ti dobrovolníci o tom mluvili, co dělají. A kdyby mluvili, co dělají. A kdyby mluvili o tom, jak je to super. Tak to je asi jediný, protože někomu to cpát, to nemá smysl. Takže ten člověk si musí říct, jo, to je zajímavé, to bych chtěl dělat, a pak se dá předpokládat, že*

projde tím školením, a že setrvá nějakou dobu.“ S tou odpovědí od KP 4 se dosti pojí i to, že pokud se vrátíme zpátky, tak několik stávajících dobrovolníků se dozvěděli o Bílém kruhu bezpečí přes svého známého, který již v Bílém kruhu bezpečí pracoval a organizaci vlastně propagoval a doporučil. Při kladení otázek informantům ohledně tohoto tématu jsem byla překvapená rozsahem možných stimulů. Z mé strany by bylo podle nejpřínosnější to, kdyby si mohl dobrovolník (zájemce) službu vyzkoušet. Ale ne formou náslechu (nový dobrovolník poslouchá probíhající setkání poradců s klientem se souhlasem klienta), ale byl by přímým a aktivním účastníkem poradenského procesu a mohlo by tak z něj i spadnout napětí z nedostatečné rady a zvedlo by se tak jeho sebevědomí při rozhovorech s klienty.

Okruhy jako jsou úskalí, která prožívají dobrovolníci během svých služeb v Bílém kruhu bezpečí, motivační faktory stávajících ale i budoucích dobrovolníků a nesmíme opomenout i přínosy dobrovolnictví se musí propojit s tím, co by chtěli dobrovolníci změnit. Nikdo neuvedl žádnou odpověď, ale nejčastěji se informanti shodli na jiných časových možnostech a tím se samozřejmě pojí i to, že bylo přidáno poradenské pondělí (původně probíhali poradenské procesy ze strany dobrovolníků v úterý a ve čtvrtek v odpoledních hodinách, v nedávné době bylo přidáno i pondělí). Ironií je časová náročnost se protíná všemi možnými úskalími, motivačními stimuly a patří i mezi žádané změny. Když se podíváme do výzkumu Burjánkové a Kašparové (2004), tak z jejich výzkumu vzešlo, že dobrovolníci věnují svůj čas dobrovolnictví nejčastěji kolem 20 hodin měsíčně, ale existují i lidé, kteří dávají svůj čas v hodnotě cca 60 hodin každý. Dle autorek zmíněného výzkumu se dobrovolníci raději drží častějším činností než jednorázových. Chtěla bych ale vyzdvihnout jednu změnu, která vyjádřila KP 6. Ta ale opět souvisí s časovou náročností a dle informací a podnětů vzešlých z výzkumu od dobrovolníků prozatím pravděpodobně nereálná. KP 6 uvedla: *„Tak to jsem asi říkala. Že se mění ta společnost od revoluce, bezpečí, mění se i potřeby lidí. Takže si myslím, že ten pocit bezpečí je více pružný. Že ti klienti se více mění, chtějí tu terénní službu. Je to pro nás dostupnější. Kraje to financují. Opravdu to podporují. A ti lidé mají třeba závažný důvod proč nepřijet, a přitom by mohli přijet, tak jim může po psychické stránce pomoci jen to, že se přijede k nim domů.“*

6 ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se věnuje dobrovolnickým činnostem v organizaci Bílý kruh bezpečí. Organizace Bílý kruh bezpečí poskytuje základní a sociální poradenství obětem a svědkům trestných činů dle zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách. Hlavními členy týmu organizace jsou dobrovolníci, kteří mají odpovídající odborné vzdělání. Hledala jsem odpovědi na to, proč zde dobrovolníci pracují. Co jim dobrovolnictví přináší? Pociťují nějaká úskalí? Čím jsou motivováni pro své činnosti? Ale porovnávala jsem i názory na to, čím by mohli být motivováni noví dobrovolníci a co by mohlo pomoci získat nové zájemce o dobrovolnictví v organizaci Bílý kruh bezpečí. Jedná se o dosti zajímavé téma, o kterém jsem chtěla získat spoustu informací, a proto jsem zvolila kvalitativní strategii výzkumu, metodu dotazování. Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jak dobrovolníci nahlízejí na svojí činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí. Dílčím cílem bylo zmapovat, co dobrovolníky motivuje pracovat v organizaci Bílý kruh bezpečí. Pro dosažení těchto cílů byly stanoveny dvě výzkumné otázky.

První výzkumná otázka měla za úkol zjistit, co přináší dobrovolníkům práce v organizaci Bílý kruh bezpečí. Komunikační partneři této bakalářské práce nehledali složitě odpovědi a mnohdy se stalo, že se potkali ve svých názorech. Nejčastěji se shodli na tom, že jim tato činnost přináší dobrý pocit, že mohou pomoci někomu v těžké životní situaci a ukázat klientům možnost vidiny v lepší životní budoucnost. Ukázalo se i to, že dobrovolníci očekávali, že oni budou něco ze sebe dávat druhým, a překvapilo je, že i oni něco dostávají a nemá to v hmotnou podobu. Často dobrovolníci řekli, že se jim líbí, že jsou v dobrém kolektivu lidí, kde jsou odborníci. Zároveň dobrovolníci uvedli, že je pro ně přínosem i to, že získávají nové dovednosti a praxi do života. Dobrovolníci pociťují i úskalí během svých aktivit v organizaci Bílý kruh bezpečí, přesto přínosy převládají. Nikdo z komunikačních partnerů tohoto výzkumu neřekl, že by chtěl organizaci opustit.

Druhá výzkumná otázka byla stanovena: Na základě čeho si dobrovolníci vybrali organizaci Bílý kruh bezpečí? Nejčastěji se komunikační partneři tohoto výzkumu se vyslovili v tom, že je zaujala cílová skupina a možnost využití jejich odbornosti. Nikdo z komunikačních partnerů tohoto výzkumu přímo nehledal při svých začátcích tuto organizaci. Nejčastěji byli osloveni svými známými, kteří pracovali nebo ještě pracují v Bílém kruhu bezpečí. Tím, co je nejvíce motivuje při jejich dobrovolnických činnostech v organizaci Bílý kruh bezpečí, je dobrý kolektiv lidí, pocit, že mohou někomu druhému

pomoci, práce se zajímavou cílovou skupinou. Odpovědi na otázky k problematice motivace nových dobrovolníků a zájemců se nejčastěji komunikační partneři shodli na tom, že nejvíce by pomohlo, kdyby bylo možné aktivně předávat informace mezi stávajícími dobrovolníky a novými svými kolegy v poradně a získat nové zájemce o dobrovolnictví v organizaci Bílý kruh bezpečí.

Často se prolínaly odpovědi tehdy, kdy komunikační partneři mluvili o úskalích a zároveň o motivačních stimulech. Mezi úskalími si často objevil pocit nevědomosti, zda podávají dostatečnou pomoc klientům a to se střetlo s motivačním faktorem, kdy byla zmíněna potřeba předávání si informací a zkušeností z poradenských procesů.

Myslím si, že se mi podařilo dosáhnout zvolených cílů této bakalářské práce.

Domnívám se, že tato práce může být podkladovým dokumentem nejen pro organizaci Bílý kruh bezpečí, ale i jiným organizacím, které pracují s dobrovolníky. Zároveň může ukázat veřejnosti, že dobrovolník není jen někdo, kdo nemá co dělat, ale že je to někdo, kdo poskytuje odbornou pomoc a může pomoci každému, kdo se stane třeba obětí trestného činu, což pro něj pravděpodobně bude krizová a těžká životní situace.

7 SEZNAM LITERATURY

1. ABLE MAGAZINE, © 2020. *Volunteering: you can make a difference* [online]. Glasgow: Impact Publishing Ltd, Pentagon Centre [cit. 2020-01-07]. Dostupné z: <https://ablemagazine.co.uk/volunteering-can-make-difference/>
2. BALLESTEROS, A., © 2020. *Deadly Love: The Cost of Silence on Domestic Violence* [online]. New York: Soltisce a magazine of diverse voices [cit. 2020-01-06]. Dostupné z: <https://solsticelitmag.org/blog/deadly-love-the-cost-of-silence-on-domestic-violence/>
3. BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ, z. s., © 2020. *Domáci násilí* [online]. Praha: Bílý kruh bezpečí, z. s. [cit. 2020-01-01]. Dostupné z: <https://www.domacinasili.cz/domaci-nasili/>
4. BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ, z. s., © 2019. *Poradna BKB Plzeň* [online]. Praha: Bílý kruh bezpečí, z. s. [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/kontakt/ceska-republika/plzen/>
5. BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ, z. s., © 2019. *Poslání a činnost* [online]. Praha: Bílý kruh bezpečí, z. s. [cit. 2019-12-15]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/o-nas/poslani-a-cinnost/>
6. BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ, z. s., © 2019. *Trestné činy* [online]. Praha: Bílý kruh bezpečí, z. s. [cit. 2019-12-30]. Dostupné z: <https://www.bkb.cz/pomoc-obetem/trestne-ciny/>
7. BURJÁNKOVÁ, A., KAŠPAROVÁ, V., 2004. *Výzkum na dobrovolnicích – Závěrečná zpráva* [online]. Praha: Katedra sociologie FSV UK [cit. 2020-06-29]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/56burjankovaa2004.pdf>
8. ČÍRTKOVÁ, L., 2007. Laická pomoc obětem. In: ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kolektiv. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada, s. 126-130. ISBN 978-80-247-2014-2.
9. ČÍRTKOVÁ, L., 2007. Psychologie oběti. In: ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kolektiv. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada, s. 11-12. ISBN 978-80-247-2014-2.
10. ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P., 2010. Sociální práce s oběťmi násilí v rodině. In: MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (eds.). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, s. 227-249. ISBN 978-80-7367-818-0.

11. DAIGLE, L., 2016. *What is victimology?* [online]. Thousand Oaks, California, USA: Sage Publications, Inc [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: https://in.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/70565_Daigle_Chapter_1.pdf
12. DOMESTIC VIOLENCE PREVENTION CENTRE GOLD COAST INC., © 2020. *Impact of domestic violence on children and young people* [online]. Queensland: Domestic Violence Prevention Centre Gold Coast Inc. [cit. 2020-01-04]. Dostupné z: <http://www.domesticviolence.com.au/pages/beenleigh.php>
13. DRTILOVÁ, J., 2007. Zranitelné oběti a svědci. In: ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kolektiv. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada, s. 51-84. ISBN 978-80-247-2014-2.
14. ELPIDA, o. p. s., © 2020. *Oběťmi domácího násilí se stále častěji stávají senioři* [online]. Praha: Elpida, o. p. s. [cit. 2020-01-01]. Dostupné z: <https://www.elpida.cz/linka-senioru-domaci-nasili>
15. FANTOVÁ, K., 2018. *Role dobrovolníků a přínosy dobrovolnictví: Co se můžeme učit z Velké Británie?* [online]. Oficiální internetová stránka Evropské unie [cit. 2020-07-08]. Dostupné z: <https://epale.ec.europa.eu/cs/blog/role-dobrovolniku-prinosy-dobrovolnictvi-co-se-muzeme-ucit-z-velke-britanie>
16. GILLERNOVÁ, I., BOUKALOVÁ, H., 2016. *Psychologie obětí trestných činů*. 1. vydání. Praha: Grada. 124-125 s. 168 s. ISBN 978-80-247-4849-8
17. HARDYN, 2018. *Co je motivace a jak správně motivovat* [online]. Nové Město: Hardyn.cz [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.hardyn.cz/motivace/>
18. HARTL, P., 2013. Poradenství. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. s. 101-132. ISBN 978-80-262-0213-4.
19. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum*. 1. vydání. Praha: Portál. 50 s. 168 – 172 s. ISBN 978-80-262-0982-9
20. KATZ, G., 2018. *Blame the victim* [online]. Chicago: The point [cit. 2020-01-01]. Dostupné z: <https://thepointmag.com/examined-life/blame-the-victim/>
21. KOLDINSKÁ, K., 2011. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, s. 47, ISBN 978-80-262-0041-3.

22. KVĚTENSKÁ, D., 2016. *Co potřebují oběti trestných činů?* [online]. Praha: Sociální práce/Sociální práce [cit. 2020-01-06]. Dostupné z: <http://www.socialni prace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=910>
23. LATA, © 2020. *Práce s dobrovolníky v programech one to one* [online]. Nové Město: LATA [cit. 2020-07-08]. Dostupné z: http://www.lata.cz/download/metod_dobro.pdf
24. MAREŠOVÁ, A., MARTÍNKOVÁ, M., IKSP PRAHA, 2009. *O významu poznávání obětí trestné činnosti* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/o-vyznamu-poznavani-obeti-trestne-cinnosti.aspx>
25. MATOUŠEK, O., 2011. Typologie sociálních služeb podle cílových skupin. In: MATOUŠEK, O., a kol. *Sociální služby*. s. 115-116. ISBN 978-80-262-0041-3.
26. MATOUŠEK, O., HARTL, P., 2013. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. s. 50-52. ISBN 978-80-262-0213-4.
27. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, © 2019. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2019-12-25]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vypis_sluzby.do?706f=45f45d62e65bdf63&SUBSESION_ID=1577294509390_2
28. PLZEŇSKÝ KRAJ, 2019. Odborné sociální poradenství. In. PLZEŇSKÝ KRAJ. *Katalog poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji*. Plzeň: Plzeňský kraj, s. 6.
29. POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY, © 2020. *Informace pro oběti trestných činů* [online]. Praha: Policie České republiky [cit. 2020-01-06]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/informace-pro-obeti-trestnych-cinu.aspx>
30. POLICE ČESKÉ REPUBLIKY, © 2019. Pomoc obětem TČ [online]. Praha: Policie České republiky [cit. 2020-01-01]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/domaci-nasili-tyrani-osoby-zijici-ve-spolecnem-obydli.aspx>
31. PROCHÁZKOVÁ, T., 2018. *Teorie motivace dle Maslowa* [online]. Brno: Mentem [cit. 2020-01-08]. Dostupné z: <https://www.mentem.cz/blog/teorie-motivace/>

32. PSYCHOLOGY TODAY, © 2020. *Domestic Violence* [online]. International: Sussex Publishers [cit. 2020-01-01]. Dostupné z: <https://www.psychologytoday.com/intl/basics/domestic-violence>
33. RADOVÁ, P., 2015. Sociální práce s oběťmi trestných činů zajišťovaná státem: Od individuální práce s obětí trestného činu po podporu funkčního systému pomoci. *Sociální práce/sociálna práca*. 15(1), 40-41. ISSN 1213-6204.
34. ROSA, © 2020. *Domáci násilí* [online]. Praha: ROSA [cit. 2020-01-01]. Dostupné z: <https://www.rosa-os.cz/informace-pro-zeny/co-je-domaci-nasili/>
35. ŘÍČAN, P., 2013. *Psychologie Příručka pro studenty*. 4. vydání. Praha: Portál. 177-189 s. ISBN 978-80-262-0532-6.
36. ŠTORKOVÁ, M., 2015. Jakou pomoc nabízí Bílý kruh bezpečí. In: FUKOVÁ, S. (ed). *Pomáháme společně! Případový manažer pro pomoc zvlášt' zranitelným obětem*. Praha: Bílý kruh bezpečí, z. s., s 72-73. ISBN 978-80-86284-98-9.
37. ŠVARŘÍČEK, R., 2007. Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In: ŠVARŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s 15. s. 160-162. ISBN 978-80-7367-313-0
38. TOPINKA, D., 2016. Postoje veřejnosti k domácím násilím. Jaké inspirace přináší pro sociální práci?. *Sociální práce/sociálna práca*. 16(6), 10, ISSN 1213-6204.
39. TOPINKA, D., LINHARTOVÁ, L., BARTOŠOVÁ, E., TOPINKOVÁ, H., PROKSCH, P., KISSOVÁ, B., 2018. *Dopady zákona o obětech trestných činů na postavení obětí trestných činů a návrhy doporučení pro praxi* [online]. Ostrava: Sociofaktor, s. r. o. 35-37 s. [cit. 2020-01-06]. Dostupné z: file:///C:/Users/Moje/Downloads/Vliv_zakona_o_obetech_souhrnna_vyzkumna_zprava_SF.pdf
40. TOŠNER, J., 2013. Dobrovolnictví. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. s. 59-81. ISBN 978-80-262-0041-3.
41. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., listina základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky (listina základních práv a svobod), 1993. In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 1/1993. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>

42. VENGLÁŘOVÁ, M., 2007. Senioři. In: ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kolektiv. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada, s. 56-62. ISBN 978-80-247-2014-2.
43. VICHEREK, R., 2013. *Oběti trestných činů a jejich práva* [online]. Praha: EPRAVO.CZ [cit. 2020-01-06]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/obeti-trestnych-cinu-a-jejich-prava-92945.html>
44. VITOUŠOVÁ, P., 2007. Domácí násilí. In: ČÍRTKOVÁ, L., VITOUŠOVÁ, P. a kolektiv. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada, s. 108-114. ISBN 978-80-247-2014-2.
45. VITOUŠOVÁ, P., 2019. Poradny a pracoviště Bílého kruhu bezpečí v ČR. *Zpravodaj Bílého kruhu bezpečí*. (28)4, 35. ISSN: 1213-8282.
46. VITOUŠOVÁ, P., 2014. *Zvlášť zranitelné oběti* [online]. Praha: Bílý kruh bezpečí, z. s. [cit. 2020-01-01]. Dostupné z: file:///C:/Users/Moje/Downloads/zz_otc_bkb_na_web.pdf
47. VOKÁLOVÁ, V., 2015. Domácí násilí. In: FUKOVÁ, S. (ed). *Pomáháme společně! Případový manažer pro pomoc zvlášť zranitelným obětem*. Praha: Bílý kruh bezpečí, z. s., s 43-47. ISBN 978-80-86284-98-9.
48. VYHLÍDALOVÁ, P., 2015. Jak pomoci. In: FUKOVÁ, S. (ed). *Pomáháme společně! Případový manažer pro pomoc zvlášť zranitelným obětem*. Praha: Bílý kruh bezpečí, z. s., s 63-68. ISBN 978-80-86284-98-9.
49. Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů, 2013. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 20, s. 437. ISBN 978-80-7488-376-7.
50. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), 2002. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 82, s. 1. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198?text=Z%C3%A1kon+o+dobrovolnick%C3%A9+slu%C5%BEb%C4%9B>
51. Zákon č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách (zákon o sociálních službách), 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s 132. ISBN 978-80-7488-341-5

52. ZHÁNĚL, J., HELLENBRANDT, V., SEBERA, M. 2014. *Metodologie výzkumné práce*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. 37 s. ISBN 978-80-210-6696-0

8 SEZNAM TABULEK

Tabulky k výsledkům rozhovorů

Tab. 1 – Statistické údaje o komunikačních partnerech

Tab. 2 – Období působení v Bílém kruhu bezpečí

Tab. 3 – Přínos dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí

Tab. 4 – Motivační faktory stávajících dobrovolníků

Tab. 5 – První informace o Bílém kruhu bezpečí

Tab. 6 – Zkušenosti s dobrovolnictvím v jiné organizaci

Tab. 7 – Pociťované úskalí

Tab. 8 – Předpoklady pro motivaci zájemců a udržení nových dobrovolníků

Tab. 9 – Zvýšení povědomí pro možné dobrovolníky Bílého kruhu bezpečí

Tab. 10 – Chtěné změny v organizaci Bílý kruh bezpečí

9 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – koncepce polostrukturovaného rozhovoru pro dobrovolníky

1. Jak dlouho působíš v Bílém kruhu bezpečí?
2. Jak jsi objevil organizaci Bílý kruh bezpečí? Znal jsi organizaci Bílý kruh bezpečí?
3. Proč sis pro dobrovolnictví vybral právě organizaci Bílý kruh bezpečí? Zvažoval jsi též působení v jiné organizaci? Máš zkušenosti jako dobrovolník v jiné organizaci? Můžeš porovnat?
4. Co Ti přináší dobrovolnictví v Bílém kruhu bezpečí? Pociťuješ nějaké úskalí související s dobrovolnictvím v BKB?
5. Co Tě motivuje pracovat jako dobrovolník v BKB?
6. Co si myslíš, že by pomohlo motivovat a získat nové zájemce o dobrovolnictví v BKB? Jakým způsobem si udržet nové dobrovolníky?
7. Vadí Ti něco v BKB? Chtěl bys něco změnit?
8. Muž x Žena
9. Věkové rozhraní
10. Pozice v Bílém kruhu bezpečí

Příloha 2 – Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru dalších informací pro bakalářskou práci: Dobrovolnická činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí

Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších informací pro bakalářskou práci: Dobrovolnická činnost v organizaci Bílý kruh bezpečí

Držitel souhlasu: Veronika Onačilová, DiS., Kralovická 15, Plzeň, tel.: 777 038 967

Předmět a provedení: Výzkum se zaměřuje na zkušenost osob, které pracují v organizaci Bílý kruh bezpečí jako dobrovolník.

Výzkum je prováděn v rámci zpracování bakalářské práce na zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

Výzkum bude veden formou rozhovoru. Průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude následně pořízen doslovný přepis, který bude dále analyzován a interpretován. Zvukový záznam bude sloužit pouze pro potřebu doslovného přepisu a bude k dispozici pouze Veronice Onačilové. Doslovný přepis bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru a aby nebylo možné tyto osoby na základě anonymizovaného přepisu identifikovat. Zejména budou změněna všechna jména osob a míst.

Zvukový záznam a doslovný přepis bude Veronika Onačilová uchovávat u sebe. Doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu mohou být použity v závěrečné bakalářské práci.

Prohlášení:

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Rozumím tomu, že obsahem rozhovoru a dalších informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti a obtížná témata.

Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na obtížné nebo nepříjemné otázky.

Rozumím tomu, že mohu úplně zrušit mojí účast na výzkumu.

Jméno a příjmení:

Datum a podpis:

10 SEZNAM ZKRATEK

tj. – to jest

BKB – Bílý kruh bezpečí

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

Sb. – Sbíрка

z. s. – zapsaný spolek

apod. – a podobně

s. – strana

IKSP – Institut pro kriminologii a sociální prevenci

ČR – Česká republika

o. p. s. – obecně prospěšná společnost

KP – komunikační partner