

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**Bakalářská diplomová práce**

**Olomouc 2021**

**Ing. Barbora Adámková**

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ

ANTROPOLOGIE

DOBROVOLNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V HLINSKU -  
MOTIVACE DOBROVOLNÍKŮ A EVALUACE SLUŽEB  
DOBROVOLNCKÉHO CENTRA FOKUS VYSOČINA SAMOTNÝMI  
DOBROVOLNÍKY

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

**Autor:** Ing. Barbora Adámková

**Vedoucí práce:** Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.

Olomouc 2021

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou prací na téma  
*„Dobrovolnictví v sociálních službách v Hlinsku – motivace dobrovolníků  
a evaluace služeb dobrovolnického centra FOKUS Vysočina samotnými  
dobrovolníky“* vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou  
literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne .....

Podpis.....

## Anotace

<b>Jméno a příjmení:</b>	<i>Ing. Barbora Adámková</i>
<b>Katedra:</b>	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
<b>Obor studia:</b>	<i>Sociální práce</i>
<b>Obor obhajoby práce:</b>	<i>Sociální práce</i>
<b>Vedoucí práce:</b>	<i>Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.</i>
<b>Rok obhajoby:</b>	2021

<b>Název práce:</b>	Dobrovolnictví v sociálních službách v Hlinsku – motivace dobrovolníků a evaluace služeb dobrovolnického centra FOKUS Vysočina samotnými dobrovolníky
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce se zabývá motivací dobrovolníků a zároveň jejich evaluací dobrovolnického centra FOKUS Vysočina, který zaštiťuje dobrovolníky působící v sociálních službách v regionu Hlinsko. Empirické šetření bylo prováděno formou polostrukturovaných rozhovorů s dobrovolníky působící v centru FOKUS Vysočina. Z výzkumu bylo zjištěno, že motivace dobrovolníků a hodnocení kvality poskytovaných služeb dobrovolnickým centrem spolu úzce souvisí.
<b>Klíčová slova:</b>	Dobrovolnictví v sociálních službách, motivace, evaluace, FOKUS Vysočina
<b>Title of Thesis:</b>	Volunteering at social services in Hlinsko – Motivation of volunteers and evaluation of services of the FOKUS Vysočina volunteer center by the volunteers themselves
<b>Annotation:</b>	The bachelor thesis deals with the motivation of volunteers and their evaluation of the volunteer center FOKUS Vysočina, which provides volunteers working in social services in the Hlinsko region. The empirical survey was conducted in the form of semi-structured interviews with volunteers working in the FOKUS Vysočina center. The research found

	that the motivation of volunteers and the evaluation of the quality of services provided by the volunteer center are closely related.
<b>Keywords:</b>	Volunteering at social services, motivation, evaluation, FOKUS Vysočina
<b>Názvy příloh vázaných v práci:</b>	
<b>Počet literatury a zdrojů:</b>	28
<b>Rozsah práce:</b>	50 s. (72 796 znaků s mezerami)

## OBSAH

ÚVOD .....	7
1 TEORETICKÁ ČÁST .....	9
1.1 Dobrovolník a veřejně prospěšné dobrovolnictví .....	9
1.1.1 Role dobrovolníka, kterou v organizaci hraje .....	10
1.1.2 Legislativa .....	10
1.2 Dobrovolnictví v sociálních službách.....	11
1.3 Motivace k dobrovolnictví .....	12
1.3.1 Psychologický a sociologický přístup.....	12
1.3.2 Další dělení motivace .....	13
1.3.3 Nebezpečné motivy .....	15
1.4 Management dobrovolnického centra.....	16
1.4.1 Způsoby řízení dobrovolníků v sociálních službách....	16
1.4.2 Koordinátor dobrovolníků .....	17
1.4.3 Získávání dobrovolníků.....	18
1.4.4 Odměny dobrovolníkům.....	19
1.4.5 Supervize v dobrovolnictví .....	20
1.5 Evaluace, hodnocení .....	21
1.6 Dobrovolnictví ve FOKUSU .....	22
2 EMPIRICKÁ ČÁST .....	26
2.1 Cíl výzkumu a stanovení výzkumné otázky .....	26
2.2 Metoda výzkumu .....	27
2.3 Kvalitativní výzkum .....	27
2.4 Výzkumná lokalita a výzkumný vzorek.....	28
2.5 Metoda analýzy získaných dat – zakotvená teorie.....	29
2.6 Analýza a interpretace polostrukturovaných rozhovorů.....	31
2.6.1 Motivace dobrovolníků.....	31
2.6.2 Evaluace služeb dobrovolnického centra.....	37
2.6.3 Mentální mapa .....	43
ZÁVĚR.....	46
LITERATURA.....	48

## ÚVOD

V dnešní době se dobrovolnická služba dostává do povědomí více než kdy jindy, obzvláště v uplynulém roce, kdy sociální služby i nemocnice postihl v důsledku pandemie nedostatek personálu. Dobrovolnictví se tak stalo často diskutovaným tématem i v médiích, což je pro jeho propagaci velmi přívětivé. Lidí, kteří se dokážou obětovat pro druhé je třeba si vážit a pečovat o ně. Možná je letošní rok i proto příležitostí k vyzdvižení dobrovolníků, neboť uplynulo 20 let od Mezinárodního roku dobrovolnictví. Ten se stal impulsem pro založení dobrovolnických center i vzniku zákona upravujícího dobrovolnickou službu (Tošner, 2011).

Předložená bakalářská práce se zabývá motivací dobrovolníků sociálních služeb na Hlinecku, které zaštiťuje Dobrovolnické centrum FOKUS Vysočina. Druhou částí empirického zkoumání je evaluace tohoto centra samotnými dobrovolníky, jedná se o hodnocení kvality poskytovaných služeb centra. Tématem dobrovolnictví se zabývám, protože mě zajímá, jak jsou dobrovolníci oslovováni a motivováni pro svou práci, která je podle mého názoru širokou veřejností stále nedocenená, a přesto tolik potřebná. Evaluaci centra samotnými dobrovolníky jsem do výzkumu zařadila, protože spokojenost dobrovolníků může souviset s jejich motivací.

Empirické části předchází část teoretická, která se věnuje definicím klíčových pojmů, jako dobrovolnictví, motivace a evaluace. Termín dobrovolnictví je popisován ve vztahu k sociální práci a rovněž je legislativně ukotven. Podrobněji rozebrána je pak kapitola o motivaci dobrovolníků. Motivace je popisována z různých pohledů, jsou porovnávány přístupy různých autorů. Následující kapitola je věnována managementu dobrovolnictví, popisuje řízení dobrovolníků včetně koordinátora,

jejich získávání, odměny i supervize. Poslední kapitola je věnována samotnému Dobrovolnickému centru FOKUS Vysočina.

Ve výzkumné části jsou nejprve předloženy cíle výzkumu spolu s výzkumnými otázkami. Popsána je metoda výzkumu, výzkumný vzorek i metoda analýzy získaných dat. Konkrétní výsledky zpracované pomocí otevřeného kódování získaných rozhovorů jsou kategorizovány a diskutovány. K lepšímu pochopení celého výzkumu jako celku slouží mentální mapa.



# 1 TEORETICKÁ ČÁST

## 1.1 Dobrovolník a veřejně prospěšné dobrovolnictví

Nejprve si definujeme, kdo je dobrovolník. Podle Tošnera (2006) je za dobrovolníka považován člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch druhých lidí či společnosti.

Dobrovolnictví je vykonáváno ve volném čase, který si dobrovolník nezištně rezervuje. Proto by dobrovolnictví nemělo být bráno, jako samozřejmá a automatická činnost, obzvláště v dnešní době, při současném stylu života, narůstajících nároků v práci, časové vytíženosti lidí a celkově změnami v uspořádávání hodnot. Z tohoto důvodu je třeba o dobrovolníky pečovat, nepodceňovat procedury výběru, zaškolování a podpory včetně supervize (Slowík, 2011). V této práci se zabýváme dobrovolnictvím, které je organizováno dobrovolnickým centrem a označujeme ho jako veřejně prospěšné dobrovolnictví (Tošner, 2006). To má řadu podobných znaků jako dobrovolnictví vzájemně prospěšné, které vychází z činnosti probíhající v rámci komunity, například ve farnosti nebo ve sportovním klubu, ale vyznačuje se i dalšími znaky. Dobrovolnictví podléhá určitým pravidlům, je profesionálně organizováno tak, aby se příjemce dobrovolné pomoci mohl na dohodnutou pomoc spolehnout. Partnerem dobrovolníka se tedy obvykle stává organizace, ta nabízí příležitosti k dobrovolné činnosti. Dobrovolníci z řad veřejnosti se mohou zapojovat do jednorázových akcí, nebo mohou navázat dlouhodobou spoluprací (Tošner, 2006). Co je dobrovolnictví a kdo je dobrovolník jsme si definovali, v dílčích podkapitolách se budeme zabývat tím, jakou roli může dobrovolník v organizacích zastávat a jak je vůbec dobrovolnictví právně ošetřeno.

### **1.1.1 Role dobrovolníka, kterou v organizaci hraje**

Podle Friče (2001) můžeme mluvit o míře potřebnosti dobrovolníků v organizacích:

#### **1. Chod organizace je přímo závislý na dobrovolnících**

Dobrovolníci se spolu s profesionály podílejí na naplňování hlavních cílů a poslání organizace. Jedná se především o humanitární akce nebo ekologické kampaně. Bez dobrovolníků by nebylo možné příležitostné akce realizovat.

#### **2. Dobrovolníci vykonávají činnost s profesionály**

Dobrovolnictví není základem chodu organizace, dobrovolníci netvoří základní kameny organizace, ale přispívají ke snížení finančních nákladů organizace. Většinou se jedná o sociální a zdravotní zařízení.

#### **3. Činnost dobrovolníků není pro chod organizace nepostradatelná**

V tomto případě není činnost dobrovolníků pro fungování organizace potřebná. Organizace bez dobrovolníků může existovat, ale dobrovolnictví výrazně pomáhá zkvalitňovat poskytované služby. Jedná se převážně o volnočasové aktivity, jako vycházky s klienty, výtvarné kroužky atd. (Frič, 2001).

### **1.1.2 Legislativa**

Podle Švestkové (2005) je dobrovolnická činnost citlivá na formalizování, z toho důvodu i zákon o dobrovolnické službě upravuje podmínky tak, aby dobrovolníci byli legislativou spíše chráněni, nežli omezováni a zatěžováni. Dobrovolnickou službu upravuje zákon o dobrovolnické službě 198/2002 Sb., který prošel novelizací v roce 2014. Zákon upravuje podmínky, za kterých je organizovaná dobrovolnická služba podporována státem a vykonávaná dobrovolníky bez

nároku na odměnu. V případě dobrovolnictví v sociálních službách se jedná podle § 2 o dobrovolnickou činnost poskytovanou nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakožto i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase (Zákon č. 198/2002 Sb.).

## **1.2 Dobrovolnictví v sociálních službách**

Ve druhé kapitole si blíže specifikujeme a popíšeme možnosti dobrovolnictví v sociálních službách.

Mezi oblasti, kde se dobrovolnictví uplatňuje patří kromě sociálních služeb i ochránci prostředí, humanitární organizace, zdravotní služby, kulturní oblast, sportovní a vzdělávací činnost. Každá oblast a v ní jednotlivé organizace mají odlišná pravidla a výhody (Tošner, 2006).

Sociální služby nabízí dobrovolníkům široké spektrum činností, které ovšem spojuje vcelku stručně vyjádřitelný cíl sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Dobrovolníci během činnosti vnáší své životní zkušenosti a celkově zkvalitňují služby svým individuálním způsobem (Dobrovolníci mění svět, sborník příkladů dobré praxe, 2011). Dobrovolník v sociálních službách má na výběr z mnoha aktivit v různých zařízeních podle svých možností, schopností a zájmu o určitou cílovou skupinu. Dobrovolnictví v sociálních službách je oproti ostatním oblastem výrazně častěji manažersky řízeno. To znamená, že jsou vybíráni na základě vstupních pohovorů, jsou smluvně vázáni, koordinováni specialisty a školeni (Frič, 2011). Právě profesionalizace však může přenesením vysoké míry zodpovědnosti na dobrovolníky narušovat přitažlivost dobrovolnické činnosti (Slowík, 2011). Profesionální management je však vyžadován z toho důvodu, že se dobrovolníci pohybují na poli psychosociálních

služeb, kde je zapotřebí kompetentní přístup (Dobrovolníci mění svět, sborník příkladů dobré praxe, 2011).

### **1.3 Motivace k dobrovolnictví**

Stěžejní kapitolou teoretické práce je právě motivace dobrovolníků, na kterou lze nahlížet několika různými pohledy, které jsou podrobněji popsány v jednotlivých podkapitolách. Poslední podkapitola upozorňuje na nevhodné motivy některých dobrovolníků.

#### **1.3.1 Psychologický a sociologický přístup**

Frič shrnuje dva přístupy zabývající se motivací dobrovolníků – psychologický a sociologický. Psychologický přístup pracuje s konceptem „prosociální osobnosti“, kterou charakterizuje specifický soubor potřeb, hodnot a vlastností. Jedná se o takové potřeby a vlastnosti, díky kterým je jedinec motivován k dobrovolnické činnosti. Tento přístup může být chápán i jako motivace s vnitřním pocitem uspokojení, což je nazýváno rovněž altruistická motivace (Frič, 2010). Podle Friče existuje pět druhů altruistického chování. Prvním z nich je reciproční altruismus, ten očekává, že výkon bude jednou oplacen. Druhým typem je normativní altruismus, pro něj je charakteristická kombinace morálky a sociálního tlaku. Další typ je oproštěn od sociálního tlaku a jedná se o emocionální altruismus, který je založen na citu a soucitu se strádajícím a na lásce k bližnímu. Výkon bývá odměněn emočním ziskem. Křesťanský altruismus charakterizuje soucit s trpícími. Posledním typem altruismu je pravý altruismus, pro který je charakteristické konat dobročinnost bez egoismu, záslužná pomoc je spojena s jistou obětí z naší strany (Frič, 2010). V praxi dobrovolnictví se většinou jedná o kombinaci těchto altruismů, dobročinnost je motivována racionálně i emocionálně (Hynek, 2006). Carpenter a Myers (2007) se zabývali motivací a bylo

rovněž zjištěno, že altruismus je klíčovým motivátorem při rozhodnutí stát se dobrovolníkem. Ani altruismus nám však jednoznačně nevysvětluje naše chování.

Sociologický přístup se přiklání k motivaci, jež je daná sociální situací dobrovolníka (Frič, 2010). V tomto přístupu lze dobrovolnictví chápat jako únik od běžného občanského, profesionálního a rodinného života. Nejdůležitější roli motivátora v tomto sociálním kontextu hraje komunita, vytváří klima důvěry a svépomoci. Dobrovolnictví v tomto kontextu lze chápat jako určitou strategii, jak se stát součástí komunity, vyhnout se vyloučení, pobývat s přáteli či potenciálními partnery. Dobrovolně se podílet na aktivitách komunity je rovněž otázkou společenské prestiže, pověsti, společenské seberealizace, sebeúcty a sociálního zviditelnění (Frič & Pospíšilová, 2010).

Ať už se přikláníme k jednomu nebo druhému přístupu, na motivaci dobrovolníků je třeba neustále pracovat. Určitá forma odměňování a oceňování by měla dobrovolníka provázet po celou dobu členství v organizaci, odměňováním dobrovolníků se věnuji později v kapitole odměňování dobrovolníků.

### **1.3.2 Další dělení motivace**

Motivace se dělí také na vědomé a nevědomé, přičemž zdrojem nevědomých motivací mohou být i potlačené sklony a afekty. Většina dobrovolníků však uvádí motivace pro práci ty, které považuje za pozitivní. Jedná se především o pocit cítit se užitečným, touha pomáhat, láska k bližnímu, smysluplnost, seberealizace, služba Bohu atd. Mezi další možné členění motivace patří rozdělení na vnější a vnitřní motivaci. Zatímco u vnější motivace se jedná zejména o finanční odměnu a jiné nefinanční benefity, tak u vnitřní motivace dochází ke ztotožnění se s vizí a posláním organizace, přesvědčení a vlastní představa seberozvoje splývá s posláním organizace. V tomto případě může být pozorován rozdíl mezi dobrovolníky, kteří jsou členy organizace a mezi krátkodobými dobrovolníky. Je

zřejmé, že členové organizace budou více ztotožnění s posláním organizace, o to složitější je ale jejich nadšení udržet dlouhodobě. U krátkodobých dobrovolníků je první možností silná motivace přerůstající v dlouhodobou spolupráci. Druhou možností je vyprchání motivace a jejich odchod (Hynek, 2006).

Po vzoru anglicky mluvících zemí představuje Hynek „systém motivace 5Z“ jako nízkonákladovou a vysoce účinnou techniku pro vyšší motivaci zaměstnanců i dobrovolníků. Do tohoto systému patří zajímavá práce, zprávy, zapojení se do rozhodování, závislost nula neboli nezávislost a zviditelnění v rámci kolektivu. Pracovníci i dobrovolníci přicházejí do neziskového sektoru s určitou představou, že budou pracovat na něčem co má smysl (zajímavá práce). Zprávy představují informace o dění v organizaci, jsou potřebné z toho důvodu, aby se dobrovolník cítil být její součástí. Zapojení do rozhodování znamená pro dobrovolníka to, že jeho názory někoho zajímají, není jen loutkou a má nějaké povinnosti. Závislost nula neboli nezávislost pro dobrovolníka znamená určitou míru svobody, není pod neustálým dohledem. Zviditelnění v rámci kolektivu se děje skrz poděkování před kolegy (Hynek, 2006). Vecina a Marzana se zabývali rovněž motivací dobrovolníků, podobně jako Hynek stanovili kategorie motivace, a to na základě klasifikace důvodů zjištěných během výzkumu. Konkrétně se jedná o starost o komunitu, vzájemnost, sociální angažovanost, požitek, osobní růst a zájem o úkol. Díky této kategorii motivací dochází k vyvážení mezi heterocentrickou a autocentrickou (sebestřednou) motivací, a navíc tato rozmanitost motivací rozšiřuje možnosti řízení organizací v procesu náboru dobrovolníků (Vecina & Marzana, 2019).

Motivace pokračovat v dobrovolnické aktivitě popsal Omoto a Snyder (1993) jako dynamický model dobrovolnické kariéry. V tomto podání prochází dobrovolník třemi stadii, v každém stadiu je výrazně ovlivňován jedním ze tří faktorů: precedenty, zkušenostmi a důsledky dobrovolnické participace. V první fázi hraje velkou roli individuální dispozice a podpora sociálního okolí. Ve druhém stadiu

jsou to satisfakce, kterou přináší dobrovolnická aktivita. Třetí fáze je tvořena důsledky pro dobrovolníka (změny v postojích, chování, motivaci), pro samotnou organizaci (zahrnuje změny v kvalitě poskytovaných služeb), a také pro sociální systém (osvěta, systém poskytovaných služeb).

### **1.3.3 Nebezpečné motivy**

Tošner (2006) varuje i před nevhodnými, dokonce až nebezpečnými motivy pro dobrovolnictví. Z toho důvodu je dobré znát a rozpoznat motivy dobrovolníka a projevit zvýšenou opatrnost vůči těmto motivům:

1. Soucit vedoucí k degradaci klienta
2. Nepřiměřená a zbytečná zvědavost
3. Služba pramenící z pocitu povinnosti
4. Skutkaření, snaha si něco zasloužit
5. Touha obětovat se (uchazeč prožil nějaké neštěstí a hledá ve službě duševní rovnováhu)
6. Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství
7. Pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti
8. Nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi
9. Panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv

V případě, že zájemce vykazuje tyto negativní motivy (jeden velmi výrazně, nebo dokonce kombinaci několika těchto motivů), zakrývá tím touhu po uznání nebo po moci nad někým slabším. Pokud se podaří tyto motivy u zájemce o dobrovolnictví zavčas rozeznat, měl by být korektně odmítnut (Tošner, 2006).

## **1.4 Management dobrovolnického centra**

Fungující vedení dobrovolnického centra je důležitým předpokladem pro získávání dobrovolníků, jejich udržení, způsob řízení a odměňování. Všechny tyto části dobrovolnického managementu si postupně v této kapitole přiblížíme.

### **1.4.1 Způsoby řízení dobrovolníků v sociálních službách**

V sociálních službách je možné řídit dobrovolníky podle dvou základních modelů. Jedná se o interní a externí model (Kopa & al., 2019).

Interní model představuje samostatné vedení dobrovolníků sociální službou. To znamená, že organizace poskytující sociální službu je rovněž vysílající i přijímající organizací. Tento model je charakteristický tím, že organizace program koordinuje, kontroluje a pečuje o něj. Většinou se jedná o případy, kdy v dostupné vzdálenosti není žádné profesionálně řízené dobrovolnické centrum. Mezi výhody modelu patří efektivní přijímání dobrovolníka, ten se už od začátku seznamuje se sociální službou a lidmi ve službě, navíc organizace samostatně organizuje dobrovolnictví podle své metodiky. Ovšem právě zavádění může být náročnější z hlediska managementu, protože standardy musí přijímací organizace zpracovat vždy. Právě kvůli managementu dobrovolnictví je třeba jeho zavádění v organizaci stavět na inspiraci a metodické podpoře jiných organizací, které s tím mají už dlouhodobou zkušenost. Při zavádění je nutné pamatovat na kumulaci finančních nákladů s tím spojených (Kopa & al., 2019).

Oproti tomu externí model znamená spolupráci sociální služby s dobrovolnickým centrem. V tomto případě je organizace poskytující sociální službu přijímající organizací a dobrovolnické centrum je organizací vysílající. K tomuto modelu se uchylují organizace, v jejichž možnostech není zavádět a řídit dobrovolnický program samostatně. Zařízení pak s dobrovolnickým centrem podepíší smlouvu o vzájemné spolupráci. I přesto, že je tento model pro zařízení méně finančně



náročný, je i tak potřeba zaměstnance, který dobrovolníky zapojí do chodu organizace a bude spolupracovat s dobrovolnickým centrem. Obrovskou výhodou je právě metodické vedení vysílající organizace při zavádění dobrovolnictví do sociální služby. Navíc vysílající organizace zajišťuje propagaci, výběr, proškolení, pojištění, péči o dobrovolníky a proplácení jejich nákladů. I tento model může pro organizaci poskytující sociální službu mít některé nevýhody, kam patří nižší míra flexibility řešení situací a celkově nižší míra vlivu na ostatní zaměstnance ohledně dobrovolnické služby v přijímající organizaci (Kopa & al., 2019). Podle Čančíka (2008) je důležité, aby dobrovolnická centra usilovala o stálý růst počtu dobrovolníků. Zároveň ale vidí nedostatky v kapacitě managementu dobrovolnictví. Přitom dobrovolnické programy připravující dobrovolníky pro službu pomoci jsou nenahraditelnou zkušeností (Čančík, 2008).

#### **1.4.2 Koordinátor dobrovolníků**

Prostředníkem mezi dobrovolníky, vedením, zaměstnanci a klienty služby jsou koordinátoři dobrovolníků. Ty dobrovolníky vedou a snaží se zachovat tvořivost a spontaneitu dobrovolnictví tak, aby bylo spolehlivou součástí profesionálních sociálních služeb (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012). Koordinátoři jsou hlavní postavou dobrovolnického managementu.

Koordinátor má na starosti výběr dobrovolníků spojeného s propagací organizace, dále zpracovává metodiky, vede dobrovolníky a hodnotí jejich činnost, hledá a organizuje příležitosti k poděkování dobrovolníkům. Dále vede potřebnou administrativu, kam patří smlouvy s dobrovolníky, zpracovává práva a povinnosti dobrovolníků a pravidla mlčenlivosti. Jeho úkolem je stmelit různorodé skupiny dobrovolníků v jeden celek, kde si však každý dobrovolník ponechává svou samostatnost a svébytnost. Vzhledem k tomu, že se jedná o pomáhající profesi s vysokou mírou neuropsychické zátěže, která vychází z každodenní práce s lidmi nacházejících se často v náročných životních situacích,

tak by koordinátor měl mít možnost pravidelné supervize své činnosti (Tošner & Sozanská, 2006).

Koordinátor by měl být komunikativní, empatický, trpělivý, spolehlivý, měl by umět jednat s lidmi a také umět zaujmout a svým nadšením strhnout ostatní (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012). Důraz na výkon svého povolání by měl koordinátor klást na upřímných a otevřených vztazích s dobrovolníky (Tošner & Sozanská, 2006).

### **1.4.3 Získávání dobrovolníků**

S motivací dobrovolníků velmi úzce souvisí i jejich získávání. Protože dochází k oslovení široké veřejnosti a díky tomu, a příkladům z praxe se člověk rozhodne stát se dobrovolníkem. To znamená, že i dobrá reklama (předávání zkušeností veřejnosti) může být motivací k tomu stát se dobrovolníkem. Vzhledem k tomu, že dobrovolnické centrum má zájem o získávání dobrovolníků, je velmi důležitá propagace dobrovolnického centra a dobrovolnictví jako takového. Propagace je vhodná během celého roku (Kopa et al., 2019). Podle Tošnera a Sozanské je důležité získávat dobrovolníky převážně na začátku školního roku, protože letní prázdniny vnímají mnohdy lidé jako větší předěl, než hranice kalendářního roku. Souvisí to nejen se studenty, kteří se jako dobrovolníci zapojují, ale rovněž s pracujícími, protože v létě je období dovolených a řeší se hlídání dětí apod. (Tošner & Sozanská, 2006). Existuje několik možností, jak veřejnost oslovit:

Vývěska – informuje veřejnost, co děláte a proč potřebujete dobrovolníky, velmi častá forma propagace, avšak neefektivní

Média – tištěná, rozhlas, TV, web; sociální sítě – Facebook

Místní komunita, náborové akce – knihovny, školy, církve, kluby

Reklama – časopisy, reklamní plochy, MHD

Osobní kontakty – jedna z nejčastějších forem získávání dobrovolníků přes příbuzné a známé, bývá to efektivní způsob, ale brzy se vyčerpá okruh známých (Kopa et al., 2019; Tošner & Sozanská, 2006).

Podle mého názoru je osobní kontakt spolu s prezentací příběhů dobrovolníků jako příkladů dobré praxe nejúčinnější forma náboru dobrovolníků. Při takové propagaci se hodí rozdat letáky informující o možnostech zapojení se do organizace jako dobrovolník.

#### **1.4.4 Odměny dobrovolníkům**

Každý dobrovolník by se měl pravidelně setkávat s oceněním a odměnou za své úsilí a pomoc druhým. Samozřejmostí by mělo být prosté „děkuji“, řečené upřímně a ne jako prostá fráze. Nejméně jednou za rok by měl koordinátor uspořádat setkání dobrovolníků spojené s veřejným oceněním jejich pomoci, a předáním symbolické odměny. Další možností poděkování je uvedení jmen dobrovolníků ve výroční zprávě organizace, pozvání dobrovolníků na neformální setkání, uspořádání výletu, či nějaké aktivity pro dobrovolníky (Tošner & Sozanská, 2006). Milou pozorností je i připomenout svátek, či narozeniny dobrovolníka. Pravidlem pro jakoukoliv formu poděkování by mělo být vyjádření spokojenosti s dobrovolníkem jako s člověkem, nikoliv jen s jeho prací, důležitá je rovněž upřímnost a vděčnost, s jakou se poděkování dostává (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012).

Výměny zkušeností a názorů mezi jednotlivými dobrovolníky, supervize a zpětná vazba jsou opomíjenou složkou práce nejen s dobrovolníky, ale i s profesionálními zaměstnanci. Přitom fungující zpětná vazba je důležitá nejen ke zlepšování kvality práce, ale i k celkové pozitivní atmosféře v organizaci (Tošner & Sozanská, 2006).

I přesto, že dobrovolníci nedostávají za svou práci finanční odměnu, tak je jim dobrovolnická činnost velkým přínosem v mnoha oblastech. Jedním z přínosů je

získávání a rozvíjení kompetencí. Ať už se jedná o komunikační, jazykové, manažerské nebo kreativní kompetence, tak jejich nabytí může být rozhodující při hledání zaměstnání, stejně jako odborná praxe získaná během dobrovolnické činnosti. Kromě toho si dobrovolník uvědomuje vlastní hodnoty, rozvíjí sebevědomí, zodpovědnost a samostatnost. Buduje si respekt a úctu k rozdílnostem mezi lidmi. Neméně důležité je i získání nových přátel a radost z pomoci druhým lidem (Dobrovolnictví, 2015).

#### **1.4.5 Supervize v dobrovolnictví**

Podle různých odvětví lidské činnosti existuje více směrů a škol supervize. Nejblíže k supervizi dobrovolnictví má supervize pomáhajících profesí. Supervizí se rozumí komunikace skupiny dobrovolníků se supervizorem v neohrožujícím prostředí. Supervize nabízí dobrovolníkům možnost konzultace svých postojů, pocitů a zkušeností vycházející z jejich činnosti. Supervize rovněž chrání zájem klienta před nevhodnými aktivitami ze strany dobrovolníka (Tošner & Sozanská, 2006). Placení zaměstnanci z řad lékařů, učitelů, sociálních pracovníků atd. jsou ohroženi syndromem vyhoření, pokud nemají prostor své zkušenosti, pocity a problémy ventilovat. Oproti tomu u dobrovolníků spíše než syndrom vyhoření hrozí ztráta motivace (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012). Supervizor má za úkol dobrovolníka nebo zaměstnance nejen uklidnit a vyslechnout, ale především mu umožnit procítit emoční neklid v bezpečném prostředí. Supervize je efektivní i z toho důvodu, že dává příležitost se na problémy podívat s odstupem času (Hawkins a Shohet, 2004).

Supervize představuje nejen prostor pro zpětnou vazbu, komunikační kanál mezi dobrovolníky a ostatními zaměstnanci a klienty, ale zároveň je i prostorem, kde dobrovolník cítí ocenění a respekt k tomu, co dělá (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012). Stále je mnoho organizací, kde zaměstnancům není

supervize umožňována, většinou je to z důvodu odhalení nedostatků v organizaci. Přitom je supervize důležitým prostředkem při práci s dobrovolníky i zaměstnanci z řad pomáhajících profesí (Hawkins a Shohet, 2004).

## **1.5 Evaluace, hodnocení**

Jelikož je v této práci diskutována evaluace služeb dobrovolnického centra samotnými dobrovolníky, tak si pojem evaluace nejprve definujeme obecně, poté i ve vztahu k sociálním službám.

Evaluace zahrnuje systematický sběr informací přispívajících ke kontrole kvality, efektivity a eficeince práce. Evaluace v praxi sociální práce nabývá různých forem, můžeme mluvit o formativní a sumativní evaluaci. Formativní evaluace bývá využívána za účelem zlepšení a zkvalitnění procesu. Oproti tomu sumativní evaluace je aplikována za zjištěním, zda služba dosáhla svého cíle a byla efektivní. Abychom oddělili metody a techniky užívané k posuzování činností v profesionálním životě od hodnocení laického, užíváme termín evaluace. Ačkoliv samotné Ministerstvo práce a sociálních věcí používá v souvislosti se standardy kvality v sociálních službách termínu hodnocení (Kahánková, 2007). Proto termín evaluace budu v předložené bakalářské práci užívat jako synonymum ke slovu hodnocení.

Pojem hodnocení můžeme chápat jako kontrolu s přísným přístupem. Dalším vysvětlením pojmu hodnocení v kontextu sociální práce pak může být hodnocení, jako podnět k rozvoji. Stěžejním cílem potom není jenom zjistit daný stav služby, ale především poskytnutí podnětu k žádoucí změně (Sklenář, 2002). Podle Malík Holasové je hodnocení poskytované služby z profesního hlediska obtížně měřitelné vzhledem ke komplexnímu posouzení situace a kvůli obtížné formulaci příčin. Důraz by měl být kladen na kvalitativní hodnocení (Malík Holasová, 2014).

V souvislosti s hodnocením služeb je podstatný termín kvalita služeb. Kvalita služeb se odvíjí od požadavků zákazníka, v našem případě dobrovolníka (Packová, 2009). To znamená, že pokud se budeme zabývat tím, co dobrovolníci centra FOKUS Vysočina hodnotí kladně, a naopak co postrádají, tak se centru dostává určitá poptávka, se kterou mohou pracovat a zkvalitňovat tak svoje služby.

## **1.6 Dobrovolnictví ve FOKUSU**

V poslední kapitole teoretické části si představíme dobrovolnické centrum FOKUS Vysočina pro region Hlinecka, kde byl prováděn výzkum.

FOKUS Vysočina je samostatný právní subjekt zabývající se poskytováním sociální rehabilitace pro osoby s duševním onemocněním. FOKUS Vysočina má pobočky v Havlíčkově Brodě, Pelhřimově, Chotěboři a Hlinsku. Kromě služeb sociální rehabilitace a chráněných dílen spravuje FOKUS Vysočina rovněž čtyři dobrovolnická centra. Jedním z nich je dobrovolnické centrum v regionu Hlinsko se sídlem právě v Hlinsku. Další dobrovolnická centra spadající pod FOKUS jsou: Dobrovolnické centrum v regionu Havlíčkův Brod a Chotěboř, dále v regionu Humpolec a Světlá nad Sázavou, a nakonec v regionu Pelhřimov. Všechna tato dobrovolnická centra spojuje společný cíl, a to zprostředkovat setkávání lidí, kteří chtějí pomáhat a těch, kteří pomáhat potřebují. Centrum nabízí informace a poradenství pro zájemce o dobrovolnictví, zprostředkování nabídek dobrovolnické činnosti v několika oblastech, úvodní zaškolení, pojištění dobrovolníků pro případ úrazu a škody, úhradu cestovních nákladů spojených s dobrovolnickou činností, smlouvu o výkonu dobrovolnické činnosti, společná setkávání, možnost realizace vlastních nápadů a další (FOKUS Vysočina, 2020).

Hlinecké dobrovolnické centrum nabízí dobrovolníkům činnost v sociálních službách ve:

### *FOKUS Vysočina*

- komunitní tým a chráněná dílna
- cílovou skupinu tvoří lidé s duševním onemocněním

### *Domov Na cestě*

- pobytové zařízení pro soby s chronickým duševním onemocněním starší 18 let

### *TAKSIS – Centrum denních aktivit*

- cílovou skupinou jsou lidé s duševním onemocněním

### *Domov seniorů Drachtinka*

- cílovou skupinu tvoří senioři

### *SeniorCentrum Skuteč*

- cílovou skupinou jsou nejen senioři, ale i osoby se zdravotním postižením

### *Centrum denních služeb Motýl*

- denní stacionář pro osoby s mentálním nebo kombinovaným postižením

### *Hamzova odborná léčebna pro děti a dospělé v Luži*

- rehabilitační ústav s navazující následnou péčí – lůžkovou a částečně ambulantní
- cílovou skupinu tvoří děti, senioři a osoby se zdravotním postižením

*Dlaň života o.p.s.*

- azylový dům pro těhotné ženy v tísni a další služby v oblasti podpory rodiny
- cílovou skupinou jsou matky s dětmi

*Centrum Jana XXIII.*

- centrum volného času pro děti a mládež, program je zde tvořen i pro maminky s dětmi, seniory a širokou veřejnost

*SVČ Pohoda a Pohoda Cool*

- centrum volného času pro děti a mládež

*Hlinečánek*

- mateřské centrum
- cílovou skupinou jsou předškolní děti

*Oblastní charita Nové Hrady u Skutče*

- denní stacionář, sociálně terapeutické dílny, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pečovatelská služba, osobní asistence, ošetrovatelská služba, domácí hospicová péče, rodinné centrum MIKEŠ, PERCHAR, s. r. o.



*Návštěvy v domácnostech klientů*

- doprovod k lékaři, na úřad, drobné nákupy a pomoc v domácnosti u seniorů (FOKUS Vysočina, 2020)

## 2 EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická část navazuje na část teoretickou, kde byly vysvětleny hlavní pojmy týkající se dobrovolnictví v sociálních službách. Teoretická část slouží k celkově lepší orientaci v tématu, a především ke snadnějšímu porozumění empirické části této práce.

V empirické části přiblížím cíl práce spolu s výzkumnou otázkou, popíšu výzkumnou metodu, výzkumný vzorek a podrobné kroky při zpracovávání výzkumu. Důležitou částí pak bude interpretace výsledků a jejich diskuze.

### 2.1 Cíl výzkumu a stanovení výzkumné otázky

Jako organizaci, kde jsem prováděla výzkum jsem si vybrala dobrovolnické centrum FOKUS Vysočina v Hlinsku. Jedná se o dobrovolnické centrum, které shromažďuje dobrovolníky pomáhající v sociálních službách. Zajímám se o motivaci dobrovolníků, tedy o to, zda je k dobrovolnictví vede nějaká osobní zkušenost, nebo podle čeho si vybírají typ služby, ve které chtějí pomáhat. A zároveň mě zajímá jejich spokojenost se zprostředkováním služeb dobrovolnického centra. Jestli je centrum pro dobrovolníky zázemím, kde se mohou scházet, sdělovat své zkušenosti, bavit se nebo se vzdělávat. Pokusím se pochopit provázanost obou těchto cílů.

Cílem mé práce tedy je:

- zjistit důvody navázání spolupráce dobrovolníků s dobrovolnickým centrem
- evaluovat dobrovolnické centrum FOKUS Vysočina v Hlinsku z pohledu dobrovolníků

S cílem výzkumu úzce souvisí výzkumné otázky, které jsou důležité pro získávání dat, protože blíže vysvětlují mnou zvolené cíle. Výzkumné otázky tedy jsou:

1. Jaké jsou motivace zájemců o dobrovolnictví stát se dobrovolníkem v konkrétní sociální službě, a poté dobrovolníkem setrvat?
2. Jak jsou dobrovolníci spokojeni se službami dobrovolnického centra Fokus Vysočina?

## **2.2 Metoda výzkumu**

Pro sběr dat do empirické části mé práce jsem se rozhodla pro kvalitativní výzkum realizovaný formou polostrukturovaných rozhovorů. Informace jsem získávala od dobrovolníků působících v různých sociálních službách. Kvalitativní výzkum jsem si vybrala jednak z důvodu menšího počtu dobrovolníků, ale především kvůli adekvátnější interpretaci získaných dat vzhledem k zadanému cíli. Bylo potřeba získat vhled do komplexních faktorů spojených s motivací a spokojeností. Při vedení rozhovoru jsem na odpovědi komunikačních partnerů mohla reagovat a doptávat se.

## **2.3 Kvalitativní výzkum**

Během kvalitativního výzkumu výzkumník vybírá na začátku výzkumu téma a určuje základní výzkumné otázky, oproti kvantitativnímu výzkumu však může otázky v průběhu výzkumu modifikovat a doplňovat (Hendl, 2005). Metodolog Creswell (1998, str.) kvalitativní výzkum definoval:

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“

Velkou výhodou spatřuji v tom, že během kvalitativního výzkumu jsem schopna získat podrobné informace zasazené v kontextu. Navíc pokud nějaké odpovědi nerozumím, tak se mohu zeptat znovu, nebo se doptat. Na druhou stranu je potřeba umět kriticky analyzovat situaci, rozeznat a vyhnout se zkreslení, a nakonec získat platné a spolehlivé údaje (Strauss a Corbin, 1999). Kvalitativní výzkum bude prováděn formou polostrukturovaných rozhovorů. To znamená, že budu mít připraveny otázky týkající zkušeností a spokojeností dobrovolníků. Otázky volím chronologicky (nejprve jak dlouho je komunikační partner dobrovolníkem, jak se o dobrovolnickém centru dozvěděl, ...) a srozumitelně. V případně nejasností nebo pro upřesnění mohu použít doplňující otázky pro objasnění situace. Na začátku každého rozhovoru nesmím zapomenout na informovaný souhlas komunikačního partnera. Díky tomu mohu získané informace zpracovávat (anonymně) a rozhovor nahrávat. S těmito fakty musím komunikačního partnera obeznámit úplně na začátku.

## **2.4 Výzkumná lokalita a výzkumný vzorek**

Výzkumné šetření probíhalo v Dobrovolnickém centru FOKUS Vysočina v Hlinsku. Toto centrum zaštiťuje dobrovolníky na Hlinecku, kteří pomáhají v sociálních službách. Výzkum byl prováděn přímo v budově dobrovolnického centra. Sama jsem v roli dobrovolníka docházela před několika lety do domova pro seniory za jedním klientem, takže s dobrovolnickým centrem mám rovněž zkušenost. Navíc jsem v jedné sociální službě během nouzového stavu pomáhala, tak jsem se rovněž s koordinátorem centra setkala jako dobrovolník. Myslím si, že i tato setkání mi poslouží k větší objektivnosti celého výzkumného šetření.

Co se týče výzkumného vzorku, jednalo se o dobrovolníky pomáhající v jednotlivých sociálních službách. Celkový počet evidovaných dobrovolníků je přes 60. Tolik je vedených smluv, ale podle slov koordinátorky jich fakticky

a dlouhodobě pomáhá jen hrstka, zhruba 15. Dobrovolníky jsem oslovila s prosbou o vedení rozhovoru prostřednictvím emailu skrze koordinátora, ten oslovil pouze ty dlouhodobě a pravidelně pomáhající dobrovolníky. Během výzkumného šetření jsem provedla 7 rozhovorů napříč různými sociálními službami, ve kterých dobrovolníci pomáhají delší dobu než jeden rok. Oslovení dobrovolníci, kteří souhlasili s rozhovorem se mi ozvali na mou e-mailovou adresu. Schůzky byly domluveny rychle, i když docházelo k opětovným odkladům z důvodu karantén a nemoci. Nakonec se mi ale výzkumné šetření podařilo zrealizovat v měsíci prosinci 2020 a na začátku ledna 2021. Dobrovolníci, se kterými jsem rozhovory prováděla pomáhali dohromady ve třech sociálních službách. Jednalo se konkrétně o CDS Motýl, FOKUS Vysočina a Domov seniorů Drachtinka. Jeden dobrovolník příležitostně navštěvoval i Azylový dům. Všichni kromě jednoho dobrovolníka docházeli pravidelně do jedné z těchto poskytovaných služeb. Jeden dobrovolník dochází pravidelně dokonce do dvou služeb.

## **2.5 Metoda analýzy získaných dat – zakotvená teorie**

Získané rozhovory byly metodou doslovné transkripce převedeny na písemnou formu a dále analyzovány. Konkrétně se jednalo o užití metody – zakotvená teorie. Zakotvená teorie představuje systém induktivních postupů vedoucích k vytváření teorie odvozené ze zkoumaného jevu (Švaříček a Šeďová, 2014). Teorie je vytvořena na základě tří základních prvků, těmi jsou koncepty, kategorie a propozice (tvrzení). Koncepty se rozumí teoretické pojmy, tedy základní jednotky analýzy. Samotná teorie se totiž nevytváří přímo z dat, ale konceptualizací dat. Druhým prvkem jsou kategorie, které představují základní kameny vznikající teorie. Kategorie jsou na abstraktnější úrovni, vznikají procesem porovnávání získaných rozhovorů. Posledním prvkem zakotvené teorie jsou již zmíněné propozice. Propozice zobecňují vztahy mezi koncepty a kategoriemi. Vytváření konceptů, kategorií a propozic je interaktivním procesem vytvářejícím

specifickou teorii, která se týká vymezené populace, prostředí nebo doby (Hendl, 2015). V našem případě se týká skupiny dobrovolníků. Zakotvená teorie je tedy metoda pomáhající vyřešit zvolený cíl práce, kam patří zkoumání a pochopení životů lidí patřících do vymezeného prostředí. Odhalené informace jsou pak zakotvené ve skutečnosti a kontextu této skutečnosti (Loučková, 2010).

## 2.6 Analýza a interpretace polostrukturovaných rozhovorů

Jak jsem již uvedla, rozhovory byly pomocí doslovné transkripce přepsány. V další fázi byly v těchto transkriptech nalezeny pomocí otevřeného kódování kategorie. Mezi objevené kategorie v závislosti na první výzkumnou otázku týkající se motivace dobrovolníků patří:

- Volný čas
- Vlastní zkušenost
- Seberealizace
- Pocit uplatnění (důležitosti)
- Solidarita

Vzhledem ke druhé výzkumné otázce zaměřené na evaluaci služeb dobrovolnického centra samotnými dobrovolníky byly vyčleněny následující kategorie:

- Sdílení
- Lidskost
- Komunikace a dojednávání
- Propagace
- Vzdělávání se

### 2.6.1 Motivace dobrovolníků

Nejprve se budu věnovat kategoriím zjištěným za účelem odpovědi na první výzkumnou otázku týkající se motivace dobrovolníků.

První diskutovanou kategorií je volný čas. Ze sedmi komunikačních partnerů byli tři na starobním nebo invalidním důchodě a u zbývajících čtyřech dobrovolníků se jednalo v době nastoupení do služby o studenty (nyní dva již pracují). Vzhledem k této skutečnosti můžu tvrdit, že dobrovolníkem se stávají osoby, které se snaží efektivně naplnit svůj volný čas a nemají ještě založenou rodinu, nebo

v případě seniorů mají děti už odrostlé a nástupem na starobní důchod nechtějí zůstat pořád doma, ale chtějí ještě něco dělat. Rozhodně ale nesmíme u těchto dobrovolníků vnímat jejich pomoc jako samozřejmost s tím, že stejně by neměli nic jiného na práci. Je to jistá forma oběti, dobrovolníci, se kterými jsem se setkala byli empatictí a pozorovala jsem u nich sociální citění, když o klientech vyprávěli.

Pan T: „Když jsem odešel na důchod, tak jsem si říkal, co teď, přeci ještě něco chci dělat. Říkal jsem si co by mohlo být dobrýho, co by mě mohlo bavit. Mohl bych zkusit dobrovolnictví, to je takový svobodný, člověk tomu může věnovat času podle vlastního uvážení.“

Kromě smysluplného trávení volného času provázela mnohé dobrovolníky vstup do dobrovolnické činnosti i vlastní zkušenost, ta je druhou rozebíranou kategorií. Dobrovolníci mluvili o tom, že se starali o své nemocné nemohoucí rodiče nebo prarodiče a jejich odchod se stal impulsem k pomáhání v domově pro seniory. Další dobrovolník se léčí s duševním onemocněním a po stabilizování svého duševního zdraví se stal dobrovolníkem v centru pro duševně nemocné, protože měl zkušenost s tím, co ty klienti mohou prožívat, tak se dokázal ještě víc vcítit.

Paní U: „Já byla vždycky tak nějak navázaná na ty starší lidi, protože těm rodičům jsem dosloužila i prarodičům, si pamatuju, že jsem se o ně starala. Mám k těm starším lidem hlubší vztah, tak jsem si řekla, že budu chodit do toho domova pro seniory.“

Paní V: „Na základě vlastní zkušenosti s určitou nemocí jsem měla touhu pomáhat ostatním, protože sama vím, jaké to je takovou nemoc prožívat.“

Další kategorií týkající se motivace dobrovolníků je seberealizace. Z výroků samotných dobrovolníků mohu soudit, že dobrovolnictví není pouze o dávání, ale sami jsou příjemci nových zkušeností. Tím, jak s klienty a se zaměstnanci komunikují, tak zlepšují svoje vyjadřování, více si váží svého zdraví a rodiny a také se od klientů učí nový pohled na věc.



Pan I: „Přineslo mi to nadhled a porozumění k lidem. Ty lidi jsou postižený, ale uměj se radovat z každý chvíle, z toho, co je právě teď. Jsou přirozený, nepřetvářej se, jsou upřímný, oni totiž neumějí lhát. Naučili mě to postižení brát jinak. Každý by si měl vyzkoušet poznat ty lidi, protože jsou jiný, ale jsou fajn.“

Pan T: „Já se od těch klientů vlastně učím, oni nežijou tím, co bylo a co bude, oni žijou tou chvílkou, to je úžasný. To kdyby všichni uměli, tak je ten život bohatší, košatější, hlubší.“

Všichni dobrovolníci vnímají, že je samotné ta jejich pomoc někam posunuje. Váží si více svých rodin, svého zdraví, jsou vnímavější k ostatním lidem, zdokonalují se v pořádání akcí a jsou disciplinovanější. Shodují se totiž, že když se zavážou za klienty chodit, chce to mít pravidelný řád, protože klienti čekají, až se dobrovolníci zase objeví. Jedna dobrovolnice se svěřila, že ji fakt, že je dobrovolnice pomohl na pracovním pohovoru, byla v něčem výjimečná, jiná než ostatní uchazeči. V některých případech, si dobrovolníci svých nových zkušeností a dovedností začali všimnout až poté, co je na ně někdo upozornil, nebo zhodnotil jejich pomoc, jako přínosnou.

Paní A: „Já jsem zvyklá odmala někde pomáhat ve skautu, ve farnosti a tak, takže rodina to nijak neprožívá, že jsem dobrovolnice, ale na pohovoru do práce to zaujalo pana ředitele...kladně zaujalo jako.“

Dobrovolníci navíc mají radost z toho, jak je vnímá okolí a samotní klienti. Tuto část diskuse můžeme přiřadit ke kategorii – pocit uplatnění. Studenti uvádí, že rodiče jsou na ně hrdí, že pomáhají potřebným. Nikdo se neseťkal s negativní reakcí na jejich trávení volného času, což je velmi povzbudivé vzhledem k vývoji dobrovolnictví. V minulých letech to tak samozřejmé nebylo. Tošner a Sozanská (2006) zmiňují některé reakce rodičů na své děti dobrovolníky: „Proč tam, prosím tě, chodíš zadarmo pomáhat, když bys mohl třeba doučovat za peníze“. Nebo naráží na další názor: „Dobrovolníci, to jsou ty ekologičtí aktivisti a taky ty báby,

co uklízají v kostele“. Je povzbudivé, že dobrovolníci se setkávají s kladným hodnocením jejich rozhodnutí pomáhat v sociálních službách. Jedna studentka uvedla, že se u spolužáků potkala spíše s nepochopením, ale ne s výsměchem. Na základě výzkumu se tedy domnívám, že dobrovolnictví v dnešní době znamená spíše prestiž, než aby ho dobrovolníci zastírali.

Pan I: „Dobrovolnictvím se dá chlubit, okolí to bere jako něco bonusového, že dělám ve volném čase něco navíc a pomáhám tak bližním.“

Nejen hodnocení rodiny a širšího okolí dodává dobrovolníkům chuť do další pomoci, ale především i sami klienti a zaměstnanci konkrétních sociálních služeb prokazují vděk. Dobrovolníci se tak cítí potřební a tento pocit je hnacím motorem pro pokračování výkonu dobrovolnictví.

Paní U: „Skutečně vždycky jsem se setkala od personálu s vlídným a dobrým přijetím. Však jsem si taky říkala, že v týhle době toho mají taky dost, tak jsem jim pekla nějaký cukroví. Sama paní ředitelka mi volala a děkovala mi, a to je nová, a ještě jsme se ani neviděly spolu. Tak to od ní bylo taky milý.“

Pan I: „Když člověk pak ty lidi potká na ulici, a oni ho poznávají, mávají mu, chtějí si povídat, tak je to hrozně hezký vidět tu opravdovou radost.“

Poslední objevenou kategorií v rámci motivace dobrovolníků je solidarita. V našem případě se jedná o solidaritu dobrovolnou (Tomeš, 2018). Dobrovolníci se totiž snaží podporovat své klienty v plnohodnotnějším trávení volného času. Dobrovolníci z řad důchodců se snaží své klienty aktivizovat, aby i oni měli i ve stáří radost ze života. Chtějí dosáhnout toho, aby se i důchodci z domova pro seniory měli na sklonku života dobře i přesto, že jsou umístěni v domově, a snaží se tak minimalizovat dopady této skutečnosti. Podle mého pozorování a vyhodnocování se jedná o jakousi snahu rovnosti trávení důchodu doma a v domově. Naopak jiní dobrovolníci, co učí klienty s postižením tančit, tak se

snaží o to, aby se všem lidem bez rozdílu dostávalo v rámci možností vzdělávání, v jejich případě učení etiky a tance.

Paní A: „Zapojili jsme do toho tancování všechny klienty, samozřejmě podle jejich možností, ale prostě aby se nikdo necítil odstrčenej...ono potom na tom plese jsou fakt šťastný, protože tam jsou oni za hvězdy, poznají tu společenskou událost na vlastní kůži, neznají to jenom z televize.“

Pan T: „Když mi umřela první klientka, tak to pro mě bylo strašný, musel jsem si dát dva měsíce pauzu, ale pak jsem si řekl, jsou tam další, co potřebují pomoc, aby tam jen tak neseděli na chodbě, tak jsem pokračoval.“

Vzhledem k rozboru vyprávění jednotlivých dobrovolníků jsem došla k závěru, že motivace dobrovolníků nelze jednoznačně řadit k psychologickému, ani sociologickému přístupu (Frič, 2010). Určitým faktorem je věk a sociální status dobrovolníka. U všech dobrovolníků byly patrné prvky altruismu, kdy díky poskytované pomoci u nich dochází k vnitřnímu pocitu uspokojení. Sociologický přístup převládal u dobrovolníků, kteří jsou na důchodě. Ti jsou motivováni tím, že nejsou sami, stávají se členy komunity. Nejenže aktivně pomáhají v jednotlivých sociálních službách, ale rovněž se pravidelně setkávají na supervizích a setkáváních pro dobrovolníky. Dobrovolnictví jim nejen poskytuje dobrý pocit za odvedenou práci, ale přináší do života nové přátele z řad dobrovolníků. Tento přístup u dobrovolníků z řad studentů není nijak výrazný, protože uvádějí, že nemají zájem se seznamovat s dalšími lidmi. Kamarádů mají dost, do dobrovolnického centra přišli hlavně za účelem pomoci.

Z hlediska motivace dobrovolníků je také důležité rozeznat motivaci při vstupu do dobrovolnického centra a motivaci související s dlouhodobým udržením dobrovolníků v organizaci. Vzhledem k uvedeným kategoriím bych k motivaci týkající se vstupu do vybrané sociální služby za účelem pomoci zařadila volný čas, vlastní zkušenost a solidaritu.

Podle Omoto a Snydera (1998) je zájemce o dobrovolnictví nejprve ovlivňován precedenty, to znamená, že se do dobrovolnického centra přihlásil na základě podpory z okolí (paní E: „Kamarádka dělala dobrovolnici a lákala mě, abych to taky zkusila.“) a především individuálních dispozic. Ty byly diskutovány jako kategorie vlastní zkušenost a solidarita. K motivaci v setrvání ve službě se pak navíc vážou kategorie seberealizace a pocit uplatnění (důležitosti). Tyto „motivátory“ přinášející dobrovolnictví jsou totiž vytvářeny a uvědomovány si dobrovolníci až po určitém čase věnovaném pomoci v sociálních službách. V této fázi podle Omota a Snydera (1998) hrají roli zkušenosti a satisfakce, kterou přináší dobrovolnická aktivita. S tím souvisí kategorie pocit uplatnění (důležitosti).

Ve třetí fázi dobrovolník prochází důsledky dobrovolnické participace, sem patří kromě změn v postojích a chování dobrovolníka i změny v kvalitě poskytovaných služeb (Omoto a Snyder, 1998). Usuzuji, že dobrovolníci, s nimiž jsem prováděla rozhovor se nacházejí ve třetí fázi, protože sami zjistili, jak je konkrétní sociální služba se svými klienty ovlivnila, a když se zamysleli, tak docházeli k názoru, že přehodnotili žebříček hodnot. Co se týče kvality poskytovaných služeb, tak se podle koordinátorky dobrovolníci významně zasluhují o aktivizaci klientů, rozšiřují jejich možnosti trávení volného času a tím se zasazují o zkvalitňování konkrétních sociálních služeb.

S motivací dobrovolníků souvisí i odměny. Ty jsou jedním z pojmů mezi motivací dobrovolníků a jejich hodnocením dobrovolnického centra. Z výzkumu vyplývá, že upřímné ocenění a poděkování od koordinátora hraje důležitou roli ve vedení dobrovolníků a je tedy klíčovým kritériem evaluace dobrovolnického centra zastupovaného koordinátorem dobrovolníků. Téma odměn bude tedy diskutováno v další kapitole.

### 2.6.2 Evaluace služeb dobrovolnického centra samotnými dobrovolníky

Objevenými kategoriemi v souvislosti evaluace dobrovolnického centra z pohledu dobrovolníků jsou: sdílení, lidskost, komunikace a dojednávání, propagace a vzdělávání se.

Všichni dobrovolníci se shodli, že dobrovolnické centrum je fungující a pružně reagující organizací. Když dříve jako zájemci a nyní jako dobrovolníci potřebovali někdy s něčím pomoc nebo poradit, tak se jim pomoci a rady včas dostalo. Z vyprávění dobrovolníků vyplynulo, že pod pojmem dobrovolnické centrum si představí koordinátora dobrovolníků v zázemí bývalé školky. Je pravdou, že s koordinátorem se dostávají dobrovolníci nejvíce do kontaktu. První objevenou kategorií v rámci evaluace dobrovolnického centra je sdílení. Z provedených rozhovorů mohu soudit, že dobrovolníci mají spoustu zážitků a zkušeností, a mnozí se s nimi rádi dělí. Někdy se nemusí jednat pouze o hezké a motivující příběhy a z toho důvodu byla pro potřeby dobrovolníků zavedena supervize. Sdílení zážitků, ale i obav patří mezi hlavní náplň supervize. Na supervizi dochází pravidelně dobrovolníci důchodci, méně často pak studující a pracující dobrovolníci. Studenti většinou uváděli, že se nesetkali s žádným závažným problémem, který by vyžadoval odbornou pomoc. Zážitky i poznatky sdílejí spíše se svými blízkými a nové přátele si mezi dobrovolníky nehledají, takže nemají potřebu se sdružovat. Supervize je zúčastňujícími se dobrovolníky hodnocena kladně, někteří uvedli, že pojem supervize neznali, dokud se nestali dobrovolníky.

Paní U: „Supervize máme, za tu dobu, co tam jsem, tak jsem zažila už dva ty supervizory. To slovo jsem teda do té doby vůbec neznala. Je to jednou za čtvrt roku. Tam každé říká ty svoje poznatky, ten jeden supervizor nám dával dokonce testy.“

Pan T: „Ty supervize jsou výborný. Scházíme se jednou za čtvrt roku. Tam člověk může říct nějaký problém, protože se samozřejmě taky něco vyskytne. Supervizor

na to má jiné pohled, my se v tom točíme, ale on se podívá zvenku a najednou se třeba otevře jiný výhled.“

Dobrovolníci, s nimiž jsem vedla rozhovor supervize vnímají jako prostor pro sdílení svých zážitků nejen se supervizorem, ale i s ostatními dobrovolníky. Někteří si pochvalují, že poznali, jak fungují i jiné sociální služby. Díky tomu někteří vypomáhají i v další sociální službě.

Paní E: „Na tý supervizi si předáváme různé poznatky, je to zajímavý, protože vim i jak fungují jiné služby, který jsem neznala, třeba azylák.“

Z výzkumného šetření je patrné, že dobrovolníci jsou podporováni a podněcováni, aby supervizi využili i pro účely odborné pomoci, když si s některými situacemi při výkonu dobrovolnické služby nevědí rady. Supervize probíhají jednou za čtvrt roku, což je podle Hawkinse a Shoheta (2004) velmi efektivní, protože se dobrovolníci na vzniklé problémy dívají s odstupem času.

Lidskost je druhou kategorií odkrytou během analýzy rozhovorů s dobrovolníky na téma evaluace dobrovolnického centra. Lidskost úzce souvisí se solidaritou, kterou jsem kategorizovala při otázce motivace dobrovolníků. V předešlé kapitole se jednalo o solidární lidské jednání dobrovolníků, kteří díky těmto vlastnostem službu vykonávají. V této kapitole chápeme lidskost vůči samotným dobrovolníkům ze strany zaměstnanců služeb a koordinátora. Dobrovolníci se zmiňovali o dvou koordinátorkách (zhruba vloni se změnila) a hodnotili jejich vystupování i povahové vlastnosti velmi kladně. Nejčastěji zmiňovali, že stávající koordinátorka je velmi snaživá, empatická, ohleduplná a spolehlivá. Dobrovolníky oslovuje s nabídkou, kde mohou pomáhat, posílá jim časopis Provázek, píše jim poděkování spojené s přáním do nového roku a informuje je o supervizích, či změnách v organizační struktuře centra.

Paní N: „Slečna koordinátorka je velmi milá a pozitivní osoba. Je na ní znát, že jí její práce baví. Je energická a umí povzbudit.“

Dobrovolníci však hodnotili i chování zaměstnanců služeb, kam dochází. I tady se dočkali vřelého přijetí a vděčnosti za jejich pomoc.

Paní U: „Skutečně vždycky jsem se setkala od personálu s vlídným a dobrým přijetím a vždycky je obdivuju, s jakou láskou se ty zaměstnanci o klienty staraj.“

Pan T: „...Paní ředitelka z domova si nás dobrovolníky před Vánocema vždycky pozve a osobně nám poděkuje.“

K této kategorii lidskost se vztahují i různá poděkování a oceňování určená dobrovolníkům. Dobrovolníci nedostávají ve větší míře žádné hmotné odměny, kromě drobností získaných od sponzorů. Ale za to se dobrovolníkům dostává upřímného poděkování za jejich pomoc. U příležitosti vánočního setkávání dobrovolníků jim všem děkuje koordinátorka a také je každoročně v městském muzeu vyhlašován dobrovolník roku – cena Křesadlo (ocenění pro obyčejné lidi, co dělají neobyčejné věci). Zde jsou nominováni dobrovolníci z různých neziskových organizací.

Paní A: „Jednou jsem dostala ocenění města Hlinska, to bylo takový příjemný. Udělalo mi to velkou radost.“

Podle mého názoru se dobrovolníkům dostává od dobrovolnického centra podpory i uznání, za kterou jsou rádi. Takové poděkování vyvolává pocit, že opravdu dělají něco smysluplného a motivuje je to k další pomoci. Tím je opět prokázána úzká souvislost mezi motivací a evaluací dobrovolnického centra. Dobrovolníci senioři se cítí být potřební, což je pro ně ve stáří velmi důležité. Ta dobrovolná služba má v tomto případě oboustranný efekt, kdy z dobrovolnictví nečerpá pouze klient sociální služby, ale i sami dobrovolníci. Ti uvádějí, že si v domově mezi vrstevníky našli přátele, nemluví o nich jako klientech. Mladší dobrovolníci vděčnost a podporu vnímají především jako motivaci k další činnosti.

Pokud pomineme zmíněný lidský faktor motivující dobrovolníky, tak koordinátor plní roli prostředníka mezi dobrovolníky a sociální službou, proto další kategorií je komunikace a dojednávání. Koordinátorka pracuje na propagaci centra a nové dobrovolníky proškoluje při vstupu do služby o zásadách dobrovolnické činnosti. Jelikož spravuje počty dobrovolnických hodin, tak podněcuje dobrovolníky k vyplňování formulářů, které shrnují kdy, jak dlouho a co bylo náplní návštěvy klienta nebo klientů. V případě potřeby, například nemoci dobrovolníka, předává informaci zaměstnancům sociální služby. Se sociálními službami úzce spolupracuje, organizace se na ni obrací, když potřebují pomoc na jednorázových akcích apod. Dobrovolníci si pochvalují bezproblémovou komunikaci. Koordinátorka je většinou oslovuje skrze e-mail, ale pokud dobrovolníci potřebují, tak se s ní mohou sejít i osobně. Koordinátorka rovněž organizuje setkávání dobrovolníků a navrhuje aktivní dobrovolníky na cenu Křesadla.

Paní A: „Centrum беру spíš tak jako prostředníka mezi mnou a Motýlem. S paní koordinátorkou nejsem v kontaktu nijak pravidelně, ale přes email mi chodí různé pozvánky a časopis Provázek. Když jsem potřebovala poradit o akci Týdny pro duševního zdraví, kde jsem chtěla pomáhat, tak mi koordinátorka pomohla, kde a co mám udělat.“

Propagace je čtvrtou objevenou kategorií. Dobrovolníci hovořili o povědomí lidí o dobrovolnickém centru. Ze své zkušenosti uváděli, že dokud je někdo nenavedl nebo neoslovil, tak o dobrovolnickém centru většinou nevěděli, a to mnozí přímo v Hlinsku bydlí. Všichni se shodli, že dobrovolníků by určitě mohlo být více. Za tím účelem se konají náборы dobrovolníků na místním gymnáziu. Během rozhovorů jsem se ale naopak potkala i s názorem, že dobrovolnické centrum je dostatečně propagováno, a to hlavně na sociálních sítích. Tuto skutečnost vnímám jako rozporuplnou s jiným názorem dobrovolníka, který si myslí, že by bylo potřeba oslovovat i starší ročníky, především ty důchodového věku. Ty většinou



sociální sítě nemají a jejich osvěta týkající se dobrovolnického centra je pouze skrze nástěnku, či článek v novinách o předávání cen dobrovolníkům.

Paní A: „Řekla bych, že se o tom centru spíš moc neví, to říkám i z té mé osobní zkušenosti. A to jsem v Hlinsku bydlela. Nebo možná spíš jsem věděla, že Fokus je, ale moc jsem nevěděla, co dělá.“

Pan T: „Těch dobrovolníků by mohlo být víc, prostě je to nádherná náplň času. Já bych nemohl jen sedět na lavičce v parku. Jako spíš i pro ty seniory hodně to je, ono by to opravdu bylo dobrý i hlavně pro ně. Já mám třeba vnučky daleko, tak se realizuju v tom dobrovolnictví.“

Paní M: „O tom centru jsem se dozvěděla od kamarádek ze třídy, co dobrovolnice už byly, sama jsem o tom nevěděla, a to se po Hlinsku docela hodně pohybuji. Takže si myslím, že by to chtělo větší reklamu asi.“

Jeden dobrovolník dokonce psal do hlineckých novin příběh dobrovolníka, ale ani to neotiskli. Přitom Tošner a Sozanská (2006) uvádějí, že pro seznámení veřejnosti s dobrovolnými aktivitami jsou nejvhodnější právě autentické příběhy dobrovolníků. Někteří dobrovolníci se navíc domnívají, že dobrovolnické centrum by se mohlo zviditelnit za pomoci vedení města Hlinska, to ale nevyjadřuje dobrovolnické činnosti realizované FOKUSEM dostatečnou podporu.

Poslední odkrytou kategorií v rámci evaluace je vzdělávání se. Dobrovolníci svoji činnost hodnotí tak, že se naučí novým věcem a zdokonalují se v komunikaci. Studenti u sebe sledovali snazší vyjadřování zejména s dospělými. Nedělá ji takové problémy se bavit se zkušenějšími a staršími lidmi, protože komunikují s koordinátorem, se zaměstnanci sociální služby a rovněž s klienty. Další bonus dobrovolníci spatřují v tom, že posilují svou zodpovědnost. V případě, že dobrovolník slíbí pomoc u příležitosti nějaké akce, nebo si domluví schůzku s klientem, tak se s ním počítá. Klienti obzvlášť ti v domově seniorů se na schůzky s dobrovolníky velmi upínají, a právě proto je potřeba dodržovat domluvený řád.

Dobrovolnictví bezesporu přináší mnoho zkušeností a poznatků, o tom jsem již psala v předešlé kapitole u kategorie seberealizace. Co se týče kategorie vzdělávání se, tak během rozhovorů jsem se dozvěděla, že pro některé dobrovolníky byly těžké první návštěvy klientů, protože úplně nevěděly, jak s nimi jednat. Ať už se jednalo o klienty s mentálním postižením, nebo nepříliš mluvné seniory. Z tohoto důvodu někteří dobrovolníci uvedli, že by uvítali vzdělávání týkající se komunikace s jednotlivými cílovými skupinami.

Pan T: „To je další věc, ty dobrovolníci dělaj prostě tak jak uměj, nějaký trošku vedení, nějaký vzdělávání, to pro nás prostě nejsou. To se mi podařilo domluvit takhle na kraji jednou, že udělali setkání pro dobrovolníky na téma, jak pracovat se seniory.“

Paní A: „No na začátku to bylo celkem těžký odhadnout co pro ty klienty, co jsou mentálně postižený nebude moc těžký, nebo na druhou stranu, abych je nepodceňovala. V tu chvíli jsem si říkala, že by se hodila nějaká vzdělávací akce.“

I přesto, že jeden dobrovolník na starobním důchodě je velmi aktivní a dokázal sám, jako dobrovolník zařídit spoustu akcí. Například byl schopný zařídit přednášku pro dobrovolníky i pro klienty domova pro seniory, vrhnul se i do nákupu magnetických stovebnic nebo výbavy na keramiku na dotace a vše si zařídil sám, tak tento přístup je chvályhodný, ale rovněž velmi ojedinělý, nahodilý a nesystémový.

Pan T: „Já jezdím na veletrhy neziskovek, tak jsem zorganizoval takovou jednu přednášku, protože na tom jednom veletrhu měli přednášku lepší senior, tak jsem je domluvil, aby ji udělali taky v Hlinsku.“

Nedostatkům by ale dobrovolnické centrum mohlo předcházet, kdyby pravidelně provádělo vlastní evaluace. Ze zpětných vazeb prováděných například

dotazníkem by mohlo čerpat inspiraci, jak služby pro dobrovolníky ještě vylepšovat a zpestřovat.

Dobrovolníci v sociálních službách v Hlinsku a jeho okolí jsou řízeni podle Kopy externím modelem řízení dobrovolníků. Dobrovolnické centrum je organizací vysílající a konkrétní sociální služby organizací přijímající (Kopa et al., 2019). Zprostředkovatelem dobrovolníků do různých oblastní sociálních služeb je tedy dobrovolnické centrum FOKUS Vysočina, které je vedeno místním koordinátorem. Dobrovolníci jsou se svým koordinátorem spokojeni, způsob komunikace i supervize jim vyhovují. Většina dobrovolníků se shoduje, že by se v různých sociálních službách uplatnilo daleko více dobrovolníků, a proto by bylo vhodné propagovat centrum i jinými způsoby než doposud a cílit i na seniory, kteří nemají většinou sociální síť. Dobrovolníci, se kterými jsem vedla rozhovor všichni aktivně pomáhají v sociálních službách. Mají stejný cíl pomáhat lidem, ale jednotlivými přístupy se odlišují. Někteří vnímají dobrovolnické centrum pouze jako zprostředkovatele mezi nimi a klienty, to znamená, že centrum berou jako pomocnou berličku, když je něco potřeba. Jiní dobrovolníci, převážně senioři vnímají dobrovolnické centrum jako útočiště, kde mohou ventilovat svoje zážitky, poznatky a obavy. Cítí větší potřebu ve sdílení svých zážitků a pocit zastřešení, který jim dobrovolnické centrum v čele s koordinátorem nabízí. Dobrovolnické centrum, jako organizaci hodnotí proto kladně a přikládají mu důležitost.

### **2.6.3 Mentální mapa**

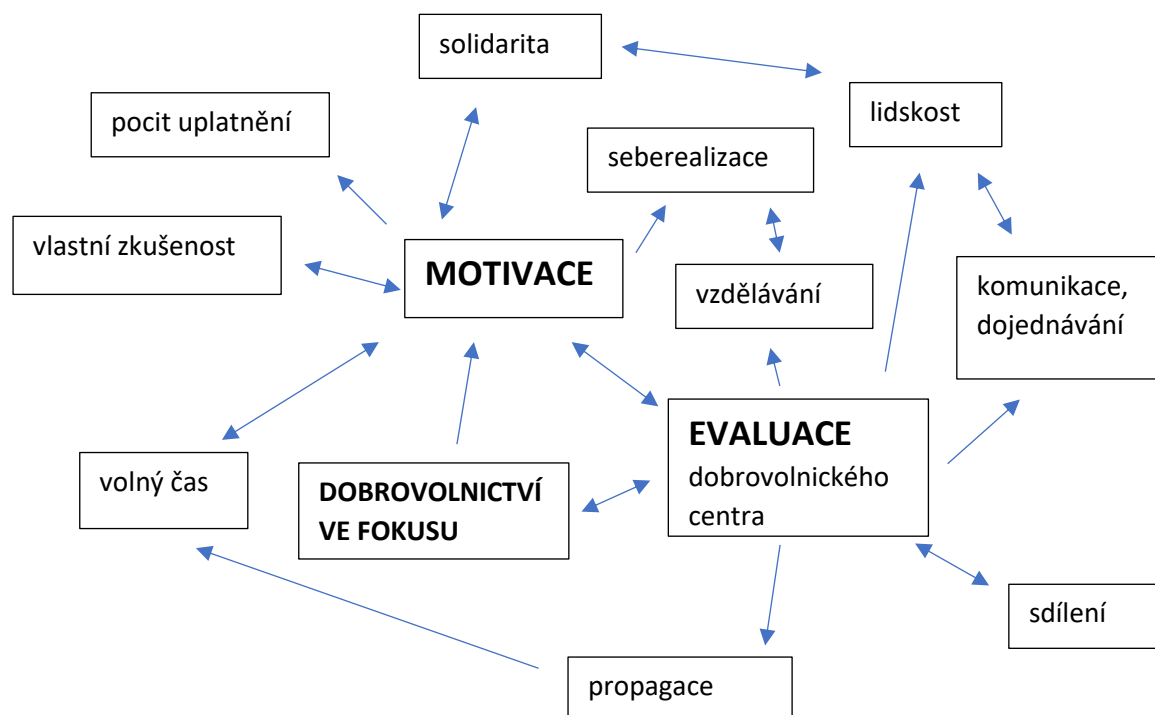
Pro snazší pochopení jednotlivých kategorií byla vytvořena mentální mapa na Obrázek 1. V jejím centru se nachází pojem motivace, který mezi sebou propojuje ostatní kategorie a témata. Bez motivace by nebylo dobrovolníků a bez dobrovolníků by nebylo možné evaluovat služby dobrovolnického centra. Klíčová slova motivace a evaluace jsou zástupci dvou výzkumných otázek. Z každého

tohoto pojmu vychází konkrétní kategorizované pojmy získané analýzou provedených rozhovorů. Dobrovolnictví ve FOKUSu bylo z hlediska motivace zastoupeno pojmy: volný čas, vlastní zkušenost, pocit uplatnění, solidarita a seberealizace. Naproti tomu evaluaci dobrovolnického centra charakterizovaly kategorie: lidskost, komunikace a dojednávání, sdílení, vzdělávání se a propagace. Jednotlivé kategorie byly výše popsány, v následujících odstavcích se proto věnujeme jejich provázanostem. Propagace dobrovolnického centra ovlivňuje uchazeče o dobrovolnictví, který se chystá užitečně trávit svůj volný čas. Reklama nabízí potenciálnímu dobrovolníkovi smysluplné využití volna, které se stalo motivací v hledání možností, jak trávit volný čas. Sociální síť dobrovolnického centra FOKUS fungují aktivně a pohotově, propagaci cílenou zejména na seniory, kteří často sociální síť nemají, by se však hodilo nějak ozvláštnit. Reklama centra motivuje k náplni volného času, a proto je důležitým ukazatelem kvality dobrovolnického centra. Čím výraznější propagace je, tím více dobrovolníků pomáhá v sociálních službách.

Podobně blízkou souvislost nalézáme i v kategoriích solidarity a lidskosti. Solidaritu chápeme jako ochotu pomoci druhým, za tento přístup se dobrovolníkům dostává upřímného poděkování a lidského a laskavého přijetí nejen od dobrovolnického centra, ale i od zaměstnanců samotné sociální služby a jejich klientů.

Posledním propojujícím prvkem mezi motivací dobrovolníků a kvalitou služeb poskytovaných dobrovolnickým centrem jsou kategorie seberealizace a vzdělávání se. Dobrovolníci jsou motivováni k další činnosti v důsledku toho, že pociťují zlepšení svých komunikačních i organizačních dovedností. Zejména mladší dobrovolníci vnímají nové zkušenosti a dovednosti jako bonus uplatňující v profesním růstu. Jako nedostačující službu v rámci dobrovolnického centra FOKUS nalézají někteří dobrovolníci v možnosti vzdělávat se v práci s různými cílovými skupinami. Chybí jim možnost nácviku, jak jednat s klienty, ať už se

seniorem na vozičku, nebo s osobami s mentálním, či tělesným postižením. Nejde jenom o to, že by to dobrovolníkům usnadnilo začátky, kdy je seznamování s klienty nejisté, ale díky některým znalostem by mohli vhodným způsobem rozvíjet dovednosti samotných klientů.



Obrázek 1: Mentální mapa ilustrující propojení jednotlivých kategorií

## ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zaprvé zjistit motivaci, která dobrovolníky vede k tomu stát se dobrovolníkem a následně v dobrovolnické činnosti pokračovat. Druhou částí výzkumu byla evaluace služeb dobrovolnického centra samotnými dobrovolníky. Navíc během výzkumu byla snaha o nalezení souvislosti mezi těmito dvěma cíli. Hodnocení služeb dobrovolnického centra úzce souvisí s jejich motivací dále pokračovat. Evaluaci jsem pojala, jako názor dobrovolníků na kvalitu poskytovaných služeb dobrovolnickým centrem FOKUS Vysočina.

Z výzkumu je zřejmé, že počáteční motivací stát se dobrovolníkem bývá vlastní zkušenost při péči o stárnoucí rodiče či prarodiče, nebo i osobní zkušenost s konkrétní nemocí, dále pak dostatek volného času související s přechodem na starobní důchod, ale i zapojení se díky svým známým, kteří dobrovolnictví již vykonávají. Motivace související se setrváním v dobrovolnické službě se u dobrovolníků seniorů přiklání k sociologickému přístupu. Mladší dobrovolníci z řad studentů oproti nim během dobrovolnické činnosti nehledají nové přátele, ani nemají potřebu se stýkat s ostatními dobrovolníky, jejich motivace se váže spíše k psychologickému přístupu. V dobrovolné činnosti spatřují kromě pomoci druhým i výhodu seberealizace a získávání dovedností a referencí pro profesní dráhu. Z výzkumu vyplynulo, že se všichni komunikační partneři nacházejí v dobrovolnické fázi, kdy prochází důsledky dobrovolnické participace. Dobrovolníci pomáhají již delší čas a cítí se dobrovolnickou zkušeností v sociálních zařízeních natolik ovlivněni, že přehodnocují své hodnotové žebříčky. Sociální služby jsou navíc díky jejich pomoci zkvalitňovány ve smyslu plnohodnotnějším trávení volného času klientů.

Výzkumná část zabývající se evaluací služeb dobrovolnického centra samotnými dobrovolníky navíc s motivací rovněž souvisí. Z výzkumu je patrné, že charakterové vlastnosti koordinátora, jeho vděčnost, organizování supervizí i jiných dobrovolnických setkání má vliv na motivaci dobrovolníků. Dobrovolníci

cítí v koordinátorovi oporu, když potřebují s něčím poradit, a navíc je motivuje jeho poděkování, popřípadě ocenění. Kladně je hodnocena i možnost supervize, kde dobrovolníci mají prostor pro řešení vzniklých problémů či obav související s výkonem dobrovolnictví. Supervize nabízí možnost jiného náhledu na vzniklou situaci díky supervizorovi, jako osobě nezainteresované, a navíc s odstupem času.

V čem dobrovolníci v rámci služeb dobrovolnického centra vidí slabiny, tak je nedostatečná propagace centra, zvláště pak pro osoby starší, kteří nemají sociální síť. Tuto skutečnost nijak nekritizují, spíše sami pociťují, že by v sociálních službách bylo potřeba více dobrovolníků. Poslední hodnotící kategorií, která se některým dobrovolníkům jeví v dobrovolnickém centru nedostatečná je možnost vzdělávat se. Jedná se o vzdělávání při práci a komunikaci s jednotlivými cílovými skupinami. Když dobrovolníci nastoupí do služby, tak častokrát nemají s určitou cílovou skupinou žádné zkušenosti, proto je prvotní navázání kontaktu s klienty nejisté. Kromě toho by uvítali vzdělávání v této oblasti tak, aby při práci s klienty mohlo i u klientů docházet k růstu a rozvoji.

## LITERATURA a ZDROJE

- Carpenter, J., & Myers, C. K. (2007). *Why Volunteer? Evidence on the Role of Altruism, Reputation, and Incentives*. IZA.
- Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches*. SAGE Publications.
- Čančík, M. (2008). Poslání dobrovolnických center v ČR. In *10 let rozvoje dobrovolnictví - rehabilitace občanských čtností 48-49*. TYPOservis Holešov.
- Česko. (2020). *Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů*. Citováno 20. listopadu 2020. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>
- Dobrovolníci mění svět, sborník příkladů dobré praxe*. (2011). Studio REFOS.
- Dobrovolnictví*. (2015). Dům zahraniční spolupráce. Praha
- FOKUS Vysočina (2020). *Dobrovolnické centrum v regionu Hlinsko*. Retrieved October 23, 2020, from <http://www.fokusvysocina.cz/dobrovolnicke-centrum-hlinsko>
- Frič, P., & Pospíšilová, T. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Agnes.
- Frič, P. & kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, Praha: NROS.
- Frič, P. (2011). Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce, *Sociální práce Sociální práce 11(4)*, 8.
- Hawkins, P., & Shohet, R. (2004). *Supervize v pomáhajících profesích*. Portál.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Portál.
- Hynek, J. V. (2006). Motivace k dobrovolnictví. *Protein*, 8(7), 4-8.



- Kahánková, J. (2007). *Evaluační služby a systémy zajišťování kvality*. In *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách* 197-218, Ostravská univerzita.
- Kopa, M., Zbranková, R., Sklenářová, Z., Protivanská, L., Hoferková, D., & Křupala, L. (2019). *METODIKA PRO KOORDINOVÁNÍ DOBROVOLNICKÉ SLUŽBY V POBYTOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM*. Citováno 25. listopadu 2020. Dostupné z: [https://www.msk.cz/assets/dotace\\_eu/metodika--pro-koordinovani-dobrovolnicke-sluzby.pdf](https://www.msk.cz/assets/dotace_eu/metodika--pro-koordinovani-dobrovolnicke-sluzby.pdf)
- Malík Holasová, V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Grada.
- Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. (2012). HESTIA, a.s.
- Omoto, A., & Snyder, M. (1993). *Volunteers and their motivations: theoretical issues and practical concerns*. *Nonprofit Management and Leadership* 4(2) 157-176.
- Packová, V. (2009). *Kvalita v sociálních službách skripta ke vzdělávacímu modulu Kvality manager*. Centrum komunitní práce.
- Slowík, J. (2011). *Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze*. *Sociální práce* 11(4), 43-49.
- Švestková, R. (2005). *Minulost a současnost dobrovolnictví*. *Kontakt* 7(4), 200-398.
- Sklenář, V. (2002). *Kvalita sociálních služeb v poradenství: metodika hodnocení*. Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Sdružení Podané ruce.
- Švaříček, R., & Šedřová, K. (2014). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách* (Vyd. 2). Portál.
- Tomeš, I. (2018). *Povinná sociální solidarita*. Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum.

Tošner, J. (2011). Co přinesl Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství. *Sociální práce*, 11(4), 12-13.

Tošner, J., & Sozanská, O. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích* (Vyd. 2). Portál.

Vecina, M. L. & Marzana, D. (2019). Motivations for volunteering *TPM*, 26 (4), 573-587.