

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní sociální práce*

Bc. Lucie Krbečková

*Osobní přínosy dobrovolnické činnosti*

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.

**2018**

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

Podpis: .....

## **Poděkování**

Tato diplomová práce vznikla za podpory projektů IGA\_CMTF\_2016\_015 Dobrovolnictví v sociálních službách prizmatem vědy o sociální práci a IGA\_CMTF\_2017\_010 Profesionalizace a deprofesionalizace v praxi české sociální práce.

Především bych chtěla poděkovat doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, PhD. za vedení práce, její cenné rady a trpělivost. A nakonec bych chtěla poděkovat mé rodině za podporu.

## Obsah

1	Přínosy v dobrovolnictví.....	6
1.1	Dobrovolnictví v sociálních službách.....	8
1.2	Přínos dobrovolnické činnosti pro organizaci .....	15
1.3	Přínos práce dobrovolníků pro společnost.....	15
1.4	Přínos dobrovolnické činnosti pro příjematele pomoci.....	17
1.5	Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka.....	17
1.5.1	Osobní přínosy .....	18
1.5.2	Zdravotní přínosy .....	19
1.5.3	Profesní přínosy.....	19
1.5.4	Negativní přínosy .....	20
2	Výzkumná část.....	22
2.1	Cíl výzkumu a výzkumné otázky .....	22
2.2	Metodologie výzkumu .....	22
2.3	Charakteristika výzkumného souboru .....	25
2.3.1	Výběr výzkumného souboru .....	25
2.3.2	Etický rozměr výzkumu .....	25
2.4	Výsledky výzkumu .....	27
2.4.1	Kategorie Osobní přínosy.....	27
2.4.2	Profesní přínosy, dovednosti, schopnosti.....	37
2.4.3	Kategorie negativní přínosy .....	44
3	Závěr .....	50
4	Seznam literatury .....	54

## Úvod

Dobrovolnictví je nedílnou složkou sociální práce a zaujímá široké spektrum aktivit a oblastí. Má významnou roli v životě osob, kteří jsou jakkoliv znevýhodněni a jsou ochotni tuto pomoc přijmout. Dobrovolnictví nepomáhá jen samotnému klientovi, ale i organizaci, společnosti a v neposlední řadě i člověku, který se této činnosti věnuje.

V rámci své praxe na vysoké škole jsem na vlastní oči viděla, jak moc jsou dobrovolníci potřební. Během magisterského studia na Univerzitě Palackého jsem měla možnost se dovědět více informací o dobrovolnictví. Dobrovolnictvím přinášíme lidem do života pomoc, podporu, emoce a přátelství. Není to jen o tom něco dávat, ale i získávat. Cílem mé práce je zjistit jaké jsou osobní přínosy dobrovolnické činnosti.

Má diplomová práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část.

Teoretická část má za cíl zjistit z dostupné české i cizojazyčné literatury jaké jsou přínosy dobrovolnické činnosti. V rámci první kapitoly vydefinuji pojem dobrovolnictví, dobrovolnictví v sociálních službách, legislativní rámec a pak motivaci, která úzce souvisí s přínosy. A nakonec se budu zabývat přínosy pro organizaci, společnost, příjemce pomoci tak i pro dobrovolníka z dostupné literatury a na již provedených výzkumech na toto téma ze zahraničí. V této kapitole se budu věnovat sociálními, zdravotními, profesními i negativními přínosy

V empirické části se budu věnovat kvalitativnímu výzkumu, který proběhl v srpnu roku 2017, jeho teoretickým popisem, zpracováním dat, analýzou a jeho výsledky. Tento výzkum má za cíl zjistit, zda a jak vnímají dobrovolníci osobní přínos dobrovolnické zkušenosti. Výsledky vychází z výzkumného šetření provedeného na základě narativního rozhovoru s dobrovolníky, kteří svou dobrovolnickou činnost vykonávali déle než jeden rok alespoň jedenkrát v týdnu.

Tato diplomová práce vznikla za podpory projektů IGA\_CMTF\_2016\_015 Dobrovolnictví v sociálních službách prizmatem vědy o sociální práci a IGA\_CMTF\_2017\_010 Professionalizace a deprofesionalizace v praxi české sociální práce. V rámci toho projektu, jsme se spolužáky pracovali v týmu a díky tomu jsme měli možnost vzájemně sdílet výsledky i myšlenky výzkumu.

Význam dobrovolnické činnosti pro sociální práci vidím v obecném rozšíření tohoto tématu, vytvoření takových dobrovolnických činností v organizacích, které prospějí schopnos-

tem člověka a rozvíjí je, jako například rozvoj komunikačních dovedností, bourání bariér či učení nových praktických věcí v souladu jak s dobrovolnickou činností, tak i v souladu se zaměstnáním.

## 1 Přínosy v dobrovolnictví

Dobrovolnictví je výrazem občanské participace, ale je i životní zkušeností. Lidé se zapojují do dobrovolnictví z různých důvodů, ať už je jejich motivace mixem altruistických i egoistických motivů.

Pro účely této práce je důležité ukotvit pojem dobrovolnictví. Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví definuje dobrovolnictví jako „základní stavební prvek občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.“ (Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví, 2001)

Dobrovolnictví je také definováno pomocí čtyř znaků. Dobrovolnictví je především nepovinné – to, že je dobrovolná činnost svobodně zvolená, je ten nejdůležitější znak. Pokud například student vykonává dobrovolnou činnost a praxi v rámci svého vzdělání a je povinná, nelze ji tedy považovat za dobrovolnou činnost. (Šormová, Klégrová, 2006, str. 6). Je neplacené, to znamená finančně neohodnocená jako práce zaměstnanců, avšak to neznamená, že by dobrovolníkovi nemohly být proplaceny náklady, které má spojené s výkonem činnosti dobrovolníka. Nejdůležitější odměnou pro něj je poděkování, i když to není jedna jediná forma odměny. (Šormová, Klégrová, 2006, str. 6) Je konáno ve prospěch druhých a dalším méně častým definičním prvkem je organizační kontext. (Dekker, Halman 2003 in Frič, Pospíšilová a kol., str. 9)

Rámcově lze pojem dobrovolnictví vymezit také dvěma směry a to neformálně a formálně.

Neformální dobrovolnictví můžeme chápat jako občanskou výpomoc – jedná se o pomoc v rámci rodiny, příbuzenstva, mezi sousedy a přáteli a děláme ji zadarmo. Toto dobrovolnictví je tradiční součástí jakékoli společnosti. Toto „pseudodobrovolnictví“ bylo rozvinuto v období totalitní společnosti, kdy byla většina lidí odkázaná na pomoc druhých. Neformálními dobrovolníky se občas stane každý z nás, neformální dobrovolnictví je těžko uchopitelné než formální dobrovolnictví a často nebývá ani předmětem výzkumu. Pokud opomeneme neformální dobrovolnictví, znamená to taky přehlížet dobrovolnou činnost relativně méně vzdělaných lidí. Dle dosavadních zkušeností převažuje neformální dobrovolnictví u lidí s nižším vzděláním než u formálního dobrovolnictví, kde se mu často věnují lidé se vyšším vzděláním. (Tošner, 2014, str. 6)

V rámci formálního dobrovolnictví musíme odlišit dobrovolnou činnost vzájemnou a veřejně prospěšnou, tedy do jaké míry je možné si pomáhat navzájem, např. ve skautském oddíle, mateřském centru; a do jaké míry je dobrovolnická činnost prospěšná pro ostatní, zde zmíním například denní centrum pro seniory. Oba tyto druhy se navzájem prolínají a doplňují. Když se zájemce o dobrovolnictví zapojí, seznámí se s činnostmi a pravidly platnými v daném zařízení. Zde mu nabídnou konkrétní činnosti a uzavřou s ním občanskoprávní smlouvu o dobrovolnictví. (Tošner, 2014, str. 7).

Rozdíl mezi těmito dvěma směry je především v tom, že o dobročinnosti mluvíme tehdy, pokud je středem pomoci cizí osoba (není v příbuzenském vztahu k osobě vykonávající dobrovolnickou činnost). Dobročinnosti lze také přisoudit i institucionální rozměr, protože dobročinnost nejčastěji zajišťují neziskové organizace. (Frič, 2001, str. 13)

Tato diplomová práce, respektive výzkum se dobrovolnictvím zabývá ve formální rovině, to znamená poskytované formálně v rámci organizace.

Dobrovolnickou činnost lze uplatnit v několika oblastech, považuji za důležité je zmínit, protože každá z nich nabízí možnost získat benefity jak pro dobrovolníka, tak pro klienta.

**Zdravotně-sociální oblast** – jedná se o jednu z největších záběrů, co se působnosti dobrovolníků týče. Je zde důležitý citlivý přístup, protože dobrovolníci zde navazují blízké kontakty s osobami, které jsou například mentálně či fyzicky handicapované, osoby, vyloučené společností či senioři. (Tošner, Sozanská, 2002, str. 42)

**Oblast humanitárních organizací** – zasahují v případech krizových situací, z těch můžeme jmenovat hurikány, záplavy a další. Významnou pomoc zde zajišťuje např. Červený kříž, Lékaři bez hranic atd.

**Oblast kultury a sportu** – V rámci sportu se dobrovolníci starají o pomoc s organizací zápasů, přípravu dětí a údržbu hřišť. Mezi zásadní organizace v této oblasti patří Skaut a Sokol.

**Oblast ochrany environmentálního prostředí** – zde se dobrovolníci starají o čistotu životního prostředí na úrovni regionální, celostátní a mezinárodní. Mezi významné organizace v této oblasti řadíme např. Děti země nebo Hnutí Duha. (Tošner, Sozanská, 2002, str. 41)



**Mezinárodní dobrovolnictví (Evropská dobrovolná služba)** – velký význam tvoří pro mladé lidi, kteří se zúčastňují mezinárodních výměnných pobytů. Jejich přínosem je především výuka cizího jazyka nebo se angažují jako dobrovolníci ve zdravotně-sociální oblasti.

**Oblast dobrovolnictví podporovaného zaměstnavatelem (firemní dobrovolnictví)** – v podstatě se jedná o dobrovolnickou činnost vykonanou ve prospěch organizací občanské společnosti za podpory či organizace zaměstnavatelem. (Dobrovolník)

## **1.1 Dobrovolnictví v sociálních službách**

Vzhledem k tématu této práce a výzkumu, který byl proveden v organizacích, které poskytují sociální služby, je důležité se zmínit o dobrovolnictví v sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů definuje sociální službu jako „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení*“.

Můžeme říci, že právě dobrovolnictví pomáhá se sociálním začleněním a prevencí sociálního vyloučení. Dobrovolníci jsou nezbytní pomocníci v sociálních službách. Pomáhají klienty zapojit do společenského dění a zabránit či zmírnit jejich vyloučení.

V sociálních službách existuje široký seznam zařízení, kde mohou dobrovolníci uplatnit svou dobrovolnickou činnost. Dobrovolníci jsou nejčastěji vysíláni do těchto druhů služeb: Domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením, nízkoprahová centra pro děti a mládež a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Fond dalšího vzdělávání, 2015)

V dobrovolnictví se setkáváme s třemi typy:

### **Dobrovolnictví „IN“ (pro klienty či pacienty v rezidenčním zařízení)**

Jedná se o programy, které jsou zaměřeny na starší populaci, respektive zdravotně postižené osoby. Cílem těchto programů je především zlepšit využití volného času klientů v domovech pro seniory, domovech pro zdravotně postižené klienty, ale také i pacientům v léčebnách pro dlouhodobě nemocné či pacientům v hospicích. Pracovníci jsou vděční za dobrovolníky v těchto zařízeních. Dobrovolníci, kteří chodí tyto klienty a pacienty navštěvovat si mají možnost popovídat, vyslechnout, uspokojují jejich potřebu nových informací a dávají jim emoční podporu. Bohužel těmto aktivitám nemohou pracovníci zařízení dostatečně věnovat svůj čas. Důležitá je funkčnost a koordinace dobrovolnických aktivit, protože platí, že

dobrovolníci do funkční organizace přinášejí energii, dobrou náladu a kreativitu. (Frič, 2011, str. 6)

### **Dobrovolnictví „OUT“ (doplňk terénní či ambulantní péče)**

Zde hovoříme o jiném typu dobrovolnictví – dobrovolná osobní asistence, dobrovolnictví založené na vztahu dvou lidí. Záleží na druhu postižení klienta a podle toho si vybírá dobrovolnou osobní asistenci buď sám nebo mu pomáhá organizace, nejčastěji občanské sdružení či svépomocná skupina. V případě, že si klient chce sehnat pomoc sám, dělá tak nejčastěji přes dobrovolnická centra. Pravidla si určuje dvojice dobrovolník – klient, záleží pouze na jejich domluvě. V této formě nejčastěji vznikají přátelství, která vydrží dlouhou dobu a překonávají veškeré těžkosti. V případě, že klient se spojí s občanským sdružením nebo organizací podobného druhu, organizace zajistí klientovi kontakt s dobrovolnými osobními asistenty. Dobrovolnou osobní asistenci lze doplnit i o další aktivity jako jsou například poradenství, pomoc s vyřizováním na úradech apod. (Frič, 2011, str. 7)

### **Dobrovolnictví jako nespecifická rehabilitace a aktivizace seniorů a zdravotně postižených lidí**

Hlavní myšlenkou tohoto typu dobrovolnictví, je zapojení právě starších a zdravotně postižených osob do dobrovolnické činnosti. Právě dobrovolná činnost, kterou vykonává starší či postižený člověk může být pro něj velice přínosná a nápomocná v tom, že může být pro někoho potřebný a užitečný. Nesmíme opomenout ani fakt, že se zapojí do komunity a společenského života, bude mít pocit smysluplného využití času a co je důležitá změna se jeho pohled na sebe samého v pozitivním směru a bude se cítit spokojený. (Frič, 2011, str. 8)

Pokud bychom hovořili o praxi v sociálních službách, bude záležet na tom, jaký má organizace nastavený systém dobrovolnictví. V dnešní době je spousta možností jak se zapojit do dobrovolnictví. V ČR existuje již pár dobrovolnických center, jako například Adra, Hestia nebo dobrovolnické centrum při Univerzitě Palackého v Olomouci, které mají databáze dobrovolnických příležitostí, a člověk si může vybrat z nepřeberné nabídky. Mladí lidé či studenti se mohou zapojit díky nabídce nepovinného předmětu v rámci jejich školních programů. Za tento „dobrovolnický předmět“ mají možnost získat kredity, tudíž je to jedna z motivací. Inspiraci najdeme i v zahraničí, kde takovéto programy na vysokých školách existují, například Harvard.

Pro člověka, musí být zajímavý už samotný dobrovolnický program. Důležitou součástí je i propagace tohoto programu, na což se dle mého názoru často zapomíná. Nábor dobrovolníků by měl mít na starost schopný koordinátor dobrovolníků. Stěžejním je první rozhovor mezi potencionálním dobrovolníkem a koordinátorem. Je třeba si všimnout motivace, která táhne člověka k dobrovolnickému programu. Je zřejmé, že i budoucí dobrovolník začne přemýšlet nad tím, co mu samotnému dobrovolnictví přinese. Proto by organizace měla pracovat i s těmito přínosy.

Pokud se zaměříme na současnost podle Friče (2011, str. 8 - 9) se tvář českého dobrovolnictví mění - koresponduje se změnami ve společnosti vyvolanými modernizačními procesy a politikou. Socialismus odstranil neologizaci a mandatorní povahu dobrovolnictví. Poté došlo ke zlomu, a organizační struktura dobrovolnictví se zcela zhroutila a dobrovolnictví zaniklo. Po roce 1989 opět došlo k rozvíjení dobrovolnické činnosti na profesionálním základě. V současnosti počet dobrovolníků roste. Nejtypičtějším příkladem profesionalizace v dobrovolnictví jsou oblasti zdravotní a sociální péče.

V roce 2014 bylo v České republice odpracováno okolo 45,6 milionů hodin dobrovolníky, o rok dříve to bylo okolo 43,6 milionů hodin. Podle vládního dokumentu momentálně vývoj dobrovolnictví stagnuje, pokud by stát tyto aktivity oceňoval je pravděpodobné, že by se stagnace zastavila a dobrovolnictví by tak zažívalo další rozvoj. (data z webu čsu.cz)

### **Legislativní rámec**

Česká republika má jako jedna z mála zemí právní rámec týkající se dobrovolnictví. V rámci Evropské unie jsou stále státy, které právní úpravu buď nemají, ale dobrovolnictví je zde regulováno v rámci jiných stávajících obecných zákonech (například Rakousko, Řecko, atd.) a nebo se na právní úpravu teprve chystají (Bulharsko a Slovinsko). (Volunteering in the European Union, 2010)

K dobrovolnictví v sociálních službách se vážou dvě právní úpravy a to: zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách a zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

Již na začátku této kapitoly jsem pracovala s Všeobecnou deklarací dobrovolnictví, což sice nemůžeme považovat za právní úpravu, ale pro účely této práce považuji za nutnost se ale zmínit o jejím vzniku. Deklarace byla schválena mezinárodní správní radou IAVE (mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí) na 16. Světové konferenci konané v Amsterdamu roku 2001. Upravuje nejen definici, která byla použita v této práci, ale také uvádí, co dobro-

volnictví umožňuje, rozvoj dobrovolnictví, odpovědnost dobrovolníků, organizací a komunit atd.

### **Zákon č. 198/2002Sb. o dobrovolnické službě**

Tento zákon vstoupil v platnost 1. 1. 2003 a zavedl do českého právního řádu několik nových pojmů.

Vysílající organizací rozumíme nestátní neziskovou organizaci se sídlem v České republice, která vybírá, eviduje a připravuje dobrovolníky pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy (za podmínky, že jsou držitelem akreditace).

Akreditace a akreditovaná vysílající organizace – akreditaci uděluje Ministerstvo vnitra ČR vysílající organizaci a platí po dobu tří let.

Přijímající organizací rozumíme osobu ať už právnickou či fyzickou, ve které dobrovolník vykonává svou činnost. Zákon dále upravuje postavení dobrovolníka, povinnost uzavírat smlouvy s dobrovolníkem (ta mu zajišťuje ochranu), dále ošetřuje nábor, evidenci, přípravu a výkon dobrovolnické činnosti. Tento zákon upravuje podmínky pouze pro státem podporované dobrovolnictví nikoliv na dobrovolnickou činnost obecně. Tento zákon dále vymezuje dobrovolnictví krátkodobé a dlouhodobé. Krátkodobým rozumíme pomoc při zajištění jednorázových akcí různých organizací, délka tedy nepřesahuje tři měsíce, naopak dlouhodobá dobrovolnická služba trvá déle jak čtyři měsíce nebo až několik let. Nutno podotknout, že tento typ je více chráněn zákonem a je státem více podporován. (Hodáč, Marciszová, Čakiová, Kušková, Urban, 2009, str. 8 – 9)

Dobrovolnická činnost je zaměřena na pomoc klientům jako jsou například nezaměstnaní, sociálně slabí, zdravotně postižení, senioři, dále na pomoc při přírodních, ekologických či humanitárních katastrofách a nakonec na pomoc při uskutečnění rozvojových programů mezinárodních organizací a institucí. (zákon č. 198/2002 Sb.)

Zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě uvádí, dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15-ti let, pokud bude vykonávat dobrovolnou činnost na území České republiky, či starší 18-ti let, půjde-li o dobrovolnickou službu v zahraničí.

Podle Kodexu dobrovolníka mezi základní práva dobrovolníka patří dostat úplné informace o organizaci a o činnosti, kterou bude vykonávat, vykonávat dříve smlouvenou dobrovolnickou činnost, právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem dobrovolníků či jinou pově-

řenou osobou, právo na zaškolení, výcvik či trénink, právo říci „ne“, právo na zpětnou vazbu, a právo na kontakt a spolupráci s osobou, která zadává dobrovolníkovi činnost a zpět ji přijímá. (Kodex dobrovolníka)

Dobrovolník má také své povinnosti. Mezi základní patří dodržovat zákon o dobrovolnické službě a podmínky, které jsou součástí smlouvy dohodnuté s vysílající organizací, absolvovat přípravu k dobrovolnické činnosti a předložit zdravotní a jiné doklady dle požadavků vysílající organizace a dle povahy dobrovolnické činnosti. (Hodáč, Marciszová, Čakiová, Kušková, Urban, 2009, str. 11)

### **Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Roku 2006 nebyla v zákoně zmínka o dobrovolníkovi či dobrovolnictví, tím pádem dobrovolník v sociálních službách neměl postavení. Až po roce 2006 nacházíme v zákoně zmínku v §115: „při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem“. Zákon pak odkazuje na zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

Podle stanoviska Ministerstva práce a sociálních věcí, pokud dobrovolník, není pracovníkem ve smyslu pracovně-právních předpisů, ve výkonu své práce se řídí občanským zákoníkem a to i v případě kdy přichází do akreditovaného programu dle zákona č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, tak i v případě, kdy je dobrovolnická činnost organizována mimo zákon o dobrovolnické službě.

Zákon o dobrovolnické službě ovšem platí pro akreditované programy. Ze stanoviska HESTIE je zřejmé, že větší část dobrovolníků vykonává činnost v neakreditovaném programu (z důvodu, že je dobrovolníků málo) a proto se organizacím nevyplatí žádat o akreditaci. I tak lze ale vyvodit, že dobrovolníci mohou působit i mimo rámec tohoto zákona. Proto lze předpokládat, že pokud dobrovolník vstoupí do zařízení, které není akreditováno, bude s ním zacházeno podle standardu č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby. Konkrétně se dobrovolníků týká kritérium 9d: „Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně-právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel postupuje.“ (Tošner, 2007)

## Motivace

Aby mohla každá činnost přinášet své ovoce, je důležité s jakou motivací do ní člověk vstupuje. Přínosy se odvíjí od toho, co každá osoba očekává.

Pro začátek je dobré definovat, co to motivace znamená. Motivace je dle Nakonečného (2014, str. 26) proces určující zacílení, trvání a intenzitu lidského jednání. Podnětem je vnitřní pohnutka, která pak tvoří motiv, což je způsob jednání, které přináší uspokojení.

K otázce motivace k dobrovolnictví se pojí dva hlavní koncepty. První koncept je **psychologický**, jinak také jako prosociální osobnosti. V tomto konceptu jsou důležité hodnoty, vlastnosti a potřeby, které motivují dobrovolníka, tím pádem se dá říci, že je dobrovolník k této činnosti stvořen. V druhém konceptu – **sociologickém**, je důležité v jakém prostředí se nachází dobrovolník, nejde zde o to jaký je on sám; hovoříme o teorii podmíněnou sociálně. (Frič a kol. 2001, str. 83)

V rámci reprezentativního výzkumu ČR byly zformulovány tři základní motivace k dobrovolnictví. Tyto motivace se prolínají a některé z nich mohou nést dominantnější vliv.

**Normativní motivace** – Normativně motivovaní dobrovolníci jsou pod vlivem očekávání a vzorců chování v kruhu své rodiny či nejbližších a také pod vlivem celé společnosti. Mají tendence prosazovat morální hodnoty a náboženské principy. Do této kategorie můžeme zařadit populaci starší 60-ti let a věřící osoby.

**Reciproční motivace** – Recipročně motivovaní dobrovolníci nacházejí ve své dobrovolnické práci užitečnost pro druhé ale i pro sebe samé. V rámci dobrovolnictví získávají nové přátele, zkušenosti, uplatňují své nadání a schopnosti.

**Nerozvinutá motivace** – podobá se altruismu. Důležitá je pro dobrovolníka důvěra v organizaci, přesvědčení, že vykonávají smysluplnou práci a šíří dobré myšlenky v rámci dobrovolnické činnosti. (Mlčák, Zášková, 2013, str. 37)

Je potřeba říci, že je důležité znát motivaci člověka. Ne každá motivace je pro vykonávání dobrovolnické činnosti vhodná. Pokud je osoba zvědavá, nudí se, či je přehnaně emotivní, mohla by více uškodit než pomoci. (Tošner, Sozanská, 2006, str. 45)

V rámci motivace dobrovolníka Dolnicar, Randle (in Mlčák, Zášková, 2013, str. 85) identifikovali šest skupin dobrovolníků. Klasičtí dobrovolníci svou pomoc druhým považují

za prostředek jak získat uspokojení ze smysluplné činnosti. Horliví dobrovolníci věnují dobrovolnickým činnostem spousty hodin a pracují ve více organizacích. Osobně angažovaní dobrovolníci se zapojují do dobrovolnictví z důvodu přítomnosti jejich dětí v dané organizaci. Dobrovolníci z osobního uspokojení pracují kvůli osobní odměně. Altruističtí dobrovolníci chtějí především pomáhat druhým. Specifičtí dobrovolníci pracují na takových aktivitách, které odpovídají jejich přítomným či budoucím potřebám.

Neopomeňme zmínit faktory, které mohou udržet motivaci dobrovolníků. Nejde jen o vstupní motivaci, která pohání člověka, aby se stal dobrovolníkem ale i o motivaci, kterou je potřeba udržovat i během výkonu dobrovolnické činnosti. Může nám ji zajistit příjemná atmosféra v organizaci, dobře fungující management dobrovolníků, jednoduchá pravidla, pro hladký chod dobrovolnické činnosti, jasné signály ze strany organizace a pracovníků, že dobrovolník je vždy vítán a je potřebný, účinné řešení problémů, pomoc dobrovolníkovi, když si o ní požádá a jasné vymezení činností, které dobrovolník bude vykonávat, aby nedošlo k nedorozumění.

Motivace dobrovolníků vychází ze směsice vlastních zájmů (přínos pro dobrovolníka i jeho okolí) a altruismu (přínos pro druhé nebo prostředí). (Frič a kol., 2010, s. 87) Což ukazuje, že motivace úzce souvisí s přínosy.

Je tedy zcela jasné, že lze zaznamenat přínosy, které dobrovolnictví přináší nejen organizaci, uživatelům či společnosti ale také samotnému dobrovolníkovi. Hovoříme zde o přínosech v rámci osobnosti. Dobrovolnictví také ovlivňuje budoucí kariéru či stávající zaměstnání, fyzické či psychické přínosy pro naše zdraví. Důležitým bodem je také upevňování sociálních kontaktů, zlepšení komunikačních dovedností a získávání zkušeností. Přínosy nemusíme hodnotit jen pozitivně, ale i negativně, což je důležité zmínit.

Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen and Miene (1998, str. 1517 - 1518) přišli se zajímavým modelem, který se skládá ze šesti funkcí dobrovolnictví. Tento model spojuje přínos a motivaci dohromady. První funkcí jsou **hodnoty** – dobrovolnická střediska poskytují příležitosti, které dobrovolnictví poskytuje jednotlivcům, aby vyjádřili hodnoty související s altruistickými a humanitárními zájmy o druhé. Hodnoty se odlišují u dobrovolníků a nedobrovolníků a předpovídá, zda dobrovolníci dokončí své dobrovolnické činnosti. Druhou funkcí je **porozumění** – dobrovolnictví umožňuje získat nové zkušenosti s učením a možnost uplatnit znalosti, dovednosti a schopnosti, které bychom jinak nepoužili. Dobrovolníci očekávají výhody související se seberealizací, učením a rozmanitostí v životě prostřednictvím své dob-

rovolnické činnosti. Třetí funkcí je **sociální** – dobrovolnictví reflektuje motivace týkající se vztahu s ostatními lidmi. Dobrovolník může nabídnout příležitost být s jedním člověkem či se zapojit do aktivity, která je vidí jako důležitou. Čtvrtou funkcí je **kariéra** – z účasti na dobrovolnické práci lze získat výhody pro kariéru. **Ochranná funkce** má člověku skrze dobrovolnictví přinést ochranu před negativním vnímáním sebe sama a jinak řešit své osobní problémy. A nakonec je motivací a pak přínosem rozvoj osobnosti člověka.

## 1.2 Přínos dobrovolnické činnosti pro organizaci

Pro samotnou organizaci jsou dobrovolníci důležitou součástí. Pomáhají i u nárazových akcí jako jsou přednášky, benefiční akce, a další. Mohou vyjádřit svůj názor, jiný pohled na věc a každý energický dobrovolník je studnou nových nápadů. (Šormová, Klégrová, 2006, str. 14)

Podle autorů Gregorové, Marčeka a Mráčkové (str. 41, 2009) se motivování dobrovolníci stávají přáteli organizace, ta díky nim získává čas dobrovolníka, cenné schopnosti a zkušenosti, popřípadě odbornou expertízu a kontakty, dále podle zmíněných autorů dobrovolníci rozšiřují a zkvalitňují služby organizace prostřednictvím zpětné vazby. Vzhledem k zaměření organizace může dobrovolnictví přispět k přímému řešení veřejně prospěšných záležitostí nebo zviditelnit dobré jméno organizace (např. propagace organizace).

Organizace musí zvolit vhodný způsob řízení dobrovolníků, správnou motivaci a práci s dobrovolníky, odpovědnost za ně, pracovní režim až poděkování dobrovolníkům za jejich práci, aby spolupráce byla úspěšná. Pokud máme nedostatečnou přípravu a kvalitu řízení, může to vést ke ztrátě dobrovolníků či jejich demotivaci. (Hladká, 2008, str. 23)

Organizace jsou za dobrovolníky velmi vděční, znamenají pro ně levný zdroj pracovní síly. Práce s dobrovolníky se tolik neliší od řízení zaměstnanců v běžné ziskové firmě. Avšak kvůli absenci finanční odměny je o to důležitější využívat ostatních forem motivování a vedení pracovníků. Dobrovolníci také mohou přispět i svými kontakty k rozvoji organizace, stávají se partnery a také jsou chápáni jako ideální uchazeči o placenou práci v organizaci. (Müllero-ová, 2011, str. 18)

## 1.3 Přínos práce dobrovolníků pro společnost

Deklarace o dobrovolnictví zmiňuje hlavní body přínosů dobrovolnictví pro celou společnost. Dobrovolnictví umožňuje „*udržovat a posilovat takové lidské hodnoty, jako jsou soudržnost, zájem o druhé a služby jiným lidem, umožňuje, aby jednotlivci mohli uplatňovat*



*svá práva a odpovědnost jako příslušníci komunity a aby zároveň mohli po celý život učit růst a realizovat veškerý svůj lidský potenciál, umožňuje propojení navzdory rozdílům, které nerozdělují, abychom mohli žít ve zdravých, udržitelných komunitách a abychom mohli společně usilovat o nalezení nových řešení pro společné úkoly a mohli jsme utvářet náš kolektivní osud.“ (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 2001).*

V rámci přínosu práce dobrovolníků pro společnost bych ještě ráda uvedla jednu oblast, ve které lze uplatnit dobrovolnictví a to advokační činnost a vedení kampaní. Advokacie znamená obhajobu zájmů a vedení kampaní v různých oblastech. Právě zde mohou dobrovolníci pomoci tyto zájmy podporovat. Mezi aktivity v této oblasti patří lobování za změnu v legislativě, týkající se znevýhodněných skupin, aktivity za rozvoj demokracie a další. (Gregorová, Marček, Mračková, 2009, str. 9)

Společnost profituje z dobrovolnictví nejen v ekonomické oblasti, která bývá odhadována různě a není vždy přesně vyčíslená, ale i ze sociální oblasti, kde se vytváří nové lidské vztahy, budují se sociální sítě, formuje se důvěra a zodpovědnost, ale i v kulturní oblasti, která se vztahuje k propagaci široké škály hodnotových a kulturních vzorců a nakonec v lidské oblasti, která spočívá ve vlivu na dobrovolníky na přijímatelích dobrovolnické pomoci a členy společnosti. (Šul'ová, 2015, str. 65)

Dobrovolnictví má významnou hodnotu v podpoře angažovanosti občanů zapojit se do aktivit podporujících jejich jak profesní tak i osobní růst. (Somrová, Klégrová, 2006, str. 13)

Dobrovolnictví také umožňuje sociální začleňování nezaměstnaným nebo jinak sociálně vyloučeným osobám, jako jsou mentálně či tělesně postižení. Pokud je zapojíme do dobrovolnické činnosti, dojde k uvědomění se, že i oni jsou schopni aktivně přijímat pomoc. Pro starší osoby (seniory) může dobrovolnická činnost znamenat pocit užitečnosti a aktivní stárnutí. (Hladká, 2008, str. 23).

Přínosem dobrovolnictví pro společnost je posilnění občanů v sociální soudržnosti, otevírání možností pro navazování a posilnění vztahů důvěry a porozumění mezi lidmi. Dobrovolnictví také podporuje rozvoj menších společenství nebo komunit. Dobrovolnické aktivity mohou mít pozitivní vliv na posílení místní příslušnosti a hrdosti. Dobrovolníci mohou nést spoluzodpovědnost za dění ve světě a aktivně reagovat na řešení humanitárních problémů a rozvojových otázek hledáním cesty zlepšování nepříznivých osudů znevýhodněných lidí, po-

silněním solidarity a snížením úrovně chudoby ve světě. (Gregorová, Marček, Mráčková 2009, str. 38–40).

#### **1.4 Přínos dobrovolnické činnosti pro příjemce pomoci**

Dle analýzy dobrovolnictví na Slovensku autorů Gregorové, Marčeka a Mráčkové (2009, str. 42) má výkon dobrovolnické činnosti význam i pro samotného klienta. Při vykonávání různých aktivit se naučí novým dovednostem, získá zkušenosti, seznámí se s novými lidmi, navštíví nová místa a pozná nové kultury. Setká se s různorodostí, odlišností a jinými životními podmínkami či způsoby života.

Příjematelům pomoci se díky bezplatnosti dobrovolnictví zvyšuje její dostupnost, mají možnost nových sociálních kontaktů a zlepšuje se jejich psychický i fyzický stav. Dobrovolník v tomto případě představuje pro příjemce pomoci zdroj řešení sociální izolace, redukuje sociální vyloučení, nabízí možnost k celoživotnímu vzdělávání a zlepšuje se celkově kvalita života. (Šul'ová, str. 65, 2015)

#### **1.5 Přínos dobrovolnictví pro dobrovolníka**

Dobrovolnictví nutně nemusí přinášet jen obětování se pro někoho druhého. Pro většinu dobrovolníků je tato činnost velmi přínosná a obohacující. Dobrovolnictví především přináší uspokojování lidských potřeb, a to jak na straně dobrovolníka, tak i na straně toho, komu dobrovolník pomáhá. I ten kdo pomoc potřebuje je schopný něco dát, aniž by si to sám uvědomoval. (Šul'ová, 2015, str. 63)

Dobrovolník ví, proč určitou dobrovolnickou činnost vykonává, ví, co za ni získá a nemusí to nutně být materiální forma jako např. finanční odměna. (Hladká, 2005, str. 23)

V rámci této kapitoly, jsem jednotlivé přínosy rozdělila do podkategorií podle české literatury a zahraničních studií. V České republice zatím neproběhl plošný výzkum, který by se zabýval osobními přínosy. Čerpat můžeme z výzkumů bakalářských či diplomových prací studentů. Ovšem odbornější výzkum zde chybí. Můžeme se tedy učit například od Slovenska, kde již větší výzkum na toto téma proběhl. Zahraniční výzkumná tvorba je na toto téma velice bohatá a v této práci jsem čerpala z několika prací. Lze tedy říci, že v českém prostředí by neškodilo plošný výzkum zrealizovat, ať už pod záštitou organizace, vysoké školy či z řad osobností zabývajících se dobrovolnictvím.

### 1.5.1 Osobní přínosy

Prostřednictvím dobrovolnictví člověk zjišťuje své přednosti a nedostatky, objevuje svůj potenciál a energie, osobnostně roste a rozvíjí se. Nachází svůj talent, nalézá sám sebe, zjišťuje, jak se chová ve společnosti druhých. Dobrovolník nachází své limity, své dobré a špatné vlastnosti. Poznává své hranice, svou zručnost a nadání v dané oblasti. Učí se říkat „ne“. Naplňuje své lidské potřeby ať skrze intelektuální růst, nové podněty a názory, smysl a naplnění života, k posílení mezigeneračních vztahů. Dochází k osobnímu obohacení ve víře, posílení vztahu s Bohem, člověk tráví čas ve službě jiným, chtějí být tam, kde je jich potřeba. (Šul'ová, 2015, str. 107 - 129). Člověk získává pocit ze sebe samého, jeho život se stává lepším. (Tang, Choi, Morrow-Howell, 2010, str. 608). Studenti získávají nové kontakty, uznání od přátel a kolegů, mají příležitost učit se novým věcem a budovat si důvěru mezi lidmi ve společnosti díky dobrovolnické činnosti. (Smith, Holmes, Haski-Levenhal, Cnaan, Handy & Brudney, 2010, str. 75) Dobrovolníci zároveň vidí danou organizaci jako rodinu, která mu pomohla se integrovat do místního společenství (MacNeela, 2008, str. 132).

Podle Šul'ové (2015, str. 123 – 124) jeden z přínosů dobrovolnické činnosti je především efektivní trávení času. Umění sladit dobrovolnictví s prací či studiem, žít přítomným okamžikem, plnit si své povinnosti a organizovat si čas. Dobrovolnictví zde charakterizuje jako formu oddechu. Morrow-Howell, Hong a Tang (2009, str. 97) díky své studii zjistili, že si dobrovolníci uvědomili, že tráví svůj čas produktivněji.

Dobrovolnická činnost má vliv i na okolí. Ta může přinést rodině nové informace o lidech i o organizaci ve které vykonává dobrovolnictví ale také odpovědi na společenské nebo komunitní otázky. Můžeme zapojit i rodinu a přátele do dobrovolnictví. Rodina je hrdá na svého člena, mohou se zlepšit i vztahy v rodině. V rámci komunity můžeme hovořit o vyšší úrovni povědomí o problémech v/s komunitou, dochází k většímu porozumění v rámci komunity. (Morrow - Howell, Hong, Tang, 2009, str. 98).

Díky dobrovolnické zkušenosti dochází k rozšíření okruhu známých a přátel. (Morrow-Howell, Hong, Tang, 2009, str. 97) Člověk se učí zodpovědnosti, práci v domácnosti, organizaci a systematickosti. Může docházet ke změně lidí, se kterými se setkávali, prohlubují se vztahy, budují se sociální kontakty, zvětšuje se hodnota přátelství a služby, člověk získává jiné hodnoty jako hodnota jednoduchosti, pracuje sám na sobě, mění se mu hodnoty a priority, získává jiný pohled na život. Svou dobrovolnickou prací přispíváme k blahu ostatních. (Morrow-Howell, Hong, Tang, 2009, str. 97)

### 1.5.2 Zdravotní přínosy

Morrow-Howell, Hong a Tang (2009, str. 97) se shodují, že dobrovolnická činnost bezesporu přináší i zdravotní benefity. V rámci jejich studie zjistili, že dobrovolníkům se zlepšil zdravotní stav a cítili se lépe. Tang, Choi, Morrow-Howell (2010, str. 1) také přidávají i zlepšení duševního zdraví, k čemuž se přidává i Šul'ová (2015, str. 132-134), které její studie přinesla poznatek, že dobrovolnictví pomáhá při depresích a člověk se cítí potřebný. K tomuto tvrzení se přiklání i autorka britské studie Exeterské univerzity v Británii Suzanne Richardsonová, která tvrdí že, dobrovolnictví prospívá duševnímu zdraví dobrovolníka a nehrozí u něj, že by propadl úzkosti či depresi. Některé údaje naznačují snížení úmrtnosti o 20 procent. (Česká televize, 2017)

### 1.5.3 Profesní přínosy

Díky dobrovolnictví může člověk rozpoznat své budoucí povolání nebo najít své životní povolání, dobrovolnickou činnost lze zapsat i do životopisu, každá organizace vydává potvrzení o vykonávání dobrovolnické činnosti. Dobrovolnictví lze využít jako příklad odborné praxe, ze své dobrovolnické činnosti se může stát i zaměstnání a to přímo v dané organizaci, která má stejné poslání nebo cílovou skupinu. (Šul'ová, 2015, str. 119 – 123)

I v rámci firemního dobrovolnictví lze získávat osobní přínosy. Přináší posílení týmového ducha, zvýšení důvěryhodnosti podniku, nabízí prostor pro odborný růst zaměstnanců, díky dobrovolnictví lze zvýšit povědomí o podniku. Mezi přínosy pro zaměstnance můžeme zmínit dobrý pocit z poskytnuté pomoci, změna stereotypu, způsob relaxace a rozvoj manažerských dovedností. (Dubcová, Joniaková, Blštáková, 2014, str. 9) Pro studenty znamená dobrovolnická činnost i rozvinutí pracovní kariéry a využití nabytých znalostí. (Smith, Holmes, Haski-Levenhal, Cnaan, Hadny-Bradney, 2010, str. 75)

Podle studie MacNeela (2008, str. 132) může člověk využít dobrovolnických zkušeností jak ze začátku kariéry, tak i v pokročilém stádiu, pomáhá jim dosáhnout dalších nových cílů, získat nové kontakty a dostat se na vyšší úroveň. Přináší zkušenosti jak ve zdravotní tak i v sociální sféře.

Dobrovolnictví také přináší nové schopnosti a dovednosti. Můžeme hovořit o budování vztahů, empatii, schopnost řešit problémy, komunikovat ve skupině, naučit se novým cizím jazykům nebo naopak se zlepšit ve stávající komunikaci v cizím jazyce, získat sebevědomí ve vystupování na veřejnosti, rozvíjet administrativní schopnost, psaní projektů. Můžeme zúročit informace z teorie a převést je do praxe, naučit se využívat technické kompetence, objevit a

rozvíjet hudební talent. (Šul'ová, 2015, str. 112 – 117) Dobrovolnictví umožňuje naučit se leadershipu (Tang, Choi, Morrow-Howell, 2010, str. 608). Studenti, kteří vykonávali dobrovolnickou činnost, se naučili profesionálním dovednostem a vedením lidí. (Smith, Holmes, Haski-Levenhal, Cnaan, Hadney, Brudney, 2010, str. 75). Howard (2015, str. 2) během své dobrovolnické zkušenosti získal schopnost naučit se týmové práci, získal znalosti a zkušenosti v předpisech dané organizace.

#### **1.5.4 Negativní přínosy**

Každá činnost má i svá negativa, nejinak je tomu i u přínosů dobrovolnictví. Frič, který ve své studii zkoumal bariéry dobrovolnictví, je rozčlenil na ty, které jsou odvozené od individualistického kulturního vzorce. Mezi ně můžeme zmínit časovou zaneprázdněnost a daná osoba nemá zájem se věnovat dobrovolnictví. Dalším členěním je kulturně-kolektivní rámec, který zahrnuje fakt, že zapojení člověka do dobrovolnictví nikdo nepožádal, proto jde tedy o očekávání kolektivu. Z těchto bariér Frič vydefinoval tři faktory a to faktor zaneprázdněnosti, faktor sdílené kultury a faktor neosobních limitů. (Frič a kol., 2001, str. 65)

Konkrétně mezi nejčastěji zmíněný negativní přínos patřil čas. Dobrovolnictví také vyžaduje spoustu energie, objevovalo se i osobní nepohodlí, zhoršování kariérních vyhlídek, závist, nevděčnost okolí, problémy v organizaci, kde člověk dobrovolničil a negativní zpětná vazba. Dobrovolník také nevidí ovoce své činnosti, mohl se vyskytnout syndrom vyhoření. (Šul'ová, 2015, str. 136-138). Morrow-Howell, Hong a Tang (2009, str. 99) dále zmiňují i špatnou dopravní dostupnost či náhlý nebo trvajícím špatný zdravotní stav dobrovolníka. Howard (2015) zjistil v rámci své studie na vlastní kůži také narušení času, který může strávit s rodinou.

Ať už jsou bariéry v dobrovolnické činnosti jakékoliv je potřeba s nimi pracovat a to jak na jejich odstranění tak případně na jejich zmírnění. Jednou z možností je supervize či sdílení obav s koordinátorem dobrovolníků.

A nakonec v rámci studie Volunteering in the European Union byla vytvořena samostatná kapitola - souhrn, který se věnoval dobrovolnictví v České republice. Z jejich dat skrze informačního portálu o dobrovolnictví vyplynulo, že lidé, kteří pocházejí ze sociálně znevýhodněných skupin nacházejí cestu skrze dobrovolnictví jak se integrovat do společnosti. Důkazy také ukazují, že dobrovolnictví pomáhá i nezaměstnaným lidem získat zkušenosti, které poté mohou využít později v práci. Dobrovolnické aktivity jsou také vhodné pro podporu lidí s postižením, aby se mohli integrovat do komunity a společnosti. Kde se vyskytuje větší vě-

kový rozdíl jako je například senior a student, nám pomáhá najít způsob řešení problému mezi generacemi a podporu větší sociální úrovně dialogu mezi různými věkovými skupinami. (Country Report Czech Republic, GHK, 2010)

## **2 Výzkumná část**

### **2.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky**

Hlavní cílem výzkumné části je zjistit, zda a jak vnímají dobrovolníci osobní přínos dobrovolnické zkušenosti.

Další cíl:

- jaká negativa se objevují v rámci dobrovolnické činnosti.

Na základě stanoveného cíle jsem zformulovala výzkumnou otázku aplikovanou na výzkumný soubor.

Hlavní výzkumná otázka:

- Jaké přínosy vidí dobrovolníci ze své celoživotní dobrovolnické činnosti?

Vedlejší výzkumná otázka:

- Jaké negativní přínosy získali dobrovolníci v rámci své dobrovolnické činnosti?

### **2.2 Metodologie výzkumu**

Konkrétní otázky nebyly stanoveny, v zásadě jsem se měla zachytít body důležité pro rozhovor. Ve výzkumu šlo především o to, aby dobrovolník vyprávěl o svém životním příběhu. Dobrovolník hovořil o svých začátcích, kdy došlo k zásadnímu zlomu, že začal uvažovat o dobrovolnictví. Dále nás zajímalo, kdy se stal dobrovolníkem, vyjmenoval veškeré mezníky ve své dobrovolnické činnosti, a kdy byl nucen přerušit či změnit působiště své dobrovolnické činnosti. Pro potřeby mé diplomové práce mě zajímaly přínosy dobrovolnické činnosti.

K získání potřebných dat byla použita technika narativního rozhovoru. Jedná se tedy o kvalitativní techniku sběru dat.

Podle Creswella (1998, str. 12) je obsahem kvalitativního výzkumu především proces hledání porozumění, které je založeno na různých metodologických tradicích zkoumání daného lidského či sociálního problému. Výzkumník skládá komplexní obraz a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.

Podle Gavory (2000, str. 141) je hlavní rysem kvalitativního výzkumu dlouhodobost, intenzivnost a podrobný zápis. Pozorovatel zaznamenává vše, co se v daném rozhovoru odehraje. Během rozhovoru můžeme pořizovat audiovizuální záznam a z něj následně provést

analýzu. Lze dělat krátké poznámky a tyto poznámky nám pak pomohou poskládat ucelený obraz.

V našem případě výhodou kvalitativního přístupu u tohoto tématu je získání hloubkového popisu případu.

### **Narativní rozhovor**

Způsob sběru dat pro tuto diplomovou práci, byl proveden metodou narativního rozhovoru s komunikačními partnery – dobrovolníky. Narativní rozhovor je jednou z metod používaných v kvalitativním šetření.

Klasický rozhovor je veden v duchu otázka-odpověď. V případě narativního rozhovoru tomu tak není. Při narativním rozhovoru není komunikační partner konfrontován standardizovanými otázkami, ale je povzbuzován k vyprávění vlastního příběhu. Z teoretického hlediska je důležité vyprávět o celém životě, ne jen o daném tématu. Rozhovor má čtyři fáze a to stimulaci, vyprávění, kladení otázek pro vyjasnění nejasností a zobecňující otázky. V první fázi vyjasňujeme téma a jeho význam. V druhé fázi požádáme, aby dotazovaný začal vyprávět. Důležitá je důvěra a podpora komunikačního partnera k vyprávění svého příběhu. V třetí fázi je důležité si vyjasnit otázkami určité nejasnosti, nebo si informace ověřit. Ve čtvrté fázi dovolujeme vyprávěči objasnit významové struktury a vyjasnění kritických bodů. (Hendl, 2005, str. 176)

V rámci této diplomové práce se jedná především o dosavadní zkušenost s dobrovolnickou činností. Rozhovor jsem provedla na základě osnovy pro podporu vyprávění komunikačního partnera, uvedenou v příloze. Touto osnovou jsem se řídila v každém rozhovoru, který jsem provedla s každým komunikačním partnerem (v rámci práce zkratka KP). Součástí této osnovy byly i doplňující otázky na osobní přínosy jak kladné tak záporné, jak dobrovolnictví ovlivnilo okolí a rodinu, vliv na dosavadní zaměstnání či získání zaměstnání a nakonec co si komunikační partneři představují pod pojmem firemní dobrovolnictví.

Oslovovali jsme koordinátory dobrovolníků v takových organizacích jako je Charita ČR (jednotlivé pobočky), Maltézskou pomoc a další.

Rozhovory trvaly většinou kolem 45 minut až hodinu a půl. Během nebo po rozhovoru, měli KP možnost vyplnit dotazník a zaznamenat veškeré události do časové osnovy. Tyto dotazníky byly pro osobní potřeby a potřeby projektu.



Na začátku každého rozhovoru jsem se ujistila, že KP souhlasí s nahráváním a výsledky budou využité jen pro účel této práce a nebudou poskytnuty třetím stranám. Rozhovory jsem nahrávala na mobilní telefon, jde tedy o fixaci pomocí audiozáznamu. Během rozhovoru jsem si dělala i poznámky, samotní KP si k rozhovoru přinesli své poznámky. Záznam je tedy díky audionahrávání autentický (Hendl, 2005). V rámci pořizování záznamu, jsem se snažila, aby telefon (diktafon) nerušil a nepoutal pozornost.

Při mnoha rozhovorech s komunikačními partnery došlo i na odchylky od tématu, ty jsem do svých záznamů uváděla, abych pochopila souvislosti. Tyto odchylky se většinou týkaly popisem klientů a jejich životů či rodinných příslušníků nebo pracovníků organizací. Pokud se jednalo o věřícího komunikačního partnera tak i jeho vztah k víře, či jaké činnosti vykonávali dobrovolníci se svými klienty. Po skončení rozhovoru jsem s KP vyplnila časovou osu pro lepší pochopení životního příběhu v rámci narativního rozhovoru a dotazník pro osobní potřeby a potřeby projektu. Rozhovory jsem přepisovala do Microsoft Word (textový dokument), kde probíhala transkripce. Ta je časově náročná ale nezbytná pro vyhodnocení. (Hendl, 2016, str. 212).

Analýzu jsem prováděla pomocí metody otevřeného kódování a poté pomocí axiálního kódování.

**Otevřené kódování** - Disman (2000, str. 316 – 321) uvádí, že metoda kódování a pojmenování kategorií, které co nejjasněji pojmenovávají smysluplné slovní spojení je vhodný nástroj na interpretaci a organizaci dat z rozhovoru.

**Axiální kódování** – dle Hendla (2005, str. 248) uvažujeme o příčinách a důsledcích, podmínkách a interakcích, strategiích a procesech a ty pak tvoří osy propojující jednotlivé kategorie. Odhalujeme vztahy mezi různými kategoriemi, zkoumáme kombinace znaků v kategorii jsou propojené s jinou kombinací znaků v jiné kategorii. K tomu potřebujeme teoretický rámec, které druhy lze mezi sebou propojit, aby dávaly smysl.

Cílem analýzy je nalézt odpovědi na výše zmíněné výzkumné otázky. Při čtení a analýze jasně vyplynuly podobnosti či shody. Podle těchto podobností a shod byly stanoveny jednotlivé kategorie, níže uvedené:

Kategorie OSOBNÍ PŘÍNOSY

Kategorie NEGATIVNÍ PŘÍNOSY

## 2.3 Charakteristika výzkumného souboru

V rámci této práce se výzkumu zúčastnilo 20 komunikačních partnerů. Rozhovory probíhaly na místech, v rámci naší domluvy a to buď v místě organizace či na jiných místech, kde se KP cítili bezpečně a příjemně. Se sběrem dat jsem začala v srpnu 2017 a končila v září 2017. Tato doba byla ideální vzhledem k tomu, že byly prázdniny a byla velká pravděpodobnost, že si KP najdou čas. Pět komunikačních partnerů bylo konkrétně mých, zbývajících patnáct mi poskytli mí kolegové, kteří pracovali na stejném projektu IGA.

### 2.3.1 Výběr výzkumného souboru

Hlavním kritériem výběru výzkumného souboru pro realizaci výzkumu v rámci této diplomové práce byl každý dobrovolník:

- který se věnoval dobrovolnické činnosti alespoň jedenkrát týdně,
- byl dobrovolníkem déle než jeden rok,
- za celou dobrovolnickou kariéru nemusel působit pouze v jedné organizaci,
- byl ochotný se zúčastnit rozhovoru a souhlasil s jeho nahráváním.

Do tohoto výzkumného souboru jsme nezařazovali dobrovolníky, kteří se věnují pouze jednorázovým akcím.

### 2.3.2 Etický rozměr výzkumu

Podle Hendla (2016) je nejdůležitějším aspektem výzkumu, emoční bezpečí komunikačního partnera. Pro správně vedený výzkum je důležité získat souhlas KP, zachovávat anonymitu a informovat o ní KP. KP se nesmí výzkumu účastnit pod nátlakem. Jeho účast je pouze jeho svobodnou volbou.

V rámci výzkumu je potřeba dodržet několik zásad. Použila jsem Výzkumníkovu desatero (Sociální práce/Sociálna práca, 2011, str. 23 - 24).

1. – 2. Soukromí a důvěrnost – Komunikačním partnerům bylo sděleno, že budeme dodržovat důvěrnost poskytovaných informací – nebudeme zveřejňovat jejich jména, věk, bydliště, atd. Každý účastník výzkumu dostal číselný kód, který jej identifikoval ve výzkumu.

3. Poučený souhlas – Každý účastník byl poučen. Souhlas byl ústní i písemný, záleželo na domluvě.

4. Emoční bezpečí – Pokud v rozhovoru nastala chvíle, kdy komunikační partner začal hovořit o pocitech, jako výzkumník jsem mu dala příležitost, své emoce dát najevo.

5. Citlivost výzkumníka – věnovala jsem zvýšenou pozornost citlivosti vůči komunikačnímu partnerovi.

6. Zatajení cílů a okolností výzkumu – před každým rozhovorem jsem komunikačního partnera informovala o výzkumu, o jeho zpracování a jeho publikaci v rámci mé diplomové práce.

7. Princip řádného citování a odkazování – tento princip je velice důležitý a citovala jsem podle norem.

8. Reciprocita – v rámci výzkumu jsem se snažila neohrozit tělesné ani psychické zdraví komunikačních partnerů.

9. Zpřístupnění práce účastníkům výzkumu – vzhledem k účasti v projektu, byla data z výzkumu poskytnuta i dalším členům týmu, který se podílel na výzkumu.

10. Zodpovědnost výzkumného pracovníka – přijímám zodpovědnost za preciznost a objektivitu prováděného výzkumu.

## 2.4 Výsledky výzkumu

### 2.4.1 Kategorie Osobní přínosy

Tuto kategorii jsem rozdělila na podkategorie, vzhledem k tomu, že dobrovolnictví přináší mnoho osobních benefitů.

Výzkum ukázal, že nejčastěji dobrovolníkům přináší dobrovolnictví **radost** a úspěch. A to nejen jim, ale i jejich klientům. Dobrovolníci se cítí potřební.

*KP 2: A prostě jdete domů a jste naplněná vnitřním pokojem a radostí, že jste udělala něco dobrého pro toho člověka a že dáte něco sama ze sebe a nic za to nechcete. Radost...ta vnitřní radost se nedá popsat...to není jako radost když dostanete nějaký dárek nebo když jdete na výlet.*

*Taktéž KP 3: Měla jsem z toho radost. Vlastně jsem měla radost, že jsem někomu jinému udělala radost.*

*KP 4 doplňuje: A vím, že mají radost a jsou šťastní tak já mám radost z nich.*

*KP 5: No mi to dává to, že ještě nejsem zbytečná v tom důchodě a že prostě můžu někomu udělat radost.*

*KP 8: Tak dobrý pocit, že člověk, že už jen když někomu pomůžete a vidíte, že někdo má radost nebo úspěch, že to s ním sdílíte.*

*KP 12: Hlavní důvod je to, že jí udělám radost, myslím, že to paní potěší.*

*KP 13: Podstatné je to, že oni jsou rádi, já to aspoň tak cítím, že jsou rádi, když tam přijdu a jak prostě zpíváme.*

Při výkonu dobrovolnické činnosti i po, cítí přívál energie a **naplnění energií**.

*KP 3: Když jsem přišla domů z té první návštěvy, taková...více energie jsem měla. Vždycky se tam těším a vždycky přijdu odtamtud nabitá energií.*

*KP 9: Jako ráda, jsem si s nimi povídala, jenom tak prostě, protože ti lidé to prostě potřebují, tato cílová skupina, takže mě to tak nabíjelo. Takže si myslím, že mě to svým způsobem nabíjí,*

Dobrovolnictví jim přineslo **naplnění života, vnitřní pokoj a vnitřní uspokojení**.  
Dobrovolnictví doplňuje život člověka.

*KP 2: Naplnění života, že pořád víte, že tam někdo je, že na vás myslí, nebo telefonem že se s ním domluvíte. Naplnění...je to takový vnitřní pokoj. Takový klid a pokoj.*

*KP 3: Náplň života jak říkám.*

*KP 4: Co mi přináší...přináší mi takové vnitřní uspokojení. No jsem taková naplněná*

*KP 7: (Dobrovolnictví) jsou to takové střípečky z čeho se ten život člověka skládá, pozitivně ano.*

*KP 8: Sobě jsem chtěla naplnit ten život.*

**Doplnění prázdných chvil a vyplnění mezery**, když dobrovolník přišel o své blízké.

*KP 3: Doplnilo to moje prázdné chvíle No určitě vyplnění mezery, protože jak není ten manžel tak se nemám o koho starat...není pes*

**Vnímání klientem, radost od klienta** je pro dobrovolníka důležitá a je pro něj pozitivní.

*KP 5: Já myslím, že pozitivní je to, když vidím, že mě vnímá a že je ráda, že jsem tam přišla, tak to je pozitivní no.*

Doplňuje KP 8: *Kladné jsou ty, že viděla jsem, že ti lidé jsou rádi, že to dobrovolnictví je.*

*KP 14: Tak jak jsem říkala, v první řadě je to, že tam můžu třeba někomu zpříjemnit den, nebo jak to říct.*

*KP 15: Ano, dělám to ráda. Prostě takový pocit, že...protože oni tam chodí rádi, chválí mě, že pěkně čtu (smích), to jen tak okrajově. Takže jsou prostě rády, když jim někdy něco někdo přečte.*

Dobrovolník získává pocit, že vykonávání dobrovolnické činnosti **není zbytečné**.

*KP 5: A pro mě je to taky tak povzbuzující, že to není zbytečné*

V rámci dobrovolnictví, se dobrovolníci naučili **pokoře**, díky tomu jaké lidi měli možnost poznat v rámci své dobrovolnické činnosti.

*KP 8: Ještě v osobním životě, že člověk získá takovou pokoru, protože když žiji ve světě, kde jsem obklopená lidmi ze střední třídy a člověk to považuje za normu, a najednou se dostanete mezi lidi, kteří jsou někde úplně jinde a vidíte jak žijí a jak to zvládají, aniž by se to projevovalo na jejich chování, v tom smyslu, že by byli nějakí zoufalí nebo si stěžovali. To je pro mě spíše takový přínos, že někdy člověk nadává na maličkosti nebo je nespokojený a přitom může být rád, že je to, tak jak to je.*

*KP 6: Učím se být pokorná, protože se stýkám s jiným typem lidí, já vedle toho ještě i učím, takže ke mně chodí poměrně vysokoškolsky vzdělaní lidé.*

*KP9: A řekla bych, že jsem dřív nebyla úplně pokorná.*

Komunikační partneři také zmínili **nesobeckost a obětavost**. Tuto činnost dělají spíše pro jiné než pro sebe.

*KP 8: Jedním činem pomůžete sobě i někomu jinému. Že je to nesobecké a zároveň to zcela obětující, že je to oboustranné*

*KP 14: Já to dělám hlavně pro ty lidi než sama pro sebe. Prostě základní je myslet na toho člověka, pro kterého tam jsem.*

**Dobry pocit, štěstí, vděčnost** dobrovolníkům přineslo dobrovolnictví.

*KP 4: Jsem z toho šťastná, že ti druzí jsou rádi, že za nimi docházím a skutečně ti lidi jsou tak vděční a děkují vám za všechno, pokud mluví. Jo, navíc já cítím, že mě ti lidé potřebují a to taky člověka potěší, že nejsem tam 14 dní a už se mě ptají,“ kde jsem byla, byla jste nemocná nebo co? Já jsem čekala, že přijdete.*

*KP 8: A dobrý pocit ze sebe, že jste to zvládla časově i psychicky i jinak.*

*KP 9: : mám z toho dobrý pocit, že prostě tam se mi ta svěřila, ten mi toto povykládal, že se mi svěřují, protože už mě znají.*

*KP 10: Je to úžasné a jsem vděčná za tu dobrovolnickou příležitost.*

*KP 17: : Zadruhé mi to dává dobrý pocit, že dělám něco, co je dobré, co je prospěšné jakoby dalším lidem, nebo třeba dětem, které jezdí na ty akce, za další mi to možná dává nějak, jako by určitým způsobem mě to trénuje v nějaké třeba vytrvalosti, nebo mnohdy třeba cítím, že*

*jako teď se mi to zrovna nechce třeba připravovat ta akce, nebo jet na tu akci, nebo trávit ten čas s těmi lidmi, ale protože jsem řekl, že pojedu, tak jedu.*

*KP 20: Jednak pro nějaký dobrý pocit, to určitě, ale jakoby opravdu trávit ten čas. No a tak jsem si toho začala vážit, těch věcí, které máme automaticky, a nějaké teda to posunutí komfortní zóny, pak teda to, začít si vážit těch věcí, co máme automaticky, pak teda ten salesián, ten kněz, mě hodně naučil vážit si rodičů a vážit si těch prvních vychovatelů k víře, co v životě máme, což jsou rodiče.*

Dobrovolníci také zmínili **zkušenosti**.

*KP 1: Já nevím, jak ví popsat ty pozitiva, nedokážu to tak definovat, protože to prostě byla super zkušenost, kterou by si měl každý vyzkoušet. Získá řečové, praktické zkušenosti*

*KP 12: Dalo mě to určitý zkušenosti.*

*KP 16: Určitě to má prostě spoustu věcí, spoustu se tam naučím, a spoustu věcí taky můžu předat. To si myslím, že jako je důležité, že cítím, nebo kdokoliv cítí, že mu něco předám, že i já cítím, že můžu něco předat, ať už je to duchovní, nebo sportovní, nebo něco kreativního.*

*KP 19: Nějaké zkušenosti určitě. Tak asi tam byla taková bych řekl zkušenost něčeho, co my jsme vlastně v těch našich podmínkách do tehdy neměli.*

**Smysl, pomoc, uvědomění si.** Dobrovolnictví sebou přináší nové pohledy, dává smysl pomoci druhým, ale i pocit, že jednou v situaci klienta může být i sám dobrovolník.

*KP 4: Přináší mi radost a tím, že jsem věřící tak vím, že prostě je to dobrá věc těm lidem pomáhat.*

*KP 6: Má to svůj smysl. Dává mi to jiný úhel pohledu.*

*KP 7: To, že může tomu člověku pomoci.*

*KP 10: Je to povznášející pocit, ne jenom pocit užitečnosti, potřebnosti, ale takové povzbudí mě to od toho klienta, že mi věří, že mi zavolá a odpustím mu i to, že je to neděle.*

*KP 12: Dává mi to smysl, že můžu udělat něco pro toho druhého.*

*KP 13: No dává mi to to, že si někdy uvědomím, že taky mohu mít třeba takový podobný život ke konci. Druhá věc je to, že vidím, že když mě to někdy stojí nějaký určitý čas kdy se na to*

*musím připravit a podobně, ale prostě že vidím, že to k něčemu je a hlavně to vidím na těch lidech, že když tam pořád chodí, tak je to baví a že to k něčemu je.*

*KP 14: To, že mu můžu pomoci nebo jak to říct, no. Že aspoň takto jsem k pomoci. Taky jak jsem řekla, že někteří tam jsou, nechci říct opuštění, ale prostě jejich rodina s nimi buď nějak nekomunikuje, nebo už zkrátka nikdo nežije. A to je to, proč to dělám. Dělám to proto, že chci, protože mi to dává smysl a protože chci udělat něco pro druhého. To, že vidím druhého člověka, že mu je v tu chvíli hezky a že mu můžu dát aspoň tohle. A dělat něco, co je smysluplné je pro mě hrozně důležité. Není to tak zlé, jen je třeba něco dělat a umět si najít něco, co vás baví.*

*KP 16: Můj smysl teďka, protože cítím, že to je prostě dobře, to co děláme, a nedokážu si třeba teďka představit, že bych přestal jezdit a myslím si, že to má i pro mě smysl, že mě to někam rozvíjí a že nezůstanu někde zabržděný, a že se tím dál dokážu posunovat. : Naučit někoho něco dalšího, tak to si myslím, že je, že se cítím strašně dobře, že to má takový smysl.*

*KP 18: Že prostě jsem dělala něco, nebo připadala jsem si tehdy, že jsem dělala něco důležitého, něco smysluplného, a jako i vlastně ta příprava na to dobrovolnictví jako podle mě je hodně dobrá příprava do života.*

**Víra** velmi ovlivňuje dobrovolníky. V rámci výzkumu se ukázalo, že věřící dobrovolníci, získali větší pouto k víře, posunulo je to v duchovní stránce.

*KP 7: Všechno je to milost Boží, já zas to tak neberu, že to já dělám nebo tak, ale když tu možnost dostanu, tak jsem ráda, že to můžu dělat.*

*KP 9: Možná se mi ještě nějakým způsobem upevnila víra v Boha, díky té Charitě.*

*KP 10: Posunulo k tomu duchovnu.*

*KP 11: Takových věcí je spousta, ale ta víra, ta povzbuzuje*

*KP 12: Prostě kdybych to shrnul tak hlavním motivem a přínosem je ta víra, bez které bych to nedělal, pak zadruhé to lidské, že paní potěším, když je sama.*

*KP 16: Já si myslím, že určitě ano, že to určitě souvisí, možná bych řekl, že mě to jako ještě povzbuzuje dál, nebo rozvíjí v té víře víc, protože je spousta kamarádů, co třeba jezdí na nějaké různé kurzy, nebo aktivity pro věřící, nebo jak to nazvat, ale my třeba máme vlastně dá se říct pět setkání těch dobrovolníků, a tam máme taky různé kurzy a třeba i duchovní program*



*připravený, nebo si ho vlastně připravujeme, a tam si myslím že se taky docela dost rozvíjíme v té víře a v duchovním programu.*

*KP 19: Víru v Boha vlastně mi to přineslo, nebo že jsem měl možnost vlastně skrze to společenství mladých lidí tu víru třeba prohloubit.*

Dobrovolnictví vyplnilo volný čas dobrovolníkům a stal se z něj **koníček**.

*KP 12: Patří to mezi moje další hobby.*

*KP 13: Mě to dalo to, protože já nemám celkem žádnou nějakou činnost, jsem v důchodu tři roky, tak nemám žádnou takovou činnost.*

*KP 18: Já nevím, že asi to dobrovolnictví vyplňovalo můj veškerý volný čas, jako co jsem měla.*

Často jmenovaným přínosem byla **důvěra v sebe sama, poznání sebe sama**, růst osobnosti.

*KP 1: 1Takže jsem si věřila, byla to jeden z nejlepších roků z těch mých studentských. Taková ta důvěra v sebe sama, když něco chceš tak to jde a není to těžké.*

*KP 9: Najít sebe sama.*

*KP 10: Ale nelituji, protože i mně to otevírá obzory, je to rozšíření takového mého spektra, lidského. A celkový takový nějaký, jak bych to řekla s tím dobrovolnictvím...otevírá to duši, otevírá to srdce a posouvá to člověka, i kdyby nechtěl.*

*KP 11: Bezesporu mi dalo vnitřní pohled na sebe.*

*KP 17: A to si myslím, že je taky jako docela takový přínos pro mou osobnost, že prostě když řeknu, že něco udělám, tak to udělám. Jakoby že to trénuje třeba morálku nebo tak, bych řekl.*

*KP 18: Jako v čem to dobrovolnictví ovlivnilo můj osobní život? Nevím, mně to dobrovolnictví přijde úplně tak jako integrální součást mého mládí, že si to jako nedokážu vůbec představit, jako že bez toho by mi asi nezbylo nic z toho mládí.*

*KP 20: Tak jeden z nich, vlastně posunutí jakoby nějaké té komfortní zóny, kdy jsem zjistila, že všechno není jenom o tom, že si koupím v obchodě, nebo že, jako pamatuju si, že když jsem se vrátila domů, tak jsem byla nadšená z toho, že když bliknu vypínačem, tak se rožne nebo*

*zhasne, nebo třeba jsem žasla nad splachovacím záchodem. To samozřejmě teďka myslím trochu v nadsázce, ale když jsme takhle byli spolu týden v přírodě, tak to bylo něco úžasného. Potom asi musím říct to trochu sobecky, že mi to poskytuje příležitost dělat věci, ve kterých jsem dobrá.*

**Trpělivosti a respektu** se naučili komunikační partneři v rámci své dobrovolnické činnosti.

*KP 6: Velká zkouška trpělivosti.*

*KP 7: : Naučila jsem se trpělivosti a respektu.*

*KP 9: Trpělivost, určitě.*

V rámci tohoto výzkumu bylo zajímavé zjistit, že pro dobrovolníky je velký přínos v **lidech, se kterými se setkávají**. Mají možnost poznat jiné skupiny lidí, popřípadě mít možnost ovlivnit mladé lidi.

*KP 6: Lidé, se kterými se setkávám, to je dar.*

*KP 9: Poznala jsem, že prostě každý člověk je cenný. Že prostě jako člověk by to měl brát, že každý člověk je jedinečný a má právo na důstojný život.*

*KP 11: Každopádně každý setkání s člověkem je v každém případě přínosný. Obohatilo mě to o poznání lidí jejich potřeb a zvyků.*

*KP 15: Takový pěkný vztah s těmi lidmi, těšili jsme se na sebe, já teda na ně určitě, ale oni snad na mě taky.*

*KP 20: A potom samozřejmě bojovat za spásu mládeže, to je asi ta třetí věc, kterou bych řekla, snažit se ty mladé někam nasměrovat.*

Dobrovolnictví pomohlo dobrovolníkovi dostat se z **těžké životní situace**.

*KP 9: Mně to hlavně všechno tohle pomohlo se vlastně vymotat ze své životní situace, která byla taková jako velice havarijní. Tyto všechny činnosti vlastně, ta práce s lidmi ve všech směrech jako. To mě dostalo z mých problémů.*

Většina komunikačních partnerů pracuje, popřípadě studuje. Dobrovolnictví jim poskytuje **zklidnění a odreagování**.

*KP 15: I pro mě takové zklidnění že protože když jsem ještě chodila do práce tak jsem pořád někde lítala, tak tady tímto jsem se vždycky uklidnila.*

*KP 19: Potom poskytuje mi to příležitost na odreagování se, nebo poskytovalo, ale asi to v té dřívější době pro mě bylo hodně jakoby takové důležité.*

Ukázalo se, že **zpětná vazba** je pro dobrovolníka přínosná a důležitá v tom, aby viděl reakci, že to co dělá, dělá správně.

*KP 10: Samozřejmě mě zajímá zpětná vazba od lidí, se kterými pracuji v rámci dobrovolnictví, tak pozitivní.*

*KP 11: Že vidím, že to dělám dobře, že se mi vrací zpětně reakce. Ne že by si na tom člověk zakládal, ale ta reakce je důležitá. Aspoň víte, kde jdete a jestli jdete správných směrem. To mě naplňuje.*

*KP 17: Určitě taky, že mě to uspokojuje, když vidím výsledky své dobrovolnické činnosti.*

Díky dobrovolnictví se vytvářejí i mění **hodnoty** jak v rámci osobnosti dobrovolníka, tak i v pohledu rodiny na dobrovolníka.

*KP 6: Hodnoty, které se v dnešní době neuznávají a neměří.*

*KP 10: Pozitivní vliv na rodinu – jsem pro ně hodnota. Hodnota u svého muže.*

*KP 20: Taky to, že mně osobně třeba předal ty hodnoty jako opravdu smysluplně trávit ten čas, že jako přece dát se ve prospěch mladých, jako nějakou činnost dobrovolnickou ve prospěch druhého,*

Dobrovolníci se díky dobrovolnictví neustále **učí** a to nejen ve smyslu vzdělávání se.

*KP 6: A učím se zpomalit čas. Vůle a jsem zvyklá věci dokončovat. Učí mě to zpomalit a chápat věci jinak.*

*KP 14: Umět se radovat z mála.*

Dobrovolník získal **nový pohled na svět**.

*KP 11: Bezesporu nový pohled na svět.*

Zlepšení **psychické a fyzické kondice** je jedním z benefitů dobrovolnictví.

*KP 16: zlepšuje mi to fyzickou a psychickou kondici. Já myslím si, že si tam jezdím odpočnout, i když to je třeba tábor a vracím se z něho unavený, tak ze zaměstnání jsem unavený, dá se říct jinak. Tam jedu, jsem pro ty děti dá se říct, že na těch táborech musíme být, jakože pro ně celý den, i někdy noc, čili vrátím se a jdu spát, ale myslím si, že to je prostě pro mě strašně důležité, jakože se tam zlepšuju strašně, tady v těch věcech, jako tu psychickou kondici, jakože strašně mě to povzbudí a já nevím.*

Díky dobrovolnictví se dobrovolníci cítí být **součástí komunity**.

*KP 17: Tak jednoznačně jeden ze tří nejvýznamnějších osobních přínosů je, že díky této činnosti se cítím jako součást komunity.*

*KP 18: Že se člověk cítí jako součást komunity. Tak to už jsem asi vysvětlila, ne? Jako že člověk prostě někam patří, no.*

*KP 20: A asi ještě teda díky této činnosti se cítím jako součást komunity.*

V rámci dobrovolnictví dobrovolníkům zůstávají krásné **vzpomínky a zážitky** na celý život.

*KP 19: No, a já si myslím, že celkově tak jako nádherné vzpomínky jako. Nádherné vzpomínky na to období třeba toho dospívání, kdy jsme tak jako hodně toho času trávili tady v tom společenství, jsme tady tak jezdili, poznávali třeba spoustu krásných míst v České republice, v zahraničí.*

*KP 20: jako budu na to vzpomínat do konce života, protože to úplně jako člověk vypadl z té reality a najednou si uvědomil, co všechno bere jako samozřejmost a co všechno by stačilo jako lusknutím prstu, aby nemohl mít.*

Dobrovolnictví přineslo dobrovolníkům spousty **nových přátel** ať už mezi dobrovolníky tak i mezi klienty. Navázali nové vztahy.

*KP 1: Já jsem měla štěstí, budu mluvit o té Pauline, že se mi stala hrozně blízkou osobou. Věkově, názorově, chováním. Jako byly jsme si fakt hodně podobné. Hodně jsme si spolu sedly*

*LK: V podstatě bys to nazvala, že jsi získala nové přátele? KP1: Určitě jo.*

*LK: Takže si tam připadáte jako byste tam měla druhou rodinu? KP 3: To není to pravé slovo, ale jako přátele.*

Někteří klienti, zůstávají jako přátele s dobrovolníkem i po skončení dobrovolnické činnosti v dané organizaci a jsou přáteli na celý život. *KP 9: V podstatě mi zůstala z toho dobrovolnictví, jako mám kamarádku, která brala drogy, byla úplně na dně, byla v tom spolu, tam jsme se vlastně poznaly.*

Taktéž se vyjádřil i *KP17: Tak dává mi to pocit sounáležitosti s ostatními lidmi, kteří tuto činnost dělají, a vlastně díky té činnosti jsem si našel poměrně velké množství kamarádů, takže pocit sounáležitosti zaprvé. No tak jako, rozhodně mě to obohacovalo tím, že jsem se tam sám potkával s lidmi, se kterými jsem byl rád, se kterými jsem byl kamarád, se kterými jsem si rozuměl. No a dál, za další mi to přineslo slečnu, a myslím si, že to je hodně dobré, protože když někdo, koho mám rád, se snaží jakoby působit stejným způsobem jak já, no.*

*KP 16: Tak asi musím říct, že takových devadesát procent dobrých kamarádů, přátel co mám, tak jsou asi taky z naší organizace a asi bych to jako už, pro mě je to takový můj život.*

*KP18: Že prostě třeba pozná přátele na celý život, protože prostě ti, kdo toto přežijí, tu přípravu, tak to jsou prostě lidi, na které se člověk může spolehnout a kteří mu pak jako zůstanou do života. Jako velký přínos třeba ještě vidím v tom, to jako souvisí s tím, jak jsem říkala, že člověk třeba pozná toho manžela a ty přátele a tak, tak že si myslím, že jako u nás v té organizaci to těm dobrovolníkům hodně posouvá hranici té komfortní zóny.*

*KP 19: Taky mi to dalo do cesty vlastně, nebo umožnilo mi to poznat spoustu bezva lidí, třeba manželku a spoustu ostatních. No, já bych asi řekl, že mi vlastně ta dobrovolnická činnost přinesla, nebo přínosem je, že při dobrovolnické činnosti jsem si našel nové přátele.*

*P 20: Tak určitě je pro mě jako důležité a, že při dobrovolnické činnosti jsem si našla nové přátele, to je jakoby velmi důležitý moment, nebo teda pro mě důležitý bod, přínos.*

## Shrnutí výsledků v kategorii

Komunikační partneři mezi zásadní osobní přínosy jmenovali radost, pocit naplnění, nabytí energie, vyplnění prázdných míst v životě člověka, dobrovolník se cítí užitečný, má radost ze své činnosti, stejně jako klient. Věřícím dobrovolníkům se upevnila jejich víra, posunulo a rozvíjelo jejich osobnost. Dobrovolníci získali nový pohled na svět, na lidi okolo sebe, uvědomili si hodnoty. Díky dobrovolnictví poznali nové přátele, rodinu a pocit, že patří do komunity a mají možnost se setkávat se zajímavými lidmi. Získali nové znalosti a zkušenosti. Dobrovolník poznává sám sebe a upevňuje se důvěra v sebe samého. Dobrovolníci se v rámci dobrovolnické činnosti odreagují a zklidní. Zlepšila se jejich psychická a fyzická kondice. Dobrovolnictví se pro ně stalo jejich koníčkem a vyplnilo jejich volný čas. Naučilo je trpělivosti, respektu, obětavosti, nesobeckosti a empatii. Přineslo jim dobrý pocit, štěstí, vděčnost, pokoru. Dobrovolnictví jim dává smysl a naplňuje jejich život. Práce s klienty je dostala z těžké životní situace. Díky této pomoci jim zůstanou vzpomínky i přátelé na celý život.

### 2.4.2 Profesionální přínosy, dovednosti, schopnosti

Dobrovolnictví ovlivňuje dovednosti, schopnosti a pomáhá v kariéře, ať už jejím získáním či v dosavadním zaměstnání. Nejen, že se pravidelně vzdělává, ale také se naučí nový jazyk, řečovým a praktickým dovednostem, vedením lidí, komunikačním schopnostem, práci v administrativě, vyjednáváním, schopnostem řešit problémy, které se vyskytnou v rámci dobrovolnictví i osobní zodpovědnosti.

**Ovlivnění v zaměstnání** a to jak v budoucím tak v současném.

*KP 1 LK: Ty máš vlastně vystudované, to co já, jsi sociální pracovník, myslíš si že tě ta dobrovolnická činnost ovlivní i v té budoucí práci? KP 1: Určitě ano.*

*KP 7: Pomohlo mi v práci, ale tam je zase to, že člověk se k těm lidem chová úplně stejně, to nejsou rozdíly, jestli je někdo bohatý nebo chudý (zdrav. Sestra)*

*KP 19: Poznávám třeba, že mi to taky dalo spoustu takových, nebo že mě to naučilo spoustu věcí, které třeba můžu využít i teďka v povolání učitele.*

**Ovlivnění ve studiu** a získání praxe ocenila *KP 10: Ale chtěla jsem si rozšířit obzory, protože škola bez praxe, protože studuji VOŠ a CMTF, tak ta VOŠka bez praxe, to by byly jenom prázdné poučky. Kdežto ta praxe, klidně tam můžeme přiřadit i to dobrovolnictví, takže*

*je to nádherné propojení a vidím, jak postupně co se v těch ročnících učíme, jak se to krásně dá. Prostě to propojení, využití a pomoc i mě nasměrovat ten profesní život. Když lektoruji pracovníky v sociálních službách, tak tam vykládám o tom dobrovolnictví, v podstatě i poznatky teoretické ze školy a praktické z praxí a dobrovolnictví, tak do toho výkladu dám a mám potom zpětnou vazbu od klientů. A i pro mě, mi to co chce vědět o dávkách třeba, pomůže na zkoušce ze sociální politiky a tak. Hned mi vlastně i naskakovaly metody, v rámci kterých bych s tím klientem pracovala. A to ještě nejsem dostudovaná, to mi hodně dává. Protože při té praxi jsem byla taková, ne hlídaná tou sociální pracovnící, ale tam se musely plnit ty vzdělávací cíle, osobní, profesní, atd. a tady u toho dobrovolnictví, já to mám volné. Já můžu v podstatě tomu klientovi nabídnout cokoliv, mnohem širší spektrum.*

A ovlivnilo výběr školy. *KP 19: Tak já si myslím, že taková největší oblast, nebo největší událost, kterou to vlastně ovlivnilo, byl výběr školy taky mimo jiné, jak už jsem to vlastně zmínil někdy ze začátku. Že vlastně tady jsem měl možnost poznat vlastně tu práci tady s tou cílovou skupinou těch dětí nebo mladých lidí, měl jsem možnost poznat, co to je, co to obnáší, jestli se do toho vůbec hodím, protože myslím si, že tady v tom jde krásně poznat, jestli je člověk spíš takovým technickým typem a je schopen té akci prospět spíš tady po té technické stránce.*

**Získání jazykových dovedností (cizí jazyk)** a to ve smyslu zopakování si tak i znovu učení.

*LK: Ty vlastně ještě netušíš, kde budeš pracovat, ale tak ovlivní tě to určitě jazykově? KP 1: To rozhodně, vím, že bych se snažila mu rozumět a pomoci mu. Ono záleží jaký cizinec, pokud přijde Angličan tak v pohodě, ale pokud je to jiná národnost tak si tak jistá nejsem. Nikdy nevíte, jakou má ten člověk angličtinu.*

*KP 12: Pak jsem velice rád, že si s ní můžu pohovořit německy, to je další věc, která mě těší.*

Dobrovolnictví člověka neustále nutí jít s dobou a vzdělávat se. Komunikační partneři tak získali **odborné znalosti** a to jak v oblasti administrativy, zdravotnictví, účetnictví či ekonomii.

*KP 4: No třeba jenom to, že jsem udělala hospicový kurz, to bylo v roce 2007.*

*KP 16: Odborné znalosti určitě mě napadá zdravotnictví, zdravotnictví, první pomoc. Až po nějaké jako účetnictví, dál třeba je potřeba třeba na akce jezdit autem. Další věc, co třeba*

*určitě mě naučilo, tak na některých táborech jsme si třeba i sami vařili, tak určitě třeba jako něco s tím spojeného, jako s vařením. Někdy jo, někdy i třeba pekli s dětmi, nebo tak, ale já si myslím, že co se tam člověk naučí nebo tak, ale já si myslím, že je to tak široký, že tam člověk prostě musí fungovat strašně široce; od nějakého úklidu, dítěte, které třeba nezvládlo strávit stravu,*

*KP18: Účetnictví, což jako mi asi dost dalo, protože dřív jsem třeba dělala na brigádě jako v účetní firmě, ale dokud člověk jako nepocítí to, že teď je to jako na mně a když to udělám blbě, tak to prostě bude mít jako nějaké důsledky, prostě když člověk prožije toto, tak se prostě nad sebou zamyslí a začne, jako ví, že to prostě musí udělat pořádně, protože jinak z toho prostě bude průšvih. Další znalosti třeba z oblasti hygieny, jako těch norem a tak, i mi to přišlo zajímavé, že to třeba vůbec existuje, jako nějaké hygienické normy na to třeba, kolik hodin mají jako děti spát na tábore, že je to zajímavé jako.*

*KP 19: Mohlo by to být třeba z oblasti zdravotnictví? Abychom byli schopni nějakým způsobem zareagovat, abychom měli nějaké povědomí o tom, co dělat v případě třeba nějakého zranění nebo tady takové události.*

*KP 20: Znalost práce v administrativě, musím říct, že to se zlepšilo taky výrazně, protože do té doby jsem třeba nic takového nedělala, tak to je jasné, že člověk do patnácti let nic takového nedělá, a kde jsem se setkala s první nějakou administrativou, nějakým účetnictvím, ekonomikou, tak to bylo právě na těchhle akcích, takže moje první zkušenosti byly tam. A potom třeba jsem jako měla i zdravotnický kurz, protože jsem byla i zdravotníkem na těch táborech, tak ta zdravotní věda, to určitě, i nějaká třeba psychologie těch dětí.*

Dobrovolnictví přineslo viditelné zlepšení **komunikačních dovedností** v oblasti působení dobrovolníka, ať už se jednalo o děti nebo dospělé. V rámci komunikačních dovedností KP zmínili i pořádání přednášek.

*KP 16: Takže komunikační dovednosti, tak já nejsem nějak zdatný na komunikaci, ale tím, že vlastně trávím čas s lidmi, takže s nimi musím mluvit a sem tam máme nějaké přednášky i my, ze začátku to bylo docela dost pro mě těžké, a že jsem s těmi dětmi prostě nedokázal nějak mluvit o něčem ale taky i proto, že jsem si třeba tak nevěřil možná, nebo nedokázal jsem s nimi mluvit, si s nimi hrát, nebo nevím, bych tak řekl jako trávit čas s těmi dětmi, jo, mě to baví a tak, takže si myslím, že mě to asi jako povzbudilo v tom. Nebo jako dokázat mluvit před*



děťmi, přednášet jim něco takže mě to určitě výrazně ovlivnilo v tom, že jsem se v tom zdokonalil.

*KP 17: myslím si, že jsem introvertní a tichý člověk, ale díky dobrovolnické činnosti si myslím, že mám, nebo myslím si, že mi pomohla se naučit mluvit, jako neříkám, že můj projev je nějaký jako dobrý nebo vynikající nebo tak něco, ale myslím si, že mně to trochu jako pomohlo rozvinout komunikační dovednosti.*

*KP 18: jako já třeba jsem typ člověka, který úplně moc jako není na komunikaci s lidmi, ale jako ta dobrovolnická činnost k tomu určitě jakoby nutí, že člověk musí komunikovat, jak třeba jako s těmi dětmi, tak prostě s rodiči a se spoustou lidí. jako naučí se sdělovat i negativní věci. třeba jako hlavní vedoucí pak toho tábora se naučí řešit i problémy mezi těmi vedoucími a vykomunikovat prostě problémy umět říct svůj názor a zvládnout třeba nějaký rozpor názor*

*KP 20: Komunikační schopnosti, musím říct, že mi ta organizace pomohla je výrazně zlepšit, protože ve chvíli, kdy jako si animátor má v takových patnácti, šestnácti letech stoupnout před děti a má jim vysvětlit hru, tak je to dost stresující, ale je důležité se to naučit, a myslím, že jsem se to naučila, myslím, že i ostatní v mém okruhu ty komunikační dovednosti zlepšili, protože jednak vysvětlit těm dětem tu hru, ale taky se člověk naučí komunikovat s nimi, opravdu se zajímat o jejich problémy a bavit se s nimi.*

**Vyjednávání a mediace** se ukázala důležitá pro dobrovolníky v řešení různých situací, jako jsou konflikty či problémy.

*KP 16: jako hlavní vedoucí, když řeší třeba tábor, tak mu spousta těch rodičů volá, píše, nebo někdy třeba se setká i osobně s těmi lidmi a musí s nimi řešit nějaké věci, takže si myslím, že člověk velice dospěje tady v tom, když začne to řešit, tady ty věci, když začne být třeba hlavní vedoucí, tak si myslím, že prostě v tom je strašně velký krok. Tak to cítím třeba u mě, že ze začátku jsem se toho bál.*

*KP 18: Vyjednávání, tak to jsem asi už říkala, když se člověk dostane jako do situací, které by fakt v životě asi jenom tak nezažil, možná jako až v zaměstnání, až třeba bude nějaký šéf, ale to je asi jako být třeba hlavní vedoucí a řídit tým těch podvedoucích, tak to je vlastně jako to, že vlastně i trénuješ jako být šéf. A jako konflikty vznikají, že, a je úkolem hlavního vedoucího, aby ten konflikt nepřerostl v nějaký problém.*

*KP 20: Vyjednávání a mediace, ale taky výrazně, no, protože zase je tam důležité jednak práce v tom týmu, jako propagovat svoje myšlenky, svoje názory, vyjednat a i ta mediace v prostředí těch dětí je hrozně důležitá, usmiřovat nějaké jejich souboje na těch táborech, je jako hrozně důležité zůstat tím arbitrem a nestraníkem a opravdu před těmi dětmi je to potřeba.*

### **Týmová práce**

*KP 16: Týmová práce, tak to je něco podobného s tím vedením podle mě, akorát je to v tom kolektivu, kde jsme jakože ve stejné pozici, když je to jako hlavní vedoucí a tady třeba fakt členové nebo tak, a myslím si, že tady nevím jestli výrazně – asi jo, asi taky výrazně mě to ovlivnilo. Myslím, že to je jakýkoliv kolektiv, kde jsme třeba spolu, kde spolupracujeme, tak to určitě posouvá člověka někam.*

*KP 17: Týmová práce určitě taky výrazně, protože dobrovolnictví se dělá vždycky v nějaké skupině, nikdy nedělá nikdo nic sám na vlastní pěst a vždycky je to skupina lidí, kteří o něco usilují, takže si myslím, že týmovou práci rozvíjím výrazně při dobrovolnictví.*

*KP 18: Týmová práce, tak taky to určitě rozvíjí jako schopnost pracovat v týmu, protože když je člověk v tom týmu animátorů, nebo těch vedoucích, kde má každý třeba na něco jiný názor, a musí se naučit to; třeba pro mě osobně je hrozně těžké se jako dokázat na někoho spolehnout, že opravdu nějakou práci jako udělá. A toto je zrovna situace, kterou člověk jako ten dobrovolník prostě zažívá v tom týmu, že už je tam tolik úkolů, že jako se musí naučit spoléhat jako i na ostatní lidi. A i třeba jako hlavní vedoucí musí umět rozdat třeba úkoly a jako se tu týmovou práci naučí defacto i teoreticky, protože jí musí učit ostatní.*

*KP 20: Týmová práce určitě výrazně, nikdy jsem nezažila více týmovou práci, jako právě v téhle organizaci. Nikde jinde. Mám s tím první zkušenosti tam, a vlastně veškeré své zkušenosti, kdy jsem pochopila, jak je důležité pracovat v tom týmu.*

**Osobní zodpovědnost** se ve výzkumu ukázala jako důležitý přínos pro dobrovolníka. A to jak v jednání s klienty a jejich příbuznými tak i s kolegy.

*KP 1: Člověk se naučí zodpovědnosti.*

*KP 16: Osobní zodpovědnost, to je taky jako důležitá věc, abych byl zodpovědný, a třeba já si myslím, že se v tom taky člověk zlepšuje určitě, jo, jako tím, že byl v té dobrovolnické činnosti zapojený, že prostě on dostane na starosti nějaký úkol a musí ho splnit.*

*KP 17: Osobní zodpovědnost určitě taky výrazně, protože když připravuju akci, tak musím mít zodpovědnost za to, aby byla dobře připravená, odpovědnost za lidi, kteří na té akci jsou, za spoustu dalších věcí.*

*KP 18: Osobní zodpovědnost, tak ta je jako obrovská. Když je člověk ten hlavní vedoucí, má úplně obrovskou zodpovědnost, aby třeba ty děti vrátil rodičům jako živé, a jako v co nejlepší psychické a fyzické kondici. Třeba zodpovědnost za to, že s tím táborem dojedu na místo, kde prostě bude téct pitná voda, že najdu třeba správný vlak, kterým všichni odjedeme.*

*KP 19: Takže ta zodpovědnost by to byla, to si myslím, že je důležité. Osobní zodpovědnost taky výrazně, o tom už jsem si myslím mluvil, to je podle mě taková jedna z těch dovedností, nebo z těch hodnot, které jsou takové hlavní, nebo jejichž zisk během toho, co zakusí tu dobrovolnickou činnost, tak získá vlastně tu osobní zodpovědnost potom.*

*KP 20: Osobní zodpovědnost se u mě zlepšila asi taky výrazně, protože když člověk má vést tábor na svoji vlastní zodpovědnost v nějakých jako osmnácti letech, tak je to chápáno hrozně, nebo já jsem to třeba chápala hrozně zodpovědně, že teď mám jednak zodpovědnost za ty děti, za celý ten tábor, za všechny ty lidi, za ten program, za každou věc v podstatě, co se tam stane, tak jsem zodpovědná já, jako hlavní vedoucí.*

#### Komunikační partneři si zlepšili **schopnost učení a vyučování**.

*KP 16: Učení a vyučování, tak tady si myslím, že jsme narazili přímo na ty témata a nebo na ty přednášky, co děláme, a to si myslím, že je právě jeden z největších pilířů, co se týče zdokonalování.*

Podobně to vidí i KP 20: *Učení a vyučování, osvěta, to se teda u mě zlepšilo výrazně právě z toho důvodu, že jsem jakoby zapojená do té formace těch dalších animátorů.*

Dobrovolnictvím získává **schopnost řešit problémy** a to i takové, se kterými se normálně nesetkává. Dobrovolník musí ihned reagovat a kreativně myslet.

*KP 16: Schopnost řešit problémy, další bod - je spousta věcí, které nastanou třeba na táboře a nemůže s tím člověk počítat vůbec; a tady si myslím, že taky výrazně člověk roste v tom, že vymýšlí nové řešení a musí být kreativní v tomhle, musí vymýšlet další řešení problémů.*

*KP 18: Řešit problémy určitě, protože vznikalo a vzniká spousta problémů, které člověk prostě musí řešit. Problémů, které asi člověk jako bez toho dobrovolnictví třeba vůbec nezažij.*

*KP 20: myslím, že schopnost řešit problémy je docela důležitá schopnost. Myslím si, že třeba spousta lidí se musí učit téhle schopnosti celý život, ale jestli ta organizace přispěla, tak asi jo. Vedení tábora, pro mě to bylo důležité, potom nějak třeba naplánovat, nějaký time-management, to jsem asi získala jakoby dost znalostí, nějak jako chápat ty každodenní situace na tom táboře a ty mezilidské vztahy.*

Dobrovolnictví komunikačním partnerům umožnilo **práci v týmu** jak na vyšší pozici, tak i v rámci komunity lidí ve stejné pozici.

*KP 16: Vedení lidí. To když máme třeba zase nějakou akci nebo tábor, tak je taky potřeba s těmi lidmi mluvit, a když jsem třeba v nějaké vůdcovské pozici, tak třeba se nebát jim rozdělit nějaké úkoly a muset se na ně spolehnout třeba. Já si myslím taky, že výrazně, protože ze začátku jsem s tím měl problémy a teďka se toho vůbec nebojím a rozdávám úkoly třeba a nemám z toho vůbec strach, no.*

Taktéž i *KP 17: Vedení lidí, leadership – myslím si, že výrazně, že díky dobrovolnictví si myslím, že dobrovolnictví pomáhá rozvíjet, určitě hodně, protože když dělám animátora nebo vedoucího, tak to je svým způsobem vedení lidí.*

*KP 19: Vedení lidí, tam si myslím, že mě to ovlivnilo hodně, protože jsem měl možnost vlastně pracovat jako nějaký vedoucí toho týmu a tady tu roli jsem si tam hodně jakoby nějakým způsobem osahal a poznal a třeba jsem zjistil, jak se v té roli cítím.*

### **Shrnutí výsledků v kategorii**

Výzkum ukázal, že dobrovolnictví pomohlo komunikačním partnerům se rozhodnout, kam bude směřovat jejich profesní růst, studenti si propojili teorii s praxí a byla pro ně užitečnější než samotná škola. Zlepšili si komunikační dovednosti, naučili se zodpovědnosti, upevnili si jazykové dovednosti. Posílili si schopnost řešit problémy, vyjednávat, pracovat v týmu, učit a vyučovat a nakonec posílili svou osobní zodpovědnost.

### 2.4.3 Kategorie negativní přínosy

Dobrovolnictví ovšem přináší i negativní přínosy. Z nejčastěji zmiňovaných negativ to byl čas, problémy s dopravou a s ní spojené náklady, negativní pohled společnosti a přátel na cílovou skupinu, v níž dobrovolník pracuje, psychický tlak, nevhodná cílová skupina, nepřijetí v organizaci, prakticky žádná zpětná vazba. Dobrovolníci se zmínili i o strachu z odchodu z dobrovolnictví, využívání klientem a nepospolitost dobrovolníků v programu.

#### Čas

Jedním z nejčastěji zmiňovaných je právě čas. Ať už se jedná o čas jako takový, čas trávený s rodinou, nedostatek času na práci či školu, nebo čas, který může člověk trávit o prázdninách. Ukázalo se ale, že někteří dobrovolníci nedostatek času neberou jako negativum, protože, dobrovolnictví je pro ně smysluplný způsob jak trávit svůj volný čas. *KP 2: mám doma manžela, který je nevěřící člověk, a vždycky mi říká, ty všechno děláš pro druhé, ale na vlastní nemáš čas. Negativum spíše, když je léto, tak si opravdu hledám čas, že jako abych obětovala ten půl den, protože přeci jenom z práce už jedu rovnou tady (pozn. do Frýdku-Místku) a třeba ty dvě hodiny a než zas docestuji, tak člověk si už na to vyhradí celé odpoledne.*

*KP 4: Je to náročné na čas.*

*KP 6: Ubírá mi to čas na práci.*

*KP 7: Manžel nebyl rád. Kromě neděle, když člověk jde na mši svatou tak tam je souboj. Je pro mě nejtěžší ten čas, protože když mám teoreticky tři soboty v měsíci (práci), tak mám jen jednu sobotu volnou no.*

*KP 9: Spíš jsem měla hodně málo času, jak jsem dělala státnice a tak. Tak jako jsem říkala, že fakt jako bych strašně ráda a ještě do toho syn, že bych strašně ráda, ale že víc prostě nemůžu. Jenom jako prostě časově tak, jak to jde. Čas, no. Čas můžete tak promrhat, že jako nevím.*

*KP 8: Musím se přiznat, že jsem měla v sobě trošku výčitky, že třeba ten čas, že jsem třeba mohla věnovat svým rodičům, protože mám rodiče okolo 80 let, jsou soběstační, ale to je můj pocit. Ale někdy jsem měla prostě pocit, že bych se jim mohla věnovat ještě víc, o to co dávám někomu jinému, ale to je můj problém.*

*KP 11: Čas. Dívejte se, buď něco děláte naplno a můžete se tomu věnovat pořád, ale taky můžete vyhořet. Ale já, protože jsem sám a protože jsem z vesnice a taky jsem původně strojař, tak já si dělám doma všechno. Zahradnické, zednické práce, instalatérské. Prostě všechno. Já si sám vařím, peru. Nemám prostě s tím problémy. A teďka do toho to dobrovolnictví a najednou zjistíte, že vám chybí čas.*

*KP: 13 Co by mě to vzalo tak jedině čas, nic víc.*

*KP 16: Samozřejmě mi to bere spoustu času, ale já to vidím jako smysluplně využitý čas, takže to není jako negativum. Dál to teďka třeba pro mě bere dovolenou, ale to zase taky vidím jako využitou dovolenou, tak jak bych si ji přál, a asi nevidím nic, co bych dělal jako aniž bych nechtěl.*

*KP 17: Jako bere mi to čas, to je jasné, ale zas nevím, jako čas mi to bere, to jo, ale nejsem si úplně jistý, jestli bych ho dokázal strávit jako smysluplnějším způsobem, jako kdybych ho netrávil tady tak.*

*KP 20: Určitě mi to bralo i bere čas, to bezesporu, to bylo vždycky.*

Někdy čas strávený dobrovolnictvím i v rámci prázdnin, mohl vyvolat neshody v rodině. *KP 19: Co třeba bych viděl za negativum, tak bylo období, kdy jsme jezdili tak rádi, že vlastně jsme třeba celé prázdniny obětovali právě tady tomu, no a to se potom třeba nelíbilo jako našim doma, no. Už to bylo takové, že jsme taky byli někdy potřeba doma, ale tady toto nás tak strašně bavilo, že jsme dávali přednost tomu, že jsme jezdili radši tady po těch táborech a kdy jsme se radši věnovali tady těm činnostem, že na ten domov se moc nedostávalo, a tak to trošinku bych řekl občas to rozpoutalo nějakou hádku, nebo něco takového, tak to si myslím, že je trošinku takové negativum.*

### **Doprava a náklady na ní vynaložené**

Dalším negativem bylo také špatné dopravní spojení z místa bydliště do místa výkonu dobrovolnické činnosti a zpět. Do této kategorie jsem zařadila i peníze vynaložené na dopravu. *KP 1: Blbé na tom bylo, že já jsem z Frýdku a ona z Jičína, strašně špatně jezdí autobusy nebo nejezdou, nebo mají zpoždění, vlakem se tam trmácíte dvě hodiny a s přestupy, takže to bylo jediné, co vidím negativní na této dobrovolnické zkušenosti. Ta doprava na tom byla fakt ta negativní věc a jelo se tam třeba fakt hodinu jako třeba přes týden normálním autobusem.*

*KP 10: Jenom ta vzdálenost, to je šílené...to dojíždění a peníze*

## **Pohled společnosti, okolí a přátel**

Dobrovolníci se setkali i s negativním pohledem společnosti na skupinu, kterou si vybrali. *KP7: (Bezdomovce) tady je všichni v dnešní době berou, jakože jsou vyvrheli společnosti, že tady dělají největší nepořádek, ale to tak není, ten pohled tý společnosti je takový hodně zkreslený.*

*KP 8 doplňuje: Mrzelo mě, že to negativně braly kamarádky (kvůli tomu, že KP doučuje Romy), že třeba nebyly schopny se zamyslet nebo zkusit pochopit situaci. Pak mě mrzí kolegyně, že to nedotáhla do konce (dobrovolnictví).*

Jako negativum se jevilo i kontakt společnosti s cizím jazykem. *KP 1: Jde vidět, jak jsou čeští lidé, trochu xenofobní, bojí se všeho co je jiné, není to ještě xenofobie, my jsme seděli třeba v tramvaji, a mluvili jsme spolu anglicky, a za sebou slyšíte, jak někdo říká „tak jsme snad v česku, můžete mluvit česky ne?“*

## **Psychický tlak, žádná zpětná vazba, špatné zvolení cílové skupiny, nepřijetí**

Dobrovolníci se setkali i s nepochopením ze strany zaměstnanců a vedení organizace, což v nich vyvolávalo úzkost z nepřijetí. *KP 2: Negativa mi přineslo to první, to zklamání, to obrovské zklamání z toho, že když chcete dát něco ze sebe a ti lidi to nepřijmou, že opravdu jsem upřímná, myslím si, že to bylo vidět a ti lidé byli opravdu šťastní kolem mě, a najednou přijde někdo a prostě a jakoby vás srazí, že nechce abyste tam chodila, že mají svůj zažitý rituál a nejsou prostě, aby přišlo něco nového, oni si radši tam toho člověka ohlídnou, ať tam sedí a nemá jiné myšlenky, aby náhodou něco řekl, my opravdu nezasahujeme do vnitřních věcí, my opravdu přinášíme si jen popovídat a dělat co po nás klient žádá.*

*KP 5: Já vám řeknu, že jsem měla takovou úzkost, protože jsem se setkala s takovým nepochopením a ...když jsem řekla, že jsem dobrovolná pracovnice (pozn. pacientům) tak oni: zařídte mi to a to. A já jim říkala, že to není moje kompetence. Že jsem tady pro vás, abych vám něco četla nebo si s vámi povídala. Takže byly reakce všelijaké, někdy pacientka nechtěla, otočila se ke mně zády a vůbec si mě nevšímala. Takže to byly takové blbé pocity... Jednou se mi taky stalo, že jsem přišla do té vyšetřovny a paní doktorka řekla, že je tady problém. A já říkám jaký? Říkají pacientky, že jim vnucujete víru. Takže první zkušenost s dobrovolnictvím byla negativní, nebyla jsem přijata.*

*KP 10: možná bylo to, že ten pastorační asistent byl takový na mě, že by chtěl zúžit ten čas pro klienty, který jsem měla. (popisuje asistenta). Že je to chyba, že by se mnou měl více spolupracovat, nebrat mě jako nepřítele. Protože cílem je šťastný spokojený klient. (mluví o organizaci) To vedení, mohlo by více spolupracovat, to mi na tom vadí. Je to obrovské negativum, vždyť to mi může vzít radost z toho dobrovolnictví, já tam s tím můžu prásknout a můžu jít jinam. A myslím si, že by to byla škoda nejenom pro mě, ale určitě i pro ty klienty, protože se mi začínají otevírat jo apod. Cítím to z nich. Mohu jim poradit ve věcech, které třeba ten pastorační asistent neví, protože zase má vystudované něco jiného a je dobrý v tom svém. Takže ta kooperace, ta tam není tak, jak bych si představovala a to vidím jako mínus.*

Pro dobrovolníky stejně jako pro klienty je důležitá zpětná vazba. Jako negativum viděli i to, že se jim ji nedostávalo. *KP 6: V jedné fázi jsem měla chuť s tím skončit, protože jsem neviděla zpětnou vazbu.*

*KP 15 doplňuje: No bylo to na psychiku náročné. Jo, že jsem z toho byla toková dost špatná. Jednak ti lidé ani nevím, jestli jim to čtení něco dávalo, že to bylo takové, jako nevím no. Prostě to pro mě bylo náročné a vždycky když jsem odtamtud odcházela, tak jsem byla taková, taková bolavá bych řekla.*

Další negativum viděli dobrovolníci i v tom, zda svou dobrovolnickou službu vykonávají správně. *KP 19: Tak nějaká třeba bych řekl forma psychického tlaku, bylo to takové občas naznačování toho, jestli někteří, nebo všichni v tom společenství tu službu, tu činnost dělají dobře, no a mně to přinášelo takový strach, jestli i já, jestli se tady toto týká i mě. Jako pravděpodobně nikdy netýkalo a asi se to týkalo vždycky jiných lidí, ale mně to prostě jako vzbuzovalo pocit nejistoty, což mě možná jakoby trochu odrazovalo, že jsem tady toto nechtěl poslouchat a tady nějak jako se tím zabývat.*

Věk i technické vymoženosti dnešní doby mohou být pro starší dobrovolníky (seniory) velkou přítěží stejně jako nevhodné zvolení cílové skupiny. *KP 10: Poprvé jsem si tam uvědomovala, že věk je přítěží. Musela jsem si ale najít takovou svou parketu, abych taková ta negativa, nebo ne negativa, takové ty zápory, které mluvily v můj neprospěch, díky tomu věku, třeba mobily, tablety atd. Tam jsem viděla takový ty svoje prázdná místa. No v tom nízkoprahovém zařízení, tam jsem měla pocit, že už jsem vyčerpala všechno, co jsem jim mohla dát. Že tou cílovou skupinou, že bych to i zazdila, takovou tu svou chuť na dobrovolnictví. Musela jsem jít k jiné cílové skupině, tam jsem nemohla.*



V rámci výzkumu jsem taky narazila na dva protikladné názory. Jedním z nich bylo, že si KP myslí, že je dobrovolníků málo, druhý, že jejich hodně. I pohled společnosti na Charitu je rozporuplný. *KP 2: Jen to že je nás málo. Vím, že, mnoho lidí má strach... Oproti tomu KP 6: Je nás moc (dobrovolníků), sejde se nás příliš a pak pro nás není konkrétní zadání. Jednou jsme narazili na někoho, kdo se do vás naváží.*

*KP 7: Takový špatný pohled těch lidí na Charitu, protože si všichni myslí, že málo pomáhá, nebo hodně pomáhá a že toto by měla dělat a toto ne, tam je to taky hodně problematický.*

### **Strach z odchodu z dobrovolnické činnosti**

Jako negativum může dobrovolník vnímat i vyšší věk a možný brzký odchod z vykonávání dobrovolnické činnosti. Pro dobrovolníka bude těžké se rozloučit s místem kde dobrovolničil. *KP 13: Ale bojím se, nevím, jestli to tam tedy použijete, ale prostě já nevím jak říct, jak dlouho budu pokračovat. Toto já nevím. Toto já nevím, už se bojím to pak nějak takhle říct nebo co. Začal jsem v pětadesáti, mám sedmdesát, takže je to pět roků. Baví mě to, ale bojím se teď toho okamžiku potom jak to říct až budu chtít odejít. Nevím jak se s tím za rok, za dva roky vypořádám.*

### **Přátelství v rámci dobrovolnické komunity v organizaci**

Zajímavým faktem v rámci výzkumu, bylo zjištění, že KP má pocit, že komunita dobrovolníků v dané organizaci není více pospolitá. *KP 8: trochu jsem myslela, že budeme víc kamarádi ti dobrovolníci, když se někde potkáme, ale byli jsme takoví docela rezervováni. Ne že by nebyli přátelští, ale myslela jsem, že se budeme víc kamarádit, ale to je možná tím, že já jsem taková a že to očekávám od jiných.*

### **Využívání klientem**

Využívání dobrovolníka můžeme vnímat jako velké negativum. *KP 4: Negativa ne, protože negativa bych viděla v tom, kdyby mě někdo spíš zneužíval. Jako by využíval těch mých služeb a teď jedna paní právě tam v domově v Orlové tam už to cítím trochu, že je hodně sobecká v tom směru, že ví, že tam mám čtyři lidi, že je prostě musím všechny v ten den když tam přijdu tak je musím obejít a ona je taková jak by si mě chtěla urvat až pro sebe a přes to, že má rodinu. To se mi na ni trošku nelíbí. To bych viděla jako negativní, že vás někdo využívá.*

## **Shrnutí výsledků v kategorii**

Výzkum ukázal jako nejčastější negativní přínos čas. Problémy způsobuje komplikovaná doprava či náklady s ní spojené. Komunikační partneři se setkali s nepochopením na pracovišti, nedostávali zpětnou vazbu nebo si vybrali špatnou cílovou skupinu. Těžko se vyrovnávali s pohledem společnosti na skutečnost, že pracují s určitou cílovou skupinou.

Zajímavým negativním přínosem se ukázalo využívání dobrovolníka klientem, strach staršího dobrovolníka z odchodu z organizace a nepospolitost dobrovolníků v rámci skupinových akcí.

### 3 Závěr

Tato diplomová práce se skládá ze dvou hlavních částí. Teoretická část měla za cíl nalézt přínosy dobrovolnické činnosti v rámci literatury a zahraničních zdrojů. V rámci této kapitoly jsem objasnila pojem dobrovolnictví, legislativu vztahující se k dobrovolnictví a dobrovolnictví v sociálních službách. Dotkla jsem se i motivace, která úzce souvisí právě s přínosy. Je důležité vědět, co dobrovolník očekává a s jakou motivací do procesu vstupuje. Přínosy dobrovolnické činnosti tvořily podstatnou část práce, ač bylo obtížné se opřít o českou literaturu, spousty zajímavých informací poskytly zahraniční studie.

Empirická část měla za cíl nalézt osobní přínosy dobrovolnické činnosti v České republice. Součástí byly také si odpovědět na dílčí otázku, která se týkala negativních přínosů. Součástí této kapitoly tvořil cíl výzkumu, popis výběru metodologie, technika sběru dat, fixace a zpracování dat, charakteristika a výběr výzkumného souboru, etický rozměr výzkumu a nakonec analýza získaných dat. Data jsem získávala pomocí narativního rozhovoru, pro získání hloubkového popisu případu. V teoretické části jsem nastínila osobní přínosy, a jak se ukázalo, ty se také projeví i v praktické části, proto je praktická část opřena o část teoretickou. Výsledky výzkumu čítají okolo dvaceti komunikačních partnerů. Zpětně mohu říci, že analýza takového počtu rozhovorů byla velice náročná. Na druhou stranu můžu dodat, že každému z nich dobrovolnictví přineslo nespočet benefitů. Z komunikačních partnerů, se kterými jsem dělala osobně rozhovor, celkově vyzařovala radost, dobrovolnictví je opravdu baví a dává jim spoustu přínosů, které zastíní i případná negativa. V rozhovorech často dlouho vzpomínali, než nějaká případná negativa našli, avšak postupem času, se v rámci jejich vyprávění vždy nějaká našla.

Prvním zásadním bodem výzkumu bylo najít odpověď na otázku, jaké jsou osobní přínosy dobrovolnické činnosti. Ve výzkumu se ukázalo, že těchto přínosů je velké množství. Mezi ty zásadní dobrovolníci jmenovali radost, pocit naplnění, nabytí energie, vyplnění prázdných míst v životě člověka, dobrovolník se cítí užitečný, má radost ze své činnosti, stejně jako klient. Dobrovolníci získali nový pohled na svět, na lidi okolo sebe, uvědomili si hodnoty, nabyli nové znalosti a zkušenosti. Díky dobrovolnictví získali nové přátele, rodinu a především pocit, že patří do komunity. Dobrovolník poznává sám sebe, upevňuje se důvěra v sebe samého, je pro něj dar, že se může setkávat se zajímavými lidmi. Věřícím dobrovolníkům se upevnila jejich víra, posunula je a rozvíjela se jejich osobnost. Zklidnili se a díky dobrovolnictví se mohou odreagovat a zlepšila se jejich psychická a fyzická kondice. Dobrovolnictví se stalo jejich koníčkem a vyplnilo jejich volný čas. Naučilo je trpělivosti, respektu, obětavosti, neso-

beckosti a empatii. Přineslo jim dobrý pocit, štěstí, vděčnost, pokoru. Dobrovolnictví jim dává smysl a naplňuje jejich život. Práce s klienty je dostala z těžké životní situace. Díky této pomoci jim zůstanou vzpomínky i přátelé na celý život. Díky dobrovolnictví si uvědomili v jaké práci chtějí v budoucnosti pracovat, upevnilo to jejich vztah k zaměstnání a studenti si propojili teorii s praxí a byla pro ně užitečnější než samotná škola. Zlepšili si komunikační dovednosti, naučili se zodpovědnosti, upevnili si jazykové dovednosti. Posílili si schopnost řešit problémy, vyjednávat, pracovat v týmu, učit a vyučovat a nakonec posílili svou osobní zodpovědnost.

Druhým zásadním bodem výzkumu bylo nalézt odpověď na otázku, zda v dobrovolnictví existují negativní přínosy. Výzkum ukázal, že pro dobrovolníky je nejtěžší se vypořádat s časem ať už stráveným s rodinou, nebo v rámci náročnějšího studia nebo práce. Komplikací bývá i špatné dopravní spojení do místa výkonu dobrovolnické činnosti. Problémem byl i pohled přátel na skupinu, se kterou dobrovolník pracoval, nebo pohled společnosti a jejich negativita vůči určité skupině klientů. Dobrovolníci se setkali i s nepříjetím na místě konání dobrovolnické činnosti, nedostávali zpětnou vazbu, nebo pokud dostali, nebyla dobrá. Na dobrovolníka negativně působil i psychický tlak. Zajímavým zjištěním bylo i využívání dobrovolníka klientem. Ne vždy byli dobrovolníci spokojeni s organizací, ve které vykonávali dobrovolnickou službu. Nebyli spokojeni s organizací, či cítili nepříjetí zaměstnanci v organizaci.

Celkově si myslím, že výzkum splnil svůj cíl – zjistit jaké jsou osobní přínosy dobrovolnické činnosti. Ukázala se spousta podobností v odpovědích komunikačních partnerů, ale i odlišností, které vedou k zamyšlení a poskytují tak možnost k dalším výzkumům.

Analýzou získaných dat bylo jednoznačně prokázáno, že dobrovolnictví je přínosné a tyto přínosy by měly být dále podporovány. Jako stěžejní vidím, publikaci těchto výsledků v periodiku, či v odborných časopisech ale také ve vytváření dobrovolnických programů, které by dovednosti a další přínosy rozvíjely. Stále existuje spousta lidí, která nechápe, proč se někdo stal dobrovolníkem, když sám dává, ale nic nedostává. Právě tato informace by se dala vyvrátit a je možnost přilákat více lidí, kteří by rádi dobrovolničili. Co se týče negativních přínosů je zcela na organizaci jak s nimi naloží. Jako východiska bych navrhla lepší koordinaci dobrovolníků, větší informovanost a okamžité řešení problémů, které se na místě výkonu dobrovolnické činnosti mohou vyskytnout. Spolupráce mezi dobrovolníkem a organizací by zaručeně vedla jak ke spokojenosti klienta, tak i ke spokojenosti dobrovolníka a vůbec pro celou organizaci.

Doufám, že tato diplomová práce by mohla přinést užitek nejen samotným studentům oboru sociální práce, ale také organizacím, které s dobrovolníky pracují a mohli si informace zjištěné výzkumem aplikovat na své stávající dobrovolnické programy. Rovněž doufám, že bude tato práce využita k rozvíjení vědecké činnosti nejen na Cyrilometodějské teologické fakultě ale i na dalších univerzitách v České republice.

## **Seznam zkratk**

KP – komunikační partner

VOŠ – Vyšší odborná škola

CMTF – Cyrilometodějská teologická fakulta

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

## 4 Seznam literatury

### Odborná literatura

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A., MARČEK, E., MRAČKOVÁ, A. 2009. Analýza dobrovoľníctva na Slovensku. 1. vyd. Banská Bystrica : Univerzita Mateja Bela, Pedagogická fakulta, Občianske združenie Pedagóg. 113 s. ISBN 978-80- 8083-844-7

Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516-1530.

Cnaan, R. A., Smith, K. A., Holmes, K., Haski-Leventhal, D., Handy, F., & Brudney, J. L. (2010). Motivations and Benefits of Student Volunteering: Comparing Regular, Occasional, and Non-Volunteers in Five Countries. Retrieved from [http://repository.upenn.edu/spp\\_papers/153](http://repository.upenn.edu/spp_papers/153)

Creswell, J. W.: *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks: Sage Publications, 1998.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.

DUBCOVÁ, Gabriela, Zuzana JONIAKOVÁ a Jana BLŠTÁKOVÁ. Dobrovoľníctvo zamestnancov - aplikovaná forma zodpovedného podnikania v ekonomike Slovenskej republiky. *Ekonomika a Management* [online]. 2014, (3), 35-47 [cit. 2017-11-30]. ISSN 18028470.

FRIČ, P. a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Praha: NROS.

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

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HLADKÁ, Marie. Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje. In Aktuální otázky sociální politiky 2008 - teorie a praxe. Pardubice: Univerzita Pardubice, fakulta Ekonomicko-správní, 2008. s. 20-27, 8 s. ISBN 978-80-7395-134-4.

HODÁČ, Tomáš, Alice MARCISZOVÁ, Julie ČÁKIOVÁ, Šárka KUŠKOVÁ a Michal URBAN. *Dobrovolnictví: Národní institut dětí a mládeže*. Praha, 2009.

Howard, Kelsey D., "Personal Benefits of Volunteering" (2015). *A with Honors Projects*. 138. <http://spark.parkland.edu/ah/138>

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

MORROW-HOWELL, Nancy, Song-Iee HONG a Fengyan TANG. Who Benefits From Volunteering? Variations in Perceived Benefits. *GERONTOLOGIST* [online]. 2009, **49**(1), 91-102 [cit. 2017-11-30]. ISSN 00169013.

MÜLLEROVÁ, Magdalena, ed. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Česká kancelář programu Culture nákladem Institutu umění - Divadelního ústavu, 2011. ISBN 978-80-7008-268-3.

NAKONEČNÝ, M. (2014). *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.

PÁDRAIG MACNEELA. The Give and Take of Volunteering: Motives, Benefits, and Personal Connections among Irish Volunteers. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*[online]. 2008, **19**(2), 125 [cit. 2017-11-30]. ISSN 09578765.

*Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Lupress, 2011, **2011**(4). ISSN 1213-6204.

*Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: Lupress, 2011, **2011**(1).

ŠORMOVÁ, Lucie a Alžběta KLÉGROVÁ. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-68-7.

ŠULOVÁ, Michaela. *Dobrovol'níctvo ako spôsob seberealizácie mladého človeka*. Ružomberok: Verbum, 2015, 198 s. ISBN 978-80-561-0308-1.



TANG, Fengyan, Eunhee CHOI a Nancy MORROW-HOWELL. Organizational Support and Volunteering Benefits for Older Adults. *Gerontologist* [online]. 2010, **50**(5), 603-612 [cit. 2017-11-30]. ISSN 00169013.

Tošner, J., Sozanská, O. (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha:Portál.

TOŠNER, Jiří. *Studie o dobrovolnictví: Koncepce politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020* [online]. , 1-22 [cit. 2017-11-30]. Dostupné z: [https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie\\_tosner\\_pro\\_web.pdf](https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf)

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

### **Internetové zdroje**

Český statistický úřad [online]. 2018 [cit. 2018-03-21]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/>

Dobrovolnictví ve veřejné správě. *Fond dalšího vzdělávání* [online]. 2015 [cit. 2018-03-11]. Dostupné z: [http://fdv.cz/data/original/pozvanky/3\\_dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach.pdf](http://fdv.cz/data/original/pozvanky/3_dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach.pdf)

*Etický kodex portálu Dobrovolník.cz* [online]. , 1 - 3 [cit. 2017-11-30]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.cz/sites/default/files/kodex.pdf>

Komentář HESTIA - NDC. In: *HESTIA: Legislativa dobrovolnictví - výňatky ze zákona o dobrovolné službě* [online]. 2007 [cit. 2018-03-11]. Dostupné z: [www.hest.cz/cdn/public/000947.doc](http://www.hest.cz/cdn/public/000947.doc)

Laskavost pomáhá mozku, tvrdí věda. Proti depresi funguje dobrovolnictví. *ČT 24* [online]. Česká televize, 2017, 13.12.2017 [cit. 2018-03-21]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/veda/2330503-laskavost-pomaha-mozku-tvrdi-veda-proti-depresi-funguje-dobrovolnictvi>

*NATIONAL REPORT – CZECH REPUBLIC: Study on Volunteering in the European Union Country Report Czech Republic* [online]. , 1 - 18 [cit. 2017-11-30]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/archives/volunteering/sites/default/files/national\\_report\\_cz.pdf](http://ec.europa.eu/archives/volunteering/sites/default/files/national_report_cz.pdf)

Stanovisko MPSV. In: *HESTIA: Legislativa dobrovolnictví - výňatky ze zákona o dobrovolné službě* [online]. 2007 [cit. 2018-03-11]. Dostupné z: [www.hest.cz/cdn/public/000948.doc](http://www.hest.cz/cdn/public/000948.doc)

Volunteering in the European Union [online]. , 1 - 326 [cit. 2018-03-21]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf)