

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

**PŘÍSTUP VEŘEJNOSTI K DOBROVOLNICTVÍ A JEHO DOPAD NA
DOBROVOLNÍKY**

Bakalářská práce

Studijní program: Sociální práce

Autor: Radka Jankurová

Vedoucí práce: PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.

Olomouc 2023

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „*Přístup veřejnosti k dobrovolnictví a jeho dopad na dobrovolníky*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Trenčíně dne.....

Podpis

Anotace

Jméno a příjmení:	Radka Jankurová
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	PhDr. Eva Klimentová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2023

Název práce:	Přístup veřejnosti k dobrovolnictví a jeho dopad na dobrovolníky
Anotace práce:	<p>Bakalářská práce je zaměřena na dobrovolníky. Cílem práce je zjistit, jaké zkušenosti mají dobrovolníci s přístupem veřejnosti k jejich dobrovolnické činnosti, a jaký dopad má na dobrovolníky přístup veřejnosti. K naplnění cíle práce jsem pro výzkumné šetření zvolila kvantitativní strategii, metodu dotazování s využitím techniky dotazníku. Oslovení dobrovolníci zkušenosti s přístupem veřejnosti mají, ne vždy se jedná o zkušenosti pozitivní, ze kterých by se cítili být podporováni. Důsledkem případných negativních reakcí na jejich dobrovolnickou činnost bývá přehodnocení jejich rozhodnutí tuto činnost vykonávat. Výsledky výzkumného šetření mohou pomoci zvýšit informovanost o dobrovolnictví v rámci veřejnosti, mezi sociálními pracovníky a dalšími lidmi, kteří se s dobrovolníky v rámci své činnosti setkávají, případně také v jiných oblastech, ve kterých mohou dobrovolníci působit.</p>
Klíčová slova:	Dobrovolník, dobrovolnictví, sociální služby
Title of Thesis:	Public opinion on volunteering and its impact on volunteers

Annotation:	The bachelor thesis focuses on volunteers. The aim of the thesis is to find out what experience volunteers have from public on their volunteering, and what is the impact of public on volunteers. In order to meet the aim of the thesis, I have chosen a quantitative strategy for the research investigation, the method of interviewing using the questionnaire technique. The interviewed volunteers have experiences from public approach, but they are not always positive, from which they would feel support. The consequences of these negative reactions to their volunteering activity contribute to the reassessment of their decision to volunteer. The results of my research may help to raise awareness of volunteering within the public, among social workers and other people who encounter volunteers in their work, and possibly also in other areas in which volunteers may work.
Keywords:	Volunteer, Volunteering, Social services
Názvy příloh vázaných v práci:	Příloha č. 1: Souhlas organizace s účastí na výzkumu Příloha č. 2: Dotazník Příloha č. 3: Tabulka č. 5 - souhrn odpovědí na otázku č. 5
Počet literatury a zdrojů:	22
Rozsah práce:	55 stran (76 472 znaků s mezerami)

OBSAH

ÚVOD.....	6
TEORETICKÁ ČÁST.....	8
1. Dobrovolnictví.....	8
1.1. Dobrovolnictví, dárcovství a dobročinnost – vymezení pojmů.....	8
1.2. Rozdělení dobrovolnictví.....	9
1.3. Dobrovolník, dobrovolnictví a jeho základní kritéria	11
2. Význam dobrovolnictví.....	14
2.1. Přínos pro dobrovolníka	14
2.2. Přínos pro organizaci	15
2.3. Přínos pro uživatele	15
2.4. Přínos pro společnost.....	16
3. Dobrovolnictví v sociálních službách.....	17
3.1. Sociální služby – definice a vymezení.....	17
3.2. Druhy a formy sociálních služeb.....	18
3.3. Příjemci sociálních služeb	19
3.4. Činnost dobrovolníků v sociálních službách	20
4. Informovanost o dobrovolnictví na Slovensku.....	22
EMPIRICKÁ ČÁST.....	26
5. Výzkum	27
5.1 Cíl výzkumu a formulace výzkumné otázky	27
5.2 Dílčí výzkumné otázky	27
5.3 Strategie a metoda výzkumu.....	29
5.4 Výběr dotázaných.....	30
6. Výzkumné závěry.....	32
7. Diskuze.....	46
ZÁVĚR	48
ZDROJE.....	50
SEZNAM PŘÍLOH.....	53
Příloha č. 2 Dotazník.....	54
Příloha č. 3 Tabulka č. 5 - souhrn odpovědí na otázku č. 5.....	55

ÚVOD

S dobrovolnickou činností se setkal asi každý z nás, ať už se jí aktivně zabýval, byla mu poskytnuta buď formou pomoci, nebo spolupráce, anebo o ní získal informace např. ve sdělovacích prostředcích. Prostřednictvím médií a sociálních sítí se o ní dozvídáme hlavně v souvislosti s různými pohromami, ale její přítomnost v každodenním životě je neodmyslitelnou součástí zdravotnictví, sociálních služeb, kultury, sportu, péče o životní prostředí i ochrany zvířat. Potřeba vzájemné pomoci a solidarity je ve společnosti citelná v mnoha oblastech. Právě proto, že se mezi dobrovolníky pohybují a sama tuto činnost příležitostně vykonávám, zvolila jsem si dobrovolnictví jako téma bakalářské práce. Dalším důvodem pro toto téma byla pandemie způsobená virem SARS-CoV-2, která s sebou přinesla všeobecně zvýšený zájem o dobrovolníky. Z pohledu veřejnosti zde docházelo k situacím, které dokázaly, že dobrovolnická činnost může být i nesprávně chápána. Tato práce by měla čtenáři přinést poznatky o tom, jak dobrovolníci posuzují reakce veřejnosti na jejich činnost, a jaký to má vliv na jejich další působení v dobrovolnictví. Zároveň by měla posloužit k tomu, aby se veřejnost mohla dozvědět o dobrovolnictví nejen ze sdělovacích prostředků, ale hlavně ze zkušeností a pohledu samotných dobrovolníků.

Ve své práci se v souladu se studovaným oborem zaměřím na dobrovolnictví v sociálních službách. Hlavním cílem této práce je na základě informací získaných od dobrovolníků zjistit, jaké zkušenosti mají dobrovolníci s přístupem veřejnosti k jejich dobrovolnické činnosti a jaký dopad má na dobrovolníky přístup veřejnosti. Zajímalo mě, jak veřejnost na dobrovolníky reaguje, a také, jestli je dobrovolnictví uznávanou činností pro ty, kteří se jí nevěnují. Jak tuto činnost veřejnost vnímá a jak na ni reaguje, může mít na dobrovolníky dopad a určitým způsobem to může ovlivňovat jejich rozhodnutí vykonávat tuto činnost. V oblasti sociální práce mohou vést zjištěná data k lepšímu poznání toho, s jakými vnějšími aspekty bývají

dobrovolníci působící v sociálních službách konfrontováni a o kterých vědí možná pouze oni. Zveřejnění výsledků této práce by mohlo podpořit vzájemnou spolupráci mezi dobrovolníky, sociálními pracovníky a klienty.

Bakalářská práce bude rozdělena do dvou částí, a to části teoretické a empirické.

Součástí teoretické části budou čtyři kapitoly vysvětlující hlavní pojmy, se kterými v bakalářské práci pracuji. Obsahem první kapitoly bude pojem dobrovolnictví, jeho rozdělení a základní kritéria dobrovolnictví a dále pojem dobrovolník. Ve druhé kapitole se zabývám významem dobrovolnictví a tomu, jaké přínosy má pro dobrovolníka, organizaci, klienty (uživatele sociálních služeb) a společnost. Ve třetí kapitole popisuji sociální služby, jeho druhy a formy, příjemce sociálních služeb a činnost dobrovolníků v sociálních službách. Ve čtvrté kapitole se věnuji informovanosti o dobrovolnictví a hlavním zdrojům, jejichž prostřednictvím je veřejnost o této činnosti informována.

Druhá, empirická část je zaměřena na výzkum o tom, s jakými názory veřejnosti a zkušenostmi se dobrovolníci za dobu vykonávání dobrovolnické činnosti setkali, a jaký vliv mají na ně a na jejich další působnost v dobrovolnické činnosti. V této části je popsána výzkumná strategie, metoda a technika výzkumu, výběr dotázaných a výzkumné otázky. Následuje interpretace výzkumných dat s cílem nalézt odpovědi na výzkumné otázky, které mi umožní splnit cíl mé práce.

V bakalářské práci je uvedena slovenská legislativa z důvodu mého trvalého pobytu na Slovensku.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Dobrovolnictví

V úvodní kapitole jsou vysvětleny hlavní pojmy související s dobrovolnictvím, jako jedné z forem nezištné pomoci. Další podkapitola seznamuje s rozdělením dobrovolnictví podle časového hlediska a podle hlediska historického vývoje a s jeho podstatou. Následuje podkapitola určená pro vymezení termínů dobrovolnictví a dobrovolník a legislativě spojené s těmito pojmy. V závěru kapitoly jsou uvedena základní kritéria dobrovolnictví, kterými je tato činnost charakteristická.

1.1. Dobrovolnictví, dárcovství a dobročinnost — vymezení pojmů

Dobrovolnictví je jedinečné tím, že jej může vykonávat v podstatě každý, pokud se tak rozhodne. S dobrovolnictvím úzce souvisí dobročinnost, tj. lidská vlastnost, která charakterizuje lidskou vůli a rozhodnutí nezištně pomáhat druhým. „*Dobročinnost považujeme za jednu z občanských ctností*“ (Tošner & Sozanská, 2002, s. 36), a může být vykonávána dvěma způsoby, dárcovstvím anebo právě dobrovolnictvím. (Tošner & Sozanská, 2002, s. 36)

Pod pojmem dárcovství si lze celkem snadno představit, o jaký druh pomoci se jedná, je to spíše pasivní forma pomoci. Takovou pomocí mohou být finanční (peněžité) a materiální (věcné) dary do organizovaných sbírek na konkrétní událost, člověka, sdružení, zařízení atd. Naproti tomu dobrovolnictví je aktivní formou pomoci lidí, kteří do něj vkládají svoji energii. (Tošner & Sozanská, 2002, s. 36)

Dobrovolnictví je „*vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně*“ (Tošner & Sozanská, 2002, s. 139). Obě tyto formy dobročinnosti jsou součástí každé společnosti. Stále se v ní totiž najdou lidé, kteří jsou znevýhodnění a pomoc potřebují, a také ti, kteří těmto lidem chtějí pomoci. Dobrovolnickou činnost lze vykonávat v oblastech, ve kterých je o ni aktuálně zájem, dá se jí ale věnovat podle vlastních preferencí a možností. Tím se stává pestrou a různorodou, neměnnou

zůstává svojí podstatou, a tou je „*nezištná pomoc těm, kteří ji potřebují*“ (Šipošová, 2011, s. 20). Snaha podporovat slabší jedince by měla být samozřejmostí, protože „*solidarita a vzájemná pomoc tvoří základ existence lidské společnosti i všech náboženství*“ (Tošner & Sozanská, 2002, s. 23). Solidarita a vzájemná pomoc se podílí na tom, že dobrovolnictví není jen otázkou jedné společnosti, ale má i mezinárodní charakter. O dobrovolnictví s mezinárodní účastí a o jeho dalších typech jsou informace v následující podkapitole.

1.2. Rozdělení dobrovolnictví

Hlediska, podle kterých je možno rozdělit dobrovolnictví, jsou různá. Z hlediska časového může být vykonáváno krátkodobě (spíš jednorázově) v rámci různých kampaní, akcí a například po ničivých živelných událostech. Opakovaná a pravidelná činnost se stává pro dobrovolníka a organizaci, se kterou spolupracuje, určitým závazkem. Tato spolupráce bývá podložena vzájemnou smlouvou, která obsahuje závazky, práva a povinnosti obou stran a uzavírá se zpravidla s platností na jeden rok. Dalším typem dlouhodobé spolupráce je dobrovolná služba, která je profesionálně organizovanou zpravidla mezinárodní pomocí na dobu několika měsíců. (Tošner & Sozanská, 2002, s. 40)

Podle Brozmanové Gregorové se dlouhodobě věnují lidé dobrovolnictví v tom případě, pokud jejich činnost trvá déle než jeden rok. Z výsledků výzkumu „*Dobrovolnictvo na Slovensku – výskumné reflexie*“ vyplývá, že největší skupinu dlouhodobě aktivních dobrovolníků tvoří ti, kteří působí v dobrovolnictví déle než 5 let. Jedná se téměř o třetinu počtu formálních dobrovolníků. Tento výzkum byl realizován jako součást Národní kampaně k Evropskému roku dobrovolnictví v roce 2011 s podporou Evropské unie. (Brozmanová Gregorová, 2012 et al. , s. 38)

Spolupráci dobrovolníků z hlediska délky jejich působnosti je možné uvést na příkladu zařízení krizové intervence (komunitní centra, nízkoprahové sociální služby pro děti a rodinu, nízkoprahová denní centra). Výhodou dobrovolníků, kteří

spolupracují se stejným zařízením sociálních služeb dlouhodobě je, že se mohou podílet na realizaci nebo samostatně realizovat některé typy činností (vedení zájmových aktivit pro děti, mládež nebo dospělé, doučování atd.). Příkladem krátkodobé dobrovolnické činnosti v sociálních službách krizové intervence může být realizace aktivit typu komunitních akcí, tvořivých dílen, workshopů, denních letních táborů apod., tedy tam, kde je předpoklad větších personálních kapacit. (Hapalová, 2017, s. 4)

Jsou i další hlediska, podle kterých je možné rozdělit dobrovolnictví, jedním z nich je hledisko historického vývoje. Historicky nejstarší je evropský model dobrovolnictví – komunitní, *„kdy se na základě společných zájmů dobrovolníci spontánně setkávají v přirozeném společenství, jakým je církev či sportovní nebo dětská organizace“* (Tošner & Sozanská, 2002, s. 38). Typické jsou pro něj osobní přátelské vztahy. Druhým modelem je americký model dobrovolnictví – manažerský, podle kterého jsou provozována profesionálně vedená dobrovolnická centra. Tato centra nabízejí dobrovolnictví v různých oborech a organizacích a vyhledávají vhodné zájemce pro tyto činnosti. (Tošner & Sozanská, 2002, s. 38)

Pro účely této práce a pro výzkum, který bude jeho součástí, je vhodné uvést rozdělení dobrovolnictví na dobrovolnictví vzájemně prospěšné a veřejně prospěšné dobrovolnictví, která vycházejí z evropského a amerického modelu dobrovolnictví. Zatímco vzájemně prospěšné dobrovolnictví se vyznačuje spontánností ve smyslu občanské nebo sousedské výpomoci, pro veřejně prospěšné dobrovolnictví je charakteristické jeho organizování v dobrovolnických centrech, v neziskových organizacích a v zařízeních sociálních služeb. Profesionálním organizováním veřejně prospěšné dobrovolnictví neztrácí na spontánnosti, jako jeho výhodu uvádějí Tošner a Sozanská to, že *„je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje“* (2002, s. 37). Hranice mezi těmito druhy dobrovolnictví se hledá poměrně těžko, protože *„v praxi se oba druhy prospěšnosti velmi často prolínají a doplňují“* (Tošner, 2014, s. 6). Ve stejném smyslu je možné používat výrazy formální

dobrovolnictví (organizované) a neformální dobrovolnictví, kterou je přímá pomoc dobrovolníka v blízkém okolí. Charakteristickým rysem pro formální dobrovolnictví je zapojení dobrovolníka v konkrétním zařízení anebo společnosti, kde je dopředu seznámen s rozsahem jeho činností a zdejšími pravidly, obvykle je součástí i uzavření občanskoprávní smlouvy. (Tošner, 2014, s. 7)

V empirické části této práce bude věnována pozornost právě formálnímu, veřejně prospěšnému dobrovolnictví vycházejícímu z amerického manažerského modelu.

1.3. Dobrovolník, dobrovolnictví a jeho základní kritéria

DOBROVOLNÍK

Dobrovolníkem je „fyzická osoba, která na základě svého svobodného rozhodnutí bez nároku na odměnu vykonává pro jinou osobu s jejím souhlasem v její prospěch anebo ve veřejný prospěch dobrovolnickou činnost založenou na svojí schopnosti, zručnosti anebo vědomosti“ (§ 2 ods. 1 zákona č. 406/2011 Z. z. o dobrovolnictví). Z tohoto vymezení pojmu je možné odvodit, že dobrovolnictví je aktivita, která se od jiných lidských aktivit liší těmito kritérii (Brozmanová Gregorová et al., 2019, s. 13):

- je neplacené, nedostává se za ně finanční odměna;
- je vykonáváno z vlastního svobodného rozhodnutí a ve vlastním volném čase;
- je určeno ve prospěch druhých.

Z výčtu těchto kritérií je zřejmé, jaké hodnoty dobrovolníci do činnosti vkládají. Podle těchto lidských hodnot by měla společnost k dobrovolníkům přistupovat a jednat s nimi, protože jak uvádí Tošner a Sozanská, „dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti“ (2002, s. 35). Předpokladem k dobré spolupráci s dobrovolníky je vhodné si výše zmiňované hodnoty uvědomit a přizpůsobit tomu své chování k nim. Přístup k dobrovolníkům může upevnit jejich rozhodnutí věnovat se dobrovolnictví, „uvědomují si, že v důsledku jejich činnosti se děje něco podstatného“ (Tošner & Sozanská, 2002, s. 55).

Podle Tošnera lze z různých průzkumů „vytvořit seznam názorů dobrovolníků na to, co podporuje, a co naopak brzdí jejich ochotu nabídnout svůj čas a schopnosti“ (2002, s. 55). Kromě jiných subjektivních pocitů podporuje dobrovolníky to, že (Tošner & Sozanská, 2002, s. 55):

1. mají pocit, že jsou oceňováni, a také že,
2. se jim dostává uznání veřejnosti i soukromě.

Na druhé straně je mimo jiné odrazuje, pokud (Tošner & Sozanská, 2002, s. 55):

1. nedostanou zpětnou vazbu, ani pochvalu či ocenění;
2. cítí nedostatečnou podporu spolupracovníků.

Z těchto údajů je jasné, že dobrovolníkům není lhostejné, jak je jejich pomoc přijímána, vnímána anebo oceněna veřejností, i když ji zpravidla vykonávají z jiných důvodů. Dobrovolníci se bohužel setkávají i s nechápavými stanovisky okolí k angažování se v dobrovolné aktivitě, která není zaplacená, a navíc je vykonávána v jejich volném čase. Na tomto postoji má svůj podíl společenské prostředí z doby předcházejícího politického režimu, kdy tato činnost byla vnímána spíše jako „práce pro režim než pro dobrovolné organizace, které byly koneckonců také zpolitizovány“ (Tošner, 2002, s. 54). I po několika desetiletích je dobrovolnictví na území postkomunistických států ve stádiu rozvoje.

K podpoře rozvoje dobrovolnictví je dobré si uvědomit, že vykonávání dobrovolné práce „s sebou nese i značnou míru reciproční satisfakce“ (Tošner, 2002, s. 55), proto by měla být snaha nejen o práci dobrovolníka, ale i zájem o dobrovolníka samotného. Motivací pro dobrovolníka totiž může být i jeden z výše zmíněných atributů, které ho v činnosti podporují anebo naopak od ní odrazují. V případě, že není některý z nich uspokojen nebo je dokonce znehodnocen, může dobrovolník reagovat například ztrátou zájmu o vykonávání této činnosti anebo přehodnotit svoji motivaci. Dobrovolníkům by mělo být vyjádřeno uznání, protože jak uvádí Brozmanová Gregorová, „v podstatě je to nástroj na udržení a motivaci dobrovolníků“ (2019, s. 71).

Spokojenosti dobrovolníků by měla být věnována dostatečná pozornost, protože „*ji vnímáme jako důležitý indikátor udržitelnosti a péče o dobrovolníky*“ (Brozmanová Gregorová et al., 2012, s. 120)

DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví ve Slovenské republice je upraveno zákonem č. 406/2011 Z.z., zákonem o dobrovolníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ve kterém jsou definovány právní vztahy vznikající poskytováním dobrovolnické činnosti a právní postavení dobrovolníka. Za dobrovolnickou činnost se považuje jen činnost v souladu s tímto zákonem a dobrovolník ji vykonává na základě smlouvy o dobrovolnické činnosti. (zákon č. 406/2011 Z.z., § 2)

Cílem první kapitoly bylo představit dobrovolnictví jako činnost, která je neodmyslitelnou součástí společnosti. Bylo zde také vysvětleno, jaké jsou formy dobrovolnictví z časového hlediska a z hlediska historického vývoje, a jak je podle nich dobrovolnictví realizováno. Je zde uvedeno propojení dobrovolnictví s legislativou a také, že je dobrovolnictví charakterizováno třemi hlavními kritérii. Poukázáno je na význam dobrovolnictví jako podporu vztahu mezi sociální prací a komunitou.

Ti, kteří se s dobrovolnictvím setkají, mohou nejlépe posoudit, zda je dobrovolnictví ovlivnilo, a jaký význam mu přiřkládají. Další kapitola uvádí hlediska, ze kterých je možné hodnotit význam dobrovolnictví. Jedná se o hledisko dobrovolníka, hledisko organizace nebo zařízení, kde dobrovolník působí, hledisko klienta, kterému je dobrovolnická činnost určena, a hledisko společnosti.

2. Význam dobrovolnictví

Dobrovolnictví je podle Slowika „*všeobecně prospěšný a obohacující fenomén, který přispívá k inkluzivnímu soužití lidí vzájemně i velmi odlišných, kteří by se jinak možná vůbec nesetkávali*“ (2011, s. 128). Z toho vyplývá, že dobrovolnictví má společenský význam v podobě podpory mezilidského soužití. Dobrovolnictví je důležité i tím, že ovlivňuje dobrovolníka, organizaci (nebo zařízení) a osoby, kterým je dobrovolnická činnost určena. Co přináší dobrovolnická činnost, se dá nejlépe zjistit na základě zkušeností s ní spojenou.

Pokud dochází činností dobrovolníka k vzájemnému obohacení mezi dobrovolníky, zaměstnanci i klienty zařízení, měla by být vyvíjena snaha k tomu, aby dobrovolníci v činnosti i nadále pokračovali.

2.1. Přínos pro dobrovolníka

Přínosy účasti na dobrovolnických aktivitách jsou ze strany dobrovolníka vnímány subjektivně. Někdo tak smysluplně tráví volný čas a pro někoho jsou důležité získané zkušenosti a zručnosti nebo možnost socializace. „*Míra dobrovolnictví je úzce spjata s individuálními charakteristikami člověka*“ (Šipošová, 2011, s. 21), proto jsou také očekávání od dobrovolnické činnosti a jejich naplnění individuální. Tím, jak se dobrovolník svojí aktivitou realizuje, posiluje svoje sebevědomí. Přínosy, které z dobrovolnictví získává, jsou spojeny s jeho srdcem a vnitřní motivací, protože „*dobrovolnictví dává kromě pocitu spolupatříčnosti, seberealizace, uspokojení a množství praktických zkušeností především příležitost pomoci člověku a tím ho udělat šťastným*“ (Šipošová, 2011, s. 21). Vůle dosáhnout tohoto cíle je projevem vyspělosti a souvisí s charakterem člověka. Přínosem pro dobrovolníky může být i to, že „*dobrovolnická aktivita je vnímána jako přidaná hodnota například při hledání zaměstnání nebo ucházení se o studium na určitých typech vysokých škol*“ (Matulayová et al., 2016, s. 11). Zajímavým výstupem po absolvování dobrovolnické činnosti je například tzv. „*Certifikát D- zručnosti pro zaměstnání*“, který byl jedním z hlavních výsledků projektu VOLWEM

– Volunteering as Way to Employment – Dobrovolnictví jako cesta k zaměstnání. Tento certifikát vystavuje Univerzita Mateja Belu v Banské Bystrici. Na základě tohoto certifikátu, který se přikládá k životopisu, je zaměstnavateli usnadněn výběr nového zaměstnance pro jeho společnost (Centrum dobrovolnictva, 2022).

2.2. Přínos pro organizaci

Organizace v dobrovolníkovi, který v ní působí, získává podporu. Poskytne mu dostatek informací a zaškolení proto, aby dobrovolnická činnost byla vykonávána správně a zároveň byla považována jako doplňková služba k odborným úkonům. Na zvyšování kvality péče o klienty v zařízeních se dobrovolníci nejvíce podílejí jejich humánním přístupem v podobě lidského kontaktu s klientem a jeho rodinou (snaží se o vytvoření psychické pohody a aktivaci klienta), pomáhají mu k zapojení do běžného života a přispívají k jeho sociální integraci. Dobrovolníci vnášejí do sociálních služeb podle Matouška *„nadšení, vysokou angažovanost, pružnost, neformálnost, osobní přístup ke klientům“* (2003, s. 61). Organizace z této dobrovolnické činnosti může profitovat tak, že s její pomocí umožní svým zaměstnancům, aby měli větší prostor pro odbornou činnost, a to s sebou zpravidla přináší lepší klima v organizaci. Tošner a Sozanská poukazují na to, že *„dobře organizované veřejně prospěšné dobrovolnictví se může stát nedílnou součástí organizace, kdy profesionálové i dobrovolníci tvoří jeden sehraný tým“* (2002, s. 31).

2.3. Přínos pro uživatele

Dobrovolníci poskytují uživatelům (klientům) jiný způsob péče než zaměstnanci. Významnou úlohou dobrovolníků je naplňování potřeb klientů tím, že *„je navštěvují, organizují aktivity a participují na nich společně s klienty“* (Brozmanová Gregorová et al., 2019, s. 19). Dobrovolníci mají možnost věnovat se klientům v jejich volném čase, vyslechnout je, povídat si s nimi. *„Uspokojují tak jejich potřebu informací, aktivní náplně času, sociálních kontaktů i emoční podpory“* (Hestia, 2012, s. 6). Mezi klienty

a dobrovolníky mohou tímto způsobem vznikat rovnocenné, flexibilní a upřímné vztahy, které tak zlepšují klientovi životní podmínky. Dobrovolníci mohou s klienty realizovat různé aktivity a činnosti, na které zařízení nemají dostatečné personální, časové anebo odborné kapacity. (Hapalová, 2017, s. 3)

2.4. Přínos pro společnost

Ve společnosti přispívá dobrovolnictví k podpoře solidarity mezi lidmi, k aktivní účasti občanů na dění ve společnosti, kdy mohou smysluplně prokázat svoji dobrou vůli. Konkrétně v oblasti sociálních služeb napomáhá dobrovolnictví sociální inkluzi menšin i jednotlivců, a také sociálně či zdravotně znevýhodněných občanů. Významným přínosem může být i pro komunitní dobrovolnictví, protože v komunitě *„je důležité sdílení společné identity a osudu, důvěra a silné sociální vazby“* (Matulayová et al., 2016, s. 11). *„Základním rysem dobrovolnictví je ochota věnovat svůj čas, energii a schopnosti ve prospěch komunity a společnosti jako celku“* (Hapalová, 2017, s. 3).

Dobrovolnictví se stále více podílí na řešení sociálních problémů, proto jeho význam pro společnost vzrůstá. Dobrovolnický, resp. občanský sektor je nazýván „třetím sektorem“ vedle dalších dvou oblastí života společnosti, a to veřejné oblasti (státu) a komerční oblasti (trhu). Dobrovolnictví doplňuje řešení těchto sociálních problémů nabízených státem nebo trhem. (Frič & Pospíšilová, 2010, s. 186 - 187)

Význam dobrovolnictví je možno zjistit na základě zkušeností ze strany dobrovolníka, ale i těch, kterým byla dobrovolnická činnost poskytnuta. Působení dobrovolníků je zpravidla hodnoceno jako přínosné a prospěšné. Následující kapitola se bude zabývat dobrovolnictvím přímo v sociálních službách.

3. Dobrovolnictví v sociálních službách

Lidé vstupují do řad dobrovolníků z různých důvodů a s určitými očekáváními. Uplatňují se v mnoha oblastech, nejpočetnější zastoupení dobrovolníků je v sociálních službách a ve zdravotnictví. Dobrovolníci vykonávají činnost přímo u poskytovatelů sociálních služeb anebo prostřednictvím organizace spolupracující se sociálními službami — dobrovolnickými centry. (Zášková & Mojžíšová, 2011, s. 66)

Výsledky výzkumu „*Dobrovolnictví na Slovensku – výskumné reflexie*“ z roku 2011 poukázaly na to, že z celkového počtu dotázaných formálních dobrovolníků jich nejvíce (23,1 %) působilo v oblasti sociálních služeb a až potom následovaly další oblasti, např. životní prostředí, umění a kultura, sport aj. (Brožmanová Gregorová et al., 2012, s. 66–67).

3.1. Sociální služby — definice a vymezení

Oblast sociálních služeb je pestrá rozsahem možností práce s různými cílovými skupinami. V rámci legislativy se uvádí, že „*sociální služba je odborná činnost, obslužná činnost nebo další činnost nebo soubor činností*“ (§ 2 ods. 1 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách), a je zaměřená na pomoc osobám, které se ocitly v nepříznivé situaci. Za nepříznivou situaci je podle § 2 ods. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách pokládáno „*ohrožení fyzické osoby sociálním vyloučením, anebo omezení její schopnosti se společensky začlenit a samostatně řešit svoje problémy*“. Sociální služby jsou realizovány jako forma sociální ochrany jednotlivců, rodin i skupin obyvatel společensky znevýhodněných. Kromě toho, že by sociální služby měly těmto lidem zlepšit kvalitu života, měly by je také podporovat k samostatnosti, aby se jejich nepříznivá sociální situace dále neprohlubovala. (Koldinská, 2007, s. 39)

Poskytování sociálních služeb je z hlediska legislativy jednou ze součástí státního systému sociálního zabezpečení a je významným nástrojem sociální politiky v oblasti sociální pomoci. Poskytovateli těchto služeb mohou být veřejnoprávní nebo

soukromoprávní instituce. Veřejní poskytovatelé sociálních služeb jsou obec, právnická osoba zřízená anebo založená obcí a právnická osoba zřízená anebo založená vyšším územním celkem (VÚC). Většina jejich nákladů je pokrytá z rozpočtu veřejného poskytovatele sociální služby. Dále je financování realizováno ze státního rozpočtu Ministerstva práce, sociálních věcí a rodiny Slovenskej republiky (jinak také MPSVR SR) a samotnými uživateli těchto služeb formou úhrady poplatků za poskytování sociální služby (§ 71 až 72 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách). Mimo oblast státní sféry mohou být poskytovateli i nestátní subjekty. Nestátní poskytovatelé mohou být jakékoli právnické nebo fyzické osoby (např. občanské sdružení, nezisková organizace, registrovaná církev nebo náboženská společnost, fyzická osoba — podnikatel zapsaný v Obchodním registru, fyzická osoba — podnikající na základě živnostenského zákona, společnost s ručením omezeným, akciová společnost). Protože se jedná o odborné služby, musí poskytovatelé sociálních služeb splňovat podmínky ustanovené zákonem č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách (zákon č. 448/2008 Z.z., § 3). Tito poskytovatelé jsou zapsáni v Centrálním registru poskytovatelů sociálních služeb <https://sos.mpsvr.gov.sk/pm/poskytovatel-sos>.

3.2. Druhy a formy sociálních služeb

Podle zákona o sociálních službách je možné sociální služby rozdělit podle druhu a podle formy, kterou jsou poskytovány.

Podle druhu se dělí (§ 12 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách) na:

1. sociální služby krizové intervence (terénní služby, nízkoprahová denní centra...);
2. sociální služby na podporu rodiny s dětmi (pomoc při osobní péči o dítě...);
3. sociální služby na řešení nepříznivé sociální situace z důvodu těžkého zdravotního postižení, nepříznivého zdravotního stavu anebo z důvodu

dovršení důchodového věku (pečovatelská služba, domovy pro seniory, osobní asistence...);

4. sociální služby s použitím telekomunikačních technologií (krizová pomoc poskytovaná prostřednictvím telekomunikačních technologií);
5. podpůrné služby (odlehčovací služba, pomoc při zabezpečování opatrovnických práv, podpora samostatného bydlení...).

Sociální služby je možné rozdělit také podle formy, kterou jsou poskytovány, a to na pobytové, ambulantní a terénní (§ 13 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách).

Výsledky průzkumu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR z roku 2011 ukázaly, že nejvyšší četnost zapojení dobrovolníků je v těchto typech sociálních zařízení: nízkoprahová centra pro děti a mládež, domovy pro seniory a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Tyto druhy služeb tedy nejčastěji spolupracují s externími subjekty, které dobrovolníky vysílají. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2022)

Na Slovensku podobná data nejsou dostupná, proto jsou zde uvedena data z výzkumu v České republice. V oblasti systematického výzkumu o dobrovolnictví na Slovensku nejsou údaje reprezentativní a skreslují obraz o dobrovolnictví, protože Statistický úřad SR údaje o dobrovolnících sbírá, ale pouze výběrově. To znamená, že jsou v podstatě určeny organizace, které mají kromě jiných údajů zaslat i údaje o dobrovolnících. (Frimmerová et al., 2020, s. 18)

3.3. Příjemci sociálních služeb

Mezi příjemce sociálních služeb patří osoby, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Nepříznivou sociální situací je ohrožení fyzické osoby sociálním vyloučením

nebo omezení její schopnosti se společensky začlenit a samostatně řešit svoje problémy podle zákona § 2 ods. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálních službách:

- I. z důvodu, že nemá zabezpečené nezbytné podmínky pro uspokojování svých základních životních potřeb;
- II. pro svoje životní návyky, způsob života, závislost od návykových látek nebo návykových škodlivých činností;
- III. závislost na návykových látkách anebo návykových škodlivých činnostech;
- IV. pro ohrožení jejího vývoje z důvodu zdravotního postižení, pokud se jedná o děti do 7 let věku;
- V. pro těžké zdravotní postižení nebo nepříznivý zdravotní stav;
- VI. z důvodu dosažení důchodového věku;
- VII. pro výkon opatrování fyzické osoby s těžkým zdravotním postižením;
- VIII. pro ohrožení chováním jiných fyzických osob, anebo pokud se stala obětí chování jiných fyzických osob anebo
- IX. pro setrvávání v prostorově segregované lokalitě s přítomností koncentrované a generačně reprodukované chudoby;
- X. z důvodu ztráty bydlení anebo ohrožení ztrátou bydlení.

Při práci s těmito osobami je brán ohled na jejich konkrétní situaci. Jak uvádí Brozmanová Gregorová et al., klíčovým faktem zůstává, že „začleňování dobrovolnictví do zařízení sociálních služeb by mělo být postavené na filozofii poskytování sociálních služeb, v jejichž centru stojí příjemci pomoci a jeho potřeby a zájmy“ (2019, s. 19).

3.4. Činnost dobrovolníků v sociálních službách

Mezi činnosti, které jsou dobrovolníkům v oblasti sociálních služeb doporučovány, jsou zahrnuty například úkony v péči o domácnost, posilování návyků sebeobsluhy, příprava nebo výdej stravy a potravin, pomoc při rozvoji pracovních dovedností, distribuce ošacení a obuvi, pomoc s péčí o dítě, pomoc s přípravou na školní vyučování a zájmovou činnost, asistence a doprovod. V rezidenčních zařízeních se

dobrovolníci „uplatňují u činností, které by se daly nazvat jako nespecifická rehabilitace“ (Hestia, 2012, s. 6), například hraní společenských her ve dvojici s dobrovolníkem, rozhovor s prvky reminiscenční terapie, výtvarné dílny a zooterapie atd. Z výsledků průzkumu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR z roku 2011 vyplývá, že nejčastěji vykonávané činnosti dobrovolníků v rámci sociálních služeb jsou přípravy společenských akcí, procházky s klienty, společnost u lůžka klienta (povídání, čtení), vedení kroužků, pomoc při terapii, doprovod klienta k lékaři a doučování dětí a mládeže. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2022)

Při tvorbě dobrovolnických pozicí a pracovní náplně v zařízení sociálních služeb by měla být respektována tato pravidla (Brozmanová Gregorová et al., 2019, s. 39):

- dobrovolníci by neměli nahrazovat práci placeného zaměstnance, ale mohou ji vhodně doplňovat, a tak napomáhat maximálnímu efektu péče personálu;
- základní hranice dobrovolnické pomoci je potřebné stanovit tak, aby byly slučitelné s platnou legislativou;
- dobrovolníci by neměli vykonávat činnosti, do kterých se nikomu nechce;
- vytváření nabídky činností pro dobrovolníky je trvalý a otevřený proces a prostor pro tvořivost by měli dostat i dobrovolníci.

Činnost dobrovolníků může být ovlivněna i tím, jakým způsobem probíhá jejich organizace. Konkrétně v oblasti sociálních služeb může být důležitým faktorem organizování dobrovolníků v jednotlivých zařízeních sociálních služeb. (Brozmanová Gregorová et al, 2019, s. 29) „Aby zařízení skutečně vnímalo dobrovolnictví jako něco, co mu pomáhá naplnit jeho poslání, musí být splněná jedna podmínka: dobrovolnictví musí být koordinované“ (Brozmanová Gregorová et al, 2019, s. 10).

Působení dobrovolníků v různých typech zařízení sociálních služeb je poměrně rozšířeným způsobem pomoci pro zařízení i pro jejich klienty. Právě tomu, jak je o dobrovolnicích informována veřejnost, je věnována následující kapitola.

4. Informovanost o dobrovolnictví na Slovensku

V této kapitole budou uvedeny nejčastěji používané zdroje, prostřednictvím nichž je možné dozvědět se o činnosti dobrovolníků. Za všechny ostatní organizace, které spolupracují s dobrovolníky, je zde jako další zdroj informací o dobrovolnické činnosti popsána *Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev ako dar*. Také na internetových stránkách této společnosti lze čerpat zajímavé informace o dobrovolnické činnosti. S činností této organizace, která má s dobrovolníky a jejich činností dlouholetou zkušenost, jsem se setkala v průběhu studia. Uvést bližší údaje o této společnosti jsem se rozhodla se záměrem uskutečnit ve spolupráci s ní výzkum, který bude součástí mojí bakalářské práce.

Jedním ze způsobů, jakým širší veřejnost může získávat informace o dobrovolnictví, je jeho propagace. Asi nejvíce používaným současným nástrojem k informovanosti občanů je internet, touto cestou se ve Slovenské republice snaží o svoji činnosti informovat i Národné dobrovoľnícke centrum, jinak také C.A.R.D.O. a Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií, jinak také PDCO. Tyto dvě organizace patří k hlavním propagátorům dobrovolnictví, kromě nich se lze o poskytování dobrovolnictví dozvědět i na webových stránkách konkrétních dobrovolnických center, zařízení, organizací (např. Slovenský Červený kříž <https://redcross.sk/>, zařízení pro seniory např. <https://www.seniorville.sk/>, <http://www.csstrencin.sk/> atd.)

Oba portály (C.A.R.D.O. i PDCO) podporují dobrovolnictví na Slovensku a snaží se o jeho další rozvoj. Pokud se ale veřejnost dobrovolnictví nevěnuje, nemá s ním praktickou zkušenost, anebo je odkázána pouze na informace z médií, zjistí, že získá o dobrovolnictví poměrně málo objektivních informací. S názory a hlasy dobrovolníků se na veřejnosti nesetkáváme často. V této kapitole budou představeny oficiální zdroje, které o dobrovolnictví na Slovensku informují.

Platforma dobrovolnických center a organizací na Slovensku

Platforma dobrovolnických center a organizací vznikla v srpnu v roce 2011 jako výsledek aktivit Evropského roku dobrovolnictví a neformálních aktivit dobrovolnických center, která na Slovensku existují od roku 2009. PDCO je členem Rady vlády pro mimovládní neziskové organizace a v Radě prosazuje zájmy ve prospěch rozvoje dobrovolnictví na Slovensku. Členové Platformy spolupracovali na tvorbě Zákona č. 406/ 2011 Z.z. o dobrovolníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kromě toho je PDCO zastřešující organizací pro 7 dobrovolnických center na Slovensku a zároveň je i servisní organizací, protože poskytuje služby pro veřejnost a organizace spolupracující s dobrovolníky (Platforma dobrovolnických centier a organizácií, 2022).

Dobrovolnická centra vznikla jako reakce na společenskou potřebu v jednotlivých regionech. Iniciátory vzniku dobrovolnických center byli členové jiných organizací třetího sektoru, kteří si v průběhu jejich činnosti (především při realizaci různých projektů) uvědomovali, že potřebují více dobrovolníků a také organizaci, která s nimi dokáže pracovat. Dobrovolnická centra plní více funkcí a jednou z nich je právě propagační osvětová činnost, mezi kterou spadají aktivity, jako je organizace seminářů, prezentací, workshopů či diskuzí o dobrovolnictví. (Brozmanová Gregorová et al., 2012, s. 130)

Platforma dobrovolnických center a organizací realizuje různé projekty s cílem zvýšit informovanost o dobrovolnictví na národní, regionální a lokální úrovni. Za jeden z nejvýznamnějších projektů Platformy dobrovolnických center lze považovat „*Týždeň dobrovolníctva*“, který je pořádán každý rok s cílem zapojit veřejnost do dobrovolnických aktivit v jednotlivých krajích Slovenska. Seznam aktivit bývá zveřejněn na webových stránkách PDCO a lidé se do nich mohou přihlásit podle vlastního výběru. Zajímavým projektem této organizace byl také projekt s názvem „*Blbý pocit*“, který byl zaměřen na zapojení mladých lidí se znevýhodněním do dobrovolnické činnosti. (Frimmerová et al., 2020, s. 14 - 15)

C.A.R.D.O. – Národní dobrovolnické centrum

Organizace C.A.R.D.O. se angažuje ve vzdělávání v oblasti dobrovolnictví prostřednictvím seminářů, konferencí a výzkumů. Poskytuje prostřednictvím tohoto informačního portálu servis a informace pro dobrovolníky a dobrovolnické organizace. Od roku 2008 zastřešuje pravidelně každý rok „*Dny dobrovolnictví na Slovensku*“ a společně s Ministerstvem zahraničních věcí a evropských záležitostí uděluje ceny dobrovolníkům roku „*Srdce na dlani*“ (Dobrovolníctvo, 2022).

Zdrojem informovanosti dále mohou být i organizace, které k dobrovolnictví vychovávají děti a mládež na Slovensku. Větší organizace s tímto zaměřením jsou například Slovenský skauting anebo organizace s křesťanským pozadím, mezi které patří DOMKA — Združenie saleziánskej mládeže, eRko — Hnutie kresťanských spoločenstiev detí, ZKSM — Združenie kresťanských spoločenstiev mládeže. (Frimmerová, 2020, s. 12)

Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev ako dar

Jak bylo uvedeno výše v textu, informačními zdroji jsou různé subjekty, které s dobrovolníky spolupracují. Jedním z nich je i *Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev ako dar* (jinak také SPDDD ÚaD). Jedná se o slovenskou neziskovou organizaci na pomoc a podporu ohroženým a opuštěným dětem, rodinám a lidem, které je obklopují. Svoje pobočky má tato organizace v Bratislavě, Trnavě, Nitře, Prievidzi, Banské Bystrici, Košicích a Ružomberku. Zajímavým faktem je u této organizace to, že byla v roce 1975 založena právě dobrovolníky. Mezi její současné aktivity patří pomoc rodinám v nouzi, budování center pomoci, příprava a doprovod náhradních rodičů, podpora dětí a mládeže v Centrech pro děti a rodiny, provoz vlastních sociálních bydlení pro rodiny s nezletilými dětmi, tzv. Dostupné sociálne nájomné bývanie atd. (SPDDD Úsmev ako dar, 2020).

Nízká informovanost o dobrovolnické činnosti je jednou z nejčastějších bariér, kvůli kterým se lidé nezapojují do formálního dobrovolnictví. Výsledky výzkumu

„Dobrovoľníctvo na Slovensku — výskumné reflexie“ z roku 2011 poukazujú na to, že 46,4 % dotázaných z rad nedobrovoľníkov informácie o týchto možnostiach zapojení sa do dobrovoľníctví neměli, čož souvisí s celkově nízkou osvětou a propagací dobrovoľníctví na veřejnosti. (Brozmanová Gregorová, 2012, s. 91)

V této kapitole byly uvedeny zdroje, prostřednictvím kterých je veřejnost na Slovensku nejvíce informována o dobrovoľnících, jejich činnosti a možnostiach zapojení se do dobrovoľnické činnosti. Představena zde v rámci informovanosti byla i *Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev jako dar*, která je jednou z nejdéle spolupracujících organizací s dobrovoľníky na Slovensku. Další kapitola je součástí empirické části bakalářské práce, ve které je popsán postup při realizování výzkumu a jeho vyhodnocení.

EMPIRICKÁ ČÁST

V předcházející teoretické části práce jsem vysvětlila základní pojmy, které s tématem práce souvisejí. Zahrnuty v ní byly pojmy dobrovolnictví, dobrovolník a sociální služby. S ohledem na téma práce jsou v ní blíže popsány i druhy dobrovolnictví, jeho význam a přínosy. Vysvětleny jsou také druhy a formy sociálních služeb, jejich příjemci a činnost dobrovolníků, kteří v sociálních službách působí. V závěru teoretické části práce jsem se zabývala informovaností o dobrovolnictví na Slovensku.

V následující empirické části bakalářské práce je popsán cíl výzkumu a výzkumné otázky. Je zde uvedena výzkumná strategie sběru dat, výzkumná metoda a technika, výběr dotázaných, a provedení výzkumu. V závěru kapitoly budou shrnuty výzkumné závěry.

5. Výzkum

5.1 Cíl výzkumu a formulace výzkumné otázky

Cílem výzkumu je zjistit, jaké zkušenosti mají dobrovolníci s přístupem veřejnosti k jejich dobrovolnické činnosti, a jaký dopad má na dobrovolníky přístup veřejnosti. S ohledem na přínosy, které jsou s dobrovolnictvím spojeny, by nemělo docházet ze strany veřejnosti ke zbytečným nedorozuměním ve správném pochopení dobrovolnické činnosti. Těmto nedorozuměním je vhodné předcházet, protože se mohou stát nepříznivou zpětnou vazbou dobrovolníkům. Prevencí těchto zkreslených názorů je především větší informovanost. Z teoretické části práce je zřejmé, že míra informovanosti o dobrovolnictví na Slovensku je poměrně nízká. Další z možností, jak veřejnosti přiblížit dobrovolnickou činnost, je získání informací přímo od dobrovolníků. Výsledky výzkumu, který je součástí bakalářské práce, by měly objasnit, jaké zkušenosti s názory veřejnosti mají sami dobrovolníci.

V rámci výzkumu pracuji s následující hlavní výzkumnou otázkou:

Jaký dopad mají na dobrovolníky zkušenosti s přístupem veřejnosti k jejich dobrovolnické činnosti?

K tomu, aby bylo možné přesněji zodpovědět hlavní výzkumnou otázku, do výzkumu zařadím i dílčí otázky. Tyto otázky souvisí s osobními zkušenostmi dobrovolníků. Předpokladem k tomu, že dobrovolníci mají zkušenosti s přístupem veřejnosti je, že se mohli setkat s reakcemi veřejnosti na jejich činnost. Z tohoto důvodu budou do výzkumu zahrnuty reakce veřejnosti k dobrovolnické činnosti, druhy reakcí veřejnosti, a také možnost ovlivnění dobrovolníků těmito reakcemi.

5.2 Dílčí výzkumné otázky

První dílčí otázkou bude zjišťováno, zda dobrovolníci registrují ze strany veřejnosti zájem o jejich činnost. Úvod výzkumu bude zaměřen na to, zda se dobrovolníci

s reakcemi veřejnosti setkali anebo naopak zájem o jejich dobrovolnickou činnost nezaznamenali.

Vycházím z možnosti, že se veřejnost mohla s dobrovolníkem v rámci jeho činnosti setkat anebo se o jeho činnosti jiným způsobem dozvědět, a proto měl dobrovolník možnost tyto reakce zaznamenat.

Dílčí otázka č. 1 zní: Setkávají se dobrovolníci s reakcemi veřejnosti jejich činností?

V dotazníku je k této dílčí otázce zformulována otázka č. 1

1. Chtějí od Vás lidé získat informace o dobrovolnictví?

Druhá dílčí otázka se věnuje typům reakcí veřejnosti na dobrovolnickou činnost, pokud byly tyto reakce zaznamenány dobrovolníky v první dílčí otázce. Laická veřejnost může mít zkreslené představy o dobrovolnictví kvůli nedostatku informací anebo nemusí vidět smysl ve vykonávání činnosti, která není finančně ani materiálně ohodnocena. Proto se dobrovolník může někdy cítit ostatními nepochopen. Otázky v dotazníku budou kladeny tak, aby bylo možné zjistit, jestli reakce veřejnosti na dobrovolnickou činnost k němu vyjadřují spíše pozitivní postoj související s obdivem, respektem a pochopením, anebo postoj negativní. Pro dobrovolníky je jejich činnost zpravidla samozřejmou součástí života, kterou z vlastní vůle vykonávají ve prospěch druhých. Je tedy pravděpodobné, že ji oni sami vnímají pozitivně. Jestli je tak chápána i veřejností, na to by měly odpovědět v dotazníku otázky č. 2-5.

Dílčí otázka č. 2 je: Jaké jsou reakce veřejnosti na dobrovolnickou činnost?

2. Byl vám někdy v souvislosti s dobrovolnictvím vyjádřen obdiv nebo respekt?
3. Setkal (a) jste se s pochopením, že vykonáváte nezištně a ve svém volném čase tuto činnost?
4. Setkal (a) jste se s negativní reakcí na vaši činnost?

K otázce č. 4 patří doplňující otázka č. 5:

5. Pokud jste zaznamenali negativní reakci na Vaši činnost, jaká reakce to byla?

Třetí dílčí otázkou bych chtěla zjistit, jak dobrovolníci k reakcím na jejich činnost přistupují a jaký vliv na ně a na jejich činnost mají. Je totiž možné, že činnost vykonávají především ze svého vlastního přesvědčení a názory druhých na ně nemají žádný vliv. Může tomu být ale i právě naopak a případné negativní reakce veřejnosti mohou dobrovolníka znejišťovat v jeho odhodlání v dobrovolnické činnosti pokračovat. Vzhledem k tomu, jaký význam má dobrovolnictví pro společnost i dobrovolníka, měla by být snaha o udržení si lidí, kteří chtějí nezištně pomáhat druhým. Ať už je jejich motivace k dobrovolnické činnosti jakákoli, bylo by dobré, aby dobrovolníci věděli, že jsou podporováni.

K třetí dílčí otázce se budou vztahovat v dotazníku otázky č. 6-10.

Dílčí otázka č. 3 je: Jaký význam mají pro dobrovolníky reakce veřejnosti?

6. Očekáváte zpětnou vazbu na vaši činnost?
7. Záleží vám na tom, aby byla vaše činnost přijímána pozitivně?
8. Dokázaly by Vás názory druhých na vaši činnost odradit anebo povzbudit?
9. Byl(a) jste někdy z reakcí na Vaši činnost zklamán(a)?
10. Zvažoval(a) byste, zda pokračovat v dobrovolnictví, pokud by vaše činnost byla zneužita, zesměšňována nebo jiným způsobem znehodnocena?

5.3 Strategie a metoda výzkumu

K provedení výzkumu jsem zvolila kvantitativní přístup, který je zaměřen na sběr informací většího počtu zkoumaných osob.

Metoda sběru dat dotazováním bude probíhat anonymně, elektronicky dotazníkovou formou prostřednictvím společnosti Survio. Tato společnost nabízí uživatelům službu k tvorbě vlastního dotazníku, který je možné následně prostřednictvím internetového odkazu vygenerovaného společností Survio distribuovat dotazovaným lidem.

Dotazník k tomuto výzkumu obsahuje 10 otázek a je přílohou mojí bakalářské práce (příloha č. 2). Použila jsem více typů otázek, nejčastěji zastoupené jsou škálové otázky (v nichž je možný výběr ze stupnice — tomto případě se jedná o vlastní zkušenost, která je dána mírou toho, jak často se dotázaný s určitým jevem setkal), uzavřené výběrové otázky a jedna otevřená otázka (ke zjištění detailnějších informací k otázce předcházející). Součástí dotazníku bude průvodní dopis, ve kterém se představím, podám osloveným dobrovolníkům informace o výzkumu, jeho cíli a požádám je o spolupráci.

5.4 Výběr dotázaných

Výběr dotázaných je vzhledem k zaměření bakalářské práce zvolen tak, že jsou jimi dobrovolníci vykonávající svoji činnost v sociální oblasti. Pro výzkum jsem si zvolila občanské sdružení, které spolupracuje s Centry pre deti a rodiny. Centrá pre deti a rodiny (jinak také CDR) jsou bývalými dětskými domovy, které byly zřízeny jako zařízení sociálních služeb (zákon č. 305/2005 Z. z., § 100). CDR podle zákona 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele mezi zařízení, ve kterých jsou vykonávána opatření sociálněprávní ochrany dětí a sociální kurately. Jejich zřizovatelem může být Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny (jinak také ÚPSVaR), akreditovaný subjekt anebo samospráva (zákon č. 305/2005 Z. z., § 45).

Dotázanými budou dobrovolníci, kteří dobrovolnickou činnost vykonávají v občanském sdružení Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev ako dar. Tato společnost mě zaujala z více důvodů. Prvním z nich je, že jsem se s ní a s její činností mohla setkat během absolvování mých odborných praxí. Mimo to se jedná o společnost, která má dlouholetou zkušenost s dobrovolníky a působí v rámci celého Slovenska.

Kontaktní osobou v tomto občanském sdružení je paní Mgr. Cmurová, která je celoslovenskou koordinátorkou dobrovolnictví a programů pro děti a mládež

v organizaci SPDDD ÚaD. Dotazník vytvořený prostřednictvím společnosti Survio, ke kterému bude přístup přes vygenerovaný internetový odkaz, bude odeslán paní Mgr. Cmurové. Ta ho následně přepoše svým spolupracovníkům — koordinátorům dobrovolníků do sedmi regionálních poboček, ve kterých je vykonávána dobrovolnická činnost za každou pobočku. Podle informací paní Mgr. Cmurové je celkový počet těchto dobrovolníků 340. Paní Mgr. Cmurová mi poskytne i písemný souhlas organizace s účastí na výzkumu. Tento dokument bude uveden v příloze bakalářské práce (příloha č. 1).

6. Výzkumné závěry

V předchozích kapitolách jsem se věnovala teorii související s bakalářskou prací a metodické části, ve které byly uvedeny bližší informace o prováděném výzkumu, tedy o tom, že se v něm jedná o kvantitativní strategii sběru dat, metodou dotazování a s využitím techniky dotazníku. Dotazník byl vytvořen za pomoci internetu prostřednictvím společnosti Survio. Elektronický sběr dat probíhal v období od 4. dubna 2022 do 20. dubna 2022. Jejich vyhodnocení bude popsáno po jednotlivých otázkách, na závěr bude zodpovězena hlavní výzkumná otázka. Téměř ke všem otázkám jsou znázorněny tabulky, grafy a slovní interpretace. V tabulkách jsou seřazeny odpovědi podle jejich počtu sestupně.

Součástí vyhodnocení odpovědí na otázku č. 5 je pouze tabulka (příloha č. 3), která obsahuje jednotlivá vyjádření dotázaných dobrovolníků a doplňuje předcházející otázku č. 4.

V teoretické části bakalářské práce je uvedeno, že veřejnost je o dobrovolnictví poměrně málo informovaná. Veřejnost na dobrovolnictví může a nemusí reagovat například i podle toho, jak široké jsou její znalosti v této oblasti. Empirická část bakalářské práce je zaměřena na reakce veřejnosti z pohledu dobrovolníků, a dále na to, o jaké reakce se jedná. Součástí empirické části je i to, zda reakce veřejnosti mohou mít vliv na dobrovolníkovu další činnost. Dotazník obsahoval 10 otázek.

Celkově bylo podle informací p. Mgr. Cmurové prostřednictvím koordinátorů jednotlivých center občanského sdružení SPDDD ÚaD rozesláno 340 dotazníků. Návratnost dotazníku byla poměrně nízká, počet vyplněných dotazníků byl 52. Otázka č. 6 nebyla zodpovězena v jednom dotazníku, a rovněž tak v jednom dotazníku nebyla zodpovězena otázka č. 10. Na otázku č. 5 odpovědělo jen 17 dotázaných, ale bylo to dáno tím, že byla kladena jako doplňující otázka, a nebyl zde ani předpoklad, že bude zodpovězena všemi dotázanými dobrovolníky.

Záměrem úvodní otázky bylo zjistit, zda se dobrovolníci setkávají s reakcemi veřejnosti na jejich činnost, zda s těmito reakcemi mají už určité zkušenosti.

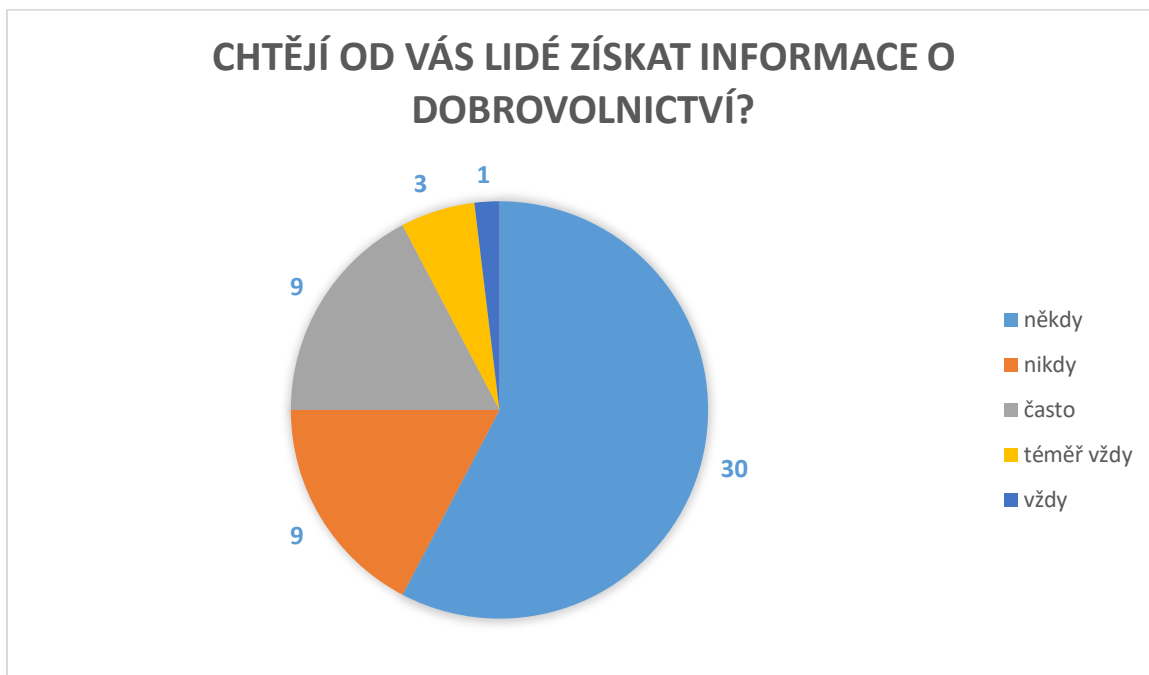
OTÁZKA č. 1

Chtějí od Vás lidé získat informace o dobrovolnictví?

Tabulka 1: Chtějí od Vás lidé získat informace o dobrovolnictví?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
někdy	30
nikdy	9
často	9
téměř vždy	3
vždy	1

Graf č. 1 Chtějí od Vás lidé získat informace o dobrovolnictví?



Na **otázku: č. 1:** „Chtějí od Vás lidé získat informace o dobrovolnictví?“ odpovědělo 43 z 52 dotázaných, že se s touto reakcí setkali.

Odpovědí na dílčí otázku č. 1: **Setkávají se dobrovolníci s reakcemi veřejnosti na jejich činnost?** je, že lidé projevují o informace týkající se dobrovolnictví zájem. 30 dotázaných potvrdilo, že se s tímto zájmem setkávají vždy, což je v poměru k celkovému počtu odpovědí příznivý počet. To, že zájem o dobrovolnictví nebývá samozřejmostí, vyplývá z devíti záporných odpovědí těch dobrovolníků, kteří žádnou reakci spojenou se zájmem o dobrovolnictví ze strany veřejnosti nezaznamenali.

Lidské reakce mohou být různé, v další části výzkumu jsem zaměřila pozornost na to, zda reakce veřejnosti směrem k dotazovaným dobrovolníkům byly kladné anebo záporné. V dotazníku se k tomuto zjištění vztahovaly otázky č. 2-5.

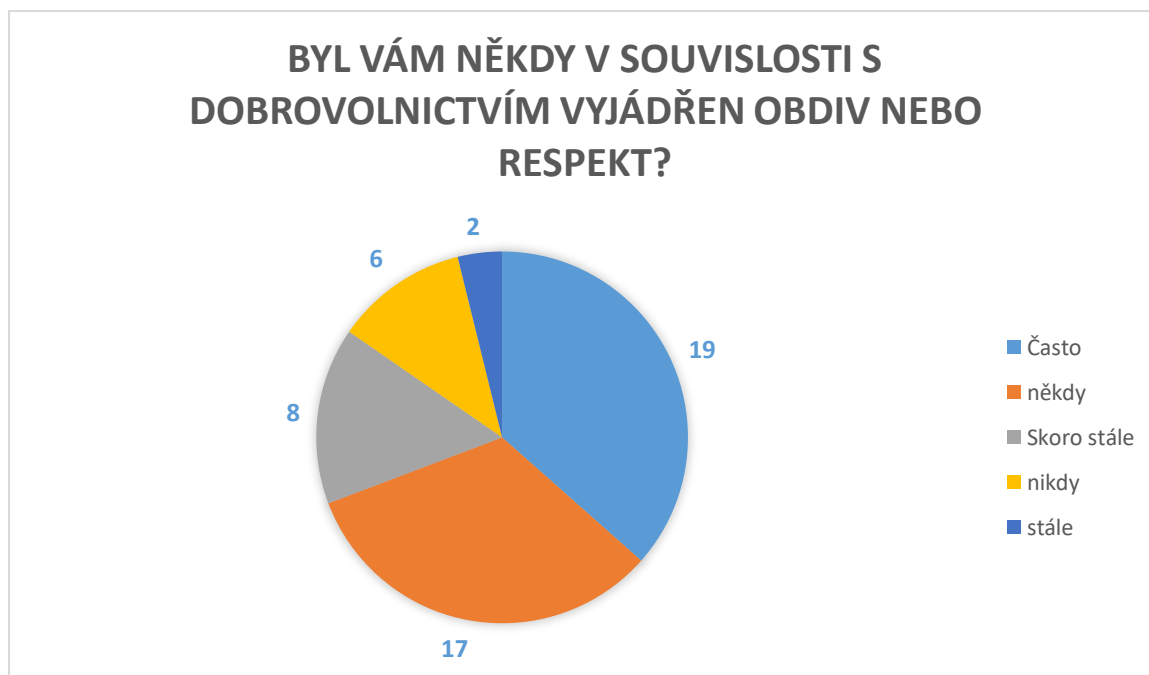
OTÁZKA č. 2

Byl vám někdy v souvislosti s dobrovolnictvím vyjádřen obdiv nebo respekt?

Tabulka č. 2: Byl vám někdy v souvislosti s dobrovolnictvím vyjádřen obdiv nebo respekt?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
Často	19
Někdy	17
skoro stále	8
Nikdy	6
Stále	2

Graf č. 2 Byl vám někdy v souvislosti s dobrovolnictvím vyjádřen obdiv nebo respekt?



Na **otázku č. 2:** „Byl vám někdy v souvislosti s dobrovolnictvím vyjádřen obdiv nebo respekt?“ zodpovědělo 46 dobrovolníků z celkových 52 kladně. Toto zjištění je pozitivní, menší rozdíly se projevily pouze v tom, zda byl dobrovolníkům obdiv nebo respekt vyjádřen více nebo méně často. Našlo se zde bohužel i 6 dobrovolníků, kterým se vyjádření tohoto typu nedostalo.

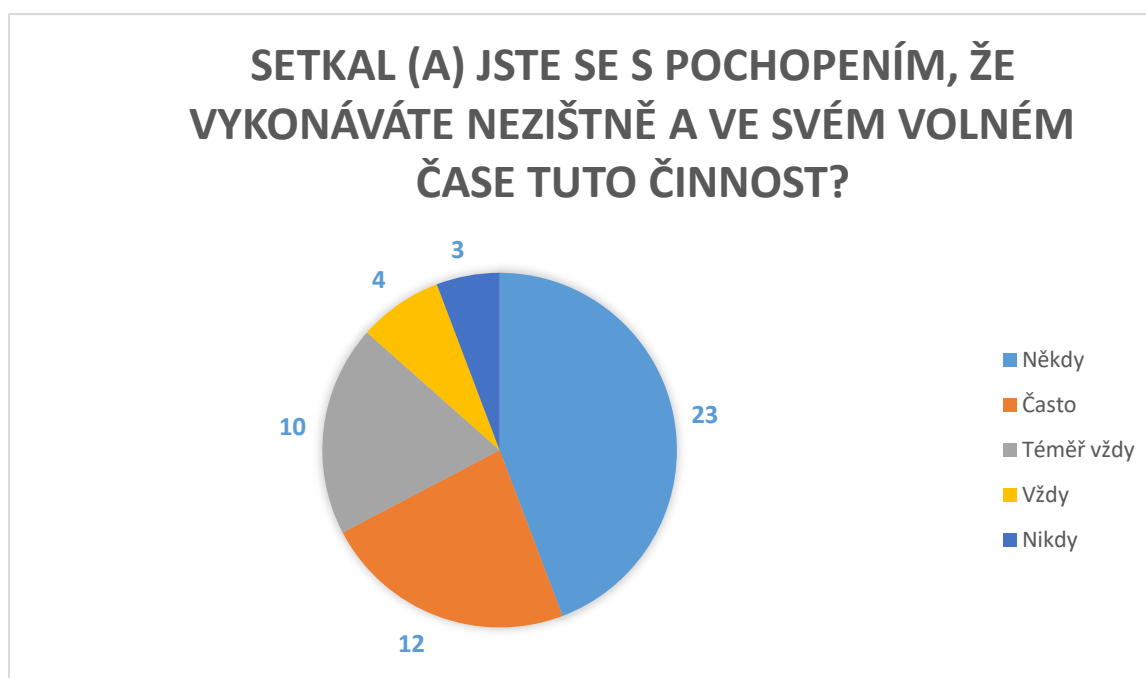
OTÁZKA Č. 3

Setkal (a) jste se s pochopením, že vykonáváte nezištně a ve svém volném čase tuto činnost?

Tabulka č. 3: Setkal (a) jste se s pochopením, že vykonáváte nezištně a ve svém volném čase tuto činnost?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
Někdy	23
Často	12
Téměř vždy	10
Vždy	4
Nikdy	3

Graf č. 3 Setkal (a) jste se s pochopením, že vykonáváte nezištně a ve svém volném čase tuto činnost?



Odpovědi na **otázku č. 3:** „Setkal (a) jste se s pochopením, že vykonáváte nezištně a ve svém volném čase tuto činnost?“ byly příznivé, protože kromě tří záporných odpovědí byly všechny ostatní odpovědi kladné. Odpověď „někdy“ uvedlo 23 dotazovaných, součet odpovědí „často“, „téměř vždy“ a „vždy“ byl dohromady 26. Většina dotázaných se s pochopením setkala a určitým způsobem se jí tím dostává podpory k dalšímu vykonávání této činnosti. K této otázce mě vedlo to, že je ze strany veřejnosti možná určitá pochybnost o dobrovolnictví jako činnosti, ze které dobrovolníci nemají přímo žádný finanční nebo materiální zisk a je vykonávána na úkor jejich volného času. Cílem bylo zjistit, jestli nejsou dobrovolníci od činnosti některými reakcemi veřejnosti odrazováni z důvodu nepochopení jejich dobré vůle.

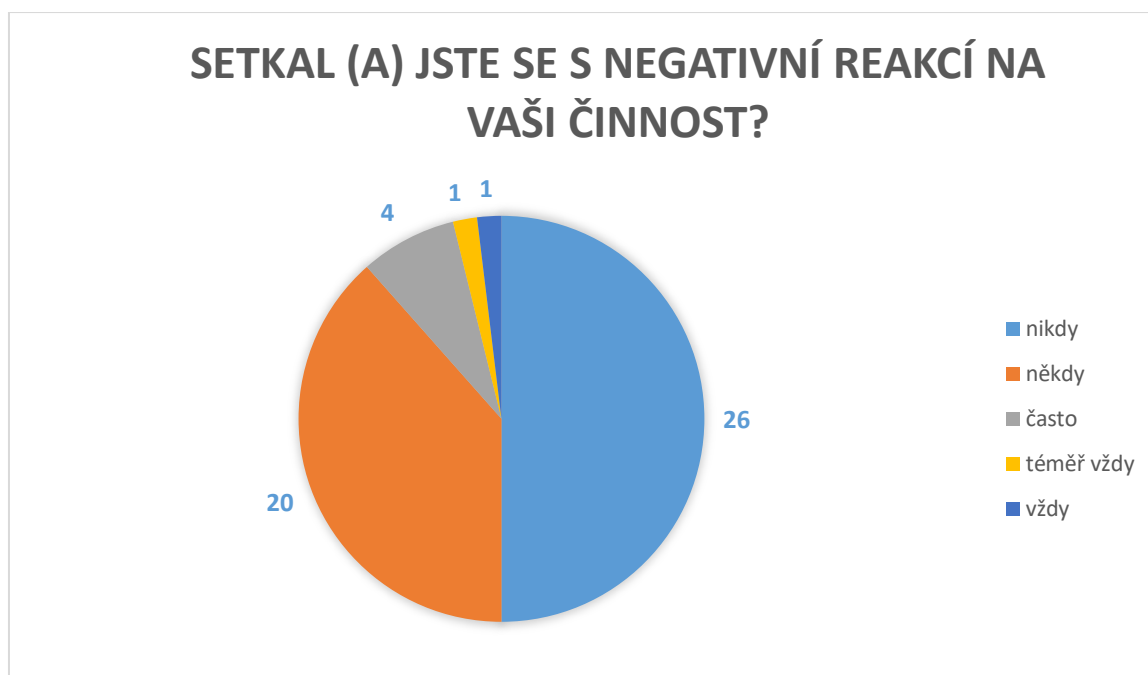
OTÁZKA Č. 4

Setkal (a) jste se s negativní reakcí na Vaši činnost?

Tabulka č. 4: Setkal (a) jste se s negativní reakcí na Vaši činnost?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
nikdy	26
někdy	20
často	4
téměř vždy	1
vždy	1

Graf č. 4 Setkal (a) jste se s negativní reakcí na Vaši činnost?



Otázkou č. 4: „Setkal (a) jste se s negativní reakcí na Vaši činnost?“ mělo být zjištěno, zda dobrovolníci zaznamenali také tento typ reakcí. Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že každý druhý dobrovolník se s negativní zkušeností za dobu své činnosti setkal.

Součástí otázky č. 4 byla následující podotázka (otázka č. 5), která umožnila tyto negativní reakce více upřesnit.

OTÁZKA č. 5

Pokud jste zaznamenali negativní reakci na Vaši činnost, jaká reakce to byla?

V předcházející otázce odpovědělo celkem 26 dotazovaných, že se s negativní reakcí veřejnosti k dobrovolnické činnosti setkal. Bohužel jen 17 dotazovaných dobrovolníků upřesnilo, o jakou konkrétní reakci šlo. Ke shodě došlo u 6 dotazovaných, kteří byli v minulosti druhými nepochopeni v tom smyslu, že se věnují ve svém volném čase právě této aktivitě. Nepochopení bylo v jednom případě spojeno dokonce až s nedůvěrou a hledáním nějakého zjištěného důvodu. K další shodě došlo ve třech případech, kdy druzí lidé vyjádřili nedůvěru vůči tomu, že se dobrovolníci této aktivitě věnují bez nároku na finanční odměnu. Dalších šest dobrovolníků se setkalo s reakcemi typu, že se jedná o „zbytečnou činnost“ anebo, že tato činnost „nemá smysl“. V některých případech se dá předpokládat, že k tomuto závěru druzí dospěli, protože se tito dobrovolníci setkávají s klienty z Center pro děti a rodiny, ve kterých bývají často umístěny děti s romským původem. Ke zmínce o dětech s tímto původem došlo ve třech odpovědích spojených s negativními reakcemi. Další odpovědí bylo například to, že „jde o hloupou formu trávení volného času“.

Plné znění odpovědí na otázku č. 5 je uvedeno v tabulce č. 5, která je přílohou bakalářské práce (příloha č. 3).

Z odpovědí na otázky č. 2-5, které měly napomoci zodpovědět **dílčí otázku č. 2: Jaké jsou reakce veřejnosti na dobrovolnickou činnost?** se prokázalo, že pozitivní reakce veřejnosti směrem k dobrovolníkům sice převažují, ale veřejnost může mít k dobrovolníkům i opačný postoj.

Poslední část výzkumu měla zodpovědět, jak dobrovolníci k reakcím na jejich činnost přistupují, a jaký vliv na ně a na jejich činnost mají. Je totiž možné, že činnost vykonávají především ze svého vlastního přesvědčení, názory druhých na ně nemají žádný vliv.

Vzhledem k tomu, jaký význam má dobrovolnictví pro společnost i dobrovolníky, měla by být snaha o udržení si lidí, kteří chtějí nezištně pomáhat druhým. Ať už je

jejich motivace k dobrovolnické činnosti jakákoli, bylo by dobré, aby dobrovolníci věděli, že jsou podporováni.

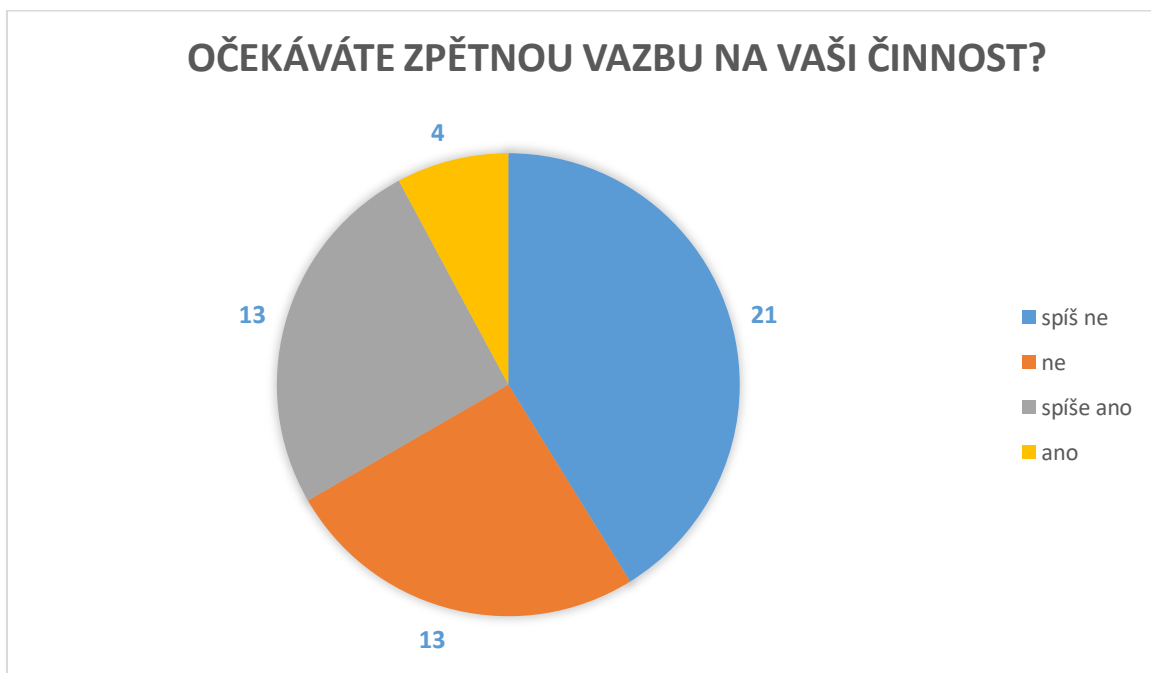
OTÁZKA č. 6

Očekáváte zpětnou vazbu na vaši činnost?

Tabulka č. 6: Očekáváte zpětnou vazbu na vaši činnost?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
spíš ne	21
ne	13
spíše ano	13
ano	4

Graf č. 5 Očekáváte zpětnou vazbu na vaši činnost?



Otázku č. 6: „Očekáváte zpětnou vazbu na vaši činnost?“ zodpověděla kladně jedna třetina dotázaných. Pouze 17 z celkového počtu dotázaných má zájem o získání zpětné vazby a jeden z nich tuto odpověď nevyplnil.

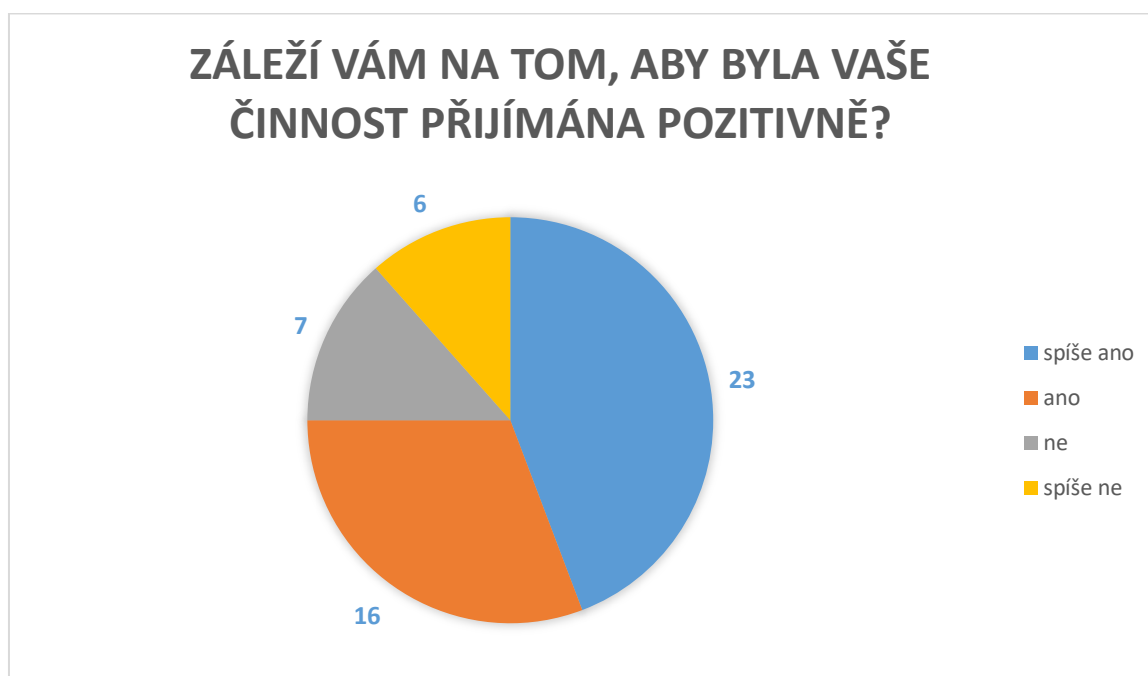
OTÁZKA č. 7

Záleží vám na tom, aby byla vaše činnost přijímána pozitivně?

Tabulka č. 7: Záleží vám na tom, aby byla vaše činnost přijímána pozitivně?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
spíše ano	23
Ano	16
Ne	7
spíše ne	6

Graf č. 6 Záleží vám na tom, aby byla vaše činnost přijímána pozitivně?



Na **otázku č. 7:** „Záleží vám na tom, aby byla vaše činnost přijímána pozitivně?“ bylo více pozitivních odpovědí („ano“, „spíše ano“), a to 39 z celkového počtu 52 dotázaných. Cílem této otázky bylo zjistit, zda dobrovolníci vnímají, jestli jsou lidé s jejich dobrovolnickou činností spokojeni. S pozitivním přijetím dobrovolnické činnosti může souviset i to, zda názory druhých mohou dobrovolníka ovlivnit povzbudivě anebo ho naopak odradit. Na to byla zaměřena následující otázka č. 9.

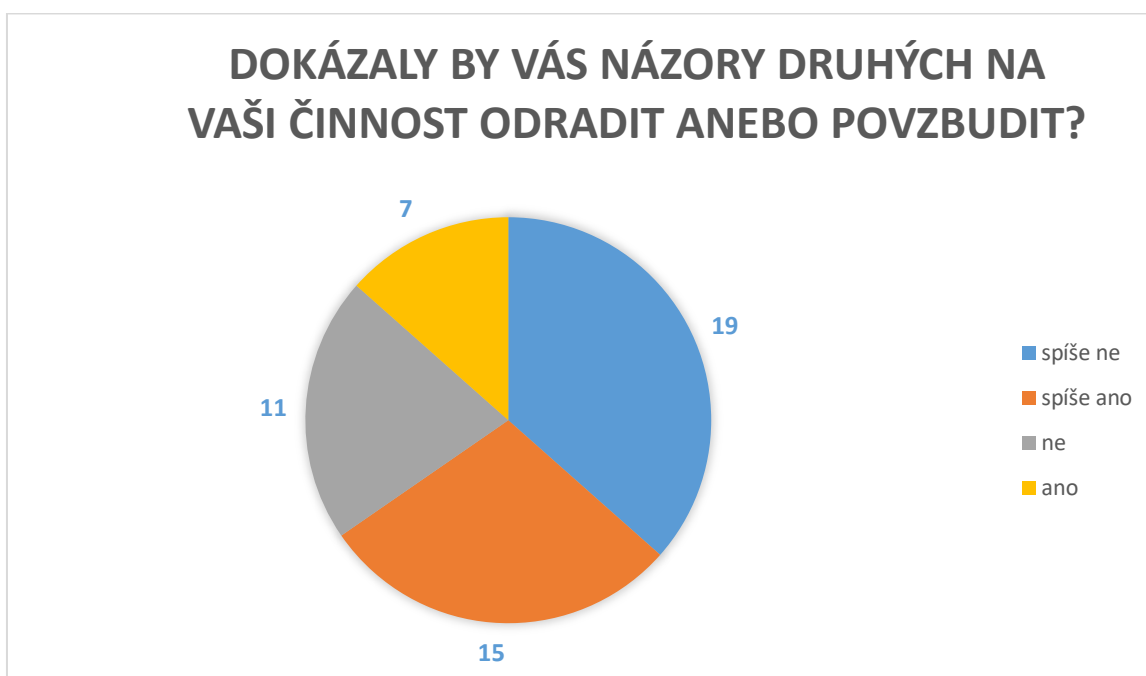
OTÁZKA č. 8

Dokázaly by Vás názory druhých na vaši činnost odradit anebo povzbudit?

Tabulka č. 8: Dokázaly by Vás názory druhých na vaši činnost odradit anebo povzbudit?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
spíše ne	19
spíše ano	15
ne	11
ano	7

Graf č. 7 Dokázaly by Vás názory druhých na vaši činnost odradit anebo povzbudit?



Na **otázku č. 8:** „Dokázaly by Vás názory druhých na vaši činnost odradit anebo povzbudit?“ 11 dotázaných odpovědělo „ne“ a dalších 19 dotázaných odpovědělo „spíše ne“. Dohromady 30 dotázaných dobrovolníků nepřikládá názorům druhých zásadní význam, ostatních 22 dotázaných by tyto názory mohly ovlivnit, protože uvedli kladnou odpověď.

OTÁZKA č. 9

Byl (a) jste někdy z reakcí na Vaši činnost zklamán?

Tabulka č. 9: Byl (a) jste někdy z reakcí na Vaši činnost zklamán?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
spíše ne	19
ne	16
ano	9
spíše ano	8

Graf č. 8 Byl (a) jste někdy z reakcí na Vaši činnost zklamán?



Vzhledem k tomu, že reakce veřejnosti mohou vyjadřovat i záporné emoce, jak je i zmíněno v předcházející otázce, další otázkou byla **otázka č. 9:** „Byl (a) jste někdy z reakcí na Vaši činnost zklamán?“. Dvě třetiny dotázaných odpovědělo „ne“ a „spíše ne“, dalších 17 dotázaných pocit zklamání během dobrovolnické činnosti zaznamenal.

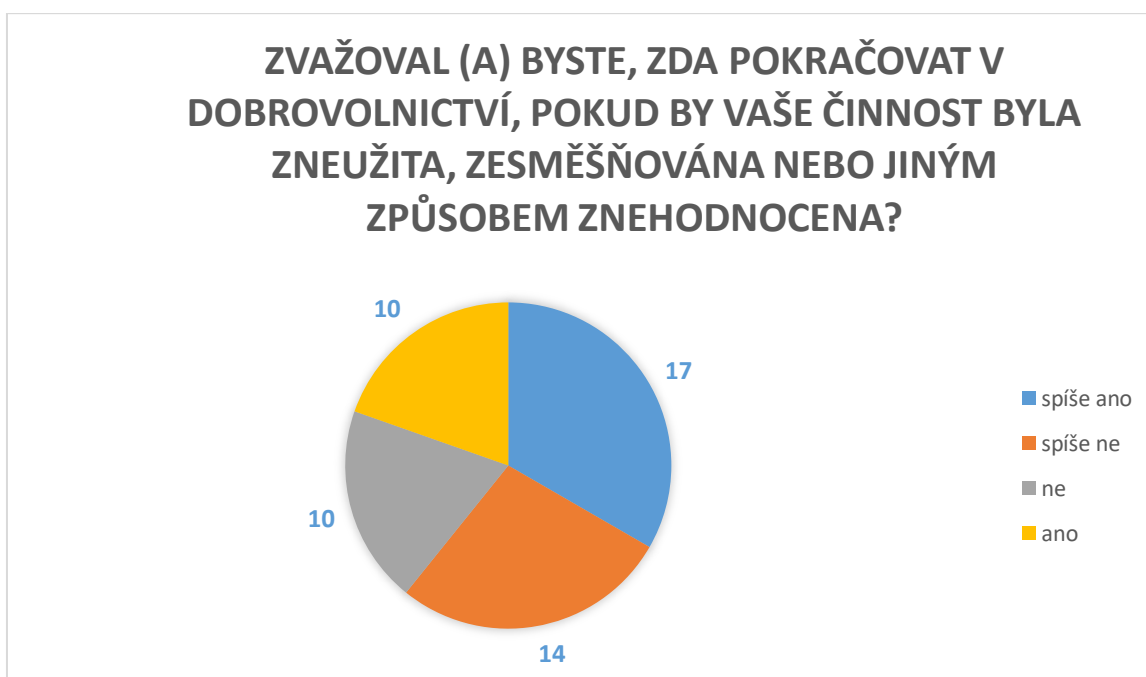
OTÁZKA č. 10

Zvažoval (a) byste, zda pokračovat v dobrovolnictví, pokud by vaše činnost byla zneužita, zesměšňována nebo jiným způsobem znehodnocena?

Tabulka č. 10: Zvažoval (a) byste, zda pokračovat v dobrovolnictví, pokud by vaše činnost byla zneužita, zesměšňována nebo jiným způsobem znehodnocena?

ODPOVĚĎ	POČET ODPOVĚDÍ
spíše ano	17
spíše ne	14
ne	10
ano	10

Graf č. 9 Zvažoval (a) byste, zda pokračovat v dobrovolnictví, pokud by vaše činnost byla zneužita, zesměšňována nebo jiným způsobem znehodnocena?



Poslední otázkou výzkumu byla **otázka č. 10**: „Zvažoval (a) byste, zda pokračovat v dobrovolnictví, pokud by vaše činnost byla zneužita, zesměšňována nebo jiným způsobem znehodnocena?“. Zajímalo mě, jestli některá z těchto reakcí může zasáhnout do dobrovolníkovy rozhodnutí vykonávat dobrovolnické činnosti.

V počtu kladných a záporných odpovědí zde došlo téměř ke shodě, odpovědi „ano“ a „spíše ano“ uvedlo 27 dotázaných, odpovědi „ne“ a „spíše ne“ dohromady 24 dotázaných. Bilance kladných a záporných odpovědí k této otázce vypovídá o tom, že reakce veřejnosti nejsou dobrovolníkům lhostejné a jen přibližně polovina z dotázaných by bez zvažování pokračovala v dobrovolnické činnosti po nepříjemných zkušenostech souvisejících s reakcemi tohoto typu. Jeden z dotázaných na tuto otázku neodpověděl.

Z odpovědí na otázky č. 6-10 lze vyvodit tento závěr k **dílní otázce č. 3: Jaký význam mají pro dobrovolníky reakce veřejnosti?** Pouze třetina z dotázaných dobrovolníků očekává zpětnou vazbu na jejich dobrovolnickou činnost, přitom jsou rádi, pokud je tato činnost kladně přijímána. Reakcemi na jejich dobrovolnictví by se nechala ovlivnit méně než polovina dotázaných. Až jedna třetina z dotázaných odpověděla, že byli z reakcí na jejich dobrovolnickou činnost zklamáni a negativní zkušenost s reakcemi by mohla mít pro ně význam pro přehodnocení jejich dobrovolnické činnosti.

VYHODNOCENÍ HLAVNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Z cíle bakalářské práce jsem vyvodila hlavní výzkumnou otázku:

Jaký dopad mají na dobrovolníky zkušenosti s přístupem veřejnosti k jejich dobrovolnické činnosti?

První otázka v dotazníku směřovala k přítomnosti reakcí veřejnosti na dobrovolnickou činnost. Z odpovědí vyplývá, že dobrovolníci se většinou s těmito reakcemi setkávají, nezájem o jejich činnost potvrdilo jen zhruba šestina dotázaných. Výsledky výzkumu prokázaly, že se dotázaným dobrovolníkům dostávají reakce vyjadřující obdiv, respekt a zčásti i pochopení jejich rozhodnutí nezištně pomáhat druhým lidem. Nejsou to ale pouze pozitivní reakce, se kterými jsou dobrovolníci konfrontováni. Takřka polovina dotázaných má zkušenost s negativní reakcí, protože jiní lidé nechápou důvody jejich dobrovolnické činnosti. Z odpovědí vyplývá,

že dobrovolníkům záleží na tom, aby jejich dobrovolnická činnost byla pozitivně přijímána. Zvláštním kontrastem ale je, že dotazovaní dobrovolníci zpravidla zpětnou vazbu neočekávají. Zpětná vazba přitom může být impulsem k jejich sebereflexi a k dalšímu rozvoji. Určitá nerozhodnost je patrná z odpovědí na otázku, která se týkala ovlivnitelnosti dobrovolníků na základě toho, jak se vyjadřují jiní lidé k jejich činnosti. Téměř polovina dotázaných dobrovolníků uvedla, že by se druhými mohli nechat vlivem těchto reakcí povzbudit anebo naopak odradit.

Podstatným zjištěním pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky je fakt, že by reakce veřejnosti měly dopad na dobrovolnickou činnost dotázaných dobrovolníků. Prokázalo se, že někteří z nich by přehodnotili svoje další setrvání mezi dobrovolníky v případě, že by měly negativní zkušenost s přístupem veřejnosti na jejich dobrovolnickou činnost.

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku lze odvodit z těchto zjištění. Dobrovolníci zkušenosti se zájmem a názory veřejnosti mají. Z reakcí veřejnosti vyplynulo, že jsou většinou přijímáni pozitivně, a dobrovolníci tomu také přikládají význam. Bohužel se setkávají i s negativními reakcemi anebo nepochopením, což může mít z jejich pohledu za následek přehodnocení jejich vlastní dobrovolnické činnosti. Důležitou informací vycházející z tohoto výzkumu je, že každý druhý dobrovolník by chtěl dobrovolnickou činnost vykonávat i takovém případě, že by se je v rámci jejich dobrovolnictví pokusil někdo zneužít, zesměšnit anebo jejich práci znehodnotit. Znamená to, že část dobrovolníků přijímá přístup veřejnosti s určitým nadhledem a nepřikládá mu zásadní význam. Na rozdíl od tohoto zjištění pro zhruba stejný počet dotázaných dobrovolníků je přístup veřejnosti k jejich dobrovolnické činnosti důležitý.

V této kapitole empirické části bakalářské práce jsem zjištěná data zpracovala do tabulek a grafů a provedla jejich vyhodnocení. Dotazník vyplnilo 52 dotázaných, několik otázek zůstalo nezodpovězeno.

7. Diskuze

Téma veřejnosti a dobrovolnictví jsem si zvolila, protože se jedná o oblast, která si zaslouží pozornost nejen kvůli dobrovolníkům, ale i kvůli těm, kteří o něm mohou mít zkreslenou představu. Přijetím zákona č. 406/2011 Z. z. o dobrovolníctve byly vyvinuty snahy o to, aby bylo dobrovolnictví všeobecně uznávanou činností, to ale neznamená, že i všemi lidmi uznávanou činností skutečně je. Otázkou zůstává, zda je i se sebevětší snahou a sebelepší informovaností možné dosáhnout toho, aby se dobrovolnictví stalo uznávaným všemi lidmi.

Mým původním záměrem bylo provést výzkum s dobrovolníky spolupracujícími s dobrovolnickým centrem DCTN v Trenčíně, v místě mého bydliště, s tím, že mezi oslovenými budou dobrovolníci aktivní v různých typech sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že se toto centrum potýká s existenčními problémy, nezajistilo mi z jeho databáze potřebný výzkumný vzorek. Databázi dobrovolníků totiž dobrovolnické centrum nestihlo uvést do té podoby, aby bylo možné dotazované s tímto kritériem vytržít. Z toho důvodu jsem si jako náhradní variantu zvolila konkrétní organizaci *Spoločnosť priateľov detí z detských domovov Úsmev ako dar* (SPDDD ÚaD), která byla uvedena v teoretické části bakalářské práce. Tato společnost získala od Ministerstva sociálních věcí a rodiny akreditaci na výkon sociálněprávní ochrany dětí a sociální kurately (SPODaSK) podle zákona č. 305/2005 Z.z. o sociálněprávní ochraně dětí a o sociální kuratele.

I přes tato kritéria výběru výzkumného vzorku výsledky výzkumu nejsou zobecnitelné. Jedním z důvodů je, že se v ní jedná o dobrovolnickou činnost pouze s určitým typem klientů. Přesto by výsledky mohly být zajímavou sondou do dobrovolnictví takového, jakým v současnosti je.

Určité rozpaky mohla u dotázaných vyvolat otázka č. 6: *Očekáváte zpětnou vazbu na vaši činnost?* Domnívám se tak podle nízkého počtu kladných odpovědí. Pouze 17 dotázaných dobrovolníků odpovědělo, že by zpětnou vazbu na jejich dobrovolnickou činnost přivítalo. Záměrem bylo zjistit, zda dobrovolníky zajímá, jak

mohou dobrovolnickou činnost na základě podnětů rozvíjet, anebo jiným způsobem s ní efektivně pracovat.

Bohužel se výzkumu zúčastnil poměrně nízký počet dobrovolníků. Z celkového počtu 340 dobrovolníků spolupracujících s touto organizací, na dotazník odpovědělo pouze 52 z nich. Také z tohoto důvodu není možné výsledky zobecnit.

Zvolenou strategií pro realizaci výzkumu byla kvantitativní strategie, jelikož záměr spočíval v tom oslovit větší počet respondentů z různých krajů Slovenska. Toto rozhodnutí mělo umožnit nejen získání údajů z více lokalit, ale i z více oblastí aktivit této organizace.

Faktorem, který mohl zasáhnout do výzkumného šetření je, že se dobrovolníci s reakcemi mohli setkat i ve svém nejbližším okolí a nešlo tedy jen o reakce veřejnosti. Dá se předpokládat, že rodina a blízcí přátelé jsou dobrovolníkovými aktivitami svým způsobem též ovlivněni a zasahují možná i do jejich vzájemných vztahů. Výše zmíněný faktor k vymezení okruhu osob reagujících na dobrovolníky by bylo možné minimalizovat specifikováním otázek v dotazníku, kde by bylo uvedeno, že dotaz nesměruje k reakcím jejich blízkého okolí.

V oblasti sociální práce lze výstupy z výzkumu využít k podpoře a k posílení dobrých vztahů mezi dobrovolníky a sociálními pracovníky v organizacích. Zvýšení kvality služeb a s tím související snahou organizace udržet si dobrovolníky jako nové lidské zdroje, může být v organizaci téma přístupu veřejnosti k dobrovolníkům konzultováno v rámci supervizí. Dobrovolníci si zde mohou vyměnit zkušenosti a sociálním pracovníkům se možná otevře svět dobrovolníků z trochu jiného úhlu pohledu, který povede k podpoře jejich spolupráce s dobrovolníky.

ZÁVĚR

O tom, jaká je společnost, ve které žijeme, vypovídají i faktory, jakými jsou mezilidské vztahy a vzájemná solidarita. Dobrovolnictví má na zlepšení vztahů mezi lidmi svůj podíl a je dobré si připomenout, že dobrovolník vykonává svoji činnost z vlastního rozhodnutí, které může v podstatě kdykoliv změnit. Může mít k tomu více důvodů. Kromě jiných povinností, pracovních nebo rodinných důvodů či z důvodu nedostatku volného času, sehrává pro dobrovolníka určitou roli i postoj veřejnosti.

Cílem práce bylo přinést poznatky o tom, jaké zkušenosti mají dobrovolníci s přístupem veřejnosti k jejich dobrovolnické činnosti, a jaký dopad má na dobrovolníky přístup veřejnosti.

Vycházela jsem z předpokladu, že dobrovolnická činnost je ostatními lidmi vnímána jako činnost pozitivní a přínosná a tedy, že k ní tak přistupuje i sama veřejnost. Z výsledků výzkumného šetření bohužel vyplynulo, že téměř polovina dotázaných se za dobu svojí dobrovolnické činnosti setkala s reakcemi, které nesly známky negativity, ať už se jednalo o nepochopení dobrovolníkovy rozhodnutí věnovat se této činnosti anebo kritizování významu dobrovolnictví jako takového. Tato skutečnost nutí k zamyšlení a je zajímavým nápadem k tomu, kam by se výzkumné šetření mohlo v budoucnosti dále ubírat. Konkrétním tématem by mohlo být, z jakého důvodu anebo z jakých zkušeností vychází případný odmítavý přístup veřejnosti k dobrovolnické činnosti. Anebo to, jakým způsobem by bylo možné s tímto názorem veřejnosti pracovat, aby se ho pokusila přehodnotit. Cíl práce byl naplněn z hlediska výsledků výzkumného šetření, které se týkaly vlivu reakcí veřejnosti na dobrovolníky. Zjistila jsem, že dobrovolníkům tyto informace nejsou lhostejné a že mohou zasáhnout do jejich činnosti. Pro veřejnost z toho vyplývá, že pokud nemá dostatečné informace anebo není nakloněna této činnosti, raději by vyjadřování svých názorů na dobrovolnictví měla zvážit s ohledem na skutečnost, že by tím v dobrovolníkovi mohla vyvolat rozporuplné myšlenky o jeho rozhodnutí být aktivní v této činnosti.

Další možností je pokusit se veřejnosti tyto názory argumentovat samotnými dobrovolníky.

Výsledky výzkumu jsou využitelné i v oblasti sociální práce. S jednotnou myšlenkou pomoci sociálně slabším jedincům se v této oblasti setkávají profesionálové z řad sociálních pracovníků, na straně druhé často lidé bez vzdělání v tomto oboru. Zatímco sociální pracovníci mají pomoc klientům „v pracovní náplni“, tak pro dobrovolníky je dobrovolnictví jejich volnočasovou aktivitou. Sociálním pracovníkům může tato bakalářská práce přinést nový pohled na dobrovolníky, se kterými se setkávají, a na základě těchto informací rozvíjet vzájemné vztahy a spolupráci s dobrovolníky.

ZDROJE

Seznam použitých zdrojů:

a) Literatura

Brozmanová Gregorová, A., Matulayová, T., Mráčková, A., Vavrinčíková, L. V., Vlašicová, J., & Koróny, S. (2012). *Dobrovolnictvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Iuventa.

Brozmanová Gregorová, A., Frimmerová, A., & Šolcová, J. (2019). *Dobrovolnictvo v zariadeniach sociálnych služieb: sprievodca tvorbou dobrovoľníckeho programu*. Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií.

Frič, P., & Pospíšilová, T. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Agnes.

Koldinská, K. (2007). Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In O. Matoušek et al., *Sociální služby* (s. 35-51). Portál.

Matulayová, T., Jurníčková, P., & Doležel, J. (2016). *Motivace k dobrovolnictví*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Matoušek, O. et al. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.

Slowík, J. (2011). Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce*, 11(4), 43-48.

Šipošová, I. (2011). Dobrovolnictvo – služba so srdcom. *Sociální práce*, 11(4), 20-21.

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

Zášková, H., & Mojžíšová, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce*, 11(4), 62-68.

b) Jiné použité zdroje

Centrum dobrovolnictva. (2022). Citováno 21. března 2022. Dostupné z: <https://www.centrumdobrovolnictva.sk/>

Dobrovoľníctvo. (2022). Citováno 21. března 2022. Dostupné z: <https://dobrovolnictvo.sk/>

Frimmerová, A., Brozmanová Gregorová, A., Cochová, S., Podmanková, G., & Ondrášik, M. (2020). *Všeobecne prospešná oblasť: Dobrovoľníctvo: vybraná časť Analýzy socioekonomického prínosu neziskového sektora a stavu trendov rozvoja občianskej spoločnosti*. Ministerstvo vnútra SR, Úrad splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti. Dostupné z: https://www.minv.sk/swift_data/source/rozvoj_obcianskej_spolocnosti/vyskum_neziskoveh_o_sektora_a_obcianskej_spolocnosti/2021/8-Vseobecne-prospesna%20oblast%20Dobrovolnictvo.pdf

Hapalová, M. (2017). *Dobrovoľnícke programy a podpora dobrovoľníctva*. Implementačná agentúra Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. https://www.ia.gov.sk/npkiku/data/files/np_kiku/dokumenty/Dobrovolnicke%20programy%20brozura%20Jun2017%20blok.pdf

Hestia. (2012): *Metodika dobrovoľníctví v sociálných službách*. Citováno 2. ledna 2022. Dostupné z <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>

Ministerstvo práce a sociálných věcí. (2022). *Průzkum dobrovoľníctví*. Citováno 2. dubna 2022. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pruzkum-dobrovolnictvi>

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. (2022). *Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky: Neverejní poskytovatelia služby*. Citováno 6. února 2022. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/>

Platforma dobrovoľníckych centier a organizácií. (2022). Citováno 21. března 2022. Dostupné z: <https://www.dobrovolnickecentra.sk/sk/aktivity/znacka-kvality>

Tošner, J. (2014). *Studie o dobrovoľníctví: (Koncepte politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020)*. Vlada.cz. Citováno 20. srpna 2021. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf

Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele. (2005). In *Zbierka zákonov*. Citováno 20. března 2022. Dostupné z: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2005/305/20150720>

Zákon č. 406/2011 Z. z. o dobrovoľníctve. (2011). In *Zbierka zákonov*. Citováno 2. února 2022.

Dostupné z: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2011/406/20220330>

Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách. (2008). In *Zbierka zákonov*. Citováno 11. března

2022. Dostupné z: https://www.upsvr.gov.sk/buxus/docs//SSVaR/zakony/zakon-448_2008zz.pdf

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Souhlas organizace s účastí na výzkumu

Příloha č. 2 Dotazník

Příloha č. 3 Tabulka č. 5 - souhrn jednotlivých odpovědí na otázku č. 5

Příloha č. 2 Dotazník

Otázka č. 1: Chtějí od Vás lidé získat informace o dobrovolnictví?

Otázka č. 2: Byl vám někdy v souvislosti s dobrovolnictvím vyjádřen obdiv nebo respekt?

Otázka č. 3: Setkal (a) jste se s pochopením, že vykonáváte nezištně a ve svém volném čase tuto činnost?

Otázka č. 4: Setkal (a) jste se s negativní reakcí na Vaši činnost?

Otázka č. 5: Pokud jste zaznamenali negativní reakci na Vaši činnost, jaká reakce to byla?

Otázka č. 6: Očekáváte zpětnou vazbu na vaši činnost?

Otázka č. 7: Záleží vám na tom, aby byla vaše činnost přijímána pozitivně?

Otázka č. 8: Dokázaly by Vás názory druhých na vaši činnost odradit anebo povzbudit?

Otázka č. 9: Byl (a) jste někdy z reakcí na Vaši činnost zklamán?

Otázka č. 10: Zvažoval (a) byste, zda pokračovat v dobrovolnictví, pokud by vaše činnost byla zneužita, zesměšňována nebo jiným způsobem znehodnocena?

Příloha č. 3 Tabulka č. 5 - souhrn odpovědí na otázku č. 5

1	<i>„...že bych měla raději dělat něco, co je zaplacené.“</i>
2	<i>„...je to zbytečné.“</i>
4	<i>„...lidem se to většinou zdá zbytečné.“</i>
5	<i>„...málo jsem pracoval.“</i>
6	<i>„Moje rodina má problém pochopit, proč chodím do dětských domovů za převážně romskými dětmi a hraju si tam s nimi. Považují to za podřadnou aktivitu, a i za velmi hloupou formu trávení mého volného času.“</i>
7	<i>„Na co? Má to smysl?“</i>
8	<i>„Protože pracuji s romskou komunitou, negativní reakce byla taková, že si to nezaslouží, a že to nemá žádný smysl a podobně.“</i>
9	<i>„Na zbytečnost mojí činnosti. Dělalí jsme sběr hlasů k petici proti hazardu ve městě.“</i>
10	<i>„Jak je možné, že jsem mohla najít zálibu ve svém volném čase právě v takovém směru.“</i>
11	<i>„Negativní reakce v rámci pomoci Romům.“</i>
12	<i>„Nechápali, proč dělám dobrovolnictví a „neužívám“ si svůj volný čas anebo nechápali proč to dělám, protože si mysleli, že to ani tak nikomu nepomůže.“</i>
13	<i>„Proč to dělám, když z toho nic nemám. Jen utracím vlastní zdroje a čas.“</i>
14	<i>„...proč za to neberu peníze.“</i>
15	<i>„Vysvětlit, proč je daná aktivita užitečná. No někdy druhá strana neposlouchá a tehdy je zbytečné cokoli.“</i>
16	<i>„...že by dobrovolníci měli být placení.“</i>
17	<i>„Nedůvěra, nepochopení a snaha najít zřejmý důvod této činnosti.“</i>