

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Monika Havlová

*Motivy dobrovolnictví v Programu Pět P
v Dobrovolnickém centru ADRA Znojmo*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, PhD.

2016

Prohlášení:

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

Ve Znojmě dne 28. 3. 2016

Monika Havlová

Poděkování:

Za věcné připomínky, trpělivost, ochotu, vstřícnost a odbornou pomoc při vedení práce náleží mé poděkování Mgr. Šlechtové, PhD. Dále bych chtěla poděkovat všem komunikačním partnerkám za jejich ochotu při provádění kvalitativního šetření, protože bez jejich odpovědí by cíl mojí práce nebyl naplněn. Zvláště děkuji mému manželovi za podporu, kterou mi věnoval nejen při zpracování této práce, ale i v průběhu celého studia.

Obsah

Úvod	7
1. Motivy a motivace	9
1.1 Motivace.....	9
1.2 Motivy	10
1.2.1 Motivy k výtěžné činnosti	12
1.2.2 Motivy k dobrovolnické činnosti	14
2. Dobrovolnictví	21
2.1 Obecné vymezení dobrovolnictví.....	21
2.2 Legislativní ukotvení dobrovolnictví	24
2.3 Pohledy odborníků na dobrovolnictví	26
2.4 Dobrovolnictví optikou sociální práce	27
2.5 Formy a typy dobrovolnictví.....	29
2.6 Význam dobrovolnictví jako specifického zdroje.....	30
2.7 Charakteristika a role dobrovolníka	32
2.8 Organizace dobrovolnictví	34
3. Program Pět P	36
3.1 Z historie Programu Big Brothers Big Sisters.....	36
3.2 Česká varianta BBBS - Program Pět P.....	38
3.2.1 Poslání programu.....	38
3.2.2 Cíle programu.....	38
3.2.3 Principy programu	39
3.2.4 Klienti programu	40
3.2.5 Dobrovolník v programu Pět P.....	41
3.2.6 Koordinátor – klíčová postava programu.....	42
3.2.7 Supervize programu	43
4. Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo	45
4.1 Charakteristika DC ADRA Znojmo	45
4.2 Poslání a cíle.....	46
4.3 Programy a cílové skupiny	47
4.3.1 Pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením.....	48
4.3.2 Pomoc osobám sociálně znevýhodněným.....	49
4.3.3 Pomoc dětem	49
5. Metodologie výzkumu a jeho etické aspekty	51
5.1 Cíl výzkumu a volba vhodné strategie	51
5.2 Kvalitativní výzkum	52
5.2.1 Volba vhodného přístupu kvalitativního výzkumu	53
5.2.2 Techniky sběru dat	54
5.2.3 Způsob zaznamenávání dat	55
5.2.4 Hodnocení kvality výzkumu a triangulace dat.....	56
5.3 Výzkumná otázka	57
5.4 Volba výzkumného souboru.....	59
5.5 Analýza kvalitativních dat.....	60
5.6 Etické otázky výzkumu	61

6. Významní druzí a další konkrétní osoby jako faktory rozhodnutí pro dobrovolnickou činnost v Pět P	63
6.1 Vztah s významnými druhými během dětství a dospívání jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti	63
6.2 Vliv působení ze strany významných druhých během dětství a dospívání jako možný faktor zapojení se do programu Pět P	66
6.3 Rozvod nebo vztahové problémy rodičů komunikačních partnerek jako možný faktor zapojení se do programu Pět P	68
6.4 Vztah s významnými druhými a jinými blízkými lidmi v dospělosti jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti	69
6.5 Svědectví nadšených dobrovolníků jako přímá inspirace pro vlastní zapojení do dobrovolnické činnosti	70
7. Práce jako výdělečná činnost a souvislost s dobrovolnictvím	72
7.1 Nenaplnující/neuspokojující práce	72
7.2 Uspokojující práce	74
7.3 Vysněná/zamýšlená práce v budoucnu	74
7.3.1 Dobrovolnictví jako obsahově blízké profesní činnosti plánované do budoucna	75
7.3.2 Dobrovolnictví s dětmi jako alternativa vysněné práce	76
7.4 Pracoviště jako prostředí setkání s lidmi věnujícími se dobrovolnictví	77
8. Otázka dobrovolnické činnosti jako činnosti finančně nehonorané	78
8.1 Dobrovolnictví s finanční podporou	78
8.2 Dobrovolnictví zadarmo	79
8.3 Vnímání případného dobrovolnictví za finanční odměnu jako povinnosti ..	80
9. Děti jako klienti programu Pět P	82
9.1 Děti jako upřednostňovaná cílová skupina dobrovolnické činnosti	82
9.2 Dobrovolnictví u dětí jako zkouška rodičovství nanečisto	83
9.3 Přínos pro dítě zapojené do Pět P jako faktor pokračování v dobrovolnické činnosti	84
10. Potřeby dobrovolníka a jejich naplňování jako faktor rozhodnutí pro dobrovolnickou činnost	86
10.1 Naplňování sociálních potřeb jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti	86
10.2 Učení se novým věcem a získání nových zkušeností jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti	87
10.3 Smysluplné využití volného času jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti	88
10.4 Naplnění dobrého pocitu ze sebe sama jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti	89
10.5 Potřeba uznání jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti	91
11. Organizační kontext dobrovolnického centra ADRA Znojmo	94
11.1 Nabídka a prezentace ADRY jako faktor zapojení se do dobrovolnictví	94
11.2 Činnost a podmínky dobrovolnictví v DC ADRA jako faktor pokračování v dobrovolnické činnosti	95
11.3 Ocenění, zpětná vazba a vliv koordinátorky jako faktory setrvání v dobrovolnické činnosti	97
11.3.1 Pochvala jako faktor pokračování v dobrovolnické činnosti	97
11.3.2 Poskytované benefity jako faktor pokračování v dobrovolnické činnosti	98

11.3.3 Vliv koordinátorky jako faktor setrvání v dobrovolnické činnosti	99
11.4 Doporučení komunikačních partnerek pro vedení DC ADRA Znojmo.....	101
Závěr	103
Seznam použitých zdrojů.....	118
Odborná literatura	118
Prameny	121
Seznam použitých zkratek	124

Úvod

Motto: „Nikdy neměj strach ze stínů. Prostě znamenají, že někde nablízku svítí světlo.“

Ruth Rendell

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mimo jiné vytyčuje podmínky a předpoklady pro poskytování pomoci společensky znevýhodněným jednotlivcům prostřednictvím sociálních služeb, jejichž cílem by mělo být zlepšení kvality života těchto lidí a jejich integrace do společnosti. Zmíněným zákonem jsou sociální služby děleny na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Jednou z cílových skupin, na které je sociální prevence zaměřena, je skupina dětí a mládeže. V roce 2014 byla v rámci projektu „*Plánování rozvoje sociálních služeb na Znojemsku*“ provedena Analýza potřeb cílové skupiny dětí ve věku 11 - 14 let mezi 2284 respondenty z řad dětí ze Znojemska v uvedené věkové kategorii. Zadavatelem analýzy bylo Město Znojmo. Ze závěrů této analýzy vyplývá, že 38,5 % dotazovaných dětí se ve svém volném čase nudí, 33,5 % dětí nemá dostatek možností pro trávení volného času a 15,9 % dotazovaných dětem schází kamarád. Mentoringový program, jenž může uvedené cílové skupině dětí poskytnout efektivní pomoc, v České republice úspěšně funguje již řadu let pod názvem Program Pět P. Tento sociálně preventivní program, v němž jsou aktivní dobrovolníci, je určen dětem mezi šestým a patnáctým rokem věku.

Ve své diplomové práci se zabývám problematikou motivace a motivů vedoucích člověka k zapojení se do dobrovolnických aktivit v sociálně preventivním programu Pět P. Jako dobrovolník tento program vnímám v harmonii s výše uvedeným citátem; je „*světlem*“ pro děti ze sociálně znevýhodněného prostředí; „*světlem*“, které přináší naději a zahání dětský strach a chmury.

Na základě vlastní dobrovolnické zkušenosti a také výsledků shora citované analýzy se domnívám, že pro děti ze Znojemska by byl Program Pět P velkým přínosem. V současné době je Program Pět P na Znojemsku realizován výhradně dobrovolnickým centrem ADRA a díky němu je nyní aktivně zapojeno dvanáct dvojic dobrovolník - dítě. Zájem o rozšíření tohoto projektu by byl jistě značný, problém tkví v nedostatku dobrovolníků, kteří by byli ochotni se do Programu Pět P začlenit. Z výše uvedených důvodů jsem se rozhodla zmapovat motivy stávajících dobrovolníků v Programu Pět P v dobrovolnickém centru ADRA Znojmo.

Cílem práce je zjistit, jaké motivy vedly jedince k rozhodnutí stát se dobrovolníkem v dobrovolnickém programu Pět P v Dobrovolnickém centru ADRA Znojmo, a jaké motivy ovlivnily jeho rozhodnutí v programu setrvat i po uplynutí roční smlouvy.

Pro naplnění tohoto cíle jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu a techniku polostrukturovaného rozhovoru s dobrovolníky z DC ADRA Znojmo.

Kromě intenzivního využívání recenzovaných článků z odborných periodik jsem ve své práci použila odbornou literaturu a prameny z oblasti sociální práce, sociologie, psychologie a práva, zabývající se tematikou motivace, motivů, dobrovolnictví, Programu Pět P a dobrovolnických center.

První dvě kapitoly slouží představení teoretických i dalších (kupř. legislativních) východisek, z nichž posléze čerpám při koncipování výzkumu; první kapitola se zabývá motivy a motivací k dobrovolnické a výdělečné činnosti, druhá popisuje dobrovolnictví jako takové, včetně jeho legislativního ukotvení. Následuje kapitola specifikující Program Pět P a fungování Dobrovolnického centra ADRA Znojmo je přiblíženo v kapitole čtvrté. V páté kapitole představuji vlastní výzkumný postup. Stěžejní jsou kapitoly věnované analýze výzkumných zjištění ohledně motivů u konkrétních dobrovolníků z výše uvedeného dobrovolnického centra (kapitoly 6 - 11).

Tato práce může nepřímou upozornit vedení Dobrovolnického centra ADRA Znojmo na možnost inovace motivačních nástrojů, které užívají k motivování stávajících a k získání nových dobrovolníků. Práce by rovněž mohla informovat vedení DC ADRA o důvodech volby dobrovolníků aktivně se zapojit do Programu Pět P, případně nepřímou odhalit bariéry, které jsou překážkou účasti v tomto projektu. Snahou je nejen poskytnout vedení DC zpětnou vazbu ohledně stávajícího programu, ale také inspirovat ho k větším subvencím. Protože jedině porozuměním motivům angažovanosti jednotlivých dobrovolníků v Programu Pět P lze získat informace o jejich vůli a důvodech volby a tím následně určit správný směr osvěty.

1. Motivy a motivace

Člověk se od pradávna zajímá o pohnutky svého chování i o chování jiných lidí a snaží se je analyzovat. V každodenním životě si často klademe otázky, jaké důvody, potřeby, hodnoty nás vedou k tomu, že v určité situaci jednáme určitým způsobem. Porozumět člověku, jeho způsobům, vystupování, chování a počínání znamená porozumět jeho motivům a motivaci.

1.1 Motivace

Slovo *motivace* je odvozeninou latinského *movere* - hýbati, pohybovati. Homola (1972, s. 11) motivací označuje pohnutky, podněty, důvody, které vedou jedince k určitému chování. Motivace lidského chování odpovídá na otázky, čím bylo chování člověka vyvoláno a proč bylo zaměřeno na dosažení toho či onoho cíle. Homola dále uvádí, že motivace je pojem velmi široký zahrnující například snažení, chtění, touhy, tendence, přání, očekávání, tlak, zájem, účel či cíl. Nikdy nejsme motivováni jen jedním motivem, ale motivy jsou vzájemně propojeny a ovlivňují se. Nakonečný (1996, s. 12) upozorňuje na obsahovou nejednotnost pojmu motivace, když o vymezení tohoto pojmu se pokusilo mnoho autorů; tak kupř. Nuttin chápe *motivaci* jako proces, jehož znakem je zaměřování a činorodost počínání. Motivace dává chování jednotu a význam, jedinec vykazuje smysluplné aktivity, úlohou motivace je aktivní usměrňování a zaměřování chování (Nuttin, 1987, podle Nakonečný, 1996, s. 12). Naproti tomu je podle Lewina východiskem motivace vnitřní stav napětí a jejím cílem je dovršující reakce (Lewin, 1926, podle Nakonečný, 1996, s. 13). Heckhausen podotýká, že motivace je proces vysvětlující volbu mezi možnostmi s cílem konečného zaměření vlastního jednání, přičemž tomuto procesu schází jednotnost a rovnoměrnost (Heckhausen, 1980, podle Nakonečný, 1996, s. 15).

Je možné konstatovat, že motivace je proces, který určuje zaměření, zacílení a intenzitu chování. Chování a postoje lidí se organizují kolem určitých motivů, jež jejich chování dávají smysl. Porozumět chování druhého člověka znamená identifikovat motivy jeho chování (Nakonečný, 1996, s. 16). Kopecká (2012) naopak k motivaci uvádí, že jde o soubor vnitřních i vnějších faktorů, které vedou aktivizaci organismu. Podle této autorky je základním principem motivace udržení rovnováhy, tj. uspokojení

potřeb člověka ve všech rovinách. Motivace je souhrnem všech skutečností, které podporují nebo naopak tlumí jedince (Kopecká, 2012, s. 28 – 29).

Na otázku, proč se jedinec chová tak, jak se chová, lze podle Nakonečného (2003, s. 195) odpovědět dvěma způsoby: to „*první 'proč' se vztahuje ke struktuře chování, k jeho vzorci, jež je situačně podmíněn (v různých situacích se člověk chová různě) a druhé 'proč' se vztahuje k cíli chování, k jeho psychologickému důvodu a to je otázka motivace.*“

V této souvislosti Young uvádí, že „*motivace je proces aktivace chování, udržování aktivity a řízení vzorce aktivity*“ (Young, 1961, podle Nakonečný, 2003, s. 195). K výše uvedenému Matulayová (2012) podotýká, že můžeme rozlišit „*dva základní přístupy*“ ke zkoumání motivace, a to „*přístup psychologický*“ a „*přístup sociologický*“ (Matulayová, 2012, podle Brozmanová Gregorová a kol., s. 79). O těchto přístupech bude blíže pojednáno v podkapitole 1.2.2.

1.2 Motivy

Je nutné uvést rozdíl mezi pojmem motivace a motiv, byť spolu velmi úzce souvisí.

Weiner rozlišil tyto dva pojmy takto: *motivace* vyjadřuje krátkodobý proces, zatímco *motiv* představuje, dle autora, relativně stálou motivační dispozici. (Weiner, 1975, podle Nakonečný, 2003, s. 196). *Motiv* jako označení určitých vnitřních podmínek, které vzbuzují a udržují aktivitu člověka, definuje Homola (1992, s. 13) a dodává, že motivy jsou individuální a rozdílné od jedince k jedinci; stejné motivy se mohou vyjadřovat různým chováním a stejné chování může být výsledkem působení rozdílných motivů. Naproti tomu Nakonečný (2003, s. 450) označuje *motiv* za psychologickou příčinu cíle chování a dělí motivy na vrozené a získané, utvářející se v průběhu duševního vývoje člověka. Připojuje se i Kopecká (2012), která označuje motivy jako vnější a vnitřní hybné síly; jako spouštěče našeho chování (Kopecká, 2012, s. 29).

Homola upozorňuje na obtížnost členění motivů; obvykle se dělí podle vzniku na primární (prvotní) a sekundární (odvozené), podle orientace na prostředky a cíle, podle stupně vědomí na vědomé a nevědomé (Homola, 1972, s. 18). K tomuto dělení Kopecká (2012, s. 29) dodává, že primární motivy jsou impulzy, které vycházejí z našeho nitra, a sekundární vycházejí z našeho okolního prostředí. K vědomým

motivům Kopecká uvádí, že většinu z těchto motivů si člověk uvědomuje, kdežto nevědomé jsou takové, které neumíme vysvětlit, ani zdůvodnit. Nevědomé motivy jsou podle Kopecké vyvolány vnitřními rozpory, našimi potlačenými touhami, přáními, případně pudy, a přestože si tyto motivy neuvědomujeme, je naše chování vždy motivované (Kopecká, 2012, s. 29).

Nakonečný (1995) odlišuje formy a druhy motivů. Formy motivů jsou vyjadřovány jako *potřeby, zájmy, cíle a hodnoty*, přičemž za základní formu motivů pokládá *potřeby* ve smyslu nedostatku nebo nadbytku něčeho na úrovni fyzického a sociálního bytí člověka. Redukce potřeb je prožívána jako různé druhy uspokojení. Ostatní formy motivů se z potřeb vyvíjejí. Kopecká (2012, s. 31) vysvětluje *potřebu* jako vlastnost organismu, která nás nutí k hledání podmínek nezbytných pro život nebo k vyhýbání se podmínkám pro život nepříznivým.

Zájem je Nakonečným (1995) chápán jako činnost, na níž je člověk ochoten vynakládat úsilí, peníze a čas. Kopecká (2012, s. 33) dále připojuje, že zájem je činnost, kterou se člověk zabývá dlouhodobě, záměrně ji vyhledává, je jí potěšen a přináší mu radost a uspokojení. Zájem je podle Kopecké velkým motivačním faktorem, který rozvíjí paměť, myšlení a vůli. Arnold (1969, podle Nakonečný, 1995, s. 126) odvozuje zájmy z pudů, kdežto Murphy (1947, podle Nakonečný, 1995, s. 126) spojuje zájmy se světem hodnot. Piéron (1957, podle Nakonečný, 1995, s. 127) však zájmy charakterizuje jako „*shodu mezi určitými předměty a sklony osoby zajímající se o tyto předměty, které díky tomu přitahují její pozornost a usměrňují její činnost*“ (Nakonečný, 1995, s. 124 - 128). Podle Kopecké (2012, s. 33) jsou některé zájmy nazývány zálibami, když jedinec v této činnosti nachází oblibu a zalíbení, kdežto jiné, které jsou pěstovány pro vlastní uspokojení, jsou označovány za koníčky.

Cílem je stav, záměr, úmysl, účel, meta, ke které směřuje naše motivace. Dosahování cílů vyžaduje překonávání překážek a přináší radost, jejich nedosažení přináší zklamání. Hodnota cíle je dána stupněm uspokojení, které pocítujeme při jeho dosažení (Kopecká, 2012, s. 31 – 32).

Dalším motivačním faktorem podle Nakonečného i Kopecké jsou *hodnoty*. Kopecká uvádí, že člověk během svého života neustále hodnotí. *Hodnota* je názor na to, co je pro nás žádoucí nebo nežádoucí, dobré nebo zlé. Hodnotová orientace je pak zaměřením hodnot konkrétním směrem. Různí lidé mají odlišné žebříčky hodnot a tím i odlišnou motivaci. Řekneme-li, že je pro nás něco hodnotou, máme na mysli, že je to pro nás kvalitní, cenné a významné (Kopecká, 2012, s. 36).

Třídění druhů motivů je dle Nakonečného (1995, s. 125) následující: 1. *motivы vyjadřující biologické potřeby* (biogenní či fyziologické, člověk je má od narození, zajišťují přežití organismu), 2. *motivы vyjadřující potřeby člověka jako sociální bytosti* (sociogenní či psychogenní, získáváme je žitím ve společnosti, učíme se jim v průběhu života).

1.2.1 Motivy k výdělečné činnosti

Co vede člověka k tomu, aby dobrovolně pomáhal druhým, aniž by získal finanční odměnu? Existuje rozdíl v motivaci lidí, jestliže pracují za výdělek? Mohou mít tyto motivace shodné prvky? Motivaci k výdělečné i dobrovolnické činnosti bylo věnováno mnoho pozornosti ze strany různých autorů.

Motivace člověka k výdělečné činnosti se vyskytuje v souvislostech s jeho vnitřním a vnějším prostředím. Výdělečná činnost je nejen zdrojem obživy, ale také zdrojem uspokojení z výsledků této činnosti, přináší člověku společenskou prestiž, nabývá díky ní společenské postavení. Člověk je při výkonu své výdělečné činnosti v kontaktu s jinými lidmi, získává přátele a rozšiřuje své osobní vztahy (Výrost, Slaměnik, 1998, s. 51 – 54). Byť není jediní dobrovolnická činnost zdrojem obživy, lze konstatovat, že i ona může člověku přinést prestiž, společenské postavení, přátele, napomáhá k rozvoji osobních vztahů.

Bělohávek (2008, s. 42) hovoří o přesvědčení mnoha lidí, že finanční odměna je jediným motivem k výdělečné činnosti, a podotýká, že přestože peníze mají jistě velký význam, nejsou jediným prostředkem motivace. K dalším důležitým a nezanedbatelným motivům řadí *osobní postavení* (uspokojena potřeba vést lidi, rozhodovat, řídit), *pracovní výsledky* (uspokojena potřeba vyniknout, lidé jsou soutěživí), *přátelství* (dobrá atmosféra na pracovišti, uspokojena potřeba dobrých vztahů), *jistota* (lidé neradi riskují, raději se spokojí s málem), *odbornost* (rozhodující motiv u pracovníků, kteří se snaží vyniknout ve své profesi), *samostatnost* (uspokojena potřeba o všem rozhodovat sami, těžko snášejí nadřízeného) a *tvořivost* (potřeba vytvářet něco nového).

Koubek (2012, s. 59 - 60) k otázce motivace k výdělečné činnosti uvádí, že výdělečná činnost, která člověka uspokojuje, je sama o sobě nejlepším motivem. Motivace k výdělečné činnosti podle něj pramení (kromě finančního ohodnocení)

například ze spokojenosti člověka s prací¹, přičemž se opírá o Herzbergovu teorii motivace², která k podstatným motivačním zdrojům řadí úspěch, dosažení cíle, uznání, práci samotnou, přidání pravomoci a odpovědnosti, povýšení a možnost osobního růstu. Uvedené motivy (kromě povýšení) by mohly explicitně podněcovat člověka i k dobrovolnické činnosti. K této otázce shodně uvádí Thomson (2002, s. 78), že výzkum Fredericka Herzberga (Herzberg a kol., 1959) odhalil řadu příznaků a okolností, které motivují jedince k výdělečné činnosti a způsobují, že jsou lidé s touto činností spokojeni. Herzberg vychází z poznatku, že člověk na jedné straně usiluje o růst, sebeuplatnění a sebevyjádření (vykazuje blízkou spřízněnost s Maslowovou pyramidou potřeb) a na straně druhé má tendenci vyhýbání se bolesti, nechuti, nespokojenosti, nepříjemnosti a nelibosti.

Thomson dále mimo jiného k motivaci uvádí, že dobrý vztah mezi pracovníkem a manažerem je důležitým faktorem motivování pracovníků (Thomson, 2002, s. 75). V tomto úhlu pohledu je motivace k výdělečné činnosti ve shodě s motivací k dobrovolnické aktivitě, kde dobrý vztah mezi dobrovolníkem a koordinátorem je důležitým, významným a podstatným elementem dobrovolnictví. Thomson (2002, s. 79) však konstatuje, že všechny tyto faktory, které vedou ke spokojenosti s výdělečnou činností a k motivaci k ní, hodnotí každý člověk dle svých vlastních potřeb. Motivace založená na uspokojování potřeb, jak ji předložil A. H. Maslow ve své hierarchii potřeb, vysvětluje lidské chování na základě uspokojování pěti úrovní potřeb. Nejnižší z nich jsou základní fyziologické potřeby, jakmile jsou uspokojeny, lidé se potřebují chránit proti nebezpečí - jde o potřeby jistoty a bezpečí. Pak úroveň potřeb vzrůstá přes sociální potřeby, potřeby uznání až k potřebám seberealizace. Maslow (1943) uvádí, že potřeba seberealizace se týká touhy po sebeuplatnění – realizace vlastního potenciálu (Maslow, 1943, podle Thomson, 2002, s. 77). Shodně jako ve výdělečné činnosti lze i v dobrovolnické činnosti jako jeden z motivů identifikovat uspokojení potřeby seberealizace. Redukci potřeb do tří úrovní provedl Clayton Alderfer (podle

¹ Pracovní spokojenost v obecném pojetí vymezuje Luthans (1994, podle Výrost, Slaměník 1998, s. 46) jako příznivý, pozitivní emocionální stav, který vyplývá z hodnocení práce nebo pracovní zkušenosti.

² Herzberg vypracoval teorii motivačních a hygienických faktorů, které souvisí jednak s teorií spokojenosti s prací a jednak s koncepcí pracovní motivace. Teorie vysvětluje, jaké faktory ovlivňují spokojenost s prací. Hygienické faktory (plat, vztah k nadřízeným, podřízeným a kolegům, status, politika firmy, pracovní podmínky, osobní jistota zaměstnání) ovlivňují vznik nespokojenosti s prací a motivační faktory (úspěšný výkon, uznání, vzestup, práce sama, odpovědnost, možnosti dalšího rozvoje) jsou odpovědné za spokojenost (Kasper, Mayrhofer, 2005, s. 241 – 245).

Bělohlávek, 2008, s. 42) a to na *potřeby existenční* (všechny materiální a fyziologické potřeby), *potřeby vztahové* (vztahy k lidem, s nimiž se stýkáme) a *potřeby růstové* (spočívají v tvořivé práci jedince na sobě a svém okolí). Bělohlávek dále konstatuje, že podle Maslowa v případě, je-li potřeba uspokojena, její význam je upozaděno, zatímco podle Alderferova sice uspokojením existenčních a vztahových potřeb klesá jejich význam, ale uspokojováním růstových potřeb se jejich význam zvyšuje (Bělohlávek, 2008, s. 42).

Ochman a Jordan (1997) uvádějí, že zvláštním druhem motivace jak pro zaměstnance, tak pro dobrovolníky je možnost ovlivnit „*třeba jen tu nejmenší částku práce organizace*“. Možnost vyslovit svůj názor na chod organizace, mít možnost ovlivnit rozhodnutí organizace, být brán vážně, je silnou motivací jak pro placené zaměstnance, tak i pro dobrovolníky (Ochman, Jordan, 1997, s. 11).

K výše uvedenému Bělohlávek (2008, s. 49) dodává, že jedním z nejsilnějších motivů je *pochvala*, kdy je zaměstnanci vyslovena spokojenost s jeho prací. Pochvala, která je konkrétní, adresná, včasná a veřejná, naplňuje pracovníka energií a radostí z výdělečné činnosti. Lze dedukovat, že shodný účinek bude mít pochvala i na dobrovolníka. Tichá (2013, s. 20 – 25) doplňuje výše uvedené svým tvrzením, že „*vnitřně nemotivovaný člověk, byť vysoce vzdělaný, s dlouholetou praxí, nebude pracovat dlouhodobě na plný výkon ani při sebedokonalejším systému vnější pobídek*.“ Plamínek (2010, podle Tichá, 2013) dodává, že „*zacílení na vnitřní motivy člověka zajistí dlouhotrvající výkon a loajalitu podřízeného i bez doplňování dalšími vnějšími podněty*.“ Tichá dále rozvádí myšlenku, že zatímco se čeští vedoucí pracovníci domnívají, že k motivování postrádají finanční zdroje, jejich podřízení chtějí spíše harmonické pracovní prostředí, uznání a dobré pracovní vztahy. K demotivaci zaměstnanců vede „*nedůsledné hodnocení práce, nedostatek kvalitní supervize a její neznalost či nedostatečná autorita ze strany nadřízeného*.“ Závěrem této kapitoly lze vyjádřit názor, že faktory jako nedůsledné hodnocení práce, nedostatek kvalitní supervize a nedostatečná autorita koordinátora, mohou působit i na demotivaci dobrovolníků.

1.2.2 Motivy k dobrovolnické činnosti

Otázce motivů jedince k výkonu dobrovolnických aktivit se věnovaly výzkumy nejen v zemích starého kontinentu, ale i Ameriky.

Podle Matulayové (2012) se přibližně od konce 60. let 20. století se provádí každoroční statistické sledování dobrovolnictví. Podle této badatelky jde o sociologické výzkumy, které poskytují data vztahující se k profilu dobrovolníků, rovněž i k motivaci, přínosům a bariérám, se kterými se dobrovolnická činnost potýká. Problematika motivů lidí k dobrovolnické práci je příkladem propojení sociologického a psychologického výzkumu. Psychologické teze jsou založeny na tvrzení, že lidé mají určité psychické potřeby, které se snaží naplňovat svým chováním. Motivy zde souvisí s vnitřními pohnutkami (podobně to vnímá i Homola, viz s. 9) a motivace je vymezena jako proces psychické regulace, která usměrňuje lidskou činnost a množství energie (podobně jako Nuttin, podle Nakonečný, s. 8). Sociologické teorie tyto výzkumy doplňují poznatky o sociální struktuře, abychom mohli vysvětlit, proč někteří lidé naplňují své potřeby právě dobrovolnictvím (Matulayová, 2012, s. 7).

Pokrokové moderní teorie zkoumání motivace k dobrovolnictví v sobě sdružují sociologický a psychologický přístup. Kupř. Snyder a Omoto (1995, 2002, podle Matulayová, 2012) rozpracovali teorii motivů k dobrovolnické práci, ve které je skloubený psychologický i sociologický přístup. Jde o *Volunteer Process Model* (VPM) pojímající dobrovolnictví jako proces, jenž trvá v určitém čase a staví na vnitřních proměnných člověka. VPM analyzuje proces dobrovolnictví na *individuální, interpersonální, organizační a společenská* úrovni. *Individuální* úroveň se zabývá aktivitami a psychickými procesy na straně dobrovolníka a klienta služby, *interpersonální* úroveň objasňuje dynamiku pomáhajícího vztahu. Úroveň *organizační* se zaměřuje na otázky náboru, řízení a udržování neplacené pracovní síly a poslední úroveň *společenská* upozorňuje na vazby mezi sociálními strukturami a jednotlivcem. Model VPM bere v potaz psychologické atributy osobnosti a funkce chování v souvislosti s jednotlivými fázemi, etapami a úseky dobrovolnické činnosti. Ve *fázi před začátkem* dobrovolnické aktivity lze určit a definovat osobnostní motivační činitele a okolnosti, které způsobí, že se člověk stane dobrovolníkem. Ve *fázi vlastní dobrovolnické činnosti* jsou objasňovány a vyloženy psychologické aspekty a aspekty chování v interpersonálních vztazích mezi dobrovolníkem a klientem. Poslední *fáze důsledků* koncentruje pozornost na dopad dobrovolnické aktivity na postoje, vědomosti a chování dobrovolníků. Na tomto místě lze shrnout, že VPM vhodně vyobrazuje možnosti mezioborového výzkumu dobrovolnictví a vypovídá o začátku a udržení dobrovolnické aktivity a její účinnosti (Matulayová, 2012, s. 7 - 8).

Záškodná a Mojžíšová (2011) k VPM deklarují, že model potvrzuje výrok, že trvalé dobrovolnictví je proces v prvé řadě určený mírou souhry mezi motivy nebo potřebami, které vedou člověka k první dobrovolnické aktivitě, a reálnou zkušeností člověka s dobrovolnictvím. V trvalém dobrovolnictví tak podle autorek hraje důležitou roli prosociální dispozice, sociální podpora pro dobrovolnickou činnost, spokojenost dobrovolníka s prožívaným dobrovolnictvím a začlenění do organizace (Záškodná, Mojžíšová, 2011, s. 64 - 65). Na základě výše uvedených informací lze souhlasit s tvrzením, že se prvotní motivace k zapojení do dobrovolnických aktivit mění a dobrovolnická činnost se pro dobrovolníka postupně stává součástí vlastní identity a životního stylu. Motivy člověka k zapojení do dobrovolnictví vyrůstají z jeho vnitřních hodnot, v jejich žebříčku dochází vlivem dobrovolnických zkušeností k posunům (Kořínková a kol., 2010, s. 12).

Z psychologických přístupů je velmi často využívána „*funkční teorie*“, která má za to, že stejný typ chování může plnit různorodé funkce a že všichni lidé mají shodné primární psychické potřeby. Podle této teorie vede člověka k dobrovolnictví přesvědčení, že dobrovolnická činnost mu dává možnost uspokojit jeho psychické potřeby (Matulayová, podle Brozmanová Gregorová, 2012, s. 80).

Velmi rozšířeným pojetím zkoumání motivace dobrovolníků je „*konceptem VFI - Volunteer Function Inventory - Inventář funkce dobrovolníka*“, se kterým přišli Clary a Snyder (1998), jímž deklarují, že chování je odůvodněno jeho cíli a potřebami. Důvody, cíle a plány, které vytvářejí psychologické jevy, tvoří základ společenských a osobních funkcí a vedou k individuálním myšlenkám a činům. Chceme-li pochopit, proč se lidé zapojují do určitých činností, musíme určit funkce, které tato činnost slouží. Tento koncept řadí funkce dobrovolnictví do šesti kategorií provázaných s odpovídající motivací. První kategorie reprezentuje *hodnoty* (hodnotová funkce) pojené s motivací vyjadřující důležité hodnoty založené na víře ve smysluplnost pomáhání druhým (dobrovolnictví je zde prostředkem pomoci těm méně šťastným než jsou oni sami). Druhou z kategorií je *pochopení, porozumění* (funkce společenského uznání) s vazbou na motivaci učit se, vyzkoušet si něco neobvyklého (dobrovolnictví je prostředkem pro získání nových zkušeností, dovedností). Kategorie *zdokonalení* (funkce rozvoje osobnosti) souvisí se snahou rozvíjet se a růst. V případě *sociální* kategorie (společenská funkce) je motivací posílit sociální vztahy a vazby (dobrovolníci si např. volí činnosti, které jsou ceněny skupinou vrstevníků). V případě kategorie *ochrana* (protektivní funkce) je motivací řešit své osobní problémy, redukovat pocit viny

(dobrovolnictví je viděno jako způsob řešení negativní pocitů o sobě). Poslední kategorii ztělesňuje *kariéra* (kariérní funkce), kdy lidé chtějí získat zkušenosti a výhody, jimž se zvyšuje jejich šance úspěchu na trhu práce (Clary a kol., 1998, podle Rochester, 2006, s. 13).

V rámci výzkumného projektu, který se zabýval základními motivy u dobrovolníků v západní Austrálii, byl vytvořen „*Katalog motivace dobrovolníka – Volunteer Motivation Inventory – VMI*“. Tento soupis VMI obsahuje 44 příčin, pohnutek, podnětů či popudů, které mohou vést člověka k tomu, aby se zapojil do dobrovolnické činnosti. V rámci VMI jsou vymezeny tyto skupiny motivů k dobrovolnictví: „*hodnoty, uznání, sociální interakce, reciprocita, reaktivita, sebeúcta, společnost, rozvoj kariéry, pochopení, obrana*“, přičemž šest jich bylo již definováno v rámci VFI (Matulayová, podle Brozmanová Gregorová, 2012, s. 81).

Jak již bylo zmíněno zkoumáním motivů, které vedou k dobrovolnické činnosti, se v minulosti zabývali různí autoři a i v současnosti je tato otázka stále ústředním těžištěm práce mnoha výzkumníků. Kupř. autoři Deci (1972) i Degli (2009) motivaci dobrovolníků klasicky dělí na *vnitřní* (dobrovolnická činnost je pro dobrovolníky cílem sama o sobě, mají požitky z ní samé) a *vnější* (dobrovolnická aktivita je stimulována zvnějšku, např. sociálním okolím dobrovolníka). (Deci, 1972; Degli, 2009, podle Frič, Pospíšilová a kol., 2010a, s. 87) Mezi *vnitřní motivy* Dlouhá a kol. (2001) zahrnuje sebeuplatnění, získávání zkušeností a dovedností, podílení se na smysluplné práci, odstranění pocitu dluhu vůči společnosti. U *vnějších motivů* zmiňuje morální normy okolí, neformální pravidla chování určité skupiny či komunity a ovlivnění příkladem nejbližších ze svého okolí či pouhým povzbuzením z jejich strany (Dlouhá a kol., 2001, s. 4).

Wilson (2000) představuje výsledky výzkumů týkajících se dobrovolnictví a k motivům, které se týkají „*ovlivnění příkladem nejbližších*“ dodává, že u dětí a mladistvých, jejichž rodiče byly aktivními dobrovolníky a učili své děti pozitivně přemýšlet o dobrovolnické činnosti, je větší pravděpodobnost, že se v dospělosti také stanou dobrovolníky a zapojí se do dobrovolnických aktivit. Rodiče, kteří svým dětem svými dobrovolnickými aktivitami názorně ukazovali význam pojmů: společenská odpovědnost, reciprocita, spravedlnost a solidarita, ovlivnili u svých dětí motivaci k dobrovolnictví. Silná podpora, chvála, povzbuzení ze strany rodičů je spojena s celou řadou pozitivních následků na altruistické chování dětí a dospívajících (Wilson, 2000, s. 218 – 219).

V roce 2001 proběhl v souvislosti s projektem „*Metodika náboru, zaškolování a hodnocení dobrovolníků*“ výzkum, z jehož výsledků vztahujících se k motivaci a důvodům zájmu o dobrovolnické aktivity byly vytěženy nejčastější argumenty pro tuto činnost: smysluplné využití volného času, dobrý pocit z pomoci, zisk zkušeností a praxe v oboru, uplatnění vlastních schopností, zájem o neziskový sektor, snaha o organizaci dobrovolnických projektů, snaha být potřebným (Kolektiv, 2001, s. 5 – 6).

Rochester (2006) uvádí příklad výzkumu z Austrálie, který provedli v roce 2000 Lyons a Hocking. Ze studie vyplynuly následující motivy pro zapojení lidí do dobrovolnických aktivit: *první* skupina je zastoupena respondenty, jejichž dobrovolnická aktivita souvisela se službami pro jejich děti (zde vidíme opět aspekt motivace tzv. významných druhých, obdobně jako uvádí Wilson, 2000, a Dlouhá a kol., 2001). *Druhou* čtenou skupinou byli respondenti z venkovských oblastí, kteří své angažmá v dobrovolnictví zdůvodňují nedostatkem odborných služeb v místě jejich bydliště. *Třetí* nejpočetnější skupina respondentů uváděla dobrý pocit z dobrovolnické činnosti a morální povinnost (Rochester, 2006, s. 12).

Motivy dobrovolníků, jak konstatují Tošner a Sozanská (2006), „*nemusí být vždy jednoznačně prospěšné pro ostatní*“. Vitoušová (1998) varuje před nevhodností, někdy i nebezpečností některých dobrovolnických motivačních impulzů. Stanovisko zvýšené opatrnosti je třeba zaujmou, odhalíme-li u potenciálního dobrovolníka „*soucít vedoucí k degradaci klienta, nepřiměřená a zbytečná zvědavost, služba pramenící z pocitu povinnosti, skutkaření a snaha si něco zasloužit, touha obětovat se, osobní neštěstí, pocit vlastní nenahraditelnosti, nedostatek sebeúcty, panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv*.“ Pokud jsou výše uvedené motivy silné nebo kombinované s dalšími negativními motivy, mohou poškodit klienta (Vitoušová, 1998, podle Tošner, Sozanská, 2006, s. 45 - 46).

Výzkum na téma dárcovství a dobrovolnictví v České republice z let 1999 - 2000 přinesl typologii motivací k dobrovolnické činnosti. Člení ji na *konvenční (či normativní), reciproční a nerozvinutou*. V případě *konvenční či normativní* motivace člověka k tomu, aby se stal dobrovolníkem, vedly morální normy jeho nejbližšího okolí nebo obecná neformální pravidla chování v dané společnosti. Tato motivace má nejbliže k občanské výpomoci v rodině a nejbližší komunitě. Člověk s *reciproční motivací* hledá v dobrovolnické činnosti prvky, které jsou užitečné pro něj samotného. V tomto případě jde o spojení dobra a vlastního prospěchu a hlavními motivy u této motivace jsou zájem získat nové zkušenosti a navázat nové vztahy. Tento typ motivace má nejbliže

k dobrovolnictví vzájemně prospěšnému. U *nerozvinuté motivace* jde o soubor prvků (jako je například důvěra v organizaci, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolnické činnosti), který vytváří základní prostor pro rozhodování dobrovolníků. Tato motivace má nejbližší k dobrovolnictví veřejně prospěšnému (Frič a kol., 2001, podle Tošner, Sozanská, 2006, s. 46 - 47). Jiný pohled na motivační uspořádání ve svém výzkumu o několik let později zmiňuje Frič, Pospíšilová a kol. (2010a, s. 88), kteří uvádí motivační strukturu dobrovolníků se třemi kategoriemi a to *altruistickou, egoistickou a normativní*. V případě altruistické kategorie je primárním motivem prospěch jiných. U egoistické kategorie je motivem prospěch dobrovolníka, z jehož aktivit současně budou mít přínos i druzí. Normativní motivace je hlavně o naplňování morálních imperativů a závazků.

Tošner a Sozanská (2006) poukazují na to, že v různých průzkumech vyjádřili dobrovolníci názor na to, co jejich motivaci k dobrovolnické činnosti podporuje či naopak brzdí. Z těchto průzkumů vyplývá, že motivaci dobrovolníků podporuje např.: pocit, že jsou oceňováni a vědomí, že jejich přítomnost něco znamená; dále veřejné a soukromé uznání, kterého se jim dostává, včetně vědomí, že v důsledku jejich činnosti se děje něco podstatného a dochází k uspokojení jejich osobních potřeb. Motivaci dobrovolníků naopak brzdí dojem nicotnosti jejich pomoci, nedostatečná zpětná vazba, rutinní úkoly, rozdíl mezi očekáváním a skutečností; činnost, která jim nedává možnost jejich osobního růstu (Tošner, Sozanská, 2006, s. 55).

Frič a Pospíšilová (2010b) na základě svého výzkumu z let 2009/2010 shrnují důvody, které vedly k zapojení do dobrovolnické činnosti konstatováním: „*na rozdíl od běžné představy, že dobrovolnictví je oběť, povinnost nebo šlechetný dar, získaná data potvrzují, že nejvíce rozšířenou motivací českých dobrovolníků je příjemné vyplnění volného času či seberealizace*“. Autoři dodávají, že motivace průměrného českého dobrovolníka je „*volnočasová a pohodová*“. Dobrovolník má ze své dobrovolnické činnosti požitky, tuto činnost si užívá a baví ho. Hladká (2008, s. 23) shrnuje motivy k dobrovolnické a výdělečné činnosti svým konstatováním, že práce s dobrovolníky se významně neliší od řízení zaměstnanců v ziskové firmě. „*Kvůli absenci finanční odměny je však o to důležitější využívat ostatních forem motivování*.“

Z výše uvedeného shledáváme, že tím, co vede člověka k zapojení do dobrovolnických aktivit, se zabývala již řada odborníků po celém světě. Odkrytí či odhalení motivů člověka k této činnosti by se stalo účinným prostředkem a náповědou pro nábor dalších dobrovolníků i pro udržení těch stávajících. V této

diplomové práci budu zkoumat motivy a motivaci dobrovolníků optikou modelu, který dělí motivy na vnitřní a vnější tak, jak to uvádí autoři Deci a Degli (podle Frič, Pospíšilová a kol., 2010a, s. 87).

2. Dobrovolnictví

Již od nepaměti můžeme nalézt u člověka schopnosti vzájemné důvěry, solidarity, spolupráce a dobročinnosti. Tento altruismus³ člověka, přestože naše civilizace prošla do současnosti rozmanitým vývojem, se nezměnil (Tošner, 2015). V každé kultuře a společnosti pomáhali ti, jimž se dařilo lépe, těm méně šťastným. Dobročinnost, solidarita a vzájemná pomoc jsou základním stavebním kamenem existence lidské společnosti i všech náboženství (Tošner, Sozanská, 2006, s. 24). Zatímco se mnozí autoři shodnou na základní charakteristice dobrovolnictví, neexistuje jednotná a jednoduchá definice, která by jasně vymezila, co ještě je, a co už není dobrovolnictví.

2.1 Obecné vymezení dobrovolnictví

V úvodu kapitoly je nezbytné vymezit dobročinnost, kterou slovník cizích slov definuje jako „*lidumilnost, pomoc sociálně slabým*“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 36), a která je považována za jednu z občanských ctností. Dobročinnost se dělí na dvě formy – dárcovství a dobrovolnictví.

Švestková (2005, s. 318) dodává, že „*dárcovství a dobrovolnictví jsou aktivity, se kterými je nerozlučně spjata představa o konání dobra pro jiné bez nároku na odměnu nebo zisk*“. Pojem dárcovství lze snadno vymezit a je spojeno s poskytnutím peněžitého či nepeněžitého daru určeného na veřejně prospěšné účely (Břízová, 2007, s. 2). Kalousová (2015) ve své dílčí studii uvádí, že necelých 20 % Čechů se každoročně přiznává k dárcovství (finanční příspěvky na charitu). Češi darují ročně na charitu v průměru finanční částku ve výši 1 – 200 EUR. Autorka uvedené studie dále konstatuje, že „*počet lidí, kteří se v České republice věnují dobrovolnictví a počet lidí, kteří současně věnují dobročinným účelům svůj čas i své peníze*“, je nižší než ve většině ostatních zemí (Kalousová, 2015).

Vymezit pojem dobrovolnictví je však již složitější, protože se jedná o pojem, do kterého lze zahrnout celou škálu činností. Podle Švestkové (2005, s. 320) se dobrovolnictví dotýká všech sfér lidského konání. Podobně se vyjadřuje i Gjuričová (2008), která dodává, že „*dobrovolnictví je často nespravedlivě vnímáno jako*

³ Dle Slovníku cizích slov („Altruismus“ in Slovník cizích slov, 2004, s. 29) je altruismus označen jako „nesobeckost, nezištný zájem, láska k lidem“.

amatérství“. Autorka doplňuje, že dobrovolnictví vykonávané ze záliby, ve prospěch jiných lidí nebo v obecném zájmu, řízené a organizované nemá s amatérismem nic společného. Bendíková nachází význam slova dobrovolnictví v samotném kořenu tohoto slova – „*dobrá vůle projevená skutky*“ (Benedíková, 2012, s. 3).

V Příručce Gabriel ve škole se uvádí: „*běžně pod pojem dobrovolnictví rozumíme činnost, pro kterou se jednotlivec rozhodne svobodně, jeho úmyslem je pomoci druhým – přispět svou prací ke zlepšení jejich životní situace*“ (Somrová, Klégrová, 2006, s. 5). Ochman a Jordan (1997, s. 6) definují dobrovolnictví jako neplacenou, vědomou a svobodně zvolenou činnost ve prospěch druhých. S tímto tvrzením souhlasí i Frič a Pospíšilová (2010), kteří za dobrovolnickou činnost označují činnost, jež není povinná, je tudíž vykonávaná dobrovolně; není placená, přestože dobrovolníci mohou za svou činnost získávat různé benefity, a je v první řadě vykonávána ve prospěch druhých (Brumovská, Seidlová Málková, 2013, podle Encyklopedie SP, s. 328). Duben (1996, podle Hladká, 2008, s. 22) konstatuje, že dobrovolnictví spočívá v tom, že „*jednotlivci participují na spontánních, soukromých a svobodně zvolených aktivitách, které přináší efekt pro společné blaho*“. Tyto aktivity nejsou vynucovány žádnou institucí ani státní agenturou. Giddens (2000, podle Hladká, 2008, s. 22) doplňuje, že dobrovolnictví je práce bez nároku na mzdu; práce, která není vykonávána z důvodu zajištění obživy či zajištění existence a není ani ekonomickou nutností. Autor však dále zdůrazňuje, že nelze každou práci, která není finančně ohodnocena, považovat za dobrovolnictví.

Ve všech uvedených vymezeních pojmu dobrovolnictví je zmíněna v první řadě nezištná pomoc ve prospěch druhých, Tošner a Sozanská ovšem konstatují, že nejde pouze o *jednostranně prospěšný charakter dobrovolnictví*. Dobrovolnictví podle těchto autorů nepřináší jen pomoc potřebnému, ale současně poskytuje dobrovolníkovi osobní přínos, jímž je pocit smysluplnosti, zdroj nových zkušeností a obohacení v mezilidských vztazích (Tošner, Sozanská, 2006, s. 18). S výše uvedeným souhlasí i Hladká (2008, s. 21) a podotýká, že nelze vykonávat dobrovolnickou činnost bez „*odměny*“, a že každý svoji odměnu (nikoli finanční) dostává, ať chce, nebo nechce, jde např. o *dobrý pocit, uspokojení z dobře vykonané práce, dobrý pocit z pomoci jiným, získání praxe, kontaktů, uznání či zvýšení kvalifikace*.

Wilson (2000) v této souvislosti poukazuje na přínos výzkumů o dobrovolnictví týkajících se důkazů o vlivu dobrovolnictví na *občanství, antisociální chování, zdraví i socioekonomické postavení*. Ve smyslu občanství jde o to, že dobrovolníci jsou více

politicky aktivní než ne-dobrovolníci (organizují kampaně, podpisové akce, petice, politická setkání). V souvislosti s myšlenkou *antisociálního chování* výzkumy ukazují dobrovolnictví jako prevenci výskytu násilného nebo agresivního chování u dětí a mládeže. Vzhledem k tomu, že výzkumy potvrzují, že dobrovolnictví je pojímáno jako další sociální role⁴, je možné očekávat příznivé účinky na *zdraví* dobrovolníků v souvislosti s vyšším výskytem sociálních vazeb dobrovolníků. Dobrovolnictví je vhodným způsobem zapojení člověka do své komunity (může poskytnout pomoc, své zkušenosti, znalosti ostatním) a je známo, že sociální integrace má pozitivní dopady na duševní zdraví lidí. Data z výzkumů, které Wilson cituje, potvrzují teze, že dobrovolnictví zvyšuje sebevědomí, sebedůvěru a celkovou životní spokojenost dobrovolníků. Respondenti ve výzkumech také zdůrazňovali, že dobrovolnictví jim umožnilo navázat nové kontakty, které jim pomohly při budování kariéry a při hledání pracovního místa. Wilson konstatuje, že dobrovolníci mají více sociálních kontaktů a mohli by těchto sociálních vazeb využít k získání lepší práce (Wilson, 2000, s. 215 – 240). Výše uvedené informace potvrzují domněnku mnoha autorů, že dobrovolnictví je prospěšné nejen pro klienta, ale i pro dobrovolníka.

Dobrovolnictví bývá také v rámci psychologické literatury označováno jako forma prosociálního⁵ chování, jehož odlišnost od jiných forem je spatřována v tom, že se jedná o „*dlouhodobé, plánované prosociální chování, které přináší prospěch cizím osobám*“ (Penner, 2002, podle Mlčák, Šamajová, 2013). K tomu Mlčák (2011) shodně konstatuje, že dobrovolnictví jako nejušlechtlejší forma prosociálního chování vyjadřuje odpovědnost člověka nejen za sebe a za druhé, ale i za tento svět a je založeno na snaze pomáhat a být solidární. Motivy lidí k takovému chování, k vzájemné pomoci a spolupráci utvářejí lidské dějiny a „*ústředním problémem dobrovolnictví zůstává porozumění jeho motivaci*“. Porozumíme-li motivům dobrovolníků, můžeme získat

⁴ Nakonečný (1998) konstatuje, že „postavení člověka ve společnosti je určitým způsobem organizováno; společnost každému jedinci z hlediska pohlaví, věku, socioekonomického postavení, zaměstnání, ale i z hlediska určitých situací předepisuje určité sociální role, v nichž se promítají normy společenského života jako očekávání týkající se jednání jedince v těchto situacích. Rolím se člověk učí, a tak se stávají součástí jeho osobnosti. Role vyjadřuje sumu vzorců s dílčím statusem a zahrnuje postoje, hodnoty a chování připisované společností všem osobám mající tento status“ (Nakonečný, 1998, s. 154 a s. 280).

⁵ Prosociální chování se vyznačuje skutky a činy vykonanými ve prospěch druhého bez očekávání odměny nebo souhlasu. Toto chování má charakter nezištné pomoci, kdy není očekávána odměna a ni opětování pomoci v budoucnu. Formy prosociálního chování jsou např. darování, sympatie a porozumění pro tíživou situaci jiného, pomoc při dosažení určitého cíle, nabídka ke spolupráci a podpora (Výrost, Slaměnik, 1997, s. 339 – 340).

užitečný nástroj pro udržení stávajících dobrovolníků a pro získávání nových (Mlčák, Šamajová, 2013).

Typologie prosociálního chování podle Carla a Randalla (2002, podle Zášková, Mojžíšová, 2011), do jehož rámce dobrovolnictví spadá, uvádí šest druhů chování podle vnitřní motivace. Jde o *altruistické chování*, které je vyvolané starostí a zájmem o potřeby druhých (motivy jsou soucit, sympatie, zvnitřněné etické normy), dále *komplianci*, kde je motivem verbální nebo nonverbální žádost o pomoc (jde o častý druh spontánního pomáhání); *emocionální prosociální chování*, které je vyvoláno emocionálně vypjatými situacemi (motivem je často směs negativních emocí vyvolaných pohledem na trpícího); *veřejné prosociální chování*, jež je vyvoláno snahou získat obdiv, uznání, respekt přihlížejících (motivem je snaha chovat se sociálně žádoucím způsobem); *anonymní prosociální chování*, které je charakteristické tím, že není znám příjemce pomoci (motivem jsou pocity satisfakce, které vyplývají z pozitivního obrazu člověka, jenž vykonal dobrý skutek) a *prosociální chování v nouzových situacích*, které bývá impulzivní, automatická pomoc v krizových situacích (motivem jsou zvnitřněné osobní normy vzájemnosti a solidarity). (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 64 – 66)

Do dobrovolnictví lze podle Mlčáka (2011) zahrnout např. péči o hendikepované osoby, návštěvy dobrovolníků v domovech pro seniory, práci s dětmi a mládeží apod. Gjuričová (2008) tento výčet doplňuje o dobrovolnické aktivity v nemocnicích, při mimořádných událostech či při zlepšování životního prostředí. Švestková (2005, s. 320) k výše uvedenému soupisu připojuje konkrétní příklady dobrovolnictví v oblasti mimoškolních volnočasových aktivit, jako jsou mimoškolní zájmové kroužky, turistické, sportovní a přírodovědné oddíly.

2.2 Legislativní ukotvení dobrovolnictví

Naše společnost prošla v 90. letech 20. století obdobím, kdy hledala vlastní podstatu a vzhled. Hlavní myšlenkou bylo vytvoření občanské společnosti, která by byla založena na součinnosti, solidaritě, spolupráci a soudržnosti svobodných občanů. Hlavním propagátorem této myšlenky byl tehdejší prezident Václav Havel. Česká společnost se po letech totality opět začala seznamovat s tržním hospodářstvím, individualismem a konzumním způsobem života. Postupně se však také začal projevovat zájem občanů o tradiční hodnoty, jako je potřeba pomáhat slabým

a nemocným. Po roce 1989 došlo na našem území k rozmachu neziskového sektoru. Byly obnoveny spolky a sdružení režimem potlačené a vznikaly tisíce nových organizací, které neměly sice žádný majetek, ale nadšené dobrovolníky. Neziskový sektor a s ním i dobrovolnictví v té době neměl podporu ani státu ani veřejnosti. Změnu způsobilo až zakládání dobrovolnických center, která propagovala dobrovolnictví ve společnosti. V roce 1999 vzniklo v Praze první profesionálně vedené dobrovolnické centrum v České republice – „HESTIA – Národní dobrovolnické centrum“.

Zásadní změnu přinesl rok 2001, jež OSN vyhlásila za Mezinárodní rok dobrovolníků (Tošner, 2015). Gjuričová (2008) doplňuje, že OSN v roce 2001, v rámci celosvětové kampaně, dobrovolnictví nejen podpořila, ale i upozornila na různé aktivity dobrovolníků a přiměla řadu zemí, aby zapracovaly na legislativním zakotvení dobrovolnictví. V tomto roce se i v ČR začalo pracovat na legislativní úpravě dobrovolnictví. Výsledkem byl zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, který nabyl účinnosti 1. ledna 2003. Hlavním přínosem tohoto zákona je podle Gjuričové (2008) vyjádření státní podpory dobrovolnictví; stát přijetím zákona dobrovolnictví *„uznává jako společensky a fakticky významné, zviditelňuje ho, poskytuje mu respekt a úctu“*. Dobrovolník díky tomuto zákonu získává právní status.

Tento zákon neupravuje celou oblast dobrovolnictví, ale stanovuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona. Zákon zavedl a vymezil pojmy jako dobrovolnická služba⁶, dobrovolník⁷, vysílající⁸ a přijímající⁹ organizace. Dobrovolnická služba tak, jak je definovaná tímto zákonem, se od ostatní dobrovolnické činnosti liší vztahem mezi vysílající organizací a dobrovolníkem. Vysílající organizace, po získání akreditace, má být zárukou dodržování zákona jak pro stát, tak i pro dobrovolníky. Pravidla, která jsou nastavena tímto zákonem, nejsou závazná pro neakreditované organizace (Somrová, Klégrová, 2006, s. 16).

⁶ Dobrovolnická služba je dle tohoto zákona činnost, při níž dobrovolník poskytuje pomoc a to např. pomoc nezaměstnaným, sociálně slabým, seniorům, imigrantům, národnostním menšinám; pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách; pomoc při uskutečňování rozvojových programů, projektů a operací mezinárodních nevládních institucí (§2, zák. č. 198/2002 Sb.).

⁷ Dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15-ti let – výkon služby na území ČR, nebo starší 18-ti let – výkon služby v zahraničí (§3, zák. č. 198/2002 Sb.).

⁸ Vysílající organizace je právnická osoba se sídlem v ČR, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy za podmínky, že má udělenou akreditaci (§4, zák. č. 198/2002 Sb.).

⁹ Přijímající organizací je osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy vyplývajícím (§4, zák. č. 198/2002 Sb.).

Zákon o dobrovolnické službě nenařizuje organizacím, že musí podstoupit akreditační proces, ponechává rozhodnutí na nich, ale jen akreditovaným organizacím poskytuje dotační podporu na jejich činnost. Přínosem zákona je, že dobrovolník má právní postavení a je pojištěn na odpovědnost za škodu způsobenou na majetku či zdraví, kterou při výkonu dobrovolnické služby způsobí nebo mu je způsobena.

V červnu 2014 nabyl účinnosti zákon č. 86/2014 Sb., který novelizuje zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. Tato novela reaguje na požadavky zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Novela zavádí například tyto úpravy: *vysílající i přijímající organizace* musí být *veřejně prospěšné*¹⁰ dle § 146 zákona č. 89/2012 Sb. *Vysílající organizace* může nově být: *spolek, ústav, nadace, nadační fond, sociální družstvo, obecně prospěšná společnost, právnická osoba církve*. Vysílající organizace je povinna vydat dobrovolníkovi na základě jeho žádosti *osvědčení o vykonávané dobrovolnické službě*. *Přijímající organizací* mohou být *státní orgány, organizační složky státu, orgány a organizační složky územních samosprávných celků, státní příspěvkové organizace, školské právnické osoby*. Předmětem činnosti přijímající organizace může být podnikání, ale musí být veřejně prospěšná. Akreditace se nyní uděluje na čtyři roky (dříve na tři roky). (MV ČR, 2014)

2.3 Pohledy odborníků na dobrovolnictví

Rochester (2006) zmiňuje tři pohledy na dobrovolnickou činnost a vymezuje tři paradigmaty. *Neziskové paradigma* – dobrovolnictví je vnímáno jako filantropie, jako neplacená práce, která představuje zdroj pro neziskové organizace i celé hospodářství. *Paradigma občanské společnosti* – dobrovolnictví je zde chápáno jako občanský aktivismus a angažovanost, jako síla pro sociální změnu. *Volnočasové paradigma* – dobrovolnictví je zde vnímáno jako smysluplné naplňování volného času. Každý ze tří pohledů na dobrovolnictví podle Rochestera zachycuje pouze část tohoto fenoménu, tyto části se prolínají a překrývají a dochází k různým kombinacím. Dobrovolnictví tak může mít formu těchto kombinací: neplacené práce a aktivismu, aktivismu a smysluplného naplňování volného času, smysluplného naplňování volného času a neplacené práce nebo kombinace všech tří prvků (Rochester, 2006, s. 3 – 5).

¹⁰ Veřejně prospěšná je právnická osoba, jejímž posláním je přispívat v souladu se zakladatelským právním jednáním vlastní činností k dosahování obecného blaha, pokud na rozhodování právnické osoby mají podstatný vliv jen bezúhonné osoby, pokud nabyla majetek z poctivých zdrojů a pokud hospodárně využívá své jmění k veřejně prospěšnému účelu (§ 146 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

Tošner (2015) vymezuje dobrovolnictví v ČR dvěma směry, a to jako *dobrovolná občanská výpomoc* – např. se domluvíte se sousedem, že mu pomůžete něco opravit a uděláte to zadarmo, tím jste uzavřeli ústní občanskoprávní smlouvu o dobrovolné výpomoci – s takovou ústní formou počítá i zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Toto dobrovolnictví je součástí kterékoliv společnosti od počátku jejího bytí. *Dobrovolnictví jako projev občanské angažovanosti* - zde se rozlišuje *dobrovolnická činnost vzájemně prospěšná* (pomáhat si navzájem jako členové např. skautského oddílu) a *veřejně prospěšná* (činnost má přínos pro všechny, nejen pro členy). Tošner (2015) shledává, že definice dobrovolnictví, ve které převažuje pomoc a prospěch ostatních, by zněla:

„Veřejně prospěšné dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou občané poskytují bezplatně. Dobrovolník dává vědomě část svého času, energie a schopností ve prospěch činnosti, která je časově i obsahově vymezena. Dobrovolnictví může být profesionálně organizováno, aniž by ztratilo svoji spontaneitu. Je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro občana i organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků.“ (Tošner, 2015, s. 7)

Snad většina autorů se tedy shodne na jednoduchém vymezení dobrovolnické činnosti tak, jak ji uvádí Dekker a Halman (2003). Autoři tvrdí, že činnost dobrovolníka se vyznačuje těmito prvky: je nepovinná, je vykonávána v prospěch jiných a je neplacená (Dekker a Halman, 2003, podle Gabovičová, 2012, s. 66).

2.4 Dobrovolnictví optikou sociální práce

Sociální práce se řadí k sociálním vědám. Matulayová (2012) uvádí, že sociální práce jako věda vnímá dobrovolnictví jako sociální fenomén. K základním interpretacím dobrovolnictví coby sociálního jevu, podle této autorky, patří *axiologický, strukturalistický a ideologický přístup*.¹¹ Matulayová dále rozvádí, že *axiologický přístup* je založen na analýze historického vývoje náboženských a sekulárních hodnot vztahujících se k filantropii, charitě a i ke konceptu občanství. Tento přístup zdůrazňuje svobodnou vůli osoby, která věnuje část svého času, energie a zdrojů ve prospěch společného dobra. Vedoucí motivací k dobrovolnictví jsou sekulární hodnoty spojené s reciprocitou (dárce očekává protihodnotu) a občanskou povinností dát část svého

¹¹ Tento text vychází z Voluntarism, 2011, podle Encyclopedia of Social Work, 2011, s. 266 – 272.

bohatství chudým s cílem udržení sociálního smíru. U *strukturalistického přístupu* je možné rozlišovat různé formy organizací, které sdružují lidi se zájmem o veřejné záležitosti. Konání aktivit ve prospěch společného dobra souvisí s mírou společenské kontroly. *Ideologický*¹² přístup chápe dobrovolnictví jako prostředek k udržení nebo reformě sociálního pořádku, distribuci moci a vládnutí (Matulayová, 2012, s. 5 – 6).

V odborné literatuře, která se týká vymezení poslání a cílů sociální práce, se také setkáváme s konceptem sociálního fungování¹³. Využijeme-li teoretické perspektivy Payna (2005) a aplikujeme-li je na koncept sociálního fungování, tak z hlediska sociální práce můžeme uvažovat o dobrovolnictví jako o *terapii, jako o součásti sociálních služeb a jako o nástroji sociální změny* (Matulayová, 2012, s. 8).

Dobrovolnictví jako terapie znamená, že sociální pracovníci vytvářením dobrovolnických příležitostí umožňují klientům získat sebevědomí, pocit užitečnosti, seberealizace uspokojit jejich potřeby a obnovit či získat smysl života.

Dobrovolnictví jako součást sociálních služeb – v tomto případě sociální pracovníci usilují o zprostředkování zdrojů a uschopnění svých klientů. Organizování dobrovolnické práce je potom možné chápat jako samostatnou sociální službu, zejména když jsou vytvářeny fungující dobrovolnické programy.

Dobrovolnictví jako nástroj sociální změny. Toto pojetí vychází z konceptu empowermentu¹⁴. Povzbuzování lidí ze strany sociálních pracovníků k dobrovolnické činnosti v rámci komunitního vzdělávání se jeví významnou aktivitou, která směřuje k sociální změně (Matulayová, 2012, s. 8 – 9).

Slowík (2011) v této souvislosti poukazuje na to, že dobrovolnictví je významným nástrojem sociální inkluze¹⁵ směřujícím proti vyloučení jedince ze společnosti, k níž dochází, jestliže se jedinec po určitou dobu neúčastní společenských aktivit z důvodů, které sám nemůže ovlivnit. Boardman (2010, podle Slowík, 2011)

¹² Ideologii tady definujeme jako soustavu konceptů, přesvědčení a mýtů sdílených skupinou, které vysvětlují, jak má fungovat společnost (Matulayová, 2012, s. 6).

¹³ „Sociální fungování je definováno jako způsob, jakým lidé zvládají nároky na ně kladené jejich životním prostředím. Zvládání se týká lidského úsilí řešit situace, které mohou být vnímány jako sociální úkoly, životní situace nebo problémy života“ (Votoupal, Smutek, 2013, podle Matoušek a kol., Encyklopedie sociální práce, s. 35 -36).

¹⁴ Zmocnění se orientuje na podporu moci lidí, aby získali větší moc, kontrolu, vládu nad vlastními životy a životními podmínkami. Podle tohoto konceptu jde o to, že lidé nejsou objekty, které je možno zneužívat, ovládat a utiskovat. Všichni lidé by měli mít přijatelné příležitosti a možnosti (Navrátil, 2013, podle Matoušek a kol., Encyklopedie sociální práce, s. 93 - 94).

¹⁵ Podle Strausse (2008) je podstatou sociální inkluze vzájemná závislost a lidská spoluúčast; aktivní účast v dobrovolnické činnosti znamená realizování sociální spoluúčasti, která má význam jak pro toho, komu je služba poskytována, tak i pro dobrovolníka (Strauss 2008, podle Slowík, 2011, Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze, s. 45).

soudí, že sociální inkluze je založena na volbě; mohu si vybrat, s kým se budu stýkat, co udělám se svým časem, jak budu řešit problémy; a kde najdu podporu pro realizaci této volby. Podle tohoto autora je mnohdy jedinou možností k realizaci této volby právě pomoc dobrovolníka, protože profesionálně poskytované sociální služby mnohdy nedokážou naplnit potřeby svých klientů bez využití dobrovolnické práce. V závěru svého akademického pojednání Slowík dodává, že dobrovolnictví je fenomén, který přispívá k inkluzivnímu soužití lidí vzájemně velmi odlišných. Dobrovolnictví autor přirovnává ke „vzácnému koření“, bez kterého by společnost byla chudší a nevytvářela by inkluzivní prostředí (Slowík, 2011, s. 43 – 48).

2.5 Formy a typy dobrovolnictví

Tošner (2015) uvádí, že i přes odlišné koncepce dobrovolnictví, které jsou zřejmě způsobeny odlišným historickým vývojem té které země, lze nalézt v odborné literatuře shodu na třech formách dobrovolnictví. Jde o *občanskou participaci* tvořenou podpisování peticí, účastí na demonstracích a veřejných schůzích nebo kontaktováním veřejných zastupitelů. *Neformální dobrovolnictví* představuje poskytování neplacené pomoci jednotlivcem jiným lidem, kteří s ním nejsou v příbuzenském vztahu. *Formální dobrovolnictví* zahrnuje poskytování neplacené pomoci prostřednictvím skupin, klubů nebo organizací ve prospěch jiných lidí nebo prostředí (Tošner, 2015, s. 7 – 8).

Frič a Pospíšilová (2010b) citují data z reprezentativního šetření z přelomu let 2009/2010 a uvádějí, že 30 % dotazovaných občanů ČR se věnuje formálnímu (organizovanému) dobrovolnictví v rámci organizací občanské společnosti a 38 % dotazovaných občanů ČR se věnuje dobrovolnictví neformálnímu.

Z hlediska historického vývoje rozeznáváme *evropský model dobrovolnictví – komunitní* (dobrovolníci se díky společným zájmům setkávají v přirozeném prostředí, v komunitě) a *americký model dobrovolnictví – manažerský* (s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra). (Tošner, Sozanská, 2006, s. 38)

Pavol Frič (2011, s. 8 - 9) dodává, že „*manažerský model dobrovolnictví koresponduje se současnou podobou formálně organizované a na profesionální bázi založené sociální práce*“. Autor doplňuje že „*trend profesionalizace dobrovolnictví není vnímán jednoznačně pozitivně*“ a většina českých dobrovolníků dává přednost působení v malých organizacích, kde jsou spíše neformální vztahy bez profesionálního vedení

jejich činnosti. Se současným trendem „*návratu ke komunitě*“ bude podle Friče stoupat význam komunitního dobrovolnictví.

2.6 Význam dobrovolnictví jako specifického zdroje

O významu dobrovolnictví není pochyb. U mne subjektivně coby dobrovolníka jde zejména o pocity vzájemnosti, solidarity, soudržnosti, vlastního uspokojení, osobní pohody a smysluplnosti života. Dobrovolnictví v mém případě zvyšuje kvalitu života¹⁶.

Smysl dobrovolnictví však lze objektivně vyjádřit i prostřednictvím funkcí, které plní. *Servisní* funkce dobrovolnictví poskytuje občanům různé druhy veřejně prospěšných služeb. Dobrovolnictví v rámci své *inovační* funkce přináší nepřehledné množství metod ze zahraničí a je zdrojem novinek. V rámci *advokátské* funkce jde dobrovolnictví o obhajobu a prosazování práv jednotlivců a skupin. Dobrovolnictví má i *expresivní* funkci, přičemž vytváří prostor pro prezentaci odlišných kultur, národností i jazyků. Člověk prostřednictvím dobrovolnictví objevuje a poznává své schopnosti, které běžně nerozvíjí, a v tom tkví podstata funkce *objevování*. V rámci funkce *budování* komunit dobrovolnictví podporuje přirozený rozvoj komunit, jako je čtvrť, obec, město (Šípošová, 2011, s. 20 – 21).

Podle Komise OSN pro sociální rozvoj představuje dobrovolnictví obrovský zásobník dovedností, energie a místní znalosti, které mohou pomáhat vládám při provádění cílenější, efektivnější a transparentnější veřejné politiky (Rochester, 2006, s. 2). Dobrovolnictví posiluje lidi, stírá rozdíly věku, rasy a pohlaví, jež mohou lidi izolovat a odcizit. Posiluje vazby mezi jednotlivci, kteří jsou základem silné občanské společnosti. A pomáhá vytvořit pocit občanství, dnes často považovaný za chybějící (Blunkett, The Independent, 2001, podle Parish a kol., 2003).

Ve Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví (2001) se uvádí, že „*dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny*“ (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 2001).

Manifest evropského dobrovolnického centra (2006) zdůrazňuje, že význam dobrovolnictví tkví zejména v tom, že je vzorem ideálů demokracie a občanské společnosti, rovněž je zdrojem smíření v rozdělených společnostech. Prostřednictvím

¹⁶ Světová zdravotnická organizace (WHO): *kvalita života je to, jak člověk vnímá své postavení v životě v kontextu kultury, ve které žije, a ve vztahu ke svým cílům, očekáváním, životnímu stylu a zájmům* (WHO, 2011).

dobrovolnictví si lidé procvičují různé dovednosti, komunikační a organizační schopnosti a rozšiřují si své sociální sítě. Dobrovolnictví je jednou z cest, jak lidé mohou přispět ke změně svého okolí (Manifesto European Volunteer Centre, 2006).

Dobrovolnictví by nikdy nemělo být podceňováno v jeho síle mobilizovat lidi a prostředky (Glenys, podle Parish a kol., 2003, s. 2). Dobrovolnictví, ať už jako individuální nebo skupinová činnost, má význam pro společnost, protože udržuje a posiluje takové lidské hodnoty, jakou jsou soudržnost, zájem o jiné lidi a služba pro druhé. Umožňuje také, aby jednotlivci, coby příslušníci komunity, uplatňovali svá práva a odpovědnost, aby mohli rozvíjet své lidské možnosti a schopnosti, mohli se učit a růst. Dobrovolnictví, navzdory všem rozdílům kulturním, společenským a ekonomickým, umožňuje propojení lidí a zapojení komunity do řešení společných úkolů (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, 2001).

V souladu s výše představenými myšlenkami zdůrazňují Jordan a kol. (2006), že *„dobrovolná činnost je příležitostí pro všechny lidi, bez ohledu na jejich pohlaví, rasu, národnost, náboženství, politické přesvědčení, věk nebo zdravotní stav. Každý má právo být dobrovolníkem. Dobrovolná činnost vytváří příležitosti pro využití individuálních schopností a zkušeností, rozvíjení zájmů, získávání zkušeností v nových oblastech, ovlivňování společenských změn a aktivní účast“* (Jordan a kol., 2006).

Společenská hodnota a význam dobrovolnictví v jeho obecné rovině podle Záškodné a Mojžíšové (2011) spočívá v tom, že přispívá k řešení sociálních problémů, jde-li o konkrétní poskytování sociálních služeb lidem potřebným a hendikepovaným nebo o navrhování řešení sociálních problémů a prosazování jejich realizace (Záškodná, Mojžíšová, 2011, s. 67).

Z výsledků Projektu na podporu dobrovolnictví mezi zeměmi Visegrádské 4¹⁷ vyplynulo, že dobrovolnictví má význam pro dobrovolníka i celou společnost. *Dobrovolník* může svou podporou a pomocí ostatním rozvíjet sám sebe, získá nové poznatky, potká zajímavé lidi, naučí se mnoho nových věcí, uspokojuje potřebu sounáležitosti, protože patří do týmu, kterému jde o stejný cíl. Dobrovolnictví je důležité i pro *děti* v průběhu jejich socializace. Prostřednictvím dobrovolnictví je jim ukázán širší pohled na svět, učí se, co znamená pomáhat ostatním a jak být prospěšný pro společnost. Pro *mladé lidi, absolventy škol*, je dobrovolnictví první pracovní

¹⁷ Visegrádská skupina vznikla z úsilí zemí střední Evropy o spolupráci v oblastech společného zájmu. Česká republika, Maďarsko, Polsko a Slovensko byly vždy součástí jedné civilizace sdílející kulturní a intelektuální hodnoty a společné kořeny náboženských tradic. Veškeré aktivity V4 směřují k posílení stability v regionu střední Evropy (VISEGRAD 4, 2015).

zkušeností, důležitý odrazový můstek, místo získávání zkušeností, které mohou být užitečné pro jejich další pracovní kariéru. Pro *nezaměstnané* je dobrovolnictví skvělým pomocníkem k získávání znalostí, dovedností a zkušeností v jiných oblastech práce. Pro *seniory v důchodu* je dobrovolnictví prostředkem v boji proti osamělosti, pasivitě a útěku do nemoci či beznaděje. Z výsledků projektu vyplývá, že dobrovolnictví poskytuje příležitosti k učení se, a proto je obhajováno jako nástroj celoživotního učení v Evropské unii (To encourage volunteering among V4 countries, 2015).

Hladká (2008, s. 26) v souladu s výše předloženými názory vidí hlavní význam dobrovolnictví v tom, že *posiluje sociální soudržnost* ve společnosti, *vnáší* do současné, konzumní společnosti *sociální rozměr* a *podporuje solidaritu* mezi lidmi. Dobrovolnická činnost podle této autorky umožňuje nezaměstnaným a jinak marginalizovaným skupinám populace jejich sociální začlenění, jde např. o *sociálně slabé občany, kteří se zapojením do dobrovolnických programů zařazují do společnosti, nezaměstnaní získávají zkušenosti potřebné pro výkon budoucí práce, zdravotně postižení se integrují do společnosti, stávají se její součástí*. Autorka dodává, že ani ta nejvyspělejší společnost nemůže fungovat bez stabilního sociálního prostředí, k čemuž přispívá právě dobrovolnictví.

Frič a Pospíšilová (2010b) upozorňují na zajímavou skutečnost, která vyplynula z jejich reprezentativního šetření na vzorku 3800 občanů z přelomu let 2009/2010 a to, že někteří občané ČR nevěří ve smysluplnost dobrovolnické práce a nemají k otázce dobrovolnictví „*pozitivní postoj*“. Autoři konstatují, že až čtvrtina dotazovaných „*hledá a nachází na pozadí dobrovolnictví manipulaci*“, což je zřejmě způsobeno diskreditací dobrovolnické práce za dob socialismu. Naopak tři čtvrtiny dotazovaných sdělily, že o dobrovolnictví smýšlejí pozitivně a vidí v něm „*východisko z konzumní společnosti*“.

2.7 Charakteristika a role dobrovolníka

Mnoho z nás se již s dobrovolnictvím setkalo, aniž by si to uvědomilo. A spousta z nás již v životě byla dobrovolníkem. Kdo je tedy dobrovolník? „*Dobrovolníkem je každý, kdo ze své dobré vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnost ve prospěch jiných lidí. Může jít o pomoc konkrétnímu člověku či organizaci, která pomoc potřebným poskytuje. Dobrovolníkem se může stát v podstatě kdokoliv, protože takřka každý umí něco, co může poskytnout ostatním*“ (Novotný, Stará a kol., 2002, s. 7). Obdobně charakterizují dobrovolníka

i Tošner a Sozanská (2006), kdy ho ilustrují jako člověka, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, energii, vědomosti, znalosti, schopnosti a dovednosti ve prospěch jiných lidí či společnosti. Dále podotýkají, že „*dobrovolná pomoc nemůže být vnucena, nařízena, musí vyvěrat z potřeb a motivace dobrovolníků, zaměstnanců i vedení organizace*“ (Tošner, Sozanská, 2006). Také Holubová (2000, podle Švestková, 2005, s. 320) charakterizuje dobrovolníka jako člověka, který někomu pomáhá z vnitřního přesvědčení a bez potřeby finančního ohodnocení. Nicméně Ochman a Jordan (1997, s. 8) podtrhují mínění, že dobrovolník není jen dobrodinec nebo starostlivý občan, ale může být například učitelem, specialistou ve svém oboru, inženýrem a organizace by měla vždy rozlišovat osobité a originální schopnosti těchto jednotlivců.

Dobrovolník je člověk, který poskytuje jemný, ohleduplný a taktní přístup k problémům klientů, doplňuje úlohu placeného personálu, přináší rozmanitost, prolomuje bariéry, je jako lidský most mezi klienty a odborníky a věnuje pozornost důstojnosti lidské bytosti klienta. Dobrovolníci jsou přidanou hodnotou pro práci placených zaměstnanců prostřednictvím neformálního vztahu s klienty (Parker, Pitkeathley, podle Parish a kol, 2003, s. 4). Ochman a Jordan navrch charakterizují dobrovolníka jako zralého, vnímavého, tolerantního a smířlivého člověka s otevřenou myslí, se schopností spolupůsobit s ostatními, ochotného pracovat bez nároku na finanční odměnu (Ochman, Jordan, 1997, s. 6 – 7).

Kolektiv autorů (2001, s. 4) doplňuje profil dobrovolníka o tvořivost, vynalézavost, originalitu, zodpovědnost, ochotu a cílevědomost. Dobrovolník by měl přicházet v dobré náladě a včas, a pokud je potřeba, měl by pracovat i samostatně.

Švestková (2005, s. 320) na otázku „*Jak se mohu stát dobrovolníkem?*“ odpovídá, že dobrovolníkem se zájemce může stát tak, že ve svém městě vyhledá neziskovou organizaci a nabídne jí své služby; nebo si na internetu najde dobrovolnické centrum v místě, kde chce působit a kontaktuje ho s nabídkou svých služeb; anebo prostřednictvím internetových stránek Národního dobrovolnického centra Hestia, kde vyplní dotazník pro dobrovolníka a ten je následně zaslán dobrovolnickému centru, které je nejbližší bydlišti uchazeče.

Dobrovolníky se podle Matouška (2013, s. 61) mohou stát *studenti* (zejména ti, kteří chtějí pracovat v pomáhajících profesích), *nezaměstnaní* (kteří chtějí být užiteční), *ženy na mateřské dovolené* (které se chtějí uplatnit mimo domov), *senioři v důchodu*

(kteří se cítí nevyužití), lidé, kteří v zaměstnání vnímají svoji práci jako stereotypní a chybí jim kontakt s jinými lidmi.

2.8 Organizace dobrovolnictví

Dobrovolníci mohou podle Švestkové (2005, s. 320) pracovat samostatně, nebo mohou být určitým způsobem organizováni v nějakém dobrovolnickém centru či programu. Nejrozšířenější oblastí, ve které dobrovolníci působí, je sociálně zdravotní sféra. Vzhledem k tomu, že dobrovolnická činnost v této oblasti je velmi náročná, je nutný profesionální přístup. Dobrovolnictvím se proto zabývají odborníci, dochází k profesionalizaci dobrovolnictví, což v podstatě znamená, že v organizacích a dobrovolnických centrech je koordinátor dobrovolníků, který zajišťuje *získávání, výběr, výcvik, řízení, supervize a hodnocení dobrovolníků* (Břízová, Koubová, 2008, s. 125 – 126).

Matoušek (2013b) k výše uvedenému dodává, že nábor pro získávání dobrovolníků musí být do detailů promyšlen. Úkoly a role dobrovolníka musí být jasně definovány. Závazek dobrovolníka musí být vymezen ve smlouvě, se kterou všechny zúčastněné strany musí souhlasit, což stvrdí svým podpisem. Činnost dobrovolníka musí být koordinována, nejlépe jedním pracovníkem - koordinátorem. Dobrovolník má být řádně zacvičen, nejen teoreticky, ale i prakticky prostřednictvím modelových situací. Práce dobrovolníka musí být pravidelně supervidována. Dobrovolník o průběhu své práce vede písemné záznamy (Matoušek, 2013b, s. 61 – 63).

K zacvičení dobrovolníků dodávají Břízová a Koubová (2008), že „*výcvik dobrovolníků je součástí profesionálního přístupu k dobrovolnictví*“. Tento výcvik slouží nejen k utvrzení motivů, které vedly dobrovolníky k dobrovolnické činnosti, ale i k předcházení nedorozumění mezi dobrovolníkem, klientem a organizací. Výcvik také pomáhá dobrovolníkům ke kvalitnímu vykonávání dobrovolnické činnosti (Břízová, Koubová, 2008, s. 131 – 132).

Dobrovolníci mohou vykonávat činnosti *v podpůrných službách* (např. organizační pomoc při akcích), *v přímých službách* (např. společníci seniorů), *ve výborech a řídicích či dohlížecích funkcích* (např. ve správních radách neziskových organizací). (Dlouhá a kol, 2001, s. 4) Ochman a Jordan (1997) dodávají, že dobrovolníci mohou dostávat úkoly, které by neplnili placení zaměstnanci (jako je např.

navštěvování pacientů v nemocnicích), ale tyto úkoly jsou důležité pro naplňování cílů daného programu (Ochman, Jordan, 1997, s. 7 – 8).

Jordan a kol. (2006) k výše uvedenému dodávají, že dobrovolník má práva, která musí být respektována (např. právo na úplné informace o poslání a činnosti organizace, právo na kontakt a spolupráci s koordinátorem, právo na zaškolení, výcvik, trénink, právo na supervizi, právo být pojištěn). Práce dobrovolníka a zaměstnanců v organizaci by se měla doplňovat a dobrovolník by neměl dělat práci, kterou před ním vykonával placený zaměstnanec. Všechny strany zúčastněné v dobrovolnických aktivitách by měly být vzájemně informovány o svých rolích, úkolech a zodpovědnosti. Na dobrovolníka by neměl být vyvíjen morální nátlak, aby se podílel na činnostech, které odporují jeho přesvědčení a hodnotám. Dobrovolník by také neměl mít žádné výdaje související s jeho dobrovolnickou aktivitou. Dobrovolník má však nejen práva, ale i povinnosti. K těmto povinnostem patří spolehlivost, mlčenlivost o klientech, plnění uložených úkolů, nezneužívání projevené důvěry, ztotožňovat se s poslání organizace, ve které vykonává dobrovolnickou činnost, být týmovým hráčem (Jordan a kol., 2006).

Vedle povinností, které zmiňuje Jordan a kol., mají dobrovolníci některé povinnosti definovány zákonem o dobrovolnické službě, a to s ohledem na povahu dobrovolnické služby. Jde zejména o dodržování zákona o dobrovolnické službě a také dodržování ustanovení vyplývající ze smlouvy, která byla uzavřena s vysílající organizací. Dále účast na předvstupní přípravě, předložení výpisu z evidence Rejstříku trestů, potvrzení o zdravotním stavu, potvrzení o dosaženém vzdělání (§ 5 zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě).

3. Program Pět P

Program Pět P v České republice (ČR) funguje od roku 1996, je českou verzí programu Big Brothers Big Sisters (BBBS) a navazuje na jeho myšlenku dobrovolného vztahu dospělého mentora¹⁸ s dítětem. Program Pět P – péče, prevence, podpora, přátelství, pomoc - je preventivní volnočasový program pro děti ve věku 6 – 15 let. Tento program funguje na principu individuálního přátelského vztahu mezi jedním dítětem a jedním dospělým dobrovolníkem. V Praze v roce 1996 tento program poprvé představila paní Dagmar E. McGill, tehdejší prezidentka BBBS. Na začátku fungování program koordinovala organizace Open Society Fund Praha¹⁹ a posléze převzalo koordinaci a realizaci programu občanské sdružení HESTIA – Národní dobrovolnické centrum (Manuál programu Pět P, 2013).

Později, po pětiletém fungování, byla v roce 2001 založena Asociace Programu Pět P²⁰ s cílem být zastřešujícím občanským sdružením pro program Pět P v České republice, sdružovat všechny účastníky a spolupracovníky programu, podporovat jak rozvoj programu, tak i rozvoj dobrovolnictví v celé České republice (Asociace Programu Pět P, 2015).

3.1 Z historie Programu Big Brothers Big Sisters

Hnutí Big Brothers Big Sisters (BBBS) je v současné době největším mentoringovým²¹ programem, jehož počátky najdeme ve Spojených státech Amerických již před více než 110 lety. Hnutí BBBS vzniklo odděleně, nejprve jako Big Sisters a Big Brothers. V roce 1902 se skupina žen z New Yorku (nejdříve známá jako Ladies of Charity, později jako Catholic Big Sisters) začala přátelit s dívkami, které

¹⁸ Mentor je někdo, kdo má větší zkušenost i znalost než jeho chráněncem, provází svého svěřence a instruuje ho za účelem jeho rozvoje. V programu Pět P mentor rozvíjí to, pro co má dítě předpoklady nebo co ho těší, pomáhá mu najít větší vyrovnanost. Mentor slouží jako model chování, poskytuje dítěti různé typy sociální opory, dává mu příležitost naučit se něčemu novému. Nedoučuje, nehlídá, je dítěti starším kamarádem (Brumovská, 2010, str. 16).

¹⁹ „Nadace Open Society Fund Praha vznikla v České republice v roce 1992 jako jedna z nadací, které založil americký investor a filantrop George Soros ve střední a východní Evropě, aby pomohl tomuto regionu v jeho transformaci z komunismu do otevřené a demokratické společnosti“ (OSF, 2011).

²⁰ Mezi hlavní cíle Asociace Pět P patří sdružovat manažery, koordinátory, supervizory, dobrovolníky a další účastníky a spolupracovníky tohoto programu. Dále podporovat zavádění programu v ČR a působit jako zastřešující orgán ve vztahu ke státním, nestátním, domácím i zahraničním organizacím a být partnerem domácím i zahraničním organizacím zabývajícím se prací s dětmi a mládeží (O Asociaci Pět P, 2011, www.petp.cz/historie.html).

²¹ Mentoring je specifický typ mezigeneračního vztahu, v němž starší mentor předává své zkušenosti a dovednosti a pomáhá tak mladšímu svěřenci rozvíjet svoji osobnost, orientovat se ve společnosti, ve světě sociálních vztahů a kulturních hodnot (Brumovská, 2010).

byly vyšetřovány soudem pro mladistvé, s cílem pomáhat těmto dívkám. Následně v roce 1904 člen soudního dvora pro mladistvé Ernest K. Coulter přesvědčil 39 vlivných mužů, aby se začali přátelit s dospívajícími chlapci, kteří stanuli před soudem a vytvořili tak individuální přátelský vztah a stali se pro tyto chlapce životním vzorem. Mnoho z těchto chlapců by se tak mohlo vyvarovat problémům se zákonem. Obě tyto odděleně fungující skupiny se v roce 1977 spojily a vytvořily sdružení Big Brothers Big Sisters of America. V současné době má program BBBS více než 500 fungujících poboček nejen v USA, ale i v Evropě (BBBS, 2011).

Coulter byl přesvědčen o přínosech práce s těmito chlapci a tvrdil, že *„jedinou šancí pro tyto chlapce je navázání opravdového vztahu s dospělým mužem, jejich Velkým bratrem, jenž se o ně bude zajímat, bude je podporovat a pomáhat jim, aby se nedostali na scesti...“* (Brumovská, Seidlová Málková, 2010).

O přínosech mentoringového programu BBBS referovali Tierney a Grossman (2000). Tito autoři se opírali o výzkum, který v letech 1994 a 1995 zpracovala firma Public Private Ventures na celém území Spojených států Amerických. Dotazováno bylo 959 dětí ve věku 10 – 15 let, které byly zapojeny do tohoto programu. Podle výsledků této studie došlo u dětí, které byly zapojeny do programu BBBS oproti dětem, které programem neprošly, k významným změnám. Například o 46 % byla u těchto dětí menší pravděpodobnost, že se stanou uživateli nelegálních drog a o 27 % byla menší pravděpodobnost, že budou uživateli alkoholu. Další změna se projevila v oblasti záškoláctví, kdy autoři uvádějí, že u těchto dětí byla o 52 % menší pravděpodobnost, že budou záškoláci. U těchto dětí se také údajně o 37 % zmenšil výskyt lhaní rodičům (Tierney a kol., 2000).

Nicméně proti této studii byly často vznášeny námitky s tím, že výsledky dětí zapojených do programu BBBS nebyly porovnány s běžnou populací dětí a mládeže, ale pouze s výsledky dětí z rizikového prostředí. Dle kritiků tudíž nelze výsledky této studie paušalizovat na běžnou populaci dětí a mládeže. Přesto se však výsledky této studie staly pádným důkazem o přínosu tohoto programu a následně došlo k jeho rozšíření po celém světě (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 56 - 59). Česká verze BBBS - Program Pět P se v roce 2010 stal vzorem mentoringového volnočasového prostředku (Frič, Pospíšilová a kol., 2010, s. 197).

3.2 Česká varianta BBBS - Program Pět P

Jak již bylo uvedeno, tento program se v České republice začal realizovat v roce 1996, jako „jedna z prvních vlastovek manažersky orientovaných dobrovolnických programů“ a je v ČR jedním z neúspěšnějších programů, který pomáhá dětem a dospívajícím ze sociálně znevýhodněného prostředí. Program tak současně slouží jako „propagátor dobrovolnictví v nejlepším slova smyslu“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 121).

3.2.1 Poslání programu

Již bylo zmíněno, že jde o sociálně preventivní program pro děti od 6 do 15 let. Program funguje na principu individuálního přátelského vztahu jednoho dítěte a jednoho dospělého dobrovolníka. Dvojice dítě – dobrovolník se schází na 2 až 3 hodiny 1x v týdnu v odpoledních hodinách a věnuje se aktivitám podle společných zájmů. Tráví svůj volný čas způsobem, který jim oběma vyhovuje. Pravidelný kontakt dvojice, který by měl trvat nejméně 10 měsíců, je stvrzen písemnou dohodou. Posláním programu je prostřednictvím dlouhodobého vztahu dítě – dobrovolník pomoci dítěti, které je kupř. v důsledku nepříznivé sociální situace ohroženo sociálním vyloučením, získat sociální a komunikační schopnosti a zapojit se do skupiny vrstevníků (Manuál programu Pět P, 2013, s. 3). Tošner dodává, že do programu vstupují nejen děti z problematických nebo neúplných rodin, které mají výchovné problémy, ale i děti, které jsou nadané, avšak v kolektivu ostatních dětí nemají kamarády, stojí stranou a jsou osamělé. Posláním programu je vytvořit partnersky rovnocenný a přátelský vztah mezi dítětem a dobrovolníkem. Tento vztah je pro mnoho dětí v podstatě jediným přátelským a partnerským vztahem vůbec (Tošner, Sozanská, 2006, s. 121).

3.2.2 Cíle programu

Obecnými cíli programu jsou prevence užívání drog a alkoholu, dále prevence krádeží, záškoláctví, lhaní a také zvýšení kvality života dětí, které jsou do programu zapojené. *Dílčím cílem* je navázání blízkého přátelského vztahu dítěte a dobrovolníka, vybudování vzájemné důvěry a přijetí, což vede k vyššímu sebevědomí a sebedůvěře u dětí. *Konkrétními cíli* programu jsou pomoc při sociálním začleňování dětí do skupiny jejich vrstevníků a motivace dětí k navazování přirozených vrstevnických vztahů. Díky programu Pět P si může dítě osvojovat prosociální vzorce chování a prožívání. Program Pět P si klade za cíl zejména předcházet a zastavit ohrožení vývoje dítěte pomocí

aktivizačních činností; rozvíjet schopnosti dětí; poskytnout dětem pozitivní dospělé vzory; dosáhnout v subjektivním hodnocení dětí a jejich zákonných zástupců dílčích pozitivních změn u většiny klientů zařazených do programu (Manuál programu Pět P, 2013, s. 4).

K tomu Tošner uvádí, že je podstatné, že dítě, které je z neúplné rodiny, z málo podnětného sociálního prostředí, má najednou dospělého kamaráda, který na něj má čas, povídá si s ním, je tu jen pro něj. Děti z tohoto „one-to-one“ programu mají méně kontaktů s drogami, méně chodí za školu, mají méně konfliktů s rodiči, učiteli, vrstevníky (Tošner, Sozanská, 2006, s. 122). Toto lze označit za naplňování konkrétních cílů programu.

Nadto Břízová (2010) konstatuje, že program dítěti prostřednictvím naplňování hlavních cílů programu umožňuje naplnit i dílčí cíle, jako je možnost strávit volný čas smysluplně a získat nové zážitky. Program tak ukazuje dítěti jiné formy trávení volného času, které dítě dosud nepoznalo (Břízová, 2010, s. 143). Kromě toho Švestková k této problematice říká, že cílem Pět P není dítě změnit, ale nabídnout dítěti pomocnou ruku právě v okamžiku, kdy to nejvíc potřebuje. Program umožňuje dětem s nejrůznějšími problémy vystoupit ze „svého“ světa, cílem je kamarádství a vše, co k němu patří. Cílem programu není nahradit rodičovskou péči, ani doučování (Švestková a kol., 2004, s. 77).

3.2.3 Principy programu

Hlavním principem programu je umožnit dětem v nepříznivé sociální situaci²² zažít blízký vztah s pečujícím dospělým člověkem, který dítěti pomáhá při dosahování jeho cílů a poskytuje mu podporu. Tento přátelský vztah dobrovolníka a dítěte přispívá k celkovému rozvoji dětského klienta (Manuál programu Pět P, s. 4 - 5). Již z názvu programu je zřejmé, že mezi nosná a zásadní pravidla Pět P patří *přátelství* (a společné zážitky pro děti a dobrovolníky), *pomoc* (jako zábava), (individuální) *podpora*, *péče* (o vzájemný vztah) a (volnočasové aktivity jako) *prevence* (Leták_BBBS, 2011).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, již v úvodním ustanovení v § 2 uvádí:

²² Dle zákona č. 108/2006 Sb. se touto situací rozumí zejména „oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby...“.

„každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace [...], forma pomoci a podpory musí zachovávat lidskou důstojnost osoby, [...] musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, [...] působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, [...] posilovat jejich sociální začleňování.“

Program Pět P probíhá v přirozeném sociálním prostředí dětí a všechny tyto základní principy výše uvedeného zákona naplňuje. Prostřednictvím programu je například poskytováno základní sociální poradenství. Principem programu je individuální práce s dětmi, která je založena na rovném přístupu k nim a vychází z jejich individuálně určených potřeb. V programu je dbáno na dodržování základních lidských práv a svobod a na zachování lidské důstojnosti. Program podporuje dítě v jeho vlastní aktivitě, rozvíjí jeho samostatnost a motivuje ho k činnostem, které vedou k překonání nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování (Manuál programu Pět P, 2013).

3.2.4 Klienti programu

Program nabízí sociálně preventivní činnosti dětem školního věku, které žijí v sociálně slabých či neúplných rodinách, dětem z dysfunkčních či mnohočetných rodin nebo z rodin, které prochází krizí, dětem od kolektivu izolovaným, dětem s poruchami učení a chování, dětem ohroženým šikanou nebo dětem v pěstounské nebo v náhradní rodinné péči. Program také poskytuje pomoc zákonným zástupcům dětí a to formou základního sociálního poradenství (Manuál programu Pět P, 2013, s. 5 - 6). Jak uvádí Švestková (2004), děti – klienti programu jsou do programu zařazováni na doporučení odborných institucí, jako jsou kupř. Pedagogicko-psychologické poradny, Speciálně pedagogická centra, Krizová centra pro děti a rodinu a také na doporučení dětských psychologů či jiných odborníků. Stává se však stále častěji, že se ozývají sami rodiče. Základní podmínkou zařazení do programu je, aby dítě i zákonný zástupce vstupovali do programu dobrovolně (Švestková a kol., 2004, s. 75 - 77).

Tošner a Sozanská (2006) k tomuto vymezení okruhu klientů konstatují, že do programu nejsou přijímány děti s většími patologickými projevy, které vyžadují péči specializovaných odborníků. A to z toho důvodu, že by účast těchto dětí v programu mohla ohrozit nejen dítě samé, ale i dobrovolníka a chod celého programu (Tošner, Sozanská, 2006, s. 122).

V Manuálu programu Pět P (2013, s. 6) je uvedeno, kdy nelze dítě zařadit do programu. Jde například o děti s těžším mentálním nebo tělesným postižením, děti s psychickou poruchou nebo drogově závislé. Jako východisko pro hodnocení, zda dítě lze či nelze zařadit do programu Pět P, může sloužit i hodnocení naplňování jeho potřeb. Podle významného českého psychologa Z. Matějčka (1999, podle Matoušek, Pazlarová, 2010, s. 124 – 126) mají děti tyto základní potřeby: *okruh fyzických potřeb*, *potřeba bezpečí* – zakotvená v emociální vazbě s blízkou osobou; *potřeba stability* – existence domova a institucí působících na dítě synergicky s rodinou; *potřeba učit se* - sociální učení a učení se morálce; *potřeba začlenění do širšího okruhu lidí* – sociální kontakty v rodině, obstat mezi vrstevníky, mezi lidmi v místní komunitě; *potřeba imponujícího vzoru osoby stejného pohlaví*; *potřeba zvládat požadavky studia*; *potřeba životní perspektivy* – mít identitu a nacházet smysl své existence. K naplňování výše uvedených potřeb dětí je program Pět P, podle mého názoru, jednoznačně vhodným prostředkem.

3.2.5 Dobrovolník v programu Pět P

Je nutné vymezit, kdo může být dobrovolníkem v programu Pět P. Manuál (2013) uvádí, že dobrovolníkem v tomto programu může být osoba starší 18 let po absolvování výcviku (obvykle trvá 2 – 3 dny), který je zaměřen na motivaci, sebe zkušenost, modelové situace a kompetence dobrovolníka. Následně musí dobrovolník absolvovat psychologické vyšetření u psychologa, aby se vyloučili nevhodní uchazeči o dobrovolnickou práci s dětmi (Manuál, 2013, s. 11). Dobrovolníci v programu Pět P jsou v režimu dle standardu č. 9, přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu. Činnost těchto dobrovolníků odpovídá akreditaci MV ČR podle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, v platném znění.

Účast dobrovolníků v programu spočívá v přirozeném působení na dítě při společném trávení volného času. Dobrovolníci se v tomto programu podílejí například na *aktivizační činnosti* (návčik a upevňování motorických a sociálních schopností a dovedností svěřeného dítěte), *sociálně terapeutické činnosti* (osobní příklad v kontextu přátelského vztahu), *zprostředkování kontaktu s přirozeným společenským prostředím* (spoluúčast na zájmové aktivitě dítěte) a *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí* (pomoc při upevnění

kontaktu s rodinou, vrstevníky, okolní komunitou). (Manuál programu Pět P, 2013, s. 11)

3.2.6 Koordinátor – klíčová postava programu

Koordinátor programu Pět P je osobou, bez které by program pozbyl funkčnosti. Je klíčovou postavou, na jejich bedrech leží realizace a chod celého programu. K jejím hlavním činnostem kromě materiálního zajištění programu patří výběr, příprava a výcvik dobrovolníků, především však sestavení vhodné dvojice dítě – dobrovolník. Koordinátor dobrovolníky vede, hodnotí, oceňuje, motivuje, vyhodnocuje dobrovolnické aktivity, spravuje evidenci dobrovolníků, připravuje smlouvy a zpracovává metodiku (Manuál programu Pět P, 2013, s. 10 – 14). K roli koordinátora Tošner a Sozanská poznamenávají, že „*koordinátor dobrovolníků je vizitkou organizace*“ a měl by mít upřímné a otevřené vztahy s dobrovolníky zařazenými do programu. Dobrovolníci tak získávají jistotu, že jejich činnost je významná a slouží dobré věci (Tošner, Sozanská, 2006, s. 77).

V Metodice dobrovolnictví je konstatováno, že koordinátor by měl usilovat o to, aby s dobrovolníky neztratil lidský kontakt a podporoval jejich chuť „*podílet se na něčem novém, zajímavém, zvláštním, což je pro mnohé dobrovolníky rozhodující motivací*“ (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, 2012, s. 8). Břízová (2007) se zabývá předpoklady koordinátora pro výkon dané role. Zdůrazňuje empatické a komunikační dovednosti, teoretické znalosti všeobecné i z oblasti dobrovolnictví a organizační schopnosti. Měl by být též tolerantní, trpělivý se smyslem pro humor, psychicky odolný a optimistický. Zkrátka člověk „*zapálený pro věc*“, který svým nadšením, energií a pozitivním přístupem umí zapálit nadšení v dalších lidech kolem sebe (Břízová, 2007, s. 26 – 28).

A jak vnímá program Pět P konkrétní koordinátor? Na tomto místě si dovolím citovat slova z rozhovoru s koordinátorkou programu Pět P ze znojemského Dobrovolnického centra ADRA: „*Tak program je podle mého názoru přínosný jak pro dítě, tak i pro dobrovolníka. Dítě zapojené v programu získává kamaráda, který se věnuje jen jemu. Kamarád je starší, má více zkušeností, dítěti může předávat morální hodnoty; ukázat, jak trávit volný čas; může si s dítětem povídat a naslouchat mu. Děti se i díky programu stávají jistějšími, sebevědomějšími, jsou samostatnější, učí se novým věcem, umí se lépe orientovat a jsou především saturovány jejich emocionální potřeby,*

to se ale těžko dokazuje. Děti, které jsou zapojené v programu, jsou vždy s nějakým problémem, tedy čas strávený s dobrovolníkem pro ně minimálně může znamenat, zapomenout na to, co je doma. No a v čem vidím přínos pro dobrovolníky? Tak to můžu zhodnotit sama za sebe, protože jsem léta dobrovolníkem. Myslím si, že dobrovolnictví přináší velké zkušenosti do budoucí praxe, větší přehled, zlepšení komunikace, seznámení s novými lidmi. Díky dobrovolnictví také člověk může získat zaměstnání. A takovým důležitým přínosem je morální a osobní přínos, to že jsem potřebná, nejsem lhostejná a můžu někomu svou přítomností udělat svět lepší.“

3.2.7 Supervize programu

Kvalitní činnost dobrovolníků je nepředstavitelná bez průběžné supervize²³. Prostřednictvím supervize může dobrovolník vyjádřit své pocity, radosti, starosti a problémy ve vztahu mezi ním a klientem, dostává se mu zpětné vazby od koordinátora i supervizora²⁴, který je odborným garantem programu; dobrovolník získává jiný pohled na vlastní činnost od ostatních dobrovolníků a může čerpat nové informace, které mu při jeho dobrovolnické činnosti mohou pomoci (Břízová, 2007, s. 35 – 36).

Koláčková (2013, podle Matoušek, s. 349 – 352) k supervizi uvádí, že jde o celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných. Důraz je kladen na aktivaci potenciálu supervidovaného v bezpečném prostředí. Kopřiva (1999, podle Matoušek, 2013, s. 349) zdůrazňuje, že supervize může pracovat s reálnými situacemi rozhovoru pracovníka s klientem nebo může také využívat modelových situací přehrávaných v supervidované skupině. Tošner a Sozanská (2006) doplňují, že supervize dobrovolníků je v podstatě komunikace dobrovolníka se supervizorem, při které se dobrovolník svěřuje se svými pochybnostmi a omyly bez obav z nepochopení a konzultuje své pocity a postoje, jež mu přináší jeho dobrovolnická činnost. Supervize nehraje jen roli zpětné vazby a komunikačního kanálu mezi dobrovolníky, supervizorem a koordinátorem, také je místem, kde dobrovolníci cítí ocenění a uznání (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81 – 82).

²³ „Nejistší mezilidská interakce, jejímž obecným cílem je, aby se osoba – supervizor – setkávala se supervidovaným s úsilím o to, aby mohl supervidovaný účinněji pomáhat lidem“ (Hess, 1980, podle Hawkins, Shohet, 2004, s. 193). Loganbill (1982) dodává, že jde o „intenzivní, mezilidsky zaměřený individuální vztah, v němž je úkolem jedné z osob usnadňovat rozvoje terapeutické kompetence druhé osoby“ (Loganbill, 1982, podle Hawkins, Shohet, 2004, s. 59).

²⁴ Supervizor má mnoho funkcí, je poradcem poskytujícím podporu, pomáhá supervidovanému učit se a rozvíjet, má odpovědnost za činnost supervidovaného, je konzultant s odpovědností vůči organizaci, která ho za supervizi platí (Hawkins, Shohet, 2004, s. 54).

K tomu Břízová (2007) dodává, že supervize jednak chrání klienta před nevhodnými aktivitami dobrovolníka, ale je i formou prevence před ztrátou motivace dobrovolníka (Břízová, 2007, s. 36). Koláčková (2013, podle Matoušek, s. 359 – 360) dále poukazuje na možná rizika supervize, která souvisejí s etikou supervize. Jako základní etická pravidla v supervizi tato autorka uvádí: „*být prospěšný, neuškodit, nezneužívat, nemanipulovat*“.

Z vlastní zkušenosti mohu konstatovat, že v dobrovolnických programech jsou tyto nejčastější formy supervize: setkání dobrovolníka s koordinátorem, individuální supervize (dobrovolník se obrací přímo na supervizora) a skupinová supervize (skupina 10 – 15 dobrovolníků vedená supervizorem). Neúčast na supervizi může být důvodem pro ukončení smlouvy s dobrovolníkem.

4. Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo

Nejdříve je nutné představit organizaci ADRA jako celek: je to mezinárodní humanitární organizace, která působí ve více než 130 zemích světa a poskytuje pomoc lidem v nouzi. Součástí této mezinárodní organizace je i ADRA Česká republika, obecně prospěšná společnost. Vznik české ADRY je datován rokem 1992. Společnost poskytuje humanitární pomoc doma i v zahraničí, realizuje rozvojové projekty pro lidi žijící v chudobě a špatných životních podmínkách a podporuje rozvoj občanské společnosti v rámci lidsko-právních projektů (ADRA, 2014).

Z výroční zprávy za rok 2014 vyplynulo, že ADRA ČR v roce 2014 koordinovala činnost deseti dobrovolnických center v sedmi krajích České republiky. ADRA je jedním z největších poskytovatelů dobrovolnických služeb v ČR, v roce 2014 spolupracovala se 128 sociálními, zdravotnickým a dalšími zařízeními a měla 1876 stálých dobrovolníků, kteří věnovali potřebným 65 674 hodin pomoci, což by pro jednoho zaměstnance znamenalo odpracovat více než 32 let (VZ ADRA, 2015).

4.1 Charakteristika DC ADRA Znojmo

Cílem činnosti dobrovolnických center (DC) je nejen poskytnout smysluplnou činnost občanům, kteří chtějí pomáhat, ale i zároveň vyhledávat ty, jež tuto pomoc potřebují. Dá se říci, že propojují dva světy a to svět lidí, kteří chtějí pomoci, se světem lidí, kteří pomoc potřebují. DC ale chtějí i lidi motivovat, aby se dobrovolnictví stalo samozřejmou součástí jejich života; rovněž plní roli prostředníků mezi přijímací organizací a dobrovolníky (ADRA, 2014). Tošner (2014) doplňuje, že do náplně činnosti DC patří propagace a podpora myšlenky dobrovolnictví ve společnosti a spolupráce s neziskovými organizacemi v regionu. Cílem činnosti DC by mělo být, aby se co největší počet občanů regionu zapojil do řešení problémů ve svém regionu a komunitě. DC realizují diskusní kluby a semináře, výcviky dobrovolníků i koordinátorů, dlouhodobé kurzy o dobrovolnictví, spolupracují s univerzitami i středními školami. Metodická pomoc DC pomáhá překonávat počáteční nedůvěru zaměstnanců, příjemců pomoci i veřejnosti (Tošner, 2014, s. 11).

Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo o. s. vzniklo v září 2010 a již v únoru 2011 toto centrum získalo akreditaci Ministerstva vnitra ČR na dobrovolnický program Dobrovolníci v sociálních a zdravotních organizacích pro seniory a zdravotně postižené Jihomoravského kraje. Následně v červnu 2012 získalo DC akreditaci v projektu Pět P

na dobrovolnickou činnost v oblasti pomoci při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase na území Jihomoravského kraje (ADRA, 2014). Ve výroční zprávě se píše, že v DC ADRA Znojmo bylo v roce 2014 zapojeno celkem 117 aktivních dobrovolníků, z nichž 80 odvedlo 2471 hodin v šesti sociálních zařízeních, 25 dobrovolníků odvedlo 553,5 hodiny jako dobrovolníci v nemocnici a 12 dobrovolníků strávilo 438 hodin v programu Pět P (VZ OPS ADRA, 2015, s. 9). Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo je členem Asociace Pět P v České republice a je zapojeno do Komunitního plánování sociálních služeb Znojemska²⁵.

Tošner (2014) zmiňuje, že DC buď provádí pouze nábor a evidenci dobrovolníků a propojuje navzájem organizace, které hledají dobrovolníky, se zájemci o dobrovolnickou činnost. V tomto případě nese větší odpovědnost organizace, ve které dobrovolníci pomáhají. Další možností je, že DC nejen dobrovolníky vyhledává, eviduje, připravuje na jejich činnost, ale také je pojišťuje a superviduje. Odpovědnost potom leží na DC (Tošner, 2014, s. 11). DC ADRA Znojmo naplňuje kritéria druhé volby; své dobrovolníky nejen vyhledává, eviduje, připravuje, ale také pojišťuje a superviduje.

Podle Tošnera a Sozanské (2006) přítomnost dobrovolnického centra v regionu napomáhá jeho rozvoji i rozmachu dobrovolnictví v neziskových organizacích (Tošner, Sozanská, 2006, s. 107).

O tom, že si vedení znojenské radnice zřejmě uvědomuje přínos DC ADRA Znojmo pro region Znojemska, může svědčit i to, že na svou činnost dostalo v roce 2014 DC jednorázovou dotaci od Města Znojma ve výši 60 000 Kč. Dalším zdrojem příjmů byly dary od jednotlivců a firem, veřejné sbírky, dárcovský program Mince denně a výnosy z vlastní činnosti (VZ OPS ADRA, 2015, s. 22).

4.2 Poslání a cíle

Poslání organizace, podle Šedivého a Medlíkové (2011), předurčuje její právní formu a reaguje na společenskou potřebu, kterou organizace naplňuje. Poslání by mělo vycházet z hodnot, které organizace vyznává, mělo by informovat veřejnost o jejím přínosu pro komunitu, region, případně společnost. Poslání motivuje zaměstnance i dobrovolníky, určuje tvář organizace a vymezuje její jedinečnost. Poslání podle těchto

²⁵ Plánování sociálních služeb vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kdy je povinností obce zjišťovat potřeby pro poskytování sociálních služeb pro lidi na svém území a také zajišťovat dostupnost informací o těchto službách.

autorů má být stručné, srozumitelné, jednoduché, má vyjadřovat, co organizace dělá a pro koho a kde (Šedivý, Medlíková, 2011, s. 22 - 23).

Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo prohlašuje, že jeho posláním je šířit myšlenku dobrovolnictví a poskytovat pomoc osobám, které se nacházejí v nepříznivé životní situaci a strádají po psychosociální stránce. Prostředkem této pomoci je práce dobrovolníků, kteří pomáhají potřebným v uspokojování jejich potřeb (ADRA, 2014). Cílem DC ADRA Znojmo je rozvíjet dobrovolnictví v Jihomoravském kraji. Centrum se snaží doplňovat dobrovolnickou pomocí stávající nabídku služeb a přispívat tak k naplňování psychosociálních potřeb osob, jež jsou v těžké životní situaci. Úkolem centra tudíž není jen vyhledávat, školit a pečovat o dobrovolníky, ale i koordinovat jejich činnost a zprostředkovávat kvalitní pomoc těm, kteří ji aktuálně potřebují (ADRA, 2014).

K výše uvedenému Tošner (2014, s. 11) vysvětluje, že své poslání DC realizují prostřednictvím *vlastních dobrovolnických programů* (např. program Pět P, program pro nezaměstnané, program dobrovolníci v nemocnicích, program pro seniory), dále *spoluprací s regionálními partnery* (neziskové organizace, školy, střediska volného času, ostatní DC) a *spoluprací s masmédií, samosprávnými i státními orgány* (centra spolupracují s obcemi, kraji i ministerstvy).

4.3 Programy a cílové skupiny

Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo pomáhá dětem, seniorům, osobám se zdravotním postižením, osobám sociálně slabým, osobám s mentálním postižením, osobám s chronickým duševním onemocněním a těm, kteří jsou ohroženi závislostí nebo závislí na návykových nebo psychotropních látkách. Smyslem činnosti dobrovolníků z DC ADRA Znojmo není nahrazovat zaměstnance v zařízeních, nýbrž přinášet klientům radost ze života a ještě něco navíc.

Šedivý a Medlíková (2011, s. 35) dodávají, že pro činnost organizace je důležité určit cílové skupiny v souladu s posláním organizace a následně je třeba ujasnit si jejich potřeby. Podle těchto autorů platí, že čím konkrétněji zmapujeme cílovou skupinu, tím lépe pro ně připravíme program či projekt.

Centrum realizuje tyto dobrovolnické programy: *pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením, pomoc dětem a pomoc osobám sociálně slabým*. Dobrovolnické

centrum ve Znojmě také provozuje humanitární sklad, který je vybaven zařízeními k odstraňování povodní a jiných krizových či havarijních situací (ADRA, 2014).

4.3.1 Pomoc seniorům a osobám se zdravotním postižením

Dobrovolnické centrum pomáhá seniorům a osobám se zdravotním postižením v sociálních a zdravotnických zařízeních ve městě Znojmě a jeho přilehlém okolí. Přímo ve Znojmě pomáhají dobrovolníci v Nemocnici Znojmo, příspěvkové organizaci Jihomoravského kraje (na oddělení onkologie, interním, chirurgickém, neurologickém, rehabilitace) a v Centru sociálních služeb Znojmo, což je příspěvková organizace města Znojma (ve službách Domov pro seniory, Domov se zvláštním režimem, Centrum denních služeb, Pečovatelská služba a Odlehčovací služby). V přilehlém okolí města pomáhají dobrovolníci v Domově pro seniory Jevišovice, Domově pro seniory Plaveč a v Zámku Břežany.

V *Domovech pro seniory* působí dobrovolníci jako společníci osamělých seniorů, kteří prožívají poslední období svého života v osamění. Tráví čas společnými rozhovory a senioři si tak procvičují své komunikační a paměťové schopnosti. Dobrovolníci také mohou předčítat knihy, časopisy, noviny a hrát s klienty společenské hry, pomáhat se psaním dopisů. Zvláště imobilním seniorům umožňují získat kontakt se sociálním prostředím a pomáhají jim také s integrací mezi ostatní obyvatele domova formou čtení ve skupině a pohybovými aktivitami. Posláním je přinášet kousek vnějšího světa a zlepšit psychosociální stav seniorů.

V *Domovech se zvláštním režimem* dochází dobrovolníci k seniorům s různým typem demence s cílem společně aktivně strávit volný čas. Dobrovolníci si se seniory povídají, naslouchají jim, předčítají a doprovází je na vycházkách mimo zařízení. V těchto zařízeních dobrovolníci vypomáhají při realizaci různých kulturních a společenských akcích.

V *Pečovatelské službě* je posláním dobrovolníků zejména komunikovat s klientem pečovatelské služby v jeho přirozeném prostředí s cílem co nejdéle udržet klienta služby v kontaktu s jeho běžným prostředím a zachovat přirozené sociální vazby. Většina klientů této služby žije osaměle, proto projevují zájem o povídání si s dobrovolníky, hraní her, procházky či pomoc s nákupy.

Odlehčovací služby poskytují čas na odpočinek a regeneraci sil pečovateli a současně zajišťují péči o osobu, o kterou je pečováno; jsou určeny pro seniory a osoby

se zdravotním postižením. Dobrovolníci mají za úkol zejména předčítání, povídání si s klienty, společné vycházky a fungují zde jako společníci.

Služby v *Centru denních služeb* využívají zejména senioři žijící osaměle nebo ti, jež potřebují péči po dobu nepřítomnosti jejich rodinných příslušníků. Centrum zajišťuje seniorům i osobám zdravotně postiženým kontakt se společenským prostředím. Úkolem dobrovolníků je společné aktivní trávení volného času. S klienty si dobrovolníci povídají, hrají společenské hry a chodí na vycházky.

Zámek Břežany je domov pro osoby s mentálním postižením s cílem vytvořit plnohodnotný náhradní domov pro klienty. Dobrovolník v tomto zařízení působí jako společník, hraje s klienty hry, zpívá, maluje, chodí na procházky, vypomáhá s činností v keramické, hrnčířské či tkalcovské dílně.

Dobrovolníci v *nemocnici* pomáhají pacientům vyplnit dlouhý čas léčby na lůžku, povídají si s nimi, chodí s nimi na krátké procházky v areálu nemocnice, hrají s nimi hry, zpívají či kreativně tvoří (ADRA, 2014).

4.3.2 Pomoc osobám sociálně znevýhodněným

Dobrovolníci z DC ADRA Znojmo chodí do *Azylového domu pro muže* ve Znojmě. Tento azylový dům poskytuje ubytování, pomoc a podporu dospělým mužům bez domova, jež jsou ohroženi sociálním vyloučením. Tito lidé často nemají rodiny nebo jsou jejich rodinné vztahy narušené a oni strádají po psychosociální stránce. Dobrovolníci s těmito klienty hrají šachy, dámu a karty a zpříjemňují jim jejich těžké chvíle. Důležité je, že se klienti setkávají s dobrovolníkem coby člověkem zvenčí, povídají si s ním, mohou čerpat zkušenosti, získávat informace a navazovat společenské kontakty (ADRA, 2014).

4.3.3 Pomoc dětem

V rámci pomoci dětem DC ADRA Znojmo realizuje program Pět P. Program je detailně popsán ve 3. kapitole, proto bude zmíněn pouze stručně. Program Pět P má za cíl prospět dětem školního věku 6 – 15 let. Program funguje na principu individuálního přátelského vztahu pro děti, které z různých důvodů nemají dostatek přátel mezi svými vrstevníky. Dobrovolník a dítě se pravidelně jedenkrát za týden setkávají a tráví spolu dvě až tři hodiny ze svého volného času, kdy se věnují aktivitám podle společných zájmů. Cílem tohoto programu je prevence sociálně patologických jevů, jako je

záškoláctví, alkohol, drogy, krádeže či lhaní a také obohacení sociálního zázemí dítěte. Nalezením vhodné společné aktivity a prožíváním společných zážitků dítěte s dospělým dobrovolníkem dochází ke zvýšení kvality života ohrožených dětí (ADRA, 2014).

Jak již bylo zmíněno v Úvodu, v rámci projektu Plánování rozvoje sociálních služeb na Znojemsku z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost byla zpracována Analýza potřeb cílové skupiny dětí ze Znojemska ve věku 11 – 14 let. Cílem analýzy bylo prostřednictvím dotazníkového šetření oslovit děti ve věku 11 - 14 let (2284 respondentů), dále oslovit ředitele (10), učitele (79) a výchovné poradce (7) základních škol ve Znojmě a okolí (21 škol) a zmapovat potřeby dětí a strukturu sociálních služeb věnujících se této cílové skupině. Z výsledků analýzy vyplynulo, že 38,5 % dětí se ve svém volném čase nudí a 15,9 % dětí nemá pro trávení volného času kamaráda. Dále 28,8 % dětí uvedlo, že pijí alkohol jedenkrát měsíčně (2 % dokonce denně), 7,4 % dětí přiznalo, že několikrát týdně kouří cigaretu a 69,2 % dětí se již ocitlo v tíživé situaci a 14,4 % dětí mělo spor s policií. 33 % respondentů z řad učitelů uvedlo, že až mezi polovinou žáků jsou rozšířené poruchy chování, kouření, šikana, záškoláctví, drogy a alkohol. 16,4 % respondentů ze všech oslovených pedagogických pracovníků se domnívá, že žákům schází smysluplné trávení volného času, které by fungovalo jako prevence patologických jevů. Z celkového počtu 21 oslovených škol ze Znojemska uvedlo 70 % těchto škol, že nespolupracuje s žádnou organizací, která se věnuje sociálním potřebám dětí (AUGUR Consulting s.r.o., Výzkum 2014 – Analýza potřeb cílové skupiny dětí 11 – 14 let – Znojmo).

Jak již bylo poznamenáno v Úvodu, je v programu Pět P v DC ADRA Znojmo zapojeno pouze 12 aktivních dvojic dobrovolník - dítě. Z výsledků Analýzy potřeb cílové skupiny dětí 11 – 14 ze Znojemska usuzují, že počet dětí zapojených do programu Pět P, by mohl být několikanásobně vyšší. Základním úskalím pro zapojení těchto dětí do programu je, že se dobrovolnickému centru nedostávají dobrovolníci. Z tohoto důvodu jsem si jako téma práce zvolila zmapování motivů, které vedou dobrovolníky k zapojení se do programu Pět P. Mojí snahou je, aby tato práce byla přínosnou zpětnou vazbou pro vedení dobrovolnického centra a napomohla k odhalení motivačních faktorů u stávajících dobrovolníků s případným využitím pro získání dalších.

5. Metodologie výzkumu a jeho etické aspekty

Tato kapitola se zabývá metodologií výzkumu – stanovením cíle výzkumu, volbou vhodné výzkumné strategie, metodou kvalitativního výzkumu, výběrem zkoumaných objektů, technikou sběru dat, operacionalizací a etickými aspekty výzkumu.

5.1 Cíl výzkumu a volba vhodné strategie

Cíl výzkumu podle Reichla (2009, s. 47) určuje, čeho má být jeho splněním dosaženo. Cílem není jen vyřešení výzkumného problému, ale i prezentace výsledků a jejich aplikace v praxi. Hendl (2005, s. 145) k cíli výzkumu dodává, že se formulováním cíle rozhodujeme, čeho chceme dosáhnout, proč je toho zapotřebí, co chceme popsat, vysvětlit, čemu chceme porozumět. Jak již bylo zmíněno v Úvodu na s. 7, je cílem této práce zjistit, jaké motivy vedly člověka k tomu, že je dobrovolníkem v sociálně preventivním programu Pět P v Dobrovolnickém centru ADRA Znojmo. Zjištění tak mohou dát vedení DC zpětnou vazbu a inspirovat k přijetí nových motivačních nástrojů pro udržení i získávání dobrovolníků.

Reichel (2009, s. 38 - 41) k otázce strategie výzkumu uvádí, že jde o obecný metodologický přístup k řešení výzkumné otázky, přičemž ve shodě s Hendlem (2005, s. 39 – 40) zmiňuje dvě hlavní kategorie výzkumných strategií - kvalitativní a kvantitativní. Kvantitativní strategie předpokládá, že problém, jev či předmět zkoumání je měřitelný, nějak tříditelný, uspořádatelný a informace o něm jsou kvantifikovatelné a analyzují se statistickými metodami. Kvalitativní strategie naopak představuje řadu postupů, které se snaží najít porozumění ke zkoumanému předmětu, problému či jevu a vytvářet jeho obraz v co možná nejkompaktnější podobě. Petrussek (1993, in Reichel, 2009, s. 40 – 41) doplňuje, že předmětem kvalitativní strategie je studium každodenního života člověka v jeho přirozených podmínkách. Reichel (2009, s. 42) upozorňuje, že obě strategie (jak kvalitativní, tak kvantitativní) jsou rovnocenné. S tímto názorem souhlasí i Hendl (2005, s. 56), který zmiňuje, že přestože někteří metodologové chápou kvalitativní strategii jako doplněk strategie kvantitativní, obě strategie se vzájemně doplňují a přispívají, každá po svém, k rozšiřování našich znalostí o světě kolem nás. Reichel dále zmiňuje i základní zásady výzkumné strategie. Tyto zásady vycházejí z podstaty výzkumu, který je záměrnou a plánovitou činností, jenž má

svůj důvod i cíl a vyžaduje systematický postup, proto je vždy nutné vědět *kdo, co, kdy, kde, jak a proč*. (Reichel, 2009, s. 39)

Vzhledem k tomu, že záměrem mého výzkumu je zjišťovat subjektivní názory dobrovolníků z oblasti jejich motivace a motivů vedoucích je k dobrovolnickým aktivitám, rozhodla jsem se pro kvalitativní výzkum.

5.2 Kvalitativní výzkum

Hendl cituje významného metodologa Creswella (1998, podle Hendl, 2005, s. 50), který definoval kvalitativní výzkum jako „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří holistický obraz, analyzuje různé etapy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*.“ Disman (1993, podle Reichel, 2009, s. 40) naopak hovoří o kvalitativním výzkumu jako o „*nenumerickém šetření a interpretaci sociální reality*“. Reichel uvádí, že kvalitativní výzkum zkoumá určitý předmět, problém, jev či fenomén v přirozených podmínkách se snahou porozumět mu a vytvořit jeho komplexní obraz. (Reichel, 2009, s. 62) Hendl (2005, s. 52) doplňuje toto konstatování tvrzením, že v případě kvalitativního výzkumu jde o hloubkový vhled při zkoumání předmětu, jevu či fenoménu v jeho přirozeném prostředí. Kvalitativní výzkum reaguje na místní situace a podmínky, hledá lokální příčinné souvislosti.

Miovský (2006, s. 17 - 18) dodává, že k charakteristikám kvalitativního výzkumu patří *jedinečnost a neopakovatelnost*, neboť se nezřídka zkoumání fenoménů, které jsou jedinečné a neopakovatelné a lidmi vnímané různě a v různých rovinách. K dalším charakteristikám řadí *procesuálnost a dynamiku*, protože zkoumaný fenomén vznikl, vyvíjí se a zaniká a to se odehrává v procesu, který je třeba při výzkumu respektovat. Jako poslední charakteristiku kvalitativního přístupu zmiňuje *reflexivitu*, protože výzkumník se, ať už přímo či nepřímo, podílí na procesech, které zkoumá. Určitým způsobem je ovlivňuje a sám je jimi také ovlivněn. Reichel (2009, s. 64) doplňuje, že kvalitativní výzkum je na rozdíl od kvantitativního více pružný a flexibilní.

Hendl (2005, s. 52) dodává, že kromě předností má kvalitativní výzkum i nevýhody, např. že *jeho výsledky představují sbírku subjektivních dojmů, získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci, je obtížné testovat hypotézy, sběr dat i jejich analýza jsou časově náročné, výsledky výzkumu jsou snadněji ovlivněny*

výzkumníkem a jeho preferencemi. Podle Reichla (2009, s. 65 – 67) je třeba se při kvalitativním výzkumu řídit zásadami: *otevřenosti* ke zkoumaným jevům, vč. jejich zvláštností, ke zkoumané situaci a otevřenost v přístupu k ní; *usilovat o co nejplastičtější obraz problému* a jeho kontextu, vč. všech souvislostí; *snažit se pochopit zkoumanou situaci* a její kontexty a nevynechat nic, co by ji mohlo vyjasnit; *být otevřený vůči zkoumaným osobám*, být k nim upřímný a chovat se eticky, být schopen empatie a pozitivní stimulace. Reichel dodává, že jistá *subjektivita* se od výzkumníka očekává, ale přesto by si měl udržet od zkoumaného problému, získaných informací, zkoumaných objektů, určitý kritický odstup.

K výše uvedenému chci uvést, že sama u sebe určitou subjektivitu očekávám, protože jsem dobrovolníkem v programu Pět P a jsem touto skutečností ovlivněna. Z hlediska poznávacího procesu se však budu snažit na jednu stranu neztratit relativní objektivitu a nezávislost, na druhou stranu využít své přítomnosti ve skupině pro jistou triangulaci dat; ohledně etických souvislostí v této věci odkazuji na podkapitulu 5.6, kde se jimi podrobně zabývám.

5.2.1 Volba vhodného přístupu kvalitativního výzkumu

Jak uvádí Hendl (2005, s. 103) je s kvalitativním výzkumem spojeno několik přístupů, které se považují za základní. Jde například o *případovou studii, zakotvenou teorii, etnografický přístup a fenomenologický výzkum.* Ve svém výzkumu budu zkoumat motivaci a motivy malého počtu dobrovolníků, kteří jsou zapojeni do programu Pět P, a to v rámci téže skupiny, proto jsem se při rozhodování o vhodném přístupu rozhodla pro případovou studii. K případové studii Hendl (2005, s. 104) uvádí, že jde o studium jednoho nebo několika málo případů, kdy sbíráme velké množství dat od jednoho nebo několika málo jedinců. Jde zde především o zachycení složitosti případu, přičemž se předpokládá, že prozkoumáním jednoho případu porozumíme případům jiným, s tímto případem podobným. Miovský (2006, s. 94) dodává, že případem rozumíme „*objekt našeho výzkumného zájmu, kterým může být osoba, skupina, organizace*“. Miles a Huberman (1994, podle Miovský, 2006, s. 94) o případu hovoří jako o „*fenoménu, který se objevuje v určité vymezené hranici a v daném kontextu*“.

V souladu s Hendlem (2005, s. 104) předpokládám, že případová studie bude vhodná pro můj výzkum, protože staví na důkladném prozkoumání jednoho případu,

následném srovnání s jinými případy a vsazení zkoumaného případu do širších souvislostí. Studie se zaměřuje na rozkrytí motivů a motivace u dobrovolnic z programu Pět P. Nezkoumám dobrovolnice samotné, ale díky nim a skrze ně daný jev.

Vzhledem k tomu, že výzkum je prováděn v jedné skupině dobrovolnic formou individuálních rozhovorů, je zde na místě zmínit, že motivační prvky nejsou uvnitř této skupiny mezi členkami v běžné formální ani neformální praxi reflektovány; explicitně se s nimi nepracuje ani během supervize a členky se mezi sebou o tom ani spontánně nebaví. Ukazuje se tedy, že vlastně každá členka této skupiny má svoji individuální motivaci a nikdo (kromě mne v tomto výzkumu) se jich na to nedotazuje.

5.2.2 Techniky sběru dat

Jak zdůrazňuje Hendl, spočívá síla kvalitativních dat v jejich přirozeném uspořádání a v popisu každodenního života. Data se vyznačují lokální zakotveností a nejsou vytrhována z kontextu dění. Volbu techniky sběru dat ovlivňují možnosti výzkumníka. „Pokud nás zajímá, co si lidé myslí, jak se cítí, čemu věří, použijeme interview (rozhovor), dotazník nebo postojové škály.“ Nejběžnější techniky při sběru kvalitativních dat jsou *dotazování*²⁶, *pozorování*²⁷ a *sběr dokumentů*²⁸ (Hendl, 2005, s. 161). Ke *sběru dokumentů* dodává Punch (2008, s. 82), že k další možnostem patří deníky, zápisníky, dokumenty, jiné písemné materiály, jakož i materiály nepísemné, což jsou například artefakty a audiovizuální materiály. Miovský k základním technikám kvalitativního získávání dat (kromě Hendlem zmiňovaného dotazování a pozorování) řadí i *ohniskové skupiny*²⁹.

Ve svém výzkumu si kladu za cíl hlouběji prozkoumat motivy dobrovolníků z programu Pět P. Pro získání potřebných informací jsem se rozhodla využít techniku

²⁶ Reichel (2006, s. 99 – 100) hovoří o dotazování jako o specifickém způsobu získávání výzkumných informací pro sociální výzkum, jehož podstatou je kladení otázek, ať už ve formě rozhovoru nebo dotazníku.

²⁷ Mervart (1977, podle Miovský, 2006, s. 143) charakterizuje pozorování jako „smyslový odraz objektivní reality, který je výběrový, soustředěný, účelový a aktivní“. Reichel (2009, s. 94) pozorování definuje jako „techniku sběru informací, která je založená na zaměřeném, systematickém a organizovaném sledování smyslově vnímatelných projevů aktuálního stavu prvků, aspektů, fenoménů, jež jsou objektem zkoumání“.

²⁸ Hendl (2005, s. 204 – 206) zmiňuje, že dokumenty buď tvoří jediný datový podklad studie, nebo doplňují data, která jsme získali pozorováním a rozhovory. Tento autor za dokumenty považuje ta data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel. Rozlišuje „osobní dokumenty, úřední dokumenty, archivované údaje, výstupy masových médií a virtuální data“.

²⁹ Miovský takto překládá anglický termín „focus groups“. Podle tohoto autora patří mezi nejprogressivnější kvalitativní metodu pro získávání dat, přičemž data získáváme za využití skupinové interakce a dynamiky v debatě na téma určené výzkumníkem. Výzkumní určuje zaměření diskuse – ohnisko, jež se odvíjí od cílů výzkumu. (Mioviský, 2006, s. 174 – 175)

dotazování a to *polostrukturovaný rozhovor* s tím, že dobrovolníkům (resp. dobrovolnicím, jelikož skupina je tvořena samými ženami) – komunikačním partnerkám ponechám dostatečně široký prostor, aby mohly vyjádřit své subjektivní názory a pocity. Reichel (2009, s. 131 – 132) k polostrukturovanému rozhovoru (označovaný také jako rozhovor pomocí návodu či částečně řízený) uvádí, že je optimálním způsobem získávání kvalitativních dat a vyznačuje se připraveným souborem otázek, které budou jeho předmětem, bez striktně stanoveného pořadí otázek. Tento rozhovor kombinuje výhody a minimalizuje nevýhody nestrukturovaného a strukturovaného rozhovoru. Jeho určitá volnost je vhodná k vytvoření přirozeného kontaktu mezi výzkumníkem tazatelem a dotazovaným a bývá v kvalitativním zkoumání často a hojně využíván. Miovský doplňuje, že u polostrukturovaného rozhovoru máme definováno minimum otázek, které má tazatel probrat. Toto minimum otázek označuje jako *jádro interview*, na které se následně nabaluje množství dalších různých otázek. Tyto doplňující otázky se podle Miovského ukazují jako velmi užitečné a přinášejí nám další informace, jež nám umožňují lépe pochopit zkoumaný problém (Miovský, 2006, s. 159 – 160).

Hendl (2005, s. 174) užívá v případě polostrukturovaného rozhovoru označení *rozhovoru pomocí návodu*, přičemž návod je vlastně seznam otázek, které musí být v rámci rozhovoru (interview) probrány (nikoliv ovšem nutně přímo položeny, jestliže se k nim hovor dostane jinak) a má zajistit, že se dostane na všechny otázky. Je však na výzkumníkovi – tazateli, jakým způsobem a v jakém pořadí položí otázky, zůstává mu i volnost přizpůsobovat formulace otázek aktuální situaci.

5.2.3 Způsob zaznamenávání dat

Jako způsob zaznamenávání kvalitativních dat jsem zvolila použití záznamového zařízení – diktafonu a vyhotovení shrnujícího protokolu³⁰. Jak uvádí Hendl (2005, s. 209), shrnující protokol je technika, která nezachovává celý text, neboť předpokládá, že v textu jsou zbytečná místa. V praxi to znamená, že mluvené slovo respondentů bude během rozhovoru nahráváno a souběžně budou pořizovány poznámky, i kvůli tomu, abych mohla pokládat doplňující otázky a neskákat přitom mluvícímu do řeči.

³⁰ Proces tvorby shrnujícího protokolu: nejdříve se určí úroveň abstrakce a materiál se k této úrovni jednotně zobecňuje; vypustí se zobecněné významové jednotky, které se opakují; související významové jednotky se sdružují; to, co zůstává, se upravuje do souvislého materiálu a porovnává se s původním materiálem; jestliže souhrn není dostatečně hutný, tak se celý proces opakuje (Hendl, 2005, s. 210).

A následně, po rozhovoru, při poslechu diktafonu, bude prováděno určité shrnutí s tím, že informace, které se netýkají motivů a programu Pět P, budou vypuštěny, a informace, kterou jsou „k věci“, budou naopak „roztríděny“, doplněny o potřebný komentář vzešlý ze zápisů pořízených během rozhovoru a též ze souběžného pozorování, úvah apod. Hendl zdůrazňuje, že v první řadě jde o sjednocení úrovně obecnosti podávaných informací, což umožňuje zpracovat velké množství materiálu a upravit jej do přijatelného objemu (Hendl, 2005, s. 210).

5.2.4 Hodnocení kvality výzkumu a triangulace dat

Při výzkumu je zapotřebí zamyslet se nad kvalitou výsledků zkoumání, jde zejména o jejich *platnost (validitu)*³¹ a *spolehlivost (reliabilitu)*³². Jedním z důležitých aspektů, které podporují kvalitu zkoumání a zejména jeho platnost čili validitu, je tzv. *triangulace*. Již při přípravě kvalitativního výzkumu je třeba zvažovat možnosti triangulace a zajištění jejich konkrétní podoby. U tohoto výzkumu, který je založen na intenzivním kontaktu tazatele s objektem zkoumání, dosahujeme vyšší validity, nelze ovšem zaručit reliabilitu (Reichel, 2009, s. 64 – 70). Podle Miovského znamená triangulace *hledání a určování pozice předmětu výzkumu nebo zkoumaného jevu, prostřednictvím tří a více různých zdrojů dat, perspektiv, měření, postojů, výzkumníků a způsobů interpretací* (Miovský, 2006, s. 264). Pod pojmem triangulace Hendl (2005, s. 149) rozumí kombinaci různých metod (Reichel jinými slovy: užívání různých teoretických konceptů a úhlů pohledu na zkoumaný problém), různých výzkumníků (Reichel zmiňuje využití více tazatelů, aby se zamezilo zkreslení), různých datových zdrojů (Reichel doporučuje zkoumat předmět výzkumu v různých časových intervalech, u různých osob, na různých místech) a různých lokálních a časových okolností (Reichel, 2009, s. 65).

S ohledem na zajištění triangulace ve svém výzkumu kombinuji polostrukturovaný rozhovor s dobrovolníky s jejich pozorováním. Toto pozorování sice nebylo systematické, avšak vzhledem k tomu, že jsem sama členkou této skupiny, mám možnost interpretovat výpovědi z rozhovorů též v kontextu vlastního zúčastněného

³¹ Zda bylo a je zkoumáno to, co jsme skutečně zkoumat chtěli. Zahrnuje dva aspekty: zdali byl splněn cíl výzkumu a získán věrný obraz skutečnosti. V kvalitativním výzkumu je naplňování tohoto kritéria spíše vyšší než ve výzkumu kvantitativním. (Reichel, 2009, s. 67)

³² Reliabilní je ten postup, který opakovaně přináší shodné údaje, zaměřuje se na přesnost ve smyslu stálosti nebo shody získaných výsledků, reflektuje chyby. V kvalitativním výzkumu je naplňování tohoto kritéria spíše nižší než ve výzkumu kvantitativním. (Reichel, 2009, s. 68)

pozorování (byť nesystematického), zejména během supervizí či jiných společných setkání. Z důvodu triangulace bude součástí výzkumu také rozhovor s koordinátorkou programu.

5.3 Výzkumná otázka

Jako hlavní výzkumnou otázku, jejímž zodpovězením by měl být dosažen cíl mého kvalitativního výzkumu, jsem stanovila: „***Jaké motivy a motivace vedou člověka k zapojení do sociálně preventivního programu Pět P v DC ADRA Znojmo?***“

S pomocí operacionalizace jsem hlavní výzkumnou otázku rozčlenila na dílčí výzkumné otázky, které zní:

Jaké vnitřní hybné síly, jak o nich píše kupř. Kopecká (viz podkap. 1.2 této práce) vedou člověka k zapojení se do programu Pět P v DC ADRA Znojmo?

Jaké vnější spouštěče (viz podkap. 1.2) vedou člověka k zapojení se do programu Pět P v DC ADRA Znojmo?

Jaké faktory snižují motivaci dobrovolníků během výkonu jejich dobrovolnické činnosti v programu Pět P v DC ADRA Znojmo a vedou je k ukončení dobrovolnické činnosti?

Jaké faktory zvyšují motivaci dobrovolníků během výkonu jejich dobrovolnické činnosti v programu Pět P v DC ADRA Znojmo a ovlivňují je v dobrovolnictví pokračovat?

Při rozhovoru s komunikačními partnerkami jsem kladla tyto níže uvedené otázky, s přihlédnutím k tomu, že každý rozhovor se vyvíjel individuálně, takže některé otázky nezazněly, jiné byly naopak doplňovány, a to podle toho, co která komunikační partnerka říkala. Jádrem otázek rozhovoru:

„Nejdříve bych Ti ráda položila otázky, které se týkají dobrovolnictví. Můžeš mi, prosím tě, popsat ten okamžik, tu situaci, jak ses o dobrovolnictví obecně a konkrétně o dobrovolnictví v ADŘE dozvěděla? A jak Tě vůbec napadlo se do dobrovolnických aktivit zapojit?“

Jak dlouho se dobrovolnictví v ADŘE vlastně věnuješ? A mohla bys mi, prosím tě, přiblížit, proč sis vybrala program s dětmi, vždyť ADRA má i jiné dobrovolnické programy? Můžeš mi prosím říci, co jsi od toho dobrovolnictví vlastně očekávala?“

Když se na to svoje rozhodnutí stát se dobrovolníkem podíváš s odstupem času, myslíš, že ses rozhodla pro správnou věc? A máš pocit, že Tě dobrovolnictví nějak ovlivnilo, že se Ti třeba změnil život, že jsi v něčem jiná než dřív?

Zajímalo by mne, jestli vědí Tvoji rodiče, přátelé a známí, že jsi dobrovolníkem v programu Pět P a pokud ano, co na to říkají?

Když se teď zaměříme na ADRU, mohla bys mi popsat něco bližšího o činnosti ADRY? Jaké programy třeba realizuje, jak jsou zajištěny a připraveny, jak se ti pracuje s koordinátorkou? Jestli se Ti dostává nějaké zpětné vazby, hodnocení nebo i ocenění za Tvoji dobrovolnickou činnost? Co bys třeba doporučila vedení ADRY k získání nových dobrovolníků? A co má ADRA dělat pro udržení Vás, dobrovolníků již zapojených do dobrovolnictví?

Teď bych Tě poprosila, abys mi o sobě řekla pár informací, jako např. kolik je ti let, jestli studuješ nebo pracuješ a kde, jestli máš rodinu, sourozence, přátele, přítele, děti. Jaké jsou tvoje zájmy, záliby a koníčky, prostě aktivity, které Tě nejlépe charakterizují. A mohla bys mi prosím přiblížit, po čem v životě toužíš, jaké jsou Tvoje sny a přání? A s čím jsi ve svém životě spokojená a s čím naopak nespokojená? Co bys chtěla změnit? A kdybys měla popsat svoje dětství, tak jaké bylo? Co se Ti líbilo, anebo naopak nelíbilo během dětství, a jak to třeba vnímáš teď, s odstupem času? Chtěla bys něco ve svém životě změnit? Nebo co bys udělala v svém životě jinak?

Mohla bys mi prosím popsat, jak vypadá Tvůj každodenní život? Mohla bys mi prosím popsat poslední den, kdy ses zrovna nevěnovala dobrovolnictví, co jsi ten den dělala? A naopak mi prosím popiš den se všemi Tvými aktivitami (od rána do večera), kdy ses dobrovolnictví věnovala.

Máš práci, která tě baví, nebo by sis přála dělat práci jinou? Co bys třeba chtěla dělat za práci? Myslíš si, že by se Ti do dobrovolnictví více chtělo, kdyby to bylo za peníze?

Prosím pověz mi o lidech z Tvého okolí, kteří Tě nejvíce ovlivnili, když jsi byla dítě a kteří Tě ovlivňují dnes a jak?

Představ si situaci, že máš třeba kouzelný prsten, kterým bys ve svém životě mohla změnit tři věci, které věci bys změnila teď? A které věci bys změnila ze svého dětství?

Představ si, že jsi třeba v loterii vyhrála deset milionů korun. Mohla bys mi prosím popsat, jak bys s těmi penězi naložila? Konkrétně komu, kolik a na jaký účel bys věnovala a proč. A teď se vrať do svého dětství, kdy je ti 15 let a popiš mi prosím, jak

bys tehdy s těmi penězi naložila? A teď si představ, že bys ty peníze měla jen pro sebe, na co bys je použila? Nebo kdybys těch deset milionů mohla použít jen pro svou rodinu, co byste s nimi udělali? Anebo kdybys těch celých deset milionů měla věnovat jednomu člověku, kdo by to byl a proč?“

5.4 Volba výzkumného souboru

K jedné z klíčových otázek při přípravě výzkumu patří otázka volby výzkumného souboru (Reichel, 2009, s. 75). Objektem mého zkoumání jsou motivy a motivace, nikoli ti lidé – dobrovolníci samotní. Nezkoumám je samotné, ale díky nim a skrze ně daný jev. Punch (2008, s. 79) k výběru výzkumného souboru pro kvalitativní výzkum dodává, že jeho velikost má „*tendenci být co nejmenší*“ a je důležitá jeho dostupnost. Dále konstatuje, že pokud jde o případovou studii, pak musíme zdůvodnit volbu případu i „*základ vzorkování uvnitř případu*“. Reichel doplňuje, že v kvalitativním výzkumu se vždy jedná o zkoumání nepříliš velkých souborů, jejichž výběr bude výběrem nepravděpodobnostním a to *úsudkem nebo nabalováním*³³ (Reichel, 2009, s. 88).

Miovský (2006, s. 128 – 130) zmiňuje, že obecným principem, který se uplatňuje při všech typech výběru výzkumného souboru (kromě výběru totálního) je *princip teoretického výběru*. Důležitým hlediskem při použití teoretického výběru je teoretická saturace, což znamená, že jsme při zpracování a analýze dat dospěli do bodu, kdy další data již pro výsledek našeho výzkumu nepřinášejí nic nového. Dosažení saturace znamená, že jsme dosáhli stanovených cílů. Hendl (2005, s. 151) dodává, že „*za určitých okolností lze provést totální výběr*“ a to zejména v případě, kdy je počet objektů malý. V souladu s tímto tvrzením by byl v případě mého výzkumu výběr totální, kdyby se do výzkumu zapojili všichni dobrovolníci z programu Pět P v DC ADRA Znojmo, jejichž počet je v současné době pouhých 12. Z tohoto důvodu nebude výběr řízen požadavkem dosažení teoretické saturace. Fakticky vzato nepůjde o výběr, zahrnutí budou všichni „dostupní“ dobrovolníci, což je deset dívek ve věku 18 – 29 let. V zájmu zachování anonymity nebudu záměrně představovat profily jednotlivých komunikačních partnerek, s ohledem na to, že do této skupiny dobrovolníků z programu

³³ Miovský (2006, s. 130) uvádí klasifikaci metod výběru vzorku: pravděpodobnostní a nepravděpodobnostní metody výběru. Mezi pravděpodobností řadí prostý náhodný výběr, stratifikovaný náhodný výběr, kvótový náhodný výběr. Jako nepravděpodobností uvádí totální výběr, výběr metodou sněhové koule, samosběr, příležitostný výběr, účelový výběr.

Pět P sama patřím, a všechny dotazované komunikační partnerky se navzájem dobře znají. Z těchto důvodů jsem etické důvody nadřadila kompletní prezentaci relevantních zjištění.

5.5 Analýza kvalitativních dat

Z přepisů rozhovorů a ze záznamů pozorování máme k dispozici data, která budeme zpracovávat. Úkolem je námi získaná data, která jsou, jak uvádí Šed'ová, na počátku rozsáhlá a nestrukturovaná, podrobit systematické analýze a interpretaci (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 207). Ke zpracování dat slouží dvě strategie: první *„je redukce zdrojových textů skrze parafrázování, sumarizování, kategorizování“*, druhá spočívá v *„rozkrutí a interpretaci významů skrytých ve sděleních“* komunikačních partnerek. Původní data jsou tedy vlastně *„zároveň redukována na klíčová tvrzení“* a současně *„rozšířena o interpretaci“*, kterou do nich tazatel vkládá (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 210). Účelem kvalitativní analýzy je přinést informace o tom, že *„daný jev existuje“*, je proto vždy *„do značné míry popisná“* a prostupuje celým výzkumným procesem. Nemá tedy smysl čekat na situaci, až budeme mít nasbíráno dostatečné množství dat, ale již při přepisu prvního rozhovoru nebo záznamu z pozorování musíme začít s jeho analýzou (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 210 – 211).

Většina autorů, kteří se zabývají kvalitativním výzkumem, vysvětlují metody analýzy dat *„podle jednotlivých výzkumných plánů“*. Švaříček, Šed'ová (2007, s. 211) se však domnívají, že existuje univerzální a přitom efektivní způsob analýzy dat a to skrze otevřené kódování. Otevřené kódování je technika, která je použitelná u různých kvalitativních projektů. Kódování představuje *„operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem; text je jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména“*, se kterými pak výzkumník dále pracuje. Přepsaný rozhovor rozdělíme na jednotky (např. na slova, věty, odstavce) a takto vzniklé jednotce přidělíme kód (např. jméno nebo označení), který vystihuje určitý typ vyjádření nebo typ jednání. *„Při volbě kódu si klademe otázku, o čem daná sekvence vypovídá, jaké jev či téma reprezentuje“*, přičemž síto, skrze které data třídíme je naše výzkumná otázka (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 211 - 214).

Jednotlivé rozhovory a záznamy z pozorování jsem okódovala a dostala tak seznam kódů, následně jsem mohla začít s kategorizací. Což znamená, že kódy vzniklé z otevřeného kódování, jsem seskupila podle podobnosti a vnitřní souvislosti. Vznikl

system, kde „*pod hlavičku nově pojmenované kategorie slučujeme pojmy – kódy, které se zdají příslušet ke stejnému jevu*“. Znamená to, že „*jednotlivé úryvky z dat nejprve podřazujeme různým kódům a jednotlivé kódy potom podřazujeme různým kategoriím*“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 220 – 221).

V souladu s výše uvedeným se v analýze a interpretaci dat zabývám skutečnostmi, které byly zjištěny z rozhovorů a pozorování a podle nich byly vytvořeny jednotlivé kategorie s cílem nalézt odpovědi na hlavní výzkumnou otázku.

5.6 Etické otázky výzkumu

Ve výzkumu hrají etické otázky důležitou roli. Hendl uvádí jako důležité zásady při výzkumu následující: *informovaný souhlas* (osoba se zúčastní výzkumu pouze, pokud s tím souhlasí, přičemž musí být dostatečně informovaná o všech okolnostech výzkumu), *soukromí* (nutnost, co nejpřísněji zachovávat soukromí účastníků výzkumu změnou určitých skutečností), *emoční bezpečí* (výzkumník dává respondentovi příležitost, aby se uvolnil a sdělil bez obav své pocity), *nezatajování cílů a okolností výzkumu* (jestliže výzkumník musí něco zatajit, s dostatečným předstihem informuje respondenty), *svoboda odmítnutí* (účastníci výzkumu mohou kdykoli ukončit svou účast ve výzkumu), *respektovat důstojnost a anonymitu zkoumaných osob* (identita respondentů nesmí být odhalena). (Hendl, 2005, s. 155 – 156)

Reichel (2009, s. 175 – 179) doplňuje výše uvedený výčet o následující pravidla: výzkumník nesmí ztrácet *objektivní a citlivý náhled*; výzkumník *nesmí své role zneužívat* k jiným účelům; výzkumník musí *být nezávislý*, jeho úkolem je řešit problém, je povinen se snažit o nezkreslené zveřejnění výsledků; osobní či jiné citlivé *informace* získané během výzkumu je povinen *zajistit proti zneužití* a používat výzkumná data *výhradně k výzkumným účelům*; výzkumník vstupuje do terénu zkoumání vždy *legálním způsobem*; pořizování jakéhokoli záznamu musí být zkoumaným osobám předem oznámeno. „*Výzkum nesmí v žádném případě jakkoli ohrozit a natož poškodit zkoumané jedince fyzicky, psychicky, sociálně nebo jinak.*“

V souladu s výše uvedenými etickými zásadami a pravidly byli účastníci mého výzkumu předem obeznámeni s cílem tohoto výzkumu. Informace získané z rozhovorů a pozorování jsou zajištěny proti případnému zneužití a nejsou a nebudou poskytovány žádným dalším osobám. Komunikační partnerky jsou anonymizovány a jsou jim dána fiktivní jména: Rút, Radmila, Rita, Rebeka, Renée, Rozálie, Regína, Renata, Růžena

a Romana. Lze očekávat, že skrze rozhovor se o jednotlivých osobách dozvím více, než o sobě vzájemně vědí. S ohledem na to, že nevím, co ze sděleného může být citlivé, vyžaduje můj přístup velkou opatrnost, mimo jiné i z těchto důvodů nemohu představit (jak to jinak bývá obvyklé) profily jednotlivých komunikačních partnerek.

6. Významní druzí a další konkrétní osoby jako faktory rozhodnutí pro dobrovolnickou činnost v Pět P

Jak již bylo uvedeno v konceptuální části, ovlivnění příkladem nejbližších, neboli vliv tzv. významných druhých coby vnitřního nebo vnějšího spouštěče našeho chování, v tomto případě dobrovolnictví, zmiňují různí autoři jako například Kopecká (2012) citovaná v podkapitole 1.2.; Frič, Pospíšilová (2010a), Wilson (2000) a Rochester (2006) citovaní v podkapitole 1.2.2. Vliv blízkých osob v dětství zmiňují všechny dotazované komunikační partnerky, přičemž právě toto ovlivnění může být pro další chování a jednání zkoumaných osob klíčové, aniž by si to tyto osoby samy uvědomovaly.

6.1 Vztah s významnými druhými během dětství a dospívání jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti

Při analýze rozhovorů s komunikačními partnerkami byly zaznamenány kódy *babička, maminka, teta, rodiče* coby blízké osoby v období dětství a dospívání, které měly zásadní vliv na jejich tehdejší a následně další život. Všech deset komunikačních partnerek uvedlo alespoň jednu osobu, která je v dětství nebo dospívání významně ovlivnila, takže žádná z nich neuvedla, že by v dětství nebyla nikým ovlivněna. Tak například Regína na otázku, kdo jí v dětství nejvíce ovlivnil, uvedla: „*Hlavně babička mne hodně ovlivnila, měla mě ráda, když něco dělala v kuchyni, vždycky jsem se motala kolem ní. Když pekla koláče, pekla jsem s ní. To ona mne naučila vařit a péct. Hlavně díky ní dodnes ráda pečou a vařím.*“ V souvislosti s dobrovolnictvím a programem Pět P můžeme na tomto místě konstatovat, že Regína (po vzoru své babičky) se svým kamarádem z programu Pět P dělá běžné činnosti, jako s ní v jejím dětství dělala babička. Regína nevědomky jedná vlastně obdobně jako její babička kdysi s ní, přestože babičku přímo neuvádí jako tu osobu, která jí k dobrovolnictví inspirovala, lze zde identifikovat nevědomý motiv – vliv babičky, který Regínu přivedl k dobrovolnictví. Regína dodává: „*Nelíbily se mi hádky rodičů, proto jsem byla radši u babičky.*“ Vzájemné vztahy mezi rodiči byly napnuté, což potvrzuje Regína slovy: „*Naši se pořád doma hádali.*“ A tak lze vyvodit, že Regína hledala nějaký jiný vztah s blízkou osobou, která by se jí věnovala, která by jí pomáhala překonat problémy. Touto oporou jí byla babička. K babičce „*utíkala*“, babička tu byla vždy, když to potřebovala, proto „*většinu*

svého dětství prožila u prarodičů.“ Z Regininých slov lze nepřímou odvodit, že její rodiče „nefungovali“, chyběla jí důvěra v ně, chybělo jí jejich zázemí. I toto se následně mohlo projevit jako nevědomý motiv pro zapojení se Regíny do dobrovolnického programu Pět P s cílem věnovat se dětem, které to třeba obdobně mají v dětství s rodiči těžké. Další komunikační partner – Růžena v rozhovoru ohledně svého dětství uvádí: *„Protože jsem žila ve společném domě s prarodiči, tak moje dětství nebylo ideální“*; říká, že zažívala věčné hádky a neshody, a dále pokračuje: *„[takové soužití] nikomu nedoporučuju a taky vím, že já takhle nikdy žít nebudu.“* *„V dětství mě ovlivňovala hodně teta, to ona mi dala spoustu rad do života a dosud na ni vzpomínám jen a jen v dobrém; dávala mi přátelství a lásku.“* Lze konstatovat, že i v případě Růženy jí teta byla oporou v rámci složitých situací jejího dětství. V souvislosti s dobrovolnictvím zde můžeme také u Růženy, která poskytuje svému kamarádovi z programu Pět P sociální oporu, identifikovat nevědomý motiv napodobování chování tety.

U dalších šesti komunikačních partnerek z deseti dotazovaných byla významným člověkem v dětství, jejich oporou, jejich matka, a to bez ohledu na to, zda uvádějí, že jejich dětství bylo spokojené, či nikoli. Rút k tomu uvádí: *„Nejvíce mě vždy ovlivňovala moje mamka, vždycky se nám hodně věnovala, až se obětovala [...] tak já jsem fakt měla krásný dětství a šťastné.“* Na otázku, kdyby vyhrála v loterii deset milionů, komu by je věnovala, kdo by si je z jejich nejbližších nejvíce zasloužil, Rút vážně odpovídá: *„Moje máma, protože si to zaslouží za to, co pro mě všechno dělala a dělá.“* O spokojeném dětství a vlivu mámy hovoří i Romana, která říká: *„Já jsem měla fakt prima dětství, takové to bezstarostné a krásné [...] máma byla takovým tím našim stabilním pilířem [...] z dětství si nepamatuji žádné hádky nebo tak“* a dále pokračuje: *„Pokud bych musela někomu dát výhru celých těch deset milionů, byla by to moje máma. Je to člověk, který tu byl a je pro mě vždy, když potřebuju, vždy poradí, pomůže, vyslechne, utěší, podpoří a ona jediná by si to zasloužila. Takovou mámu bych přála všem.“* Na tomto místě je vhodné konstatovat, že program Pět P má umožnit dětem ze sociálně znevýhodněného prostředí zažít blízký vztah s pečující dospělou osobou, jak je podrobně uvedeno v podkapitole 3.2.3. Ze slov Rút a Romany lze odvodit, že aniž by si to možná ony samy uvědomovaly, nevědomky chtějí být pro kamaráda z Pět P člověkem, který *„poradí, pomůže, vyslechne, utěší, podpoří“* stejně tak, jako jejich matka pro ně v dětství. Lze konstatovat, že vztahy s matkou a její chování k Rút i Romaně jsou významným motivem pro zapojení těchto dívek do dobrovolnické činnosti v programu Pět P.

Pohled na vliv mámy v jejím dětství a přímou souvislost s dobrovolnictvím doplňuje Rebeka, která v rozhovoru zmiňuje: „*Tak já jsem fakt měla dobré dětství, nemůžu si stěžovat*“; „*motivací pro mě hlavně bylo, aby měl můj kamarád z Pěťpěčka takové hezké vzpomínky na dětství jako já*“; „*a kdybych měla celých těch deset vyhraných milionů věnovat jednomu člověku, tak byla by to moje mamka. Za to, co si se mnou v pubertě vytrpěla a že mě má pořád ráda a stojí při mně.*“

Renata ke svému dětství a nepřímou i k motivu zapojení se do dobrovolnictví uvádí: „*Dětství jsem měla celkem dobré [...] mamka vždycky pro mě byla spíš kamarádka a musím říct, že mě nejvíc ovlivnila a hodně se mi věnovala [...] a kdyby měl ode mne dostat deset milionů jen jeden člověk, tak by to byla moje mamka, protože si to zaslouží.*“ Renata v rozhovoru dále uvedla, že do dobrovolnictví šla s tím, že bude „*dělat kamarádku*“ konkrétnímu dítěti a pomáhat mu. Následně dodává: „*V Pěťpěčku mám už druhé dítě, no a trůfám si říct, že tomu prvnímu se díky tomu hodně změnil život k lepšímu.*“ Dále pokračuje slovy: „*Měla jsem kamarádku, uzavřenou, děckama ve škole odstrkovanou, no a pak, když v programu končila, říkala její babička, že jsem její vnučce pomohla, že je jiná, že se i směje, že si víc věří a tak.*“ „*Tak se vlastně splnil cíl, který jsem si dala, když jsem do dobrovolnictví šla, že jsem jako kamarádka holčičině pomohla.*“ Ve slovech Renaty vidíme vliv mámy - kamarádky v jejím dětství a nepřímou souvislost s dobrovolnictvím, kdy Renata v programu Pět P nevědomky po vzoru své matky, „*dělá kamarádku*“ dítěti z programu.

Na rozdíl od výše uvedeného Rozálie zmiňuje: „*V dětství mne hodně formovali oba rodiče*“; „*Naši se nám dost věnovali, jezdili jsme na výlety a to mě bavilo.*“ Následně k dobrovolnictví v programu Pět P uvádí: „*Musím říct, že mne nejvíc baví ty zážitkové akce s dětmi a dobrovolníky, třeba když jsme jeli na výlet na koňskou farmu, nebo když jsme byli na Lanové dráze na Vranovské přehradě, to se mně i děckám líbilo.*“ Ve slovech Rozálie lze identifikovat možné nevědomé propojení jejich zážitků z dětství a zážitků z dobrovolnictví. I zde je možné nalézt souvislost s jejím zapojením do dobrovolnické činnosti. Stejně, jako se jí v dětství rodiče věnovali a jezdili s ní na společné výlety, tak i ona se dnes v programu Pět P věnuje dětskému kamarádovi a jezdí s ním a ostatními dobrovolníky a dětmi na společné výlety a baví ji to.

A Renée svým konstatováním doplňuje: „*Celé mé dětství bylo úžasné a s odstupem času si to uvědomuju čím dál víc; v dětství mě nejvíce ovlivnili mí rodiče a prarodiče; milují mě takovou, jaká jsem, a každý den jsou tu pro mě; kdybych jednou byla jen z poloviny tak skvělý rodič jako naši, mělo by mé dítě obrovské štěstí. Kdybych*

v loterii vyhrála deset milionů, tak celých těch deset milionů bych rozhodně dala našim.“ K dobrovolnictví dodává: „Na tom mém dobrovolnictví se mi líbí, že se mezi mnou a mým dětským kamarádem vytvořil velmi pěkný přátelský vztah. Vlastně, když nad tím přemýšlím, už to neberu ani tak, že bych dělala dobrovolníka. Prostě ráda trávím čas se svým kamarádem a pomáhám mu.“ I v těchto slovech můžeme nalézt propojení, byť nepřímé, na oblast dobrovolnictví. Renée se nevědomky snaží chovat ke svému dětskému kamarádovi, jako se její rodiče chovali v dětství k ní.

Ve výše zmíněných vztazích komunikačních partnerek a jimi zmiňovaných významných blízkých osob z dětství (i když zde mnohdy není přímá souvislost, kdy to komunikační partnerka říká v souvislosti s dobrovolnictvím) spatřuji jeden z významných vnějších motivů, proč se tyto komunikační partnerky do programu Pět P s dětmi se sociálně znevýhodněného prostředí zapojily a to motiv nevědomý (viz Homola, 1972, Kopecká, 2012, podkap. 1.2). Tento motiv vyvolaný kupř. vnitřními rozpory, potlačenými touhami, přáními či pudy přivedl komunikační partnerky do programu Pět P pomoci konkrétnímu dítěti, které možná zažívá teď podobné pocity a problémy ve své rodině. Motivem je zde věnovat se konkrétnímu dítěti z programu Pět P alespoň tak, jak se jednotlivým komunikačním partnerkám věnovaly jejich blízké osoby v dětství. V souladu s tvrzením Kopecké (2012) uvádím, že i když si tyto nevědomé motivy nepřipouštíme, je naše chování i těmito motivy ovlivňované. Mít v dětství oporu v blízké dospělé osobě, ke které může dítě vzhlížet; jejímž je chráněncem; ke které má důvěru; která ho učí a povzbuzuje v různých činnostech, to naplňuje nejen jeho potřebu sociální opory, ale vytváří i dobrý základ pro jeho další mezilidské vztahy a podle mého názoru i následné zapojení se do dobrovolnictví. A toto zjištěné tvrzení koresponduje i s tvrzením Wilsona (2000) uvedeným v podkap. 1.2.2, kdy autor na základě výzkumu uvádí, že *„silná podpora, chvála, povzbuzení ze strany rodičů je spojena s celou řadou pozitivních následků na altruistické chování dětí a dospívajících.“*

6.2 Vliv působení ze strany významných druhých během dětství a dospívání jako možný faktor zapojení se do programu Pět P

V osmi z deseti rozhovorů s komunikačními partnerkami zazněly v přímé souvislosti s dobrovolnictvím i věty o pocitu samozřejmosti a povinnosti vycházející

z vlivu výchovného působení rodičů a rodičovské socializace během dětství a dospívání. Mezi řádky rozhovoru šlo vyčíst naplňování morálních norem, nepsaných pravidel a občanské povinnosti.

Rút na otázku, co ji přivedlo k dobrovolnictví, reagovala slovy: „*Odjakživa jsem měla pocit, že je mou povinností pomáhat lidem*“ a pokračuje, že když se zapojila do dobrovolnictví její sestra, tak u ní „*se nejspíš čekalo, že bude taky dobrovolník*“. „*Naši o tom vědí a podporují mne v tom, hlavně mamka*.“ Renée tuto myšlenku více rozvádí svým tvrzením, že jí přišlo vždycky samozřejmé pomáhat druhým a dodává: „*Vždycky jsem pomáhala a snažila se i posílat příspěvky, takže v tom pomáhání pokračuji i v dobrovolnictví, teď je to jenom pomoc konkrétnější, není to anonymní posílání 200 korun na Konto bariéry*.“ Renata se samozřejmostí uvádí, že ji rodiče vychovávali vždy tak, že „*by si lidé měli pomáhat*“. „*Zdůrazňovali mi, že v životě je důležitá hrdost, láska, rodina, přátelství a pomoc*.“ Růžena také uvedla, že je pro ni „*pomoc druhým samozřejmostí*“ a rozhořčeně dodala: „*Občas mě zaráží lidi, kteří nejsou dobrovolníci a nechápou to, proč pomáhám jako dobrovolník a ještě k tomu zadarmo*.“ Romana výše uvedené výpovědi doplňuje takto: „*Víte, je to takové klišé, ale musím to říct, mně to pomáhání přijde samozřejmé; pomůžu a mám dobrý pocit, že jsem udělala něco správného a přitom samozřejmého. Jako moji rodiče mi to vždycky vštěpovali, říkali, že si mám vážít věci jako rodina, zázemí, zdraví a pomáhat; já si myslím, že podle toho žiju, proto jsem dobrovolník, proto pomáhám*.“ Rita v rozhovoru uvedla i tato slova: „*Spousta lidí pomoc nebere jako samozřejmost a to je možná ta chyba, určitě je díky dobrovolnictví na světě lépe. Pro mne je pomáhání něco, co je součástí mého života a mého životního stylu. Myslím si, že lidi by neměli tolik myslet na sebe, kdyby byli lidi víc obětaví, vřelejší a ochotnější, bylo by na světě lépe, proto pomáhám*.“ Rebeka se zmiňuje o reakci svých přátel, které „*nenadchlo*“, že se ona sama stala dobrovolníkem. Doplňuje, že ji do toho nikdo nenutil, a že pomáhání bere jako normální věc a dodává: „*Podle mne má pomáhání význam veliký. Myslím si, že dneska, když lidi nemají čas na druhé, tak je zrovna hezké, že cizí člověk si udělá čas a pomáhá*.“ Radmila jen stroze sděluje, že „*pomáhá druhým odjakživa*“ a dodává: „*Dělá mi to dobře, že pomáhám druhým; prostě mne to naplňuje a baví*.“

V souladu s konceptuální částí je možné ve výše uvedeném konstatování komunikačních partnerek identifikovat vnější motiv - vliv výchovy jejich rodičů a normativní motivační strukturu tak, jak ji v podkapitole 1.2.2 zmiňuje Frič a Pospíšilová (2010a), kdy vlivem rodičovské socializace je možným motivem

dobrovolnictví komunikačních partnerek naplňování morálních příkazů, nepsaných pravidel a závazků vůči společnosti.

6.3 Rozvod nebo vztahové problémy rodičů komunikačních partnerek jako možný faktor zapojení se do programu Pět P

Pět komunikačních partnerek během rozhovoru často zmiňovalo *rozvod rodičů*, konkrétně v souvislosti s jejich vyprávěním o dětství a také v souvislosti s tím, zda a co by chtěly ve svém životě (zpětně) změnit. Kupř. Rebeka se v rozhovoru zmínila, že jediné, co by změnila na svém dětství, je „*rozvod rodičů*“. A na otázku, po čem v životě touží, odpovídá: „*Především chci jednou vytvořit svou vlastní spokojenou rodinu.*“ Také Renata v rozhovoru odkrývá, že horší část jejího života začala „*kolem její puberty, kdy táta začal dost pít a vygradovalo to až k rozvodu.*“ Na moji otázku, co by ve svém životě změnila, kdyby měla kouzelný prsten a mohla by změnit tři věci, odpověděla: „*Situaci se svým tátou, s tím jeho pitím.*“ Romana v rozhovoru k otázce, jaké bylo její dětství, odpovídá: „*Moji rodiče se rozvedli, ale dobré vztahy teď máme se sestrou k oběma.*“ Na otázku, jestli by chtěla ve svém životě něco změnit, říká jednoznačně: „*Z dětství bych si přála, aby se naši nerozváděli.*“ Když jsem se Romany zeptala, po čem v životě touží, odpověděla: „*Mým přáním je mít jednou fungující, šťastnou a zdravou rodinu.*“ Rita také v rozhovoru uvedla, že se její rodiče v období jejího dospívání rozvedli. Na otázku, jestli by chtěla něco ve svém dětství změnit, Rita odpověděla: „*Nechtěla bych měnit nic. Všechno je tak, jak má být. I to špatné, co jsem zažila, mělo později nějaký smysl. Třeba i ten rozvod našich mě možná taky přivedl k tomu, že pomáhám dětem z Pětpěčka, které zažívají třeba něco podobného, protože vím, jaké to je.*“ Rozhodnutí pro dobrovolnickou činnost u dětí tak vlastně dala do přímé souvislosti s rozvodem rodičů. Regína jako by výše uvedené výpovědi doplnila svým konstatováním: „*Naši se pořád doma hádali.*“ Když jsem se Regíny zeptala, co by chtěla ve svém životě změnit, odpověděla: „*Asi nepřátelství a hádky rodičů.*“ Na otázku, po čem v životě touží, Regína bez rozmyšlení odpovídá: „*Největší můj sen je asi spokojený rodinný život.*“

Přestože ve výše uvedených výpovědích není, až na případ Rity, přímá souvislost, kdy by to komunikační partnerky říkaly v souvislosti se svým zapojením do dobrovolnických aktivit, troufám si na tomto místě tvrdit, že se zde souvislost nabízí. Komunikační partnerky, které zažily v dětství rozvod nebo výrazné neshody rodičů,

jsou, jak lze vyčíst z jejich výpovědí, citlivé na rodinné vztahy. Je zde možné nalézt mezi řádky nevědomý motiv pomoci dětem ze sociálně znevýhodněného prostředí, které zažívají stejně jako dotazované komunikační partnerky také nenaplněný rodinný život. V souladu s tvrzením Kopecké (2012) lze i sny, přání a touhy komunikačních partnerek považovat za motivy, které je přivedly k dobrovolnictví.

6.4 Vztah s významnými druhými a jinými blízkými lidmi v dospělosti jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti

Nejen během dětství a dospívání mají na naše chování a jednání vliv blízké osoby z našeho okolí. Dotazované komunikační partnerky uvádějí, že i dnes, v období dospělosti, jsou ovlivňovány ze strany osob, které vnímají jako blízké. V přímé souvislosti se zapojením do dobrovolnického programu Pět P uvádí sedm z deseti dotazovaných komunikačních partnerek, že na jejich rozhodnutí stát se dobrovolníkem měly zásadní vliv jejich vrstevnice - kamarádky. Regína o vlivu svých kamarádek na její zapojení se do dobrovolnického programu Pět P uvádí: *„Slyšela jsem o ADŘE a o programu Pět P od kamarádek, které se Pětipěčku začaly věnovat o cosi dříve než já; popisovaly to tak poutavě, tak jsem si řekla, že se taky zapojím.“* I Rita konstatuje: *„První myšlenka na zapojení se do dobrovolnictví přišla po rozhovoru s mou kamarádkou, která šla na školení dobrovolníků, tak jsem šla s ní [...] sama bych neměla odvahu.“* Následně ale Rita dodává: *„Dneska se ale nedá říct, že by mě ovlivňoval jen jeden člověk, ale v práci, ve škole, doma mě ovlivňuje více lidí tím, že jsem s nimi v kontaktu.“* Radmila v souvislosti se svým zapojením do dobrovolnictví uvádí: *„Byly jsme s mojí kamarádkou na kafi a ona mi vykládala, že den předtím byla v domově za jednou paní; že za ní chodí pravidelně, tak jednou týdně [...] paní nikoho už nemá, žádnou rodinu, tak se na tu moji kamarádku vždycky těší; tak jsem si řekla, že to budu taky dělat.“* V rozhovoru s Renatou zazněla i tato slova: *„Moje kamarádka byla dobrovolníkem sotva pár dní a jednou za mnou přišla, aby zjistila, jaký mám na to názor [...] no a mne to zaujalo; řekla jsem si, že to je celkem dobrý nápad; dneska jsem dobrovolníkem už čtyři roky a baví mě to.“* Rozálie konstatuje, že se do dobrovolnictví rozhodla zapojit společně se svými spolužačkami z vysoké školy, kde měla přednášku o dobrovolnictví v rámci předmětu Sociální politika a dodává: *„V dětství mě hodně formovali rodiče, ale teď se už od nich ovlivňovat moc nenechám, nechám se ovlivňovat jen mojí nejlepší kamarádkou a přítelem.“* Romana na otázku, kdo ji ovlivnil

v souvislosti s dobrovolnictvím, konstatuje: „*Prvotní impulz jsem dostala od mojí kamarádky, známe se dlouho a teď spolu i pracujeme; tak ta moje kamarádka prošla školením no a vykládala mi o tom školení; měla jít ještě na psychotesty, jestli je vhodná jako dobrovolník k dětem [...] vykládala mi o tom všem tak nadšeně, že jsem si tehdy řekla, tak to bych chtěla taky zažít; takže to ona vlastně může za to, že jsem dobrovolník.*“ Renée dodává, že se o ADŘE a o programu Pět P dověděla na vysoké škole na přednášce a dodává: „*Tehdy se nás tam rozhodla zapojit celá parta holek, které jsme spolu studovaly; s holkama jsme se rozhodly, že to taky zkusíme a budeme někomu užitečné.*“ V souvislosti s tvrzeními Homoly (1972) i Kopecké (2012) uvedenými v podkapitole 1.2 si dovolím konstatovat, že ve výše uvedených případech jde o vědomý motiv následování vrstevníků – kamarádek jako tzv. významných druhých - blízkých osob z našeho sociálního prostředí, protože si vliv kamarádek na svoje rozhodnutí zapojit se do dobrovolnictví dotazované komunikační partnerky plně uvědomovaly a samy ho přiznávaly.

Naopak jedna komunikační partnerka hovoří o vlivu své sestry v souvislosti se svým zapojením se do dobrovolnictví v programu Pět P a uvádí: „*Dozvěděla jsem se o dobrovolnictví skrz moji sestru, ona je delší dobu dobrovolníkem, je zapojená do programu Pět P a má svého kamaráda [...] má se svým litlíkem krásný přátelský vztah a je spokojená; takže, když jsem to viděla u ní, tak jsem si řekla, že bych to chtěla taky zkusit.*“

6.5 Svědectví nadšených dobrovolníků jako přímá inspirace pro vlastní zapojení do dobrovolnické činnosti

Rebeka nebo Růžena nezmínily vliv blízkých osob z jejich vlastního prostředí na jejich zapojení do dobrovolnického programu Pět P. Obě dívky naopak shodně uvedly, že se o dobrovolnictví dověděly z letáků a následně z přednášky, kterou zprostředkovala jejich škola. Rebeka doslova uvedla: „*Letáky byly rozmístěny po stolech v naší škole, a tak mne to zaujalo; no a pak jsme měli tu přednášku od paní z ADŘY, která byla jenom o něco málo starší než já; ona mne úplně strhla [...] byla taková zapálená pro tu věc [...] myslím si, že takových lidí jako je ona, moc není; umí poutavě a zajímavě o dobrovolnictví vyprávět; zmínila příběhy lidí [...] řekla jsem si tehdy, že bych jednou chtěla být jako ona [...] a tak že do toho dobrovolnictví půjdu.*“ Růžena v souvislosti s vlivem jiných osob na ni samotnou ještě dodala: „*Mě nikdo neovlivňuje, nebo spíš já*

se nenechám ovlivnit, maximálně mě ovlivňují lidé z vysoké školy, ale jen pozitivně“ a dodává v souvislosti s dobrovolnictvím a jejími motivy zapojit se: *„Mne zaujala přednáška, kterou měla koordinátorka z ADRY u nás ve škole; téměř naše vrstevnice [...] byla dost přesvědčivá; tam přeskočila ta jiskra [...] tak jsem to chtěla prostě zkusit.“* Dovolím si v tomto případě použít slova Břízové (2007) z podkapitoly 3.2.6, že člověk *„zapálený pro věc svým nadšením, energií a pozitivním přístupem umí zapálit nadšení v dalších lidech kolem sebe“*. V případě Rebeky a Růženy sice nešlo o vliv blízkého člověka, ale přesto v jejich motivaci spatřuji významný vliv druhé osoby, navíc téměř jejich vrstevnice, jak samy uvedly. V souladu s tvrzením Friče a Pospíšilové (2010a) v podkapitole 1.2.2 ve výše uvedených výpovědích Rebeky a Růženy spatřuji vnější motiv, kdy aktivita k dobrovolnictví je stimulována z vnějšku – okolím dobrovolníka, v těchto případech šlo o vliv *„koordinátorky z ADRY“*, navíc téměř vrstevnice našich komunikačních partnerek.

7. Práce jako výdělečná činnost a souvislost s dobrovolnictvím

Při kódování rozhovorů se téměř ve všech rozhovorech vyskytoval kód *práce*, ať už v přímé či nepřímé souvislosti s motivy našich komunikačních partnerek. Nutno podotknout, že pouze čtyři ze všech deseti dotazovaných komunikačních partnerek mají stálé zaměstnání. Zbývajících šest dotazovaných pracuje příležitostně, a to pouze na brigádách při studiu.

Jak již bylo zmíněno v konceptuální části v podkapitole 1.2.1, je práce v životě člověka významným faktorem budování jeho identity, ekonomické autonomie a potažmo tak i dalších aktivit. Kromě toho, že je práce zdrojem příjmu, může člověku přinášet uznání, úspěch, přátelské vztahy, anebo naopak člověka nenaplňuje, neuspokojuje a vede tak potenciálně k jiným činnostem, které člověka naplňují. Kód *práce* se v rozhovorech vyskytoval v různých obměnách, a to buď jako *práce vysněná/zamýšlená* u těch, kteří zatím studují, nebo *práce, která neuspokojuje*, nebo naopak *uspokojuje* u těch, kteří již jsou zapojeni do pracovního procesu. Práce se tak stává se buď vědomým, nebo nevědomým vnějším motivem pro zapojení se našich komunikačních partnerek do jejich dobrovolnické činnosti, aniž by si to ony samy před rozhovorem mnohdy uvědomovaly.

Práce nás současně vrací k tématu předcházející kapitoly, protože pracoviště je místem, kde člověk může potkat jiné lidi a poznávat jejich život, případně se jím inspirovat. I toto se v rozhovorech objevilo – čtyři dobrovolnice jsou ze stejného pracoviště.

7.1 Nenaplňující/neuspokojující práce

V rozhovoru s Regínou často zaznělo, že se svou stávající prací není spokojená. Sama uvedla, že vystudovala vysokou školu, obor učitelství, ale tomuto povolání se z finančních důvodů nevěnuje. V případě Regíny se jakoby oklikou možnost dobrovolnictví stává možností dílčí realizace vlastní profese – je to možnost pracovat s dětmi. Odtud je už jen kousek k hypotéze, že faktorem dobrovolnické činnosti může být to, že náplní odpovídá schopnostem člověka, včetně profesní kvalifikace, avšak člověk se jí věnuje, je-li jinak finančně zajištěn (míněno v souvislostech, kdy by výkon dané profese či kompetence nebyl finančně honorován tak, jako tomu je u jedincovy

práce, jež je mu zdrojem obživy). Regína uvádí: „*Tak jsem šla pracovat do kasina, tady si vydělám víc; i když mne tato práce nenaplňuje a chtěla bych dělat jinou; uspokojuje mne jen finančně.*“ Na otázku, co by třeba chtěla dělat za práci, Regína říká: „*Ráda bych učila ve školce nebo měla vlastní školku.*“ V další části rozhovoru na otázku, s čím je ve svém životě spokojená či nespokojená a co by chtěla změnit, Regína odpovídá: „*Nespokojená jsem s prací, nenaplňuje mne, chtěla bych ji změnit, chtěla bych jinou, ale v současné době to nejde [...] finančně mne zabezpečuje a taky díky ní pomáhám a podporuji své rodiče.*“ V přímé souvislosti nenaplněné práce s jejím dobrovolnictvím Regína zmiňuje: „*Cítila jsem, že si musím najít něco, co by mne naplňovalo mimo práci, protože se věnuju úplně něčemu jinému, než jsem vystudovala a vždy jsem měla ráda děti a práci s nimi, proto jsem se rozhodla, že se do Pěťpěčka zapojím.*“ Zde je vhodné podotknout, že Regina opakovaně v rozhovoru uvedla, že se o dobrovolnictví dozvěděla na svém pracovišti v kasinu od kolegyň – kamarádek, které se „*Pěťpěčku začaly věnovat o cosi dříve*“. O pracovišti jako prostředí setkání s lidmi, kteří se věnují dobrovolnictví, pojednává blíže podkapitola 7.4.

O podobných pocitech nespokojenosti s prací se zmiňuje i Radmila, která sice svoji práci nechtěla blíže specifikovat, ale uvádí k ní následující: „*Do práce chodím pro peníze; realizuju se v dobrovolnictví; tady v dobrovolnictví je to spíš ta seberealizace; hodně mě motivuje možnost dělat něco jiného než v práci, něco, co mě navíc baví [...] odpočinout si od mých každodenních pracovních starostí; vlastní děti zatím nemám, ale s dítětem z Pěťpěčka prostě vypnu a v té chvíli žiju ten jeho dětský svět.*“

Zatímco Regína i Radmila si svoji nespokojenost s prací a její kompenzaci v dobrovolnictví v programu s dětmi jasně uvědomují a jde v jejich případě v souladu s konceptuální částí o vědomý motiv, tak u Rity je to podle mého názoru motiv neuvědomovaný, neboli jak uvádí Kopecká (2012) motiv nevědomý. Rita v rozhovoru uvádí: „*Práce, kterou vykonávám, sice není má vysněná, ale vyloženě nespokojená v ní nejsem. Ale v budoucnu bych si chtěla najít zaměstnání, které bude aspoň trochu směřovat do oboru, který studuji, k sociální práci.*“ Na otázku, co by třeba chtěla dělat za práci, Rita odpovídá: „*U mě byl vždycky problém, že jsem nikdy nevěděla, co bych chtěla jednou dělat [...] takže se tak nějak stalo, že jsem ještě při studiu na bakaláři začala pracovat v kasinu. Fajn jsou především ty peníze, které člověk vydělá [...] i díky této práci jsem psala bakalářku na téma hazard, mohla jsem psát z vlastní zkušenosti. Díky dalšímu studiu, oboru sociální práce, mě to začíná pomalu táhnout jinam [...] chtěla bych dělat něco, kde můžu lidem pomáhat.*“ Rita podle mého názoru podvědomě

vnímá rozpor její práce v kasinu. Lze vyvodit všeobecně známá fakta, že kasina obecně „plodí“ klienty sociální práce, a tak se podle mého názoru nevědomky i Rita v navazujícím magisterském studiu zaměřila na obor sociální práce, přičemž na bakalářském stupni studovala dle svých slov obor Marketing – management.

Na tomto místě lze využít tvrzení Bělohávková (2008) uvedené v podkapitole 1.2.1, který zmiňuje myšlenku, že přestože se spousta lidí domnívá, že jedinou motivací ke spokojenosti s prací je finanční odměna, není tomu tak. Pracovní spokojenost souvisí podle tohoto autora i s jinými faktory, které jsou zmíněny v konceptuální části v podkapitole 1.2.1. V případě Rity, Regíny i Radmily si dovoluji konstatovat, že jejich nespokojenost s prací je konkrétně přivedla jako jeden z motivů k dobrovolnictví.

7.2 Uspokojující práce

Naopak Romana v rozhovoru uvedla: *„Pracuji jako hlavní pokladní v kasinu, ta práce mne baví, finančně je dobře ohodnocená, měnit bych ji nechtěla, jsem v ní naprosto spokojená, byť je teda občas časově velmi náročná“*, ale vzápětí dodala: *„Víte, já vidím obrovský význam dobrovolnictví v sociální sféře, jakože upevňuje mezilidské vztahy, donutí nás chápat, pomáhat, být pokorní, vděční. Pro někoho to je normální, no pro někoho by to byla obrovská lekce do života. Navíc já vlastní dítě nemám, takže v Pěťpěčku si to můžu zkusit jako nanečisto.“*

Podle mého názoru si Romana díky své práci, byť práci, která ji podle jejích vlastních slov baví (jde však patrně spíše o obsah konkrétní pracovní činnosti, než o celkový smysl – i proto užívá slova „baví“, nikoliv kupř. „naplňuje“), podvědomě uvědomuje rozpor a negativa její práce v kasinu. Stejně jako v případě Rity lze na tomto místě vyvodit všeobecně známá fakta, že kasina obecně „plodí“ klienty sociální práce, a tak se podle mého názoru i Romana, aniž by to reflektovala z pohledu své práce, ve své mimopracovní činnosti zaměřila na dobrovolnictví. I u Romany tak lze konstatovat, že její práce ji, jako jeden z motivů, přivedla k dobrovolnictví.

7.3 Vysněná/zamýšlená práce v budoucnu

Jak již bylo zmíněno, šest komunikačních partnerek není zapojeno do stálého pracovního procesu. Vzhledem k tomu, že studují, pracují pouze příležitostně na brigádách. V jednom případě již komunikační partnerka bakalářské studium ukončila a v současné době si práci hledá.

7.3.1 Dobrovolnictví jako obsahově blízké profesní činnosti plánované do budoucna

V rozhovorech s komunikačními partnerkami se často vyskytoval kód *vysněná/zamýšlená práce v budoucnu se zaměřením na sociální práci nebo práci s dětmi*. Dobrovolnictví v těchto rozhovorech korespondovalo se studiem komunikačních partnerek obsahově zaměřeným na sociální práci. Nabízí se zde hypotéza, že faktorem dobrovolnické činnosti může být i to, že se mu věnují lidé, kteří studují obor, jehož náplní je oblast sociální práce. Dobrovolnice v tomto případě uvádí, že jednou z jejich vysněných profesních činností v budoucnu je i práce sociálního pracovníka.

Například Rebecka na otázku, po čem v životě touží v souvislosti s prací, odpověděla: *„Tak já zatím nepracuju, pořád studuju a to obor Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb, ale jednou bych chtěla pracovat s dětmi, vždycky jsem totiž chtěla být učitelka [...] prostě děckám pomoci, aby z nich nevyrostli burani a ovce; anebo být sociální pracovnice.“* Rozálie v rozhovoru na otázku, proč se rozhodla pro program Pět P s dětmi, uvádí následující: *„Program Pět P a děti jsem si vybrala proto, že s nimi ráda pracuju a v budoucnu, až dostuduju, se chci zaměřit právě na sociální sféru, konkrétně na práci s dětmi.“* Na otázku, co by chtěla dělat za práci, Rozálie ze široka odpovídá: *„Víte, já ještě studuju prezenčně navazující magisterské na Masaryčce obor Veřejná ekonomika a správa, taky na vyšší odborné v oboru Sociální práce, no, a abych toho neměla málo, tak ještě navazující magisterské na Fakultě sociálních studií obor Veřejná politika a lidské zdroje, ale to v kombinované formě. A jak jsem řekla, mám ráda děti, takže se, v tom málo volného času co mám, zabývám dětmi v Pěťpěčku. Takže, jak říkám, zatím jenom pořád studuju, ale to, co dělám, mě baví a až dostuduju, tak bych chtěla pracovat na OSPODu.“*

O provázanosti studia, dobrovolnictví a vysněné/zamýšlené práce hovoří i Růžena, která v rozhovoru zmiňuje: *„Studuji sociální práci a jednou bych chtěla pracovat s dětmi a mládeží.“* Na moji otázku, po čem v životě touží, Růžena odpovídá: *„Pracovat v oboru, který studuju, protože mě baví a vím, že mě bude i naplňovat.“* K dotazu, co by třeba chtěla jednou dělat za práci, říká ze široka: *„Protože na Znojemsku je to s prací a brigádami hodně špatné, a protože já jsem student, tak si zatím práci nevybírám. Beru takovou, která se namane, žádnou nepohrdám. [...] i když je pro mě zase důležitý kolektiv, asi bych nechodila na brigádu, kde by byl špatný*

kolektiv nebo šikana, to ale zatím říkám jako brigádník. Po škole bych chtěla pracovat jako sociální pracovník; chtěla bych pracovat s dětmi a mládeží, takže asi v nějakém nízkoprahovém zařízení nebo na OSPODu.“

7.3.2 Dobrovolnictví s dětmi jako alternativa vysněné práce

Renée na otázku, co by třeba jednou chtěla dělat za práci, říká: *„Já zatím studuju a to dvě vysoké školy současně, jedna má zaměření na ekonomii a ta druhá na právo, a tak chodím akorát na brigády do dětského koutku, takže stálou práci zatím nemám, ale až dostuduji, a doufám, že úspěšně, chtěla bych pracovat ve veřejném sektoru, na který je převážně zaměřeno moje studium. Ta brigáda v dětském koutku mě ale baví, mám ráda děti, pomáhat dětem mi přišlo bližší než třeba pomoc seniorům a do Pěťpěčka jsem se zapojila s tím, že věřím, že některému dítěti můžu pomoci.“*

Renata v rozhovoru o sobě uvedla: *„Loni jsem dokončila bakaláře a teď si hledám práci a prozatím mám aspoň nějaké brigády. Sice stálou práci zatím nemám, ale vedu taky kroužek dětí, pořádám pro děti víkendovky a letní pobyty. Mám děti ráda, takže program pro děti byl pro mne jasnou volbou a taky se mi jeví jako dobrá příprava do budoucna, až budu mít jednou dítě svoje.“* Na otázku, co by si přála teď ve svém životě změnit, odpovídá Renata: *„Teď bych si přála, abych mluvila plynule německy a měla skvělou práci, která by mě bavila a ještě byla skvěle placená.“* Na otázku, jakou práci si vysnila, Renata odpovídá: *„Já ani vlastně nemám jasnou představu a zatím mám jenom nepravidelné brigády. Už jsem dělala různé práce v rámci brigád a téměř na každé jsem si našla zábavnou stránku, tak si myslím, že bych neměla problém si jakoukoli práci oblíbit, ale asi nejvíc by mě bavila práce s dětmi.“* Také Rút se v rozhovoru vyjádřila o své vysněné práci a to slovy: *„Tak já zatím nepracuju, pořád studuju, ale jednou bych chtěla dělat učitelku nebo pracovat v nějaké velké zahraniční firmě; žádné děti zatím nemám, to až dostuduju; program Pět P jsem si vybrala, protože mám ráda děti, a tak se jim aspoň tam můžu věnovat.“*

Domnívám se, že v těchto šesti výpovědích komunikačních partnerů o vysněné práci, lze také spatřovat vnější motiv, který jako jeden z mnoha motivů, přivedl tyto komunikační partnery k dobrovolnické činnosti v programu s dětmi. A v souladu s Homolou (1972) v podkapitole 1.1 v konceptuální části si dovoluji konstatovat, že *„nikdy nejsme motivováni jen jedním motivem, ale motivy jsou vzájemně propojeny a ovlivňují se.“*

7.4 Pracoviště jako prostředí setkání s lidmi věnujícími se dobrovolnictví

Výrost a Slaměník (1998) citovaní v konceptuální části v podkapitole 1.2.1 uvádějí, že práce je místem, kde člověk přichází do kontaktu s jinými lidmi, kteří ho, ať už si to uvědomuje, nebo naopak nepřipouští, určitým způsobem ovlivňují. Člověk tráví v práci značnou část svého života a získává zde mimo jiné i přátele, kteří mohou mít vliv na jeho pracovní i mimo pracovní činnosti. Toto tvrzení potvrzuje i výpověď Regíny, která opakovaně v rozhovoru uvedla, že se o dobrovolnictví dozvěděla na svém pracovišti v kasinu od kolegyň – kamarádek: „*Slyšela jsem o ADŘE a o programu Pět P od kamarádek z práce, které se Pěťpěčku začaly věnovat o cosi dříve než já.*“ A dále pokračovala, že se i díky těmto kamarádkám do dobrovolnické činnosti zapojila. Pracoviště Regíny se tak v tomto kontextu stalo vnějším prostředím – vnějším motivem, který ji také, byť nepřímou, přivedl k dobrovolnictví. Tímto se potvrdila moje domněnka ze začátku této třetí kapitoly, že pracoviště se v případě Regíny stává místem, kde může potkat jiné lidi a poznávat jejich život, případně se jím inspirovat a i díky tomu se následně zapojit do dobrovolnictví. Další tři Regíniny kolegyně zapojené do dobrovolnictví v Pět P přímo neuvádějí jako motiv dobrovolnictví vliv kolegyň na pracovišti; jsou to ale kolegyně z práce. Je tedy docela dobře možné vyslovit hypotézu, že kdyby se takto na pracovišti nesešly, některé by se k tomuto dobrovolnictví nedostaly. Tuto hypotézu potažmo potvrzují i slova Rity: „*Chodily jsme spolu na základku, pak se naše cesty rozešly, protože jsme šly studovat každá jinou střední školu. Nedomlouvaly jsme se, že spolu půjdeme pracovat do kasina, prostě se to tak nějak stalo. [...] ona tam pracovala dřív než já, na Znojemsku moc práce není, v kasinu berou pořád, je tam velká fluktuace [...] takže teď spolu pracujeme; dobrovolnicemi jsme se staly, až když jsme v kasinu pracovaly.*“

8. Otázka dobrovolnické činnosti jako činnosti finančně nehonorované

V konceptuální části v kapitole 2. bylo podrobně vymezeno, co to vlastně je dobrovolnictví a to jak pohledy odborníků na tuto problematiku, tak i dobrovolnictví optikou sociální práce. Mohu-li vyjádřit dobrovolnictví jednou větou, na které se snad shodne většina mnou citovaných autorů, tak jde o dobrovolnou, neplacenou činnost ve prospěch jiných. Přestože je dobrovolnictví činnost neplacená, v rozhovorech s komunikačními partnery se v souvislosti s dobrovolnictvím objevil jako kód *finanční odměna za dobrovolnictví*. Nutno ovšem podotknout, že se zde tento kód objevil proto, že jsem sama otázku *finanční odměny v souvislosti s dobrovolnictvím* položila. Komunikační partnerky to tedy neřikaly samy od sebe, ale odpovídaly na mnou položenou otázku.

8.1 Dobrovolnictví s finanční podporou

Dobrovolnictví je všeobecně vnímáno jako činnost, která je bez nároku na finanční odměnu. Domnívám se však, že vždy velmi záleží na tom, v jaké momentální finanční situaci se dobrovolník nachází, zdali má stálou práci nebo studuje, a zdali je odkázán na občasné brigády nebo příspěvky od rodičů. Tuto svoji domněnku jsem si ověřila i během rozhovorů s komunikačními partnerkami. Ze všech dotazovaných mi tři komunikační partnerky upřímně odpověděly, že by finanční odměnu za svoji dobrovolnickou činnost někdy více, někdy méně uvítaly. Na moji přímou otázku, jestli by ji k dobrovolnictví třeba více motivovala finanční odměna, Radmila uvádí: „*A jistě by se finanční odměna šikla*“, ale vzápětí jako by se svých vlastních slov zalekla, abych si třeba o ní nemyslela něco nepěkného, dodává: „*ale v dobrovolnické činnosti není prioritou. Pro peníze chodím do práce, tady mne motivuje něco jiného, potřeba sounáležitosti a úcty*.“ Ke slovům Radmily si dovoluji konstatovat, že k jejímu sdělení, že by se odměna „šikla“, je nutno dodat, že na základě osobní znalosti této dobrovolnice jsem přesvědčena o tom, že v jejím v případě toto nefunguje jako motivace, protože se dobrovolnictví věnuje dlouhodobě a to i bez této finanční podpory. Rebeka naopak otevřeně přiznává: „*Myslím si, že pro určité lidi, kteří do dobrovolnictví zapojení nejsou, by finanční podpora byla určitá motivace stát se dobrovolníky*.“ Vzápětí dodává: „*Já to vnímám jako zkušenost a pomoc dětem*.“ Po chvíli upřímně říká: „*Když*

nad tím ale teď přemýšlím, tak asi by se mi do toho dobrovolnictví víc chtělo, kdyby to bylo za peníze.“

Rút na otázku, jestli by ji více k dobrovolnictví motivovala finanční odměna, s upřímností sobě vlastní odpovídá: *„Tak mně se peníze vždycky hodí, protože studuju a ještě dlouho budu. Přes prázdniny jsem byla na brigádě, a to jenom kvůli penězům. Prostě to nebyla práce pro dobrý pocit, byla jsem tam proto, že jsem potřebovala nějaké peníze. ADRA je naopak pro mne něčím, co dělám ráda a nepotřebuji za to a ani nechci odměny. Někdy si ale taky myslím, a to hlavně když jsem bez peněz, že by mě finanční odměna třeba více ponoukla se více věnovat tomu dobrovolnictví.“* Z výše uvedeného a nakonec i z celé citované pasáže od Rút, je vidět, že kdyby nemusela kvůli penězům na brigádu, mohla by se v tu dobu věnovat dobrovolnictví. Otevírá se zde tedy otázka nějaké finanční podpory za dobrovolnictví, která by odpovídala penězům, které člověk dostane za spíše nekvalifikovanou brigádu. Celou otázku ohledně finanční odměny a dobrovolnictví Rút uzavírá konstatováním: *„Ale dobrovolnictví je přece jen o tom, to dělat dobrovolně.“* Domnívám se, že dělat dobrovolnictví „dobrovolně“ se s finanční odměnou nevylučuje, vylučuje se to ovšem s tím, že by do dobrovolnictví šel člověk motivován na prvním místě penězi. Pravdou však je, že se zde ztrácí hranice mezi kupř. zaměstnáním, které člověk současně dělá rád a je motivován i činností samotnou, ale dělá to pro obživu, a mezi dobrovolnictvím.

8.2 Dobrovolnictví zadarmo

Domnívám se, že ty komunikační partnerky, které mají podle svých vlastních slov dobře placenou práci, by za svoji dobrovolnickou činnost finanční odměnu opravdu nechtěly. A to právě proto, že jsou ve své práci dostatečně finančně ohodnoceny. Tuto moji domněnku potvrzuje Regína, Rita i Romana. Regína se k otázce, jestli by ji k dobrovolnictví třeba více motivovala finanční odměna, vyjadřuje následovně: *„Myslím si, že ne. Věnuji se dobrovolnictví velmi ráda, nemyslím při tom na peníze. Beru to tak, že když pracuji mimo obor, tak mi dobrovolnictví dává možnost pracovat s dětmi, věnovat se jim.“* A znovu dodává: *„Moje práce mne sice nenaplňuje, ale finančně mne zabezpečuje a dobrovolnictví mi dává možnost věnovat se dětem.“* Romana s odhodláním sobě vlastním na moji otázku odpovídá: *„Jako jasně, ve svém věku chci být finančně nezávislá, proto chodím do práce. Jinak si nedokážu představit, že by člověk v mém věku nepracoval a nechal se někým živit. Ale v dobrovolnictví to je*

něco jiného. Tady si to užívám, baví mne to. Peníze by moji motivaci nejspíš nezvýšily. Jako chci být finančně nezávislá, soběstačná, ale já jsem se svou prací spokojená a do dobrovolnictví jsem šla s tím, že to budu dělat zadarmo.“ Až příliš strohá byla ve své odpovědi na tuto otázku Rozálie, která řekla: „Nad tím jsem nepřemýšlela, беру to automaticky, že dobrovolnictví je zadarmo.“

I zbývající komunikační partnerky na moji otázku, zdali by je třeba k dobrovolnictví více motivovala finanční odměna, odpověděly, že ne. Nutno podotknout, že ani jedna z dotazovaných nemá stálou práci. Nechci spekulovat, ale nabízí se mi otázka, zdali by jejich přesvědčení o dobrovolnictví zadarmo bylo pevné i v okamžiku, kdy by se dostaly do finanční nouze a akutně potřebovaly peníze. Růžena na moji otázku, jestli by ji více k dobrovolnictví motivovala finanční odměna, uvádí: *„Ne, myslím si, že dobrovolnictví by se mělo dělat proto, že to člověk dělat chce, a ne za peníze. Dělán to ze své vůle a pro svůj dobrý pocit, že jsem užitečná. Ale když dostaneme nějaký dáreček, nebo máme k dispozici nějaké permanentky, tak je to bezva.“* Na tomto místě je nutno podotknout, že i ostatní komunikační partnerky v rozhovoru uvedly, že pozitivně vnímají to, že mají se svým dětským kamarádem k dispozici permanentky do lázní nebo na letní koupaliště. Tyto permanentky jako benefity dostávají dobrovolnice od koordinátorky programu. Zde je však vhodné konstatovat, že přestože Růžena odmítá za dobrovolnictví finanční odměnu, permanentka jako odměna za dobrovolnickou činnost se nejen jí jeví jako neproblematická. Přitom ale právě permanentka je de facto podobná dárkovému poukazu, který fakticky funguje jako peníze, pouze je omezeno jeho použití na určitou prodejnu nebo službu. O vlivu benefitů na pokračování v dobrovolnické činnosti blíže pojednává podkapitola 9.2.

8.3 Vnímání případného dobrovolnictví za finanční odměnu jako povinnosti

Renata na stejnou otázku, zda by ji k dobrovolnictví více motivovala finanční odměna, odpovídá: *„Tak i když ty peníze potřebuji, tak si myslím, že ne. Pak už by se přece nejednalo o dobrovolnictví, ale o práci. Prostě ne, už by se nejednalo o dobrovolnictví a chyběl by mi pocit, že někomu pomáhám jen tak ze své vlastní vůle.“*

V podobném duchu hovoří i Rita: *„Chodím do práce částečně proto, že musím, a částečně proto, že mne tato práce živí. Sice peníze jsou jen peníze, ale bez peněz to bohužel také nejde. Dobrovolnictví vnímám jako něco mnohem vyššího [...] něco, co*

není tak povrchní jako ta práce za peníze. Práce mi přináší materiální zabezpečení a dobrovolnictví zase radost, pocit potřebnosti. Myslím si, že kdyby bylo dobrovolnictví za peníze, nejednalo by se, aspoň u mne, o dobrovolnickou činnost. Peníze by moji motivaci nezvýšily. Naopak bych to spíš pak považovala za povinnost než za dobrovolnost.“

Renée moje otázka, zdali by ji motivovala k dobrovolnictví finanční odměna, překvapila a odpovídá: *„Nad tím, jsem nikdy nepřemýšlela. Ale když se teď ptáte, tak si myslím, že ne. Kdyby to bylo placené, tak už by to bylo jako práce, do které se prostě chodit musí, když za to berete peníze. Já dělám dobrovolnictví, protože pomáhám mému dětskému kamarádovi a jsem ráda, že je spokojený a šťastný a že mi říká, že je se mnou taky rád.“*

Z výše uvedených výpovědí je nutné na tomto místě poznamenat, že finanční odměna za dobrovolnictví dodává v očích Renaty, Rity i Renée dobrovolnictví aspekt povinnosti. Přičemž, stalo-li by se v tomto ohledu dobrovolnictví díky finanční odměně povinným (ve smyslu dostáváte-li za to peníze, jste povinni to dělat), nemělo by smysl bavit se o tom, jestli to dobrovolnictví člověk dělá z dobré vůle (protože povinnost je povinnost). Tím by se dostal do rozporu již význam samotného slova dobrovolnictví, tak jak ho uvádí Bendíková (viz podkap. 2.1), která dobrovolnictví vysvětluje jako *„dobrá vůle projevená skutky“*.

9. Děti jako klienti programu Pět P

Při kódování rozhovorů se velmi často objevoval kód *děti*, jako konkrétní skupina klientů, na které je program Pět P zaměřen. Z rozhovorů vyplynulo, že si všechny dotazované komunikační partnerky již před vstupem do dobrovolnických aktivit uvědomovaly, kdo je cílovou skupinou programu. Program Pět P byl podrobně specifikován v kapitole 3. Jak již bylo zmíněno, je tento program zacílen na děti ve věku od 6 do 15 let.

9.1 Děti jako upřednostňovaná cílová skupina dobrovolnické činnosti

Rút například na otázku, proč se zapojila do dobrovolnictví v programu Pět P a nezvolila jiný dobrovolnický program, odpovídá: *„Program jsem si vybrala, protože sama mám ráda děti. Musím teda říct, že jsem i uvažovala nad pomocí v domově pro seniory, ale pak jsem si řekla, že k dětem mám blíž. [...] žádné děti zatím nemám, tak jsem šla do Pěťpěčka.“* Radmila na otázku, proč si vybrala program s dětmi, odpovídá takto: *„Pět Pé jsem si vybrala, protože mám ráda děti a věřím, že tato činnost je může do budoucna pozitivně ovlivnit, mají třeba vyšší sebevědomí.“* Růžena uvádí, že je zapojena i do jiných dobrovolnických programů, nejen do Pět P. Dodává, že konkrétně do *„Pěťpěčka šla pomoci naučit nebo ukázat konkrétnímu dítěti, jak trávit volný čas jinak než sedět u televize nebo u počítače.“* Rebeka na otázku, proč se zapojila do dobrovolnictví v programu Pět P, dodává: *„Víte, krom toho, že mám ráda děti, tak jsem si uvědomila, že ne všechny děti mají pohádkové dětství, jako jsem měla já, tak jsem si řekla, že se budu snažit aspoň tomu jednomu to trochu vynahradit, když to nemá třeba doma ideální.“* Renée se zmiňuje, že věděla od počátku, že je program Pět P zaměřen na děti, a dodává: *„Mám ráda děti a věřila jsem, že některému dítěti můžu pomoci.“* Rozálie naznačuje, že výběr programu Pět P souvisí s její budoucí vysněnou prací, když říká: *„Mám ráda děti, takže se v tom málu volného času, co mám, zabývám dětmi; program Pět Pé a děti jsem si vybrala proto, že s nimi ráda pracuji a v budoucnu se chci zaměřit právě na práci s dětmi.“*

Na základě analýzy rozhovorů se domnívám, že všechny dotazované komunikační partnerky si program Pět P vybraly záměrně, jde o vědomý vnější motiv a to právě kvůli této cílové skupině, a daly tak programu Pět P a dětským klientům

přednost před jinými dobrovolnickými programy, které také znojemská ADRA realizuje a které se věnují například seniorům nebo pacientům v nemocnicích.

9.2 Dobrovolnictví u dětí jako zkouška rodičovství nanečisto

V některých rozhovorech se často vyskytoval kód *zkouška rodičovství nanečisto* a to v přímé souvislosti s otázkou zapojení se do programu Pět P, který je zaměřen na děti. Rita například uvedla, že se původně zúčastnila školení dobrovolníků pro seniory, ale „*tam, při tom školení, si uvědomila, že by mnohem radši pracovala s dětmi*“. „*Řekla jsem si, že by mi asi víc vyhovovalo přejít do programu Pět P a raději pracovat s dětmi. Sama děti zatím nemám, tak to беру jako možnou přípravu do budoucna.*“ Romana shodně uvádí, že ráda pracuje s dětmi, vlastní dítě zatím nemá, „*takže tady si to můžu zkusit jako nanečisto*“ a doplňuje: „*užiju si srandu a ještě budu někomu pomáhat, tak s tím jsem do toho programu šla*“. Renata na moji otázku, jestli někdy zvažovala, že by se zapojila do jiného programu, odpověděla téměř kategoricky: „*Ne, mám ráda děti, takže program pro děti byl pro mne jasnou volbou. A taky se mi to jeví jako dobrá příprava do budoucna, až budu mít jednou dítě svoje.*“ A dodala, že ale děti v blízké budoucnosti ještě neplánuje. Regína, která uvedla, že má vystudované učitelství a vždycky s dětmi chtěla pracovat, mimo jiné zmínila: „*Po roce a půl, kdy jsem pracovala jako aupair mi prostě děti v mém životě chyběly...ta radost v očích dětí, ta je úžasná [...] zatím vlastní dítě nemám [...] tehdy jsem si řekla, že se do Pěťpěčka zapojím a budu mít taky svoje dítě, byť jako kamaráda.*“

Ve výše uvedených konstatováních lze nalézt v souladu s tvrzením Friče a kol. (2001) v podkapitole 1.2.2 motivaci v recipročním smyslu. Komunikační partnerky tím, že se věnují konkrétnímu dítěti tak, jak se jim v dětství věnovali jejich blízcí, přináší svou dobrovolnickou činností prospěch nejen dítěti, ale i sobě. Lze zde identifikovat i nevědomý motiv mít „svoje dítě“, byť jako kamaráda z programu Pět P, protože vlastní dítě zatím nemají a vnímají to jako dobrou přípravu na budoucí mateřství.

9.3 Přínos pro dítě zapojené do Pět P jako faktor pokračování v dobrovolnické činnosti

V rozhovorech s komunikačními partnerkami často zaznívala slova o *přínosu programu Pět P pro dětského klienta*, který je do tohoto programu zařazen. Komunikační partnerky často zmiňovaly změny v chování dětských kamarádů, větší komunikativnost, otevření se, zlepšení výsledků ve škole apod. Kupř. Regína uvedla, že ji velmi motivuje, když vidí, že i díky ní program Pět P přináší dítěti „*mnoho nových poznatků, zkušeností*“ a taky si myslí, že „*to ovlivňuje jeho sebevědomí*“, usuzuje tak z chování dítěte na společných schůzkách nebo při společných akcích s ostatními dobrovolníky. Poslání programu vidí Regína v tom „*být tu pro dítě, dát mu to, co mu v životě chybí*.“ Pokračuje, že ji „*hodně motivuje*“, když „*vidí, že to, co dělá, má efekt*“ a je si vědoma dalších přínosů pro svého dětského kamaráda, jako je „*jistota, nové přátelství, nové zážitky a hlavně čas strávený aktivně, mimo domov, mimo PC*.“ Mezi řádky rozhovoru je snadné vyčíst, že Regína si je dobře vědoma poslání, které má program Pět P plnit a dokonce, že toto poslání tzv. zvnitřnila a přijala za své. Na otázku, v čem vidí přínos programu pro svého dětského kamaráda, Růžena sdělila, že určitě pro její dětskou kamarádku byl program přínosný, „*protože to říkala její máma i koordinátorka programu, obě si totiž povšimly změny v chování holčiny, která je od té doby víc komunikativní, otevřená a taky dělá pokroky ve škole. Tak to mne potěšilo a hnalo mne to v tom pokračovat*.“ Renata na stejnou přímou otázku odpověděla: „*Té mojí kamarádce stačilo třeba jenom to, že jsme si spolu povídaly o škole, o klukách, o dietách, že se někdo dvě hodiny věnoval jenom jí. Viděla jsem to na ní, že je ráda, že jí prostě někdo poslouchá, tak to byl pro mne dost dobrý důvod přijít příště zase*.“ Rebeka také hovoří ve stejném duchu, že vidí smysl svého snažení a o svém dětském kamarádovi z programu říká: „*Je víc sebevědomý, co je se mnou. Děláme spolu věci, co by nedělal*.“ Romana v rozhovoru uvedla, že hlavním přínosem pro jejího kamaráda s hendikepem je to, že se „*setkává s odlišnými lidmi*.“ Toto svoje tvrzení následně vysvětlila těmito slovy: „*Protože díky svému hendikepu navštěvuje speciální školu a díky mně a Pěťpěčku přijde mezi normální děti. Učí se nové věci. Rozšiřuje mu to obzory. Hodně spolu chodíme do přírody nebo něco nenáročného vyrábíme. Jako řekla bych to takto, že vypadne z toho svého světa do toho mého světa*.“ Radmila se také domnívá, že přínosem programu je vyšší sebevědomí jejího kamaráda. Následně dodala, že se „*naučí třeba co je to pocit, že někam patří, jako pocit sounáležitosti*“. „*Dál*

pokračovat mě nutí to, že někomu zpříjemním i malým kousíčkem svět.“ Vzhledem k tomu, že i ostatní komunikační partnerky hovořily téměř totožně, dovolím si za všechny zbývající citovat už jen Ritu, která v rozhovoru řekla: „Můj kamarád je [...], je na něm velmi těžko poznat, zda ho nějaká činnost baví [...] těžko vyjadřuje emoce, ale za ten čas, co spolu trávíme, jsme si už našli pár aktivit, které ho baví a které se mnou dělá rád. Vidím ten posun, že si zvykl na cizího člověka, jako jsem já a že se víc rozpovídal. Také díky různým činnostem, co spolu děláme v programu, nasbíral zkušenosti, ke kterým by ve svém běžném životě nejspíš neměl příležitost. A mě třeba motivuje i to, že se můžu na vlastní oči přesvědčit, že to, co děláme, něčemu pomáhá a není to jen plýtvání časem.“

Z výše uvedených výpovědí komunikačních partnerek a v souladu s tvrzením Tošnera a Sozanské (2006) v podkapitole 3.2.1 je možné shrnout, že posláním programu je vytvoření přátelského vztahu mezi dobrovolníkem a dítětem, který je mnohdy jediným přátelským vztahem pro tyto děti. Konstatování komunikačních partnerek o zvýšeném sebevědomí a rostoucí sebedůvěře plně koresponduje s cíli programu, tak jak jsou uvedeny v podkapitole 3.2.2. Výše uvedené citace také souhlasí s tvrzením Švestkové (2004) v podkapitole 3.2.2, která zmiňuje, že je cílem programu „*nabídnout pomocnou ruku*“ a umožnit dítěti „*vystoupit ze svého světa*“ nebo, jak řekla dobrovolnice Romana: „*vypadne z toho svého světa do toho mého světa.*“ Z úst komunikačních partnerek to sice přímo nezaznělo, ale dovolím si na tomto místě tvrdit, že z jejich výpovědí je zřejmé, že díky programu Pět P dochází k naplňování potřeb dětí v programu zapojených, jak o nich hovoří významný český psycholog Matějček v podkapitole 3.2.4, a že se zlepšuje kvalita jejich života, jak je i uvedeno v Manuálu programu Pět P v podkapitole 3.2.2. A právě tento přínos programu v naplňování základních dětských potřeb, jak mohou komunikační partnerky na „*vlastní oči vidět*“, je podle mého názoru dalším ze silných motivů, který je „*nutí*“ v dobrovolnické činnosti v programu Pět P pokračovat.

10. Potřeby dobrovolníka a jejich naplňování jako faktor rozhodnutí pro dobrovolnickou činnost

V konceptuální části v podkapitole 1.2 zmiňuje Nakonečný (1995) i Kopecká (2012) *potřeby* za základní formu vnitřních i vnějších pohnutek, které nás podporují, brzdí a ovlivňují. Z analýzy rozhovorů vyloučily jako kód *potřeby*, co by pocit nedostatku něčeho, přičemž snahou našich komunikačních partnerek je odstranění tohoto nedostatku a nastolení pomyslné rovnováhy. Jedním z motivů pro zapojení do dobrovolnické činnosti bylo, jak vyplynulo z rozhovorů, i uspokojení takto vnímaných potřeb. Přičemž je ale nutné konstatovat, že šlo o různé úrovně potřeb. Na tomto místě lze využít Maslowovy hierarchie potřeb, která je popsána v podkapitole 1.2.1, kdy v rozhovorech zazněly otázky naplňování *sociálních potřeb, potřeby uznání i potřeby seberealizace*, včetně touhy po sebe naplnění. O motivech nenaplněných potřeb některé komunikační partnerky hovořily přímo, ale na některé motivy můžeme pouze usuzovat z jejich chování, projevů nebo jednání. Je však zřejmé, že u všech našich komunikačních partnerek nejde pouze o naplňování jedné úrovně z hierarchie Maslowovy pyramidy potřeb, ale že se u nich potřeby různě prolínají, jedna úroveň prostupuje druhou, a v rámci dobrovolnických aktivit tak uspokojují více potřeb najednou.

10.1 Naplňování sociálních potřeb jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti

V rozhovorech čtyři z deseti dotazovaných komunikačních partnerek uvedly, ať už přímo, nebo nepřímo v souvislosti s jejich zapojením do dobrovolnických aktivit, že je k tomu vedla *potřeba někam patřit, získat nové kontakty, nové vztahy, nová přátelství*.

Regína v rozhovoru uvedla, že po přestěhování do Znojma „*měla občasný pocit samoty a nepotřebnosti*“, byla ve Znojmě krátce a cítila se sama, bez přátel a blízkých. „*Potřebovala jsem najednou vědět, že mne někdo potřebuje; cítila jsem, že si musím najít něco, co by mne naplňovalo; být tu pro někoho; zažít přátelství mezi mnou a dítětem v nouzi, mezi mnou a jinými dobrovolníky; [...] je těžké poznat na ulici nebo i v práci lidi, se kterými máte něco společné; [...] jsem za tuto možnost velmi vděčná.*“ V těchto jejích slovech můžeme identifikovat vnitřní motiv pro její zapojení do dobrovolnické činnosti. Dobrovolnictvím se uspokojila její potřeba někam patřit,

začlenit se do nějaké skupiny, kde mohla navázat nová přátelství a zažít pocit naplnění, odstranit tak samotu a pocit nepotřebnosti. Z vyjádření Rút „*u holek ze školy mi vadí, že mají jen svůj svět a nepustí do něj ostatní*“, „*tak jsem si řekla, že třeba díky dobrovolnictví budu mít dobrého kamaráda*“ můžeme také odvodit nenaplnění potřeby někam patřit, potřeby navázání nových vztahů, což se jen potvrzuje v jejich dalších slovech: „*Líbilo se mi, že je to program, který pomáhá dětem a vytváří přátelství. Já sama se snažím vytvořit si pěkný vztah se svým litlíkem. [...] Jsem ráda, že mne ADRA přijmula, a že jsem získala přátelství.*“

O naplnění potřeby navázání nových vztahů, získání nových kontaktů a vazeb v souvislosti s dobrovolnictvím přímo hovoří i Romana, když uvádí: „*Do dobrovolnictví jsem šla s tím, jakože je to pomoc druhým, kteří ji potřebují. Přičemž to obohacuje i můj sociální život [...] dává mi nová přátelství, kontakty; [...] vytvořila jsem si s přiděleným dítětem úzký vztah, který věřím, že přetrvá, i když program ukončíme.*“

V stejném duchu hovořila i Růžena. Na moji otázku, proč se zapojila do dobrovolnických aktivit, Růžena přímo odpověděla: „*Chtěla jsem prostě poznat nové lidi. Dobrovolnictví je pro mne jako dobrovolně pomáhat lidem a mě to baví. Chtěla jsem navíc zažít nová přátelství.*“ Rita toto tvrzení doplňuje svými slovy: „*Na dobrovolnictví se mi líbí, že můžu poznávat nové lidi [...] dělat s litlíkem věci, které bych sama asi nikdy nedělala.*“

Na tomto místě lze v souladu s tvrzením Friče a Pospíšilové (2010a) v podkapitole 1.2.2 označit výše uvedené naplňování potřeb za egoistickou motivační strukturu, kdy motivem dobrovolnictví je „*prospěch*“ našich komunikačních partnerek a to získání *nových vztahů, přátelství, kontaktů a vazeb*, současně však z jejich dobrovolnických aktivit mají přínos dětští klienti programu.

10.2 Učení se novým věcem a získání nových zkušeností jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti

V rozhorech často v souvislosti se vstupem do dobrovolnictví zaznívaly i slova o naplňování potřeby *učit se novým věcem a získat nové zkušenosti*.

V tomto duchu hovořila i Růžena. Na moji otázku, proč se zapojila do dobrovolnických aktivit, Růžena přímo odpověděla: „*Chtěla jsem prostě jen tak zkusit něco nového, zlepšit v komunikačních schopnostech, dozvědět se něco nového. [...] přiučit se něčemu novému a hlavně udělat radost druhým.*“ Romana také

v souvislosti se svým zapojením se do dobrovolnictví, uvedla: „*Chtěla jsem naučit se nové věci. Já, když jsem do toho programu šla, tak jsem si představovala, že krom toho, že budu pomáhat druhým, kteří to potřebují, se taky naučím nové věci, budu mít spoustu nových zážitků a taky nové zkušenosti.*“ I v rozhovoru s Regínou zazněla slova o tom, že dobrovolnictví naplňuje její potřeby naučit se něco nového: „*Díky němu pociťuji, že tady mám svoje místo, že jsem někdo. Dává mi pocit, že jsem potřebná. [...] Díky dobrovolnictví se učím novým věcem. [...] učím se zdlávat případné problémy, učím se vztahu k lidem.*“ Radmila také uvedla, že u dobrovolnictví ji hodně motivovala „*možnost dělat něco jiného, něco nového a něčemu se přiučit*“. Rita na moji přímou otázku, proč se rozhodla, že se zapojí do dobrovolnického programu, uvedla mimo jiné i tato slova: „*Čekala jsem, že si vyzkouším něco nového a získám nové zkušenosti. [...] na dobrovolnictví se mi líbí, že si můžu rozšiřovat obzory.*“

Na tomto místě lze obdobně jako v předchozí podkapitole v souladu s tvrzením Friče a Pospíšilové (2010a) označit výše uvedené naplňování potřeb za motivaci s prvky egoismu, kdy motivem dobrovolnictví je naplnění potřeby učít se novým věcem a získávat nové zkušenosti, jak uvedly citované komunikační partnerky; současně však je nutné podotknout, že z jejich dobrovolnických aktivit mají přínos i dětští klienti programu.

10.3 Smysluplné využití volného času jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti

Dalším kódem, který opakovaně prostupoval čtyřmi rozhovory z deseti, byl kód *smysluplného vyplnění volného času dobrovolnic*. Doslova v některých rozhovorech zaznělo, že dobrovolnice před svým zapojením se do dobrovolnických aktivit, měly tolik volného času, že samy nevěděly, co s ním a jak ho smysluplně využít. I toto byl podle mého názoru jeden z motivů, který vysvětluje jejich volbu zapojit se do dobrovolnictví, jak potvrzují níže uvedené výpovědi jednotlivých komunikačních partnerek.

Renata například v rozhovoru v přímé souvislosti s jejím zapojením do dobrovolnictví uvedla: „*Řekla jsem si tehdy, že to je celkem dobrý nápad na vyplnění volného času, kterého jsem měla fůru a nevěděla jsem co s ním.*“ V jiné části rozhovoru ale dodala: „*Popravdě musím říct, že teď toho mám moc a k dobrovolnictví mi chybí energie, jako energie být oporou někomu jinému. Každý má takový ty chvílky. [...] Pak*

se překonám, i díky tomu, že si řeknu, že ty moje dvě hodiny někomu jinému pomůžou. No a třeba, když se vrátím ze schůzky, tak si řeknu, že to byl zrovna dobře využitý volný čas, že jsem něco kloudný dělala a neválela se u počítače nebo někde nevysedávala v hospodě. Pro mě je prostě dobrovolnictví dobře využitý volný čas.“

Rita také v přímé souvislosti s dobrovolnictvím uvedla, že měla tehdy, když se do dobrovolnictví zapojila, spoustu volného času i při práci a dodala: *„chtěla jsem dělat něco užitečného a někomu třeba pomáhat místo sezení v hospodě nebo lenošení doma. [...] pomáhá mi vážit si sama sebe za to, že na tomto světě nejsem úplně zbytečná a že můj čas a pomoc pomůže i někomu jinému.“* Romana v rozhovoru otevřeně přiznává: *„Víte, jsem jinak hrozný lenoch, takže za to, že jsem dobrovolník, jsem na sebe pyšná, že dokážu svůj čas někomu jinému věnovat. A co tam dělám? No, náplní je trávení volného času při různých aktivitách s dítětem, které je nějak sociálně znevýhodněné.“* Radmila k otázce dobrovolnictví a jejího zapojení říká: *„Hodně mě u toho motivuje možnost ve volném čase dělat něco smysluplného, jiného než obvykle a odpočinout si od mých každodenních starostí.“*

Na tomto místě je vhodné poznamenat, že výpovědi dotazovaných komunikačních partnerek korespondují se zjištěním Frič a Pospíšilové (2010b) v podkapitole 1.2.2, kteří na základě výzkumu z let 2009/2010 konstatovali, že jednou z nejvíce rozšířených motivací u českých dobrovolníků je smysluplné využití volného času. Z toho lze vyvodit, že ani v roce 2016 tento motiv u našich komunikačních partnerek neztratil význam.

10.4 Naplnění dobrého pocitu ze sebe sama jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti

Všechny komunikační partnerky zmiňují v přímé souvislosti se svým dobrovolnictvím, že jim tato činnost přináší dobrý pocit ze sebe sama, že jim dobrovolnictví přináší radost, osobní uspokojení a naplnění tím, že pomáhají ostatním.

Rozálie ke své dobrovolnické činnosti uvádí, že se jí líbí, že může někomu pomoci, a dále dodává: *„Prostě když vidím, že to, co dělám, má smysl a ještě to někomu pomáhá, že má někdo díky mně náplň dne, tak z toho mám dobrý pocit a jsem spokojená s tím, co jsem dokázala, kam jsem se dostala, co všechno zvládám.“* Radmila na otázku, jak vnímá svou dobrovolnickou činnost, odpovídá: *„Mně to prostě baví a naplňuje mě to. Dělá mi dobře, že pomáhám druhým a mám pocit sebe uspokojení. Dále pokračovat*

mě nutí to, že někomu zpříjemním i malým kousíčkem svět a já z toho mám zároveň dobrý pocit. A chtěla bych to dělat celý život.“ Romana v rozhovoru říká, že ji dobrovolnictví „prostě baví“ a dodává: „tady si to užívám, baví mne to“. V jiné části rozhovoru uvádí: „Mne třeba hodně nabíjí, když vidím, že ten můj kamarád je v těch chvílích se mnou šťastný, že se usmívá.“ „Dobrovolnictví je pro mě hlavně pomoc druhým, přičemž ale to obohacuje i mne.“

Rita v rozhovoru uvedla: *„Jsem ráda, že dělám něco, co přijde většině lidí přinejmenším zajímavé. Myslím si, že dobrovolnictví je stále něco, co u nás není tak moc rozšířené a co lidem přijde jako něco zvláštního.“ „Určitě je díky dobrovolnictví na světě lépe a lidé, kteří pomáhají, se mohou cítit užitečněji. Z toho pohledu jsem na svoje dobrovolnictví hrdá. Víte, dobrovolnictví mi přináší radost ze sebe sama, protože snad dělám radost i někomu dalšímu, přináší mi únik od povinností a možnost chovat se někdy jako dítě.“*

Renata uvádí, že si dobrovolnictví představovala tak, že *„to bude hlavně práce s tím dítětem a pomoc“*. *„No a to musím říct, že to tak není, není to jako práce, je to většinou spíš zábava.“ „A mě to baví a naplňuje.“* Následně dodala, že *„ráda pomůže někomu, kdo to fakt potřebuje a váží si toho“*. *„A taky si myslím, že ostatní lidi tuto činnost oceňují. No a člověk pak pro společnost vypadá o něco líp“*. Rebeka ve svém rozhovoru zmínila, že je *„hrdá, že je dobrovolnice“*. A dále pokračovala: *„nedělám to pro sebe, ale pro to dítě“*. *„Chtěla jsem, aby ve mně mělo kamarádku, na kterou by se těšilo, na kterou by třeba někdy vzpomínalo.“ „Každopádně si myslím, že dobrovolnická činnost má význam.“* Renée v rozhovoru uvedla, že svého vstupu do programu Pět P nelituje, a konkrétně řekla: *„Já, když se ohlédnu, tak svého vstupu do programu nelituji. Splnil moje očekávání, protože jsem čekala, že budu někomu pomáhat. Hlavní přínos vidím v tom, že program těm dětem pomáhá, dělá je šťastnější.“ „Já dělám dobrovolnictví, protože pomáhám dětskému kamarádovi a jsem ráda, že je spokojený a šťastný.“*

Rút ve svém rozhovoru hovořila o významu dobrovolnictví i o tom, že je hrdá, že je dobrovolník, že ji tato činnost naplňuje. *„Ono to dobrovolnictví pro mne znamená pomáhat druhým s láskou a bez očekávání, že za to něco dostanu. Od dobrovolnictví jsem očekávala, že budu lidem přinášet radost a to si tak myslím, že dělám a že se mi to daří“*. Regína, jejímž celým rozhovorem prostupuje její láska k dětem, také hovoří o tom, že je velmi hrdá na to, že je dobrovolníkem. A dále zmiňuje, že posláním programu Pět P je *„být tu pro dítě, dát mu, co mu v životě chybí, co ztratil, nebo co*

nikdy nenašel. Můžu mu dát jistotu, nové přátelství, nové zážitky a hlavně čas strávený aktivně, mimo domov, mimo počítač. A taky to dokáže ovlivnit moje sebevědomí, jako dobrovolníka. Já jako dobrovolník díky němu pociťuji, že tady mám svoje místo, že jsem někdo. Jinak mi to dává o mnoho víc. Pocit, že jsem potřebná a dělám pro to dítě něco pěkné a záslužné.“

Růžena k zapojení se do programu Pět P s otevřeností sobě vlastní uvedla, že *„chtěla jen, aby udělala někomu radost, aby se na mne někdo těšil“*. A následně dodala: *„Já si myslím, že já jsem ještě z generace, která uměla příjemně trávit volný čas. Dnes děcka sedí doma u počítače a u televize, protože většinou rodiče na ně nemají čas“*. *„Posláním Pěťpěčka je pomoci naučit nebo ukázat dítěti, jak trávit volný čas jinak než jen sedět u televize a u počítače.“* Na moji otázku, jestli je hrdá na to, že je dobrovolnice, Růžena odpověděla: *„Jako nevím, jestli bych řekla, že jsem zrovna hrdá, tak jsem nad tím nepřemýšlela, ale mě to prostě baví a naplňuje mě to.“*

Výše uvedené výpovědi komunikačních partnerek korespondují se zjištěními v podkapitole 1.2.2, která zveřejnil v roce 2001 Kolektiva autorů v souvislosti s projektem *„Metodika náboru, zaškolování a hodnocení dobrovolníků“*, že totiž jedním z nejčastějších důvodů pro zapojení se do dobrovolnictví je kupř. to, že lidé prostřednictvím dobrovolnictví chtějí dělat něco, co je naplňuje, co jim dá dobrý pocit ze sebe sama.

10.5 Potřeba uznání jako faktor zapojení se do dobrovolnické činnosti

V rozhovoru jsem komunikačním partnerkám také položila otázky týkající se hodnocení jejich dobrovolnické činnosti ze strany jejich vnějšího okolí. Zajímalo mne, jestli jejich rodiče, přátelé, známí vědí, že komunikační partnerky jsou dobrovolnice a jak tuto jejich aktivitu vnímají, hodnotí a jestli ji oceňují. Z rozhovorů vyplynulo, že uznání ze strany rodičů, přátel a známých nemělo rozhodující či zásadní vliv na zapojení komunikačních partnerek do dobrovolnických aktiv.

Růžena na tuto moji otázku uvedla, že její rodiče vědí, že je dobrovolníkem, a že chtěla být dobrovolníkem sama ze své vlastní vůle, takže i kdyby nesouhlasili, byla by přesto dobrovolníkem dál. Do slova říká: *„Moje mamka je ráda, že jsem dobrovolník, když mě to baví. Taťka se k tomu nějak nevyjadřuje.“* Pokračuje, že ji *„nikdo netlačil, nenutil.“* Regína uvedla, že i její rodiče vědí, že je dobrovolnicí a že si myslí, že *„jsou*

velmi rádi, že je něco, co mě těší a naplňuje“. Ale vzápětí dodává: *„Myslím si, že to nějak velmi neřeší. Moji rodiče nikdy dobrovolníky nebyli. Nejdřív jsem jim musela vysvětlit, o co v dobrovolnictví vlastně jde. Ale věřím, že jsou rádi, že se tomu věnuji a naplňuje mne to. A moje dvě kamarádky jsou též dobrovolníky.“* Rút uvedla, že rodiče o její dobrovolnické aktivitě vědí, a že ji podporují. I Renée shodně odpověděla, že všichni její blízcí o jejím působení v ADŘE vědí a *„podporují mě v tom“.*

Zajímavou reakci ze strany přátel a rodičů na její zapojení se do dobrovolnictví zmínila Rebeka, která uvedla: *„Rodiče ví, že jsem se stala dobrovolnicí. Neměli nic proti, jen se jim nelíbila církev Adventistů, jelikož jsme křesťanskou rodinou. Jejich reakce na tuto církev byla, jestli to je nějaká sekta. No a mé přátele to nijak nenadchlo, spíš jsem se setkala s negativními stanovisky. Ale to je věc názoru a charakteru. Jinak širší rodina je neutrální.“* Následně dodala, že ona sama si naopak myslí, že dobrovolnictví má význam, takže ji ani reakce přátel neovlivnila.

Renata se zmínila, že když řekla rodičům o tom, že se zapojila jako dobrovolník, tak *„je to myslím potěšilo, že mě to jako napadlo samu od sebe“* a dodala: *„A taky si myslím, že ostatní lidi tuto činnost oceňují. No a člověk pak pro společnost vypadá o něco líp.“* Rita dodala, že její rodina a přátele už dlouho vědí, že dělá dobrovolníka. *„Takže ti už to berou asi jako samozřejmost. Spíše mě oceňují lidé, se kterými se neznám a někde se s někým třeba seznámím, a když se jim jen náhodně zmíním, že jsem dobrovolník, většinou to velmi kladně přijmou.“* I Radmiliny rodiče vědí, že je dobrovolnicí, a zachovávají si k její činnosti neutrální postoj. Radmila dodává: *„Rodiče dobrovolníky nikdy nebyli. Moje rodina přispívá spíše finančně než časově. K mé dobrovolné činnosti jsou neutrální.“* Rozálie naopak uvedla, že její rodiče a známí *„ani neví, že v nějakém programu vůbec jsem, byla to čistě moje volba.“* Romana se zmínila, že nemá potřebu slyšet *„slova chvály z úst rodičů nebo kamarádů“* na to, že je dobrovolník. A dodává: *„Myslím si, že to oceňují. Ale taky nemají potřebu mi to říkat.“*

Na tomto místě je podle mého názoru vhodné poznamenat, že výroky našich komunikačních partnerek aktuálně vykreslují vnímání dobrovolnictví ze strany široké veřejnosti v naší republice. Na základě informací zjištěných z rozhovorů souhlasím s konstatováním Tošnera a Sozanské (2006), kteří hovoří o tom, že *„povědomí o dobrovolnictví a status dobrovolníka ve společnosti a zejména zapojení veřejnosti do dobrovolnických aktivit“* je v České republice stále na nízké úrovni. Na základě informací zjištěných z provedených rozhovorů se domnívám, že i když tento výrok Tošner a Sozanská zmínili ve své knize před deseti lety, tak stále je aktuální a odpovídá

realitě v naší zemi, přestože podle Gjuričové (2008) v podkapitole 2.2 stát přijetím zákona o dobrovolnické službě dobrovolnictví „uznává jako společensky a fakticky významné, zviditelňuje ho a poskytuje mu respekt a úctu.“ O tom, že „někteří občané ČR nevěří ve smysluplnost dobrovolnické práce a nemají k otázce dobrovolnictví pozitivní postoj“ hovoří i Frič a Pospíšilová (2010b) v podkapitole 2.6.

11. Organizační kontext dobrovolnického centra ADRA Znojmo

Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo bylo detailně popsáno v kapitole 4 a v souladu s tvrzením Tošnera citovaném v podkap. 2.5 mám za to, že toto dobrovolnické centrum zastupuje tzv. *manažerský model dobrovolnictví*, čímž je myšleno, že *s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra*. V rozhovorech s komunikačními partnerkami zazníval kód ADRA s velmi pozitivní konotací v souvislosti s jejich zapojením se nebo setrváním v dobrovolnické činnosti.

11.1 Nabídka a prezentace ADRY jako faktor zapojení se do dobrovolnictví

V rozhovorech s komunikačními partnerkami se často vyskytoval kód *ADRA*, coby organizace, která je přímo oslovila a nabídla jim možnost zapojení do dobrovolnické činnosti. Z deseti komunikačních partnerek se čtyři vyjádřily, že zástupce dobrovolnického centra ADRA Znojmo jim přednášel ve škole a oslovil je s konkrétní nabídkou činnosti.

Rozálie tato slova potvrzuje svým tvrzením, že se o dobrovolnictví ve Znojmě poprvé dozvěděla během výuky ve škole, kdy jim přednášela paní z dobrovolnického centra ADRY. Doslova uvádí: „*Prostě se nám přednáška líbila, bylo to pro nás nové, zajímavé, živé.*“ Stejně se vyjadřuje i Rebeka, která říká: „*Měli jsme na škole přednášku skrze kterou jsem se dozvěděla o ADŘE, a o existenci toho programu.*“ Růžena také doplňuje, že se o dobrovolnictví dozvěděla „*z přednášky ADRY, kterou nám zprostředkovala škola*“ a pokračuje, že do té doby o ní nikde neslyšela. Dodává: „*Myslím si, že ADRA je pro Znojmo přínosná.*“ Renée se také o ADŘE a o programu Pět P dozvěděla na vysoké škole, během bakalářského studia a konkrétně uvádí: „*Zrovna jsme měli předmět Sociální politika, když nám pan profesor přivedl koordinátorku z ADRY, která nám udělala přednášku o dobrovolnictví; řekla nám, jaké programy ADRA dělá, komu a jak pomáhá a jestli se nechceme taky zapojit.*“

Další tři komunikační partnerky uvedly, že se zúčastnily přednášky v rámci Týdne sociálních služeb, která probíhala na Městském úřadě ve Znojmě. Romana k tomu uvádí, že na tu přednášku šla a „*tam se o dobrovolnictví a ADŘE dověděla bližší věci*“. Rita doplňuje: „*Kamarádka šla na přednášku o dobrovolnictví, tak jsem šla s ní;*

konkrétní představu jsem o dobrovolnictví v ADŘE neměla, ale věděla jsem, co to dobrovolnictví je, i že existují různé formy pomoci.“ Renata zmiňuje, že její kamarádka měla přednášku ve škole, a že ona chtěla také zjistit bližší informace o dobrovolnictví a „*shodou okolností právě nějak za čtrnáct dnů nebo tak nějak, probíhala přednáška v rámci Týdne sociálních služeb ve Znojmě na úřadě, tak jsem na tu přednášku šla a tam jsem se dozvěděla o ADŘE a o dobrovolnictví víc.“*

Zbývající tři komunikační partnerky se o ADŘE, o dobrovolnictví a nabídce školení dozvěděly z médií. Radmila se o dobrovolnictví v ADŘE dočetla ve Znojemských listech, Regína „*asi z novin nebo internetu“* a Rút ze „*sociálních sítí“*.

Z výše uvedeného lze odvodit, že sedm komunikačních partnerek bylo osloveno konkrétní nabídkou k dobrovolnictví ze strany konkrétní organizace, a to ADRY, ať už na přednášce ve škole, nebo na přednášce na Městském úřadě ve Znojmě. Kdežto tři komunikační partnerky si vyhledaly školení k dobrovolnictví samy a taktéž samy zkontaktovaly dobrovolnické centrum ADRY a zúčastnily se školení dobrovolníků. Přičemž ale je nutné konstatovat, že tato jejich iniciativa byla stimulována informací o činnosti ADRY v médiích. Lze tedy konstatovat, že jedním z vnějších motivů pro zapojení našich dotazovaných komunikačních partnerek do dobrovolnictví byla konkrétní nabídka a adresně cílená prezentace ADRY.

11.2 Činnost a podmínky dobrovolnictví v DC ADRA jako faktor pokračování v dobrovolnické činnosti

V konceptuální části v kapitole 4 byla podrobně vyobrazena činnost dobrovolnického centra ADRA Znojmo. Z rozhovorů s komunikačními partnerkami se vynořila i myšlenka, že DC ADRA Znojmo je organizace, která má velký přínos pro region Znojemska a jeho občany. Všechny komunikační partnerky uvedly, že jim DC ADRA poskytuje pro dobrovolnickou činnost dobré podmínky, že jsou s její činností spokojeny. Na otázku, co by k činnosti znojemské ADRY mohly říci bližšího, se mi dostalo odpovědí takřka ve stejném duchu. Například Rebecka přišla s následující odpovědí: „*ADRA pomáhá dětem, seniorům, dochází do nemocnice za nemocnými, pomáhá taky slabým, jako myslím sociálně slabým. Podle mě nám poskytuje dobré podmínky, nejsem si vědoma žádných nedostatků. Musím říct, že takových organizací není nikdy dost, podle mě.“* Romana vidí za činností DC ADRA konkrétní lidi, kteří organizují dobrovolnickou činnost této organizace. Dodala, že ji „*hlavně fascinují lidé,*

kterí stojí v pozadí ADRY. Starají se o administrativu, zařizují, plánují a vymýšlejí. Zkrátka tuto činnost zprostředkovávají.“ Následně připojila dovětek: *„Jako ADRA nemá jenom program Pět P, ale i program pro seniory a sociálně vyloučené, takže organizuje činnost dobrovolníků v domovech pro seniory, v nemocnicích, v Azylovém domě.“* *„Jako já si myslím, že poskytuje dobré podmínky. Tak ono je to vždycky hlavně o penězích. Na všechno potřebujete získat peníze.“* To Rozálie konkrétně zmínila: *„Vztahy v ADŘE jsou na dobré úrovni.“* Připojila poznámku: *„Pracuje se mi zde dobře a podmínky mi vyhovují. Nestěžuji si.“* Radmila uvedla: *„ADRA realizuje jistě mnoho akcí, ale o jiné než Pět P jsem neuvažovala z časových důvodů.“* *„Myslím si, že podmínky pro naši činnost nám poskytuje skvělé.“* Rita představila v rozhovoru ADRU jako ojedinělou a výjimečnou organizaci, která je *„ve Znojmě jedinečná“*. A uvedla následující důvody, o které opírá toto své tvrzení: *„Jako jediná ve Znojmě školí dobrovolníky do sociálních služeb a pro pomoc v sociální práci. Umožňuje, aby se zapojili lidi všech věkových kategorií, zdraví i nemocní. V programu Pět P nejsou jen děti, které jsou nějakým způsobem postiženi nebo mají nějakou poruchu, ale i děti zdravé a ze sociálně slabých rodin. To považují za velký přínos, protože se ADRA věnuje širokému okruhu lidí a není orientovaná jen na jednu problémovou skupinu. Na činnosti ADRY bych nic neměnila, myslím, že vedoucí odvádí svou práci velmi dobře a hlavně ji dělají s láskou. Znojemská ADRA prostě funguje opravdu kvalitně a efektivně. Navíc znojemská ADRA je nejenom v našem městě známá a má pozitivní ohlasy. Přispívá tomu i náš patron herec Míra Hrabě. Díky dotacím z města a nadacím se můžeme účastnit různých aktivit, které stojí náklady. Takže já jsem v ADŘE spokojená.“* Renata vykreslila ADRU jako organizaci, která má *„svou činnost dobře zorganizovanou a poskytuje dobrovolníkům skvělé podmínky“*. Dále přiblížila její činnost následujícími slovy: *„Lidé by si měli pomáhat a díky organizacím jako je ADRA je to jednodušší a účinnější. ADRA pomáhá potřebným, organizuje pomoc seniorům, osobám zdravotně postiženým, dětem, sociálně slabým. Myslím si, že ADRA má tu svou činnost dobře zorganizovanou a poskytuje nám skvělé podmínky, v rámci jejich možností teda. Jako přednost v ADŘE vidím ten dobrý kolektiv a společné akce.“*

Mám za to, že aniž bych se komunikačních partnerek ptala na poslání DC ADRA Znojmo, tak z jejich výpovědí je patrné, že si zjevně podvědomě toto poslání uvědomují. Poslání *„určuje tvář organizace“*, uvádí Šedivý a Medlíková (2011) v podkapitole 4.2. Osměluji se na tomto místě tvrdit, že komunikační partnerky poslání DC ADRA Znojmo přijaly za své, že se s ním ztotožnily, aniž by si to samy

uvědomovaly. Ve shodě s výrokem Šedivého a Medlíkové (2011) z podkapitoly 4.2 je toto komunikačními partnerkami zvnitřněné poslání nevědomým motivem pro jejich pokračování v dobrovolnické činnosti z programu Pět P DC ADRA Znojmo.

11.3 Ocenění, zpětná vazba a vliv koordinátorky jako faktory setrvání v dobrovolnické činnosti

V souladu s tvrzením Hawkinse a Shoheta (2004) lze zpětnou vazbu označit jako proces, kdy člověku sdělujeme, jak ho vidíme a vnímáme, jak hodnotíme jeho činnost. V rozhovorech s komunikačními partnerkami zaznělo i to, že právě zpětná vazba je pro ně důležitá, protože potřebují slyšet, že dobrovolnickou činnost, kterou vykonávají, dělají dobře; že to, co dělají, dává smysl. Komunikační partnerky také uvedly, že nedostatečná zpětná vazba by snižovala jejich motivaci v dobrovolnictví pokračovat. Všechny komunikační partnerky zmínily, že se jim dostává zpětné vazby od koordinátorky programu a to zejména na pravidelných skupinových supervizích. Z níže citovaných rozhovorů je patrné, že komunikační partnerky vnímají zpětnou vazbu zejména jako ocenění a pochvalu za svoji činnost od koordinátorky programu. Často také zmiňovaly, že jako ocenění dostávají od koordinátorky drobné upomínkové předměty a benefity. V rámci těchto benefitů šlo zejména o lístky do kina a permanentky na plavání.

11.3.1 Pochvala jako faktor pokračování v dobrovolnické činnosti

Romana potvrdila, že se jí dostává zpětné vazby „hlavně na supervizích“, ať už skupinových, nebo individuálních. Dodává: „*Já jsem třeba po tom problému [...] byla moc ráda, že mne koordinátorka podržela, pochválila.*“ Rozálie také zmiňuje, že se jí „*zpětné vazby a pochválení dostává od koordinátorky, hlavně na supervizi.*“ A k osobě koordinátorky doplňuje: „*Když potřebujeme, je tu pro nás a s čímkoliv poradí. A pokud je to v její kompetenci, tak i ráda pomůže.*“ I Radmila potvrdila, že jí poskytuje zpětnou vazbu koordinátorka na supervizi. A pokračuje slovy: „*Supervize využívám tak, jak jsou plánované. Když nezvládnou skupinovou, vždy se s koordinátorkou domluvíme na soukromou supervizi.*“ Na tomto místě je vhodné poznamenat, že se potvrzují slova Břízové (2007) uvedená v podkapitole 3.2.7, která uvádí, že supervize je nezbytná pro kvalitní činnost dobrovolníků a že je současně „*i formou prevence před ztrátou motivace dobrovolníka*“. Rita na přímou otázku, zda se jí dostává v rámci její

dobrovolnické činnosti zpětné vazby, odpověděla: „Zpětné vazby se mi dostává od koordinátorky. Vždycky mě povzbudí, když slyším, že i naše koordinátorka řešila stejné problémy jako my, nebo že občas také neměla zrovna chuť s litlíkem něco podnikat. I slova pochopení a povzbuzení vždycky pomůžou.“ Renata výše uvedená slova potvrzuje, když říká: „Dostává se mi zpětné vazby od koordinátorky Pěťpěčka. Při každé příležitosti nás chválí. Při každé komunikaci s námi nám za to děkuje. A dostáváme i občasné drobné dárečky a sponzorské předměty. Vždycky tak jednou za tři měsíce se sejdeme na supervizi.“ Regína dodala: „Na pravidelných supervizích a taky na společných akcích se nám vždycky od koordinátorky dostane pochvaly. Myslím si, že si té naší práce váží, právě proto, že to sama dělala a ví, o čem to je.“

I ostatní komunikační partnerky vyzdvihovaly v souvislosti se zpětnou vazbou osobu koordinátorky programu a slova pochvaly z jejich úst často zaznívající. Ke shrnutí použiji slova Rebecky, která uvedla: „Zpětné vazby se mi dostává od koordinátorky programu, kterou znám osobně. Chválí a je hodná. Ocení účast na setkáních a taky na různé výpomoci. Chválí kdykoli, ústně nebo písemně, a vždycky, když k tomu má možnost.“ O osobě koordinátorky programu Pět P coby významném faktoru pro setrvání v dobrovolnické činnosti pojednává podkapitola 11.3.3.

Na tomto místě je lze využít tvrzení Bělohlávka (2008) uvedené v podkapitole 1.2.1, který zmiňuje jako jeden z nejsilnějších motivů *pochvalu*. Na základě údajů zjištěných z rozhovorů s komunikačními partnerkami si v souladu s Bělohlávkem dovolím konstatovat, že *konkrétní, adresná, včasná a veřejná* pochvala od koordinátorky programu v rámci zpětné vazby je velmi silným vnějším motivem pro setrvání i pokračování dotazovaných komunikačních partnerek v dobrovolnické činnosti.

11.3.2 Poskytované benefity jako faktor pokračování v dobrovolnické činnosti

V rozhovorech komunikační partnerky často uváděly, že pozitivně vnímají to, že mají se svým dětským kamarádem k dispozici lístky do kina, permanentky do lázní nebo na letní koupaliště. Tyto permanentky jako benefity dostávají dobrovolnice od koordinátorky programu. Jak již zaznělo v podkapitole 4.2 je k vhodné konstatovat, že přestože většina komunikačních partnerek v rozhovoru odmítá za dobrovolnictví finanční odměnu, permanentka jako odměna za dobrovolnickou činnost se jim jeví jako

neproblematická. Přitom je opět nutno zmínit, že právě permanentka je de facto podobná dárkovému poukazu, který v podstatě funguje jako peníze, pouze je jeho použití omezeno na určitou prodejnu nebo službu. O vlivu benefitů na pokračování dobrovolnické činnosti hovořily vesměs všechny komunikační partnerky.

Například Romana na moji otázku, jaké podmínky jí pro dobrovolnickou činnost poskytuje ADRA, odpověděla, že dobré podmínky a vzápětí dodala: „*Taky dostáváme z ADRY lístky do kina a vstupenky na plavání. Já jsem určitě v ADŘE spokojená.*“ Radmila v rámci otázky, jestli se jí dostává hodnocení či ocenění za její dobrovolnickou činnost ze strany ADRY, dodává: „*Od ADRY dostáváme benefity, ale využívám je zřídka. Skvělé jsou ty, které se týkají nejen dobrovolníka, ale i dítěte. Jako lístky do kina, do lázní, na koupák.*“ Rita v rozhovoru zmínila, že ji baví, stejně jako jejího dětského kamaráda z programu, chodit do kina. A v přímé souvislosti s dobrovolnictvím dodala: „*Takže, když máme možnost využít lístky do kina, jsme za to oba velmi rádi. I to se dá říct, že je pro mě dost motivující.*“ Renée v rozhovoru přímo uvedla, že volné vstupenky do lázní, do kina apod. jsou pro ni „*takové ocenění*“ za její dobrovolnickou činnost. Také Rút se pochvalně zmínila, že od koordinátorky dostává „*benefity pro ni i pro jejího litlíka*“ a doplnila: „*Máme možnost jít v létě na koupaliště, jinak do lázní a do kina. Rádi toho využíváme.*“ I Růžena zmínila: „*[...] když dostaneme nějaký dáreček, nebo máme k dispozici nějaké permanentky, tak je to bezva.*“

V souladu s myšlenkou Záškodné a Mojžíšové (2011) v podkapitole 1.2.2 si na tomto místě dovolím konstatovat, že „*spokojenost dobrovolníka s prožívaným dobrovolnictvím*“, tak, jak lze vyčíst mezi řádky u výše citovaných výpovědí, je také jedním z motivů dotazovaných komunikačních partnerek pro setrvání v jejich dobrovolnické činnosti.

11.3.3 Vliv koordinátorky jako faktor setrvání v dobrovolnické činnosti

Ve všech deseti rozhovorech s komunikačními partnerkami se často objevoval kód *koordinátorka programu* jako významný faktor poskytující zpětnou vazbu a mající vliv na další setrvání dotazovaných v dobrovolnickém programu Pět P. Je nutno podotknout, že v rozhovorech zazněla slova, že všechny komunikační partnerky se s koordinátorkou programu osobně dobře znají a pravidelně se s ní setkávají nejen na supervizích, ale i na společných akcích. Její činnost velmi kladně hodnotí, dokonce se

domnívají, že bez ní by program nefungoval. Z pozorování i mezi řádky rozhovoru šlo vyčíst neskryvaný obdiv a úctu k osobě koordinátorky, byť věkově blízké komunikačním partnerkám.

Renata osobu koordinátorky programu Pět P zmínila v souvislosti se zpětnou vazbou, supervizí i pochvalou a následně až obdivně dodala: *„Všichni se s ní známe osobně. Kdybych ji měla jedním slovem charakterizovat, tak je aktivní. Díky ní ten program vlastně funguje. Ona je prostředníkem mezi dítětem, rodinou a dobrovolníkem a dokáže mi pomoci, nebo poradit oběma stranám, když je potřeba.“* I ve slovech Rebečky můžeme nalézt neskryvaný obdiv k osobě koordinátorky: *„Musím říct, že je zapálená pro tuto práci, všechno organizuje, svolává supervize, pořádá společné akce.“* Romana šla ještě dál a v souvislosti s osobou koordinátorky hovořila doslova o tom, že ji *„fascinují hlavně lidé, kteří stojí v pozadí programu“*. Rita dokonce ve svém rozhovoru označila koordinátorku programu za jednu ze *„silných stránek ADRY“* a dodala, že je podle ní *„odbornicí na činnost, kterou dělá a má vlastní zkušenosti s dobrovolnictvím“*. Renée doplnila: *„S koordinátorkou programu se známe dobře, jsme v častém kontaktu, ať už osobně, telefonicky nebo prostřednictvím mailu. Její přístup se mi líbí, snaží se pomáhat a vymýšlet společné aktivity. A taky se na tyto aktivity snaží získat peněžní prostředky z různých nadací. Kromě toho taky hledá nejrůznější sponzory.“* Růt v rozhovoru uvedla i tato slova: *„Od koordinátorky se mi dostává ocenění. Své ocenění si vybírám v tom, že je mi někdo vděčný. Koordinátorka pro nás vytváří taky různé akce a vím, že také cvičí nové dobrovolníky. A dělá nám supervize.“*

A přesně na tomto místě je podle mého názoru vhodné zmínit, že se potvrdilo tvrzení Tošnera a Sozanské (2006) uvedené v podkapitole 3.2.6, kteří k roli koordinátora poznamenávají, že je *„vizitkou organizace“* a *„měl by mít upřímné a otevřené vztahy s dobrovolníky“* z programu. V souladu s Manuálem programu Pět P, který je citován také v podkapitole 3.2.6, je *„koordinátor klíčovou postavou“*, na jejíž *„bedrech leží realizace a chod celého programu“*. A znovu si dovoluji k osobě koordinátorky ze znojenské ADRY citovat slova Břízové (2007) uvedené v podkapitole 3.2.6, která vidí koordinátora, jako člověka, jenž je *„zapálený pro věc“*. Z výše uvedených citací rozhovorů s komunikačními partnerkami lze konstatovat, že koordinátorka programu Pět P ze znojenského DC ADRY je velmi významným vnějším motivačním faktorem pro setrvání dotazovaných komunikačních partnerek v jejich dobrovolnické činnosti.

11.4 Doporučení komunikačních partnerek pro vedení DC ADRA Znojmo

Na otázku, co by komunikační partnerky doporučily vedení znojemské ADRY pro to, aby ADRA získala další dobrovolníky, vyplynula doporučení, která zde zmiňuji i přesto, že s motivy stávajících dobrovolníků nemají nic společného, ale pro vedení ADRY mohou být podle mého názoru přínosné.

Růžena navrhla „*připravit různé sportovní a kulturní aktivity pro veřejnost*“. A konkrétně by uvítala: „*Třeba sportovní odpoledne, které můžeme s litlíky dělat a lidi pak uvidí, o čem to dobrovolnictví vlastně je.*“ V téměř totožném duchu hovořila i Radmila. Regína, stejně jako ostatní komunikační partnerky, prahne po „*častějších společných akcích*“. Je si ale vědoma, že „*bohužel váznou na penězích a někdy i omezeném čase všech dobrovolníků*“. V průběhu rozhovoru zmínila, že by vedení ADRY doporučila „*častější osvětové akce na různých akcích města Znojma, nebo častější prezentace v médiích, v novinách*“. Dodala, že si myslí, že „*by tak získali další lidi.*“ Následně si ale posteskla: „*Ale zase si uvědomuji, že je to náročné na čas, finance a lidi, takže to zůstává na ústním podání a šíření mezi dobrovolníky a lidmi z jejich okolí.*“ Růt své doporučení specifikovala: „*Uvítala bych více akcí, kde se můžeme všichni sejit nebo dokonce i akce, kde se schází jen dobrovolníci bez svých litlíků, aby se lépe poznali. Jinak bych ADŘE pro to, aby získala nové lidi, doporučila víc reklam a více vylepování letáčků. Nebo udělat si stánek na nějakém místě ve Znojmě a vyprávět kolem jdoucím lidem o tom, cože to vlastně ADRA je a proč se zapojit.*“ Rita by pro získání nových dobrovolníků uspořádala „*nějakou větší akci se stávajícími dobrovolníky*“, následně by vedení znojemské ADRY doporučila „*pravidelné články v novinách, reklamy na sociálních sítích*“. Pro stávající dobrovolníky by Rita doporučila připravovat více společných akcí pro děti a dobrovolníky, „*podporovat ty dobrovolníky a shánět pro ně různé benefity na různé atrakce nebo volnočasové činnosti.*“ V rozhovoru Rita uvedla, že jedinou slabou stránkou ADRY je, že „*je zde mezi dobrovolníky velmi málo mužů*“. A dále pokračovala: „*V podstatě neznám ani jednoho, kdo by byl třeba do programu Pět P zapojen. Možná by na tom mohli zapracovat. Možná by muž mohl mezi námi dobrovolníky zavést nějaké nové vize nebo návrhy.*“ Rozálie zmínila toto doporučení pro získání nových dobrovolníků: „*Větší prezentaci v médiích, víc přednášek na školách, nějaké workshopy nebo stánky na Dětském dnu v červnu na náměstí. Aby ADRU prostě bylo víc vidět, bylo o ní víc slyšet.*“ Z rozhovorů

se vynořila myšlenka, že prezentace ADRY se zřejmě dobrovolnicím jeví jako nedostatečná, protože ji v rozhovoru zmínily téměř všechny. Jediná Renata, uvedla, že se jí propagace ADRY jeví dostatečná. Naopak Romana přišla s tím, že by „ADŘE doporučila větší prezentaci v novinách, víc článků, víc příběhů a tak.“ „Jako upřímně, o ADŘE si ve znojemských novinách moc toho nepřečtete. Já vím, že je to náročné na čas, na peníze a taky vím, že dobré zboží se chváří samo, ale někdy to prostě nestačí.“ Zajímavý pohled na získání nových dobrovolníků přinesla Rebeka, která by ADŘE doporučila: „Dobrovolníci, ti, co už v programu jsou, by mohli po svých přátelích rozšiřovat okruh dobrovolníků, ptát se jich, zda by šli do toho.“

Závěr

Tato diplomová práce se zabývá dobrovolnictvím v sociálně preventivním programu Pět P v dobrovolnickém centru ADRA Znojmo. Konkrétně se věnovala motivům, které jedince vedou k zapojení se do tohoto programu a následné setrvání v něm. Cílem bylo nejen poskytnout vedení DC ADRA Znojmo zpětnou vazbu ohledně stávajícího programu, ale také inspirovat ho k inovaci motivačních nástrojů. Hlavní metodou dosažení cíle byl kvalitativní výzkum uskutečněný především formou polostrukturovaných rozhovorů s dobrovolnicemi skupiny.

První dvě kapitoly slouží k představení teoretických východisek. V první kapitole o motivech a motivaci jsem se zabývala motivy a motivací k dobrovolnické a výdělečné činnosti. Vymezila jsem např. formy motivů podle Nakonečného. Následně jsem definovala psychologické a sociologické teorie zkoumání motivace dobrovolnictví jako kupř. Volunteer Process Model (VPM), který analyzuje proces dobrovolnictví na individuální, interpersonální, organizační a společenské úrovni. Vzápětí jsem poukázala na koncept Volunteer Function Inventory (VFI), což je rozšířené pojetí zkoumání motivace dobrovolníků prostřednictvím funkcí dobrovolnictví a jim odpovídajícím motivacím. Zmínila jsem i model Volunteer Motivation Inventory (VMI), který uvádí 44 příčin, pohnutek, podnětů či popudů, jež mohou vést jedince k zapojení se do dobrovolnické činnosti.

Ve druhé kapitole jsem se zaměřila na dobrovolnictví, jeho obecné vymezení, včetně jeho legislativního ukotvení. Zmínila jsem zde i pohledy odborníků na dobrovolnickou činnost jako neziskové paradigma, paradigma občanské společnosti a volnočasové paradigma. V této kapitole bylo o dobrovolnictví pojednáno též optikou sociální práce, v souladu s konceptem sociálního fungování. Byly zde zmíněny formy a typy dobrovolnictví a význam dobrovolnictví jako specifického zdroje. Kapitola také uvádí charakteristiku a roli dobrovolníka.

Následuje třetí kapitola, která specifikuje program Pět P; začíná jeho historií a pohybuje se přes poslání, cíle a principy programu až ke klientům programu, supervizi a koordinátorovi, coby klíčové osobě zajišťující koordinaci programu Pět P.

Fungování Dobrovolnického centra ADRA Znojmo je přiblíženo v kapitole čtvrté. V této kapitole je vymezeno poslání, cíle, programy a cílové skupiny, na které se znojemská ADRA zaměřuje.

V následující páté kapitole představuji vlastní výzkum. Popsala jsem podrobně metodologii výzkumu. Zvolila jsem kvalitativní výzkumnou strategii a rozhodla se pro sběr dat prostřednictvím dotazování v polostrukturovaném rozhovoru s dobrovolníky (resp. dobrovolnice) z DC ADRA Znojmo zapojenými do programu Pět P.

Stěžejní v této práci jsou kapitoly 6 až 11, které jsou věnovány analýze výzkumných zjištění ohledně motivů u dobrovolníků z výše uvedeného dobrovolnického centra.

Hlavní výzkumná otázka, kterou se ve své práci zabývám, zní:

Jaké motivy a motivace vedou člověka k zapojení do sociálně preventivního programu Pět P v DC ADRA Znojmo?

S pomocí operacionalizace jsem hlavní výzkumnou otázku rozčlenila na dílčí výzkumné otázky:

Jaké vnitřní hybné síly, jak o nich píše kupř. Kopecká (viz podkap.1.2 této práce) vedou člověka k zapojení se do programu Pět P v DC ADRA Znojmo?

Jaké vnější spouštěče (viz podkap. 1.2) vedou člověka k zapojení se do programu Pět P v DC ADRA Znojmo?

Jaké faktory snižují motivaci dobrovolníků během výkonu jejich dobrovolnické činnosti v programu Pět P v DC ADRA Znojmo a vedou je k ukončení dobrovolnické činnosti?

Jaké faktory zvyšují motivaci dobrovolníků během výkonu jejich dobrovolnické činnosti v programu Pět P v DC ADRA Znojmo a ovlivňují je v dobrovolnictví pokračovat?

Reakce a ohlasy na výše uvedené dílčí výzkumné otázky jsou, na základě analýzy rozhovorů s komunikačními partnerkami, shrnuty v kapitolách 6 až 11, a tak mohu na tomto místě přinést odpovědi na hlavní výzkumnou otázku z těchto kapitol vyplývající.

Jako ***vnitřní motivy***, jinak řečeno ***vnitřní hybné síly***, uváděly komunikační partnerky nejčastěji ***potřeby a jejich naplňování***. Z analýzy rozhovorů vyplynulo, že snahou komunikačních partnerek je odstranění potřeby, coby nedostatku něčeho, a nastolení pomyslné rovnováhy. Jedním z motivů pro zapojení do dobrovolnické činnosti bylo i uspokojení takto vnímaných potřeb. Nutno zmínit, že šlo o různé úrovně potřeb. Na tomto místě lze využít Maslowovy hierarchie potřeb, viz podkap. 1.2.1, kdy v rozhovorech zazněly otázky naplňování ***sociálních potřeb, potřeby uznání i potřeby seberealizace***, včetně touhy po sebe naplnění. O motivech nenaplňovaných potřeb některé

komunikační partnerky hovořily přímo, ale na některé motivy můžeme pouze usuzovat z jejich chování, projevů nebo jednání. Je však zřejmé, že u všech dotazovaných nejde pouze o naplňování jedné úrovně z hierarchie Maslowovy pyramidy potřeb, ale že se u nich potřeby různě prolínají, jedna úroveň prostupuje druhou, a v rámci dobrovolnických aktivit tak uspokojují více potřeb najednou.

V rozhovorech čtyři komunikační partnerky uvedly, ať už přímo, nebo nepřímo v souvislosti s jejich zapojením do dobrovolnických aktivit, že je k tomu vedla ***potřeba někam patřit, získat nové kontakty, nové vztahy, nová přátelství***. V souladu s tvrzením Friče a Pospíšilové (2010a) v podkapitole 1.2.2 je možné označit výše uvedené naplňování potřeb za egoistickou motivační strukturu, kdy motivem dobrovolnictví je „prospěch“ komunikačních partnerek a to získání *nových vztahů, přátelství, kontaktů a vazeb*, současně však z jejich dobrovolnických aktivit mají přínos dětští klienti programu.

V rozhorech často v souvislosti se vstupem do dobrovolnictví zaznívaly i slova o naplňování potřeby ***učit se novým věcem a získat nové zkušenosti***. Naplňování těchto potřeb lze opět označit za motivaci s prvky egoismu, kdy motivem dobrovolnictví je naplnění potřeby učit se novým věcem a získávat nové zkušenosti, jak uvedly citované komunikační partnerky. Současně však podotýkám, že z jejich dobrovolnických aktivit mají opět přínos i dětští klienti programu.

Doslova v některých rozhovorech zaznělo, že dobrovolnice před svým zapojením se do dobrovolnických aktivit měly tolik volného času, že samy nevěděly, co s ním a jak ho smysluplně využít. I toto ***smysluplné trávení volného času*** byl podle mne jeden z motivů, který vysvětluje jejich volbu zapojit se do dobrovolnictví, jak potvrzují výpovědi jednotlivých komunikačních partnerek. Na tomto místě je vhodné poznamenat, že výpovědi dotazovaných korespondují se zjištěním Frič a Pospíšilové (2010b) v podkapitole 1.2.2, kteří na základě výzkumu z let 2009/2010 konstatovali, že jednou z nejvíce rozšířených motivací u českých dobrovolníků je smysluplné využití volného času. Z toho lze vyvodit, že ani v roce 2016 tento motiv u našich komunikačních partnerek neztratil význam.

Všechny komunikační partnerky zmiňují v přímé souvislosti se svým dobrovolnictvím, že jim tato činnost přináší ***dobrý pocit ze sebe samé***; že jim přináší radost, osobní uspokojení a naplnění tím, že pomáhají ostatním. Výpovědi komunikačních partnerek korespondují se zjištěními v podkapitole 1.2.2, která zveřejnil v roce 2001 Kolektiva autorů v souvislosti s projektem „*Metodika náboru, zaškolování*“

a hodnocení dobrovolníků“, že totiž jedním z nejčastějších důvodů pro zapojení se do dobrovolnictví je kupř. to, že lidé prostřednictvím dobrovolnictví chtějí dělat něco, co je naplňuje, co jim dá dobrý pocit ze sebe sama.

Ovlivnění příkladem nejbližších, čili *vliv tzv. významných druhých* coby vnitřního nebo vnějšího spouštěče chování, zmiňují různí autoři jako například Kopecká (2012) citovaná v podkapitole 1.2.; Frič, Pospíšilová (2010a), Wilson (2000) a Rochester (2006) citovaní v podkapitole 1.2.2. **Vliv blízkých osob v dětství** zmiňují všechny dotazované komunikační partnerky, přičemž právě toto ovlivnění může být pro další chování a jednání zkoumaných osob klíčové, aniž by si to tyto osoby samy uvědomovaly. Při analýze rozhovorů s komunikačními partnerkami byly zaznamenány **babička, maminka, teta, rodiče** coby blízké osoby v období dětství a dospívání, které měly zásadní vliv na jejich tehdejší a následně další život. Všech deset komunikačních partnerek uvedlo alespoň jednu osobu, která je v dětství nebo dospívání významně ovlivnila, takže žádná z nich neuvvedla, že by v dětství nebyla nikým ovlivněna.

Ve vztazích komunikačních partnerek a jimi zmiňovaných významných blízkých osob z dětství (i když zde mnohdy není přímá souvislost, kdy to komunikační partnerka říká v souvislosti s dobrovolnictvím) spatřuji jeden z významných motivů, proč se tyto komunikační partnerky do programu Pět P s dětmi se sociálně znevýhodněného prostředí zapojily a to motiv nevědomý (viz Homola, 1972; Kopecká, 2012 – podkap. 1.2). Tento motiv vyvolaný kupř. vnitřními rozpory, potlačenými touhami, přáními či pudy přivedl komunikační partnerky do programu Pět P pomoci konkrétnímu dítěti, které možná zažívá teď podobné pocity a problémy ve své rodině. Motivem je zde, věnovat se konkrétnímu dítěti z programu Pět P alespoň tak, jak se jednotlivým komunikačním partnerkám věnovali jejich blízké osoby v dětství. V souladu s tvrzením Kopecké (2012) uvádím, že i když si tyto nevědomé motivy nepřipouštíme, je naše chování i těmito motivy ovlivňované. Mít v dětství oporu v blízké dospělé osobě, ke které může dítě vzhlížet; jejímž je chráněncem; ke které má důvěru; která ho učí a povzbuzuje v různých činnostech, to naplňuje nejen jeho potřebu sociální opory, ale vytváří i dobrý základ pro jeho další mezilidské vztahy a podle mého názoru i následné zapojení se do dobrovolnictví. A toto zjištěné tvrzení koresponduje i s tvrzením Wilsona (2000) uvedeným v podkapitole 1.2.2, kdy autor na základě výzkumu uvádí, že „*silná podpora, chvála, povzbuzení ze strany rodičů je spojena s celou řadou pozitivních následků na altruistické chování dětí a dospívajících*“. Nelze opomenout, že určit, zdali je ovlivnění příkladem nejbližších motivem vnitřním či vnějším, je velmi těžké. A to

z toho důvodu, že u každé komunikační partnerky tento motiv může být vnímán a hodnocen individuálně. Zatímco některá komunikační partnerka by tento motiv označila za vnitřní hybnou sílu, věřím, že jiná by pro ten stejný motiv použila označení vnější spouštěč.

V osmi z deseti rozhovorů s komunikačními partnerkami zazněly v přímé souvislosti s dobrovolnictvím i věty *o pocitu samozřejmosti a povinnosti* vycházející z vlivu působení rodičů a rodičovské socializace během dětství a dospívání. Mezi řádky rozhovoru šlo vyčíst *naplňování morálních norem, nepsaných pravidel a občanské povinnosti*. V souladu s konceptuální částí je možné ve výše uvedeném konstatování komunikačních partnerek identifikovat vnější motiv - vliv výchovného působení rodičů a normativní motivační strukturu tak, jak ji v podkapitole 1.2.2 zmiňuje Frič a Pospíšilová (2010a), kdy vlivem rodičovské socializace je motivem komunikačních partnerek naplňování morálních příkazů, nepsaných pravidel a závazků vůči společnosti.

Pět komunikačních partnerek během rozhovoru často zmiňovalo *rozvod rodičů*, konkrétně v souvislosti s jejich vyprávěním o dětství a také v souvislosti s tím, co by chtěly ve svém životě (zpětně) změnit. Přestože v uvedených výpovědích není (až na případ Rity, která své rozhodnutí pro dobrovolnickou činnost u dětí dala do přímé souvislosti s rozvodem rodičů) přímá souvislost, kdy by to komunikační partnerky říkaly v souvislosti se svým zapojením do dobrovolnických aktivit, troufám si na tomto místě tvrdit, že se zde souvislost nabízí. Komunikační partnerky, které zažily v dětství rozvod nebo výrazné neshody rodičů, jsou, jak lze vyčíst z jejich výpovědí, citlivé na rodinné vztahy. Je zde možné nalézt mezi řádky nevědomý motiv pomoci dětem ze sociálně znevýhodněného prostředí, které zažívají stejně jako dotazované komunikační partnerky také nenaplněný rodinný život. V souladu s tvrzením Kopecké (2012) lze i sny, přání či touhy komunikačních partnerek považovat za motivy, které je přivedly k dobrovolnictví.

A jaké vnější spouštěče pro zapojení se do dobrovolnické činnosti vplynuly z rozhovorů? Dotazované komunikační partnerky uvádějí, že nejen během dětství a dospívání, ale i v období dospělosti měly na jejich chování a jednání *vliv blízké osoby z jejich okolí*. V přímé souvislosti se zapojením do dobrovolnického programu Pět P uvádí sedm z deseti dotazovaných komunikačních partnerek, že na jejich rozhodnutí stát se dobrovolníkem měly *zásadní vliv jejich vrstevnice - kamarádky*. V souvislosti s tvrzením Homoly (1972) i Kopecké (2012) uvedenými v podkapitole 1.2 shledávám

v následování vrstevníků – kamarádek jako tzv. významných druhých - blízkých osob ze sociálního prostředí komunikačních partnerek motiv vědomý. Vliv kamarádek na svoje rozhodnutí zapojit se do dobrovolnictví si dotazované komunikační partnerky plně uvědomovaly a samy ho přiznávaly. Pouze jedna komunikační partnerka hovoří o vlivu své sestry v souvislosti se svým zapojením se do dobrovolnictví v programu Pět P.

Dvě komunikační partnerky nezmínily vliv blízkých osob z jejich vlastního prostředí na jejich zapojení do dobrovolnického programu Pět P; obě dívky naopak shodně uvedly, že se o dobrovolnictví dozvěděly z přednášky, kterou zprostředkovala jejich škola. V jejich případě šlo o *svědectví nadšené dobrovolnice*, což pro ně byla přímá inspirace pro vlastní zapojení do dobrovolnické činnosti. Přestože v jejich případě nešlo o vliv blízkého člověka, spatřuji v jejich motivaci významný vliv druhé osoby, jejich vrstevnice, jak samy uvedly. V souladu s tvrzením Friče a Pospíšilové (2010a) citovaným v podkap. 1.2.2 ve výše uvedených výpovědích pozoruji vnější motiv, kdy aktivita k dobrovolnictví je stimulována z vnějšku – okolím dobrovolníka, v těchto případech šlo o *vliv koordinátorky z ADRY*, navíc téměř vrstevnice našich komunikačních partnerek.

V rozhovoru jsem komunikačním partnerkám také položila otázky týkající se ocenění jejich dobrovolnické činnosti ze strany jejich vnějšího okolí. Zajímalo mne, jestli jejich rodiče, přátelé, známí vědí, že komunikační partnerky jsou dobrovolnice a jak tuto jejich aktivitu vnímají, hodnotí a jestli ji oceňují. Z rozhovorů vyplynulo, že *ocenění a uznání ze strany rodičů, přátel a známých* nemělo rozhodující či zásadní vliv na zapojení komunikačních partnerek do dobrovolnických aktiv. Na tomto místě je podle mého názoru vhodné poznamenat, že výroky našich komunikačních partnerek aktuálně vykreslují vnímání dobrovolnictví ze strany široké veřejnosti v naší republice. Na základě informací zjištěných z rozhovorů souhlasím s konstatováním Tošnera a Sozanské (2006), kteří hovoří o tom, že „*povědomí o dobrovolnictví a status dobrovolníka ve společnosti a zejména zapojení veřejnosti do dobrovolnických aktivit*“ je v České republice stále na nízké úrovni. Na základě informací zjištěných z provedených rozhovorů se domnívám, že i když tento výrok Tošner a Sozanská zmínili ve své knize před deseti lety, tak stále je aktuální a odpovídá realitě v naší zemi, přestože podle Gjuričové (2008) citované v podkapitole 2.2 stát přijetím zákona o dobrovolnické službě „*dobrovolnictví uznává jako společensky a fakticky významné, zviditelňuje ho a poskytuje mu respekt a úctu.*“ O tom, že „*někteří občané ČR nevěří ve*

smysluplnost dobrovolnické práce a nemají k otázce dobrovolnictví pozitivní postoj“ hovoří i Frič a Pospíšilová (2010b) v podkapitole 2.6.

Při kódování rozhovorů se téměř ve všech rozhovorech vyskytoval kód **práce**, ať už v přímé či nepřímé souvislosti s motivy našich komunikačních partnerek. Nutno podotknout, že pouze čtyři ze všech deseti dotazovaných komunikačních partnerek mají stálé zaměstnání. Zbývajících šest dotazovaných pracuje příležitostně, a to pouze na brigádách při studiu.

Jak již bylo poznamenáno v konceptuální části v podkap. 1.2.1, je práce v životě člověka významným faktorem budování jeho identity, ekonomické autonomie a potažmo tak i dalších aktivit. Kromě toho, že je práce zdrojem příjmu, může člověku přinášet uznání, úspěch, přátelské vztahy, anebo naopak člověka nenaplnuje, neuspokojuje a vede tak potenciálně k jiným činnostem, které člověka naplňují. **Práce** se v rozhovorech vyskytovala v různých obměnách, a to buď jako **práce vysněná/zamýšlená** u těch, kteří zatím studují, nebo **práce, která neuspokojuje**, nebo naopak **uspokojuje** u těch, kteří již jsou zapojeni do pracovního procesu. Práce se tak stává se buď vědomým, nebo nevědomým vnějším motivem pro zapojení se našich komunikačních partnerek do jejich dobrovolnické činnosti, aniž by si to ony samy před rozhovorem mnohdy uvědomovaly. **Pracoviště** je místem, kde člověk může potkat jiné lidi a poznávat jejich život, případně se jím inspirovat. I toto se v rozhovorech objevilo – čtyři dobrovolnice jsou ze stejného pracoviště.

Neuspokojující práci v rozhovoru zmínily tři komunikační partnerky. V případě jedné z nich, se jakoby oklikou možnost dobrovolnictví stává možností dílčí realizace vlastní profese – je to možnost pracovat s dětmi. Odtud je už jen kousek k **hypotéze**, že faktorem dobrovolnické činnosti může být to, že náplní odpovídá schopnostem člověka, včetně profesní kvalifikace, avšak člověk se jí věnuje, je-li jinak finančně zajištěn (míněno v souvislostech, kdy by výkon dané profese či kompetence nebyl finančně honorován tak, jako tomu je u jedincovy práce, jež je mu zdrojem obživy).

Zatímco dvě komunikační partnerky si svoji nespokojenost s prací a její kompenzaci v dobrovolnictví v programu s dětmi jasně uvědomují a jde v jejich případě v souladu s konceptuální částí o vědomý motiv, tak u jedné komunikační partnerky je to podle mého názoru motiv neuvědomovaný, neboli jak uvádí Kopecká (2012) motiv nevědomý. Tato komunikační partnerka podle mého mínění podvědomě vnímá rozpor její práce v kasinu. Lze vyvodit všeobecně známá fakta, že kasina obecně „plodí“ klienty sociální práce, a tak se podle mého přesvědčení nevědomky tato komunikační

partnerka v navazujícím magisterském studiu zaměřila na obor sociální práce, přičemž na bakalářském stupni studovala dle svých slov obor Marketing – management.

Na tomto místě lze využít výrok Bělohávka (2008) uvedený v podkap. 1.2.1, který zmiňuje myšlenku, že přestože se spousta lidí domnívá, že jedinou motivací ke spokojenosti s prací je finanční odměna, není tomu tak. Pracovní spokojenost souvisí podle tohoto autora i s jinými faktory, které jsou popsány v konceptuální části v podkap. 1.2.1. V případě výše zmíněných tří komunikačních partnerek, které se vyslovily o své nespokojenosti s prací, si dovolím prohlásit, že jejich nespokojenost s prací je konkrétně přivedla jako jeden z motivů k dobrovolnictví.

Svoji *spokojenost s prací* v rozhovoru vyjádřila jedna komunikační partnerka. Podle mého postřehu si dotyčná díky své práci, byť práci, která ji podle jejích vlastních slov baví (jde však patrně spíše o obsah konkrétní pracovní činnosti, než o celkový smysl – i proto užívá slova „baví“, nikoliv kupř. „naplňuje“), podvědomě uvědomuje rozpor a negativa její práce v kasinu. Stejně, jak bylo uvedeno v předchozích odstavcích, lze i zde vyvodit všeobecně známá fakta, že kasina obecně „plodí“ klienty sociální práce, a tak se podle mého přesvědčení i komunikační partnerka s prací spokojená, aniž by to reflektovala z pohledu své práce, ve své mimopracovní činnosti zaměřila na dobrovolnictví. I u ní tak lze postřehnout, že její práce ji, jako jeden z vnějších motivů, přivedla k dobrovolnictví.

Jak již bylo řečeno, tak šest z deseti komunikačních partnerek není zapojeno do stálého pracovního procesu. Vzhledem k tomu, že studují, tak pracují pouze příležitostně na brigádách. V jednom případě již komunikační partnerka bakalářské studium ukončila a v současné době si práci hledá.

O provázanosti studia, dobrovolnictví a vysněné práce hovoří tři komunikační partnerky. V rozhovorech s nimi tak často zaznívalo *vysněná/zamýšlená práce v budoucnu se zaměřením na sociální práci nebo práci s dětmi*. Dobrovolnictví v těchto rozhovorech korespondovalo se studiem komunikačních partnerek obsahově zaměřeným na sociální práci. Nabízí se zde *hypotéza*, že faktorem dobrovolnické činnosti může být i to, že se mu věnují lidé, kteří studují obor, jehož náplní je oblast sociální práce. Dobrovolnice v tomto případě uvádí, že jednou z jejich vysněných profesních činností v budoucnu je i práce sociálního pracovníka. *Dobrovolnictví jako alternativu vysněné práce* nepřímo zmiňují zbývající tři komunikační partnerky. Mám za to, že v těchto šesti výpovědích komunikačních partnerek o vysněné práci, lze také

spatřovat vnější motiv, který jako jeden z mnoha motivů, přivedl tyto komunikační partnerky k dobrovolnické činnosti v programu s dětmi.

Výrost a Slaměník (1998) citovaní v konceptuální části v podkap. 1.2.1 uvádějí, že práce je místem, kde člověk přichází do kontaktu s jinými lidmi, kteří ho, ať už si to uvědomuje, nebo naopak nepřipouští, určitým způsobem ovlivňují. Člověk tráví v práci značnou část svého života a získává zde mimo jiné i přátele, kteří mohou mít vliv na jeho pracovní i mimo pracovní činnosti. ***Pracoviště jako prostředí setkání s lidmi věnujícími se dobrovolnictví*** tak z rozhovorů vyplývá jako další vnější motiv. Toto tvrzení podporuje i výpověď jedné komunikační partnerky, která opakovaně v rozhovoru uvedla, že se o dobrovolnictví dozvěděla na svém pracovišti v kasinu od kolegyně – kamarádek. A dále pokračovala, že se i díky těmto kamarádkám do dobrovolnické činnosti zapojila. Její pracoviště se tak v tomto kontextu stalo vnějším prostředím – vnějším motivem, který ji také, byť nepřímo, přivedl k dobrovolnictví. Tímto se potvrdila moje domněnka ze začátku sedmé kapitoly, že pracoviště se v případě této komunikační partnerky stává místem, kde může potkat jiné lidi a poznávat jejich život, případně se jím inspirovat a i díky tomu se následně zapojit do dobrovolnictví. Další tři její kolegyně zapojené do dobrovolnictví v Pět P přímo neuvádějí jako motiv dobrovolnictví vliv kolegyně na pracovišti, jsou to ale kolegyně z práce. Je tedy docela dobře možné vyslovit ***hypotézu***, že kdyby se takto na pracovišti nesešly, některé by se k tomuto dobrovolnictví nedostaly.

Mohu-li vyjádřit dobrovolnictví jednou větou, na které se snad shodne většina mnou citovaných autorů, tak jde o dobrovolnou a neplacenou činnost ve prospěch jiných. Přestože je dobrovolnictví činnost neplacená, v rozhovorech s komunikačními partnerkami se v souvislosti s dobrovolnictvím objevilo i ***dobrovolnictví s finanční podporou, dobrovolnictví zadarmo a vnímání případného dobrovolnictví za finanční odměnu jako povinnosti***. Tento kód se však objevil proto, že jsem sama otázku ***finanční odměny v souvislosti s dobrovolnictvím*** položila. Komunikační partnerky to tedy neříkaly samy od sebe, ale odpovídaly na mnou položenou otázku. Dobrovolnictví je všeobecně vnímáno jako činnost, která je bez nároku na finanční odměnu. Domnívám se však, že vždy velmi záleží na tom, v jaké momentální finanční situaci se dobrovolník nachází, zdali má stálou práci nebo studuje, a zdali je odkázán na občasné brigády nebo příspěvky od rodičů. Tuto svoji domněnku jsem si ověřila i během rozhovorů s komunikačními partnerkami. Ze všech dotazovaných mi tři komunikační partnerky

upřímně odpověděly, že by *finanční odměnu za svoji dobrovolnickou činnost* někdy více, někdy méně uvítaly.

Z uvedených výpovědí a nakonec i z celé citované pasáže od Rút, je vidět, že kdyby nemusela kvůli penězům na brigádu, mohla by se v tu dobu věnovat dobrovolnictví. Otevírá se zde tedy otázka nějaké *finanční podpory za dobrovolnictví*, která by odpovídala penězům, jež člověk dostane za spíše nekvalifikovanou brigádu. Myslím si, že dělat dobrovolnictví „dobrovolně“ se s finanční odměnou nevyklučuje. Vylučuje se to ovšem s tím, že by do dobrovolnictví šel člověk motivován na prvním místě penězi. Pravdou však je, že se zde ztrácí hranice mezi kupř. zaměstnáním, které člověk současně dělá rád a je motivován i činností samotnou, ale dělá to pro obživu, a mezi dobrovolnictvím.

Mám za to, že ty komunikační partnerky, které mají podle svých vlastních slov dobře placenou práci, by za svoji dobrovolnickou činnost finanční odměnu opravdu nechtěly. A to právě proto, že jsou ve své práci dostatečně finančně ohodnoceny. Tuto moji domněnku potvrzuje Regína, Rita i Romana. I zbývající komunikační partnerky na moji otázku, zdali by je třeba k dobrovolnictví více motivovala finanční odměna, odpověděly, že ne. Nutno podotknout, že ani jedna z dotazovaných nemá stálou práci. Nechci spekulovat, ale nabízí se mi otázka, zdali by jejich přesvědčení o dobrovolnictví zadarmo bylo pevné i v okamžiku, kdy by se dostaly do finanční nouze a akutně potřebovaly peníze. Na tomto místě nelze nezmínit, že všechny komunikační partnerky v rozhovoru uvedly, že pozitivně vnímají to, že mají se svým dětským kamarádem k dispozici permanentky do lázní nebo na letní koupaliště. Tyto permanentky jako benefity dostávají dobrovolnice od koordinátorky programu. Zde je však vhodné konstatovat, že přestože komunikační partnerky odmítají za dobrovolnictví finanční odměnu, permanentka jako odměna za dobrovolnickou činnost se jim jeví jako neproblematická. Přitom ale právě permanentka je de facto podobná dárkovému poukazu, který fakticky funguje jako peníze, pouze je omezeno jeho použití na určitou prodejnu nebo službu.

Je nutné i dodat, že *finanční odměna za dobrovolnictví* dává v očích tří komunikačních partnerek dobrovolnictví *aspekt povinnosti*. Přičemž, stalo-li by se v tomto ohledu dobrovolnictví díky finanční odměně povinným (ve smyslu dostáváte-li za to peníze, jste povinni to dělat), nemělo by smysl bavit se o tom, jestli to dobrovolnictví člověk dělá z dobré vůle (protože povinnost je povinnost). Tím by se dostal do rozporu již význam samotného slova dobrovolnictví, tak jak ho uvádí

Bendíková (viz podkap. 2.1), která dobrovolnictví vysvětluje jako „*dobrá vůle projevená skutky*“.

Z rozhovorů vyplynul i kód *děti*, jako konkrétní skupina klientů, na které je program Pět P zaměřen. Z rozhovorů vyznělo, že si všechny dotazované komunikační partnerky již před vstupem do dobrovolnických aktivit uvědomovaly, kdo je *cílovou skupinou programu*. Program Pět P byl podrobně specifikován v kapitole 3. Jak již bylo zmíněno, je tento program zacílen na děti ve věku od 6 do 15 let. Při rozboru rozhovorů vyšly *děti jako upřednostňovaná cílová skupina* dobrovolnické činnosti. Na základě analýzy rozhovorů se domnívám, že všechny dotazované komunikační partnerky si program Pět P vybraly záměrně. Jde o vědomý vnější motiv a to právě kvůli této cílové skupině. Daly tak programu Pět P a dětským klientům přednost před jinými dobrovolnickými programy, které také znojemská ADRA realizuje a které se věnují například seniorům nebo pacientům v nemocnicích. V některých rozhovorech se často vyskytoval kód *zkouška rodičovství nanečisto* a to v přímé souvislosti s otázkou zapojení se do programu Pět P, který je zaměřen na děti. Ve výše uvedených konstatováních lze nalézt v souladu s tvrzením Friče a kol. (2001) v podkapitole 1.2.2 motivaci v recipročním smyslu. Komunikační partnerky tím, že se věnují konkrétnímu dítěti tak, jak se jim v dětství věnovali jejich blízcí, přináší svou dobrovolnickou činností prospěch nejen dítěti, ale i sobě samé. Lze zde identifikovat i nevědomý motiv mít „svoje dítě“, byť jako kamaráda z programu Pět P, protože vlastní dítě zatím nemají a vnímají to jako dobrou přípravu na budoucí mateřství.

V rozhovorech s komunikačními partnerkami často zaznívala slova o *přínosu programu Pět P pro dětského klienta*, který je do tohoto programu zařazen. Komunikační partnerky často zmiňovaly změny v chování dětských kamarádů, větší komunikativnost, otevření se, zlepšení výsledků ve škole apod. Z výše uvedených výpovědí komunikačních partnerek a v souladu s tvrzením Tošnera a Sozanské (2006) v podkapitole 3.2.1 je možné shrnout, že posláním programu je vytvoření přátelského vztahu mezi dobrovolníkem a dítětem, který je mnohdy jediným přátelským vztahem pro tyto děti. Konstatování komunikačních partnerek o zvýšeném sebevědomí a rostoucí sebedůvěře plně koresponduje s cíli programu, tak jak jsou uvedeny v podkapitole 3.2.2. Výše uvedené citace také souhlasí s tvrzením Švestkové (2004) v podkapitole 3.2.2, která zmiňuje, že je cílem programu „*nabídnout pomocnou ruku*“ a umožnit dítěti „*vystoupit ze svého světa*“ nebo, jak řekla dobrovolnice Romana: „*Vypadne z toho svého světa do toho mého světa.*“ Z úst komunikačních partnerek to sice přímo nezaznělo, ale

dovolím si na tomto místě tvrdit, že z jejich výpovědí je zřejmé, že díky programu Pět P dochází k naplňování potřeb dětí v programu zapojených, jak o nich hovoří významný český psycholog Matějček v podkapitole 3.2.4, a že se zlepšuje kvalita jejich života, jak je i uvedeno v Manuálu programu Pět p v podkapitole 3.2.2. A právě tento přínos programu v naplňování základních dětských potřeb, jak mohou komunikační partnerky na „*vlastní oči vidět*“, je podle mého názoru dalším ze silných motivů, který je „*nutí*“ v dobrovolnické činnosti v programu Pět P pokračovat.

V rozhovorech s komunikačními partnerkami se často vyskytoval kód **ADRA**, coby organizace, která **je přímo oslovila a nabídla jim možnost zapojení** do dobrovolnické činnosti. Z deseti komunikačních partnerek se čtyři vyjádřily, že zástupkyně dobrovolnického centra ADRA Znojmo jim přednášela ve škole a oslovila je s konkrétní nabídkou činnosti. Z výše uvedeného lze odvodit, že sedm komunikačních partnerek bylo osloveno konkrétní nabídkou k dobrovolnictví ze strany konkrétní organizace a to ADRY, ať už na přednášce ve škole, nebo na přednášce na Městském úřadě ve Znojmě. Kdežto tři komunikační partnerky si vyhledaly školení k dobrovolnictví samy a taktéž samy zkontaktovaly dobrovolnické centrum ADRY a zúčastnily se školení dobrovolníků. Přičemž ale je nutné konstatovat, že tato jejich iniciativa byla stimulována informací o činnosti ADRY v médiích. Lze tedy konstatovat, že jedním z vnějších motivů pro zapojení našich dotazovaných komunikačních partnerek do dobrovolnictví byla **konkrétní nabídka a adresně cílená prezentace** ADRY.

V kapitole 4 byla podrobně vyobrazena činnost dobrovolnického centra ADRA Znojmo. Z rozhovorů s komunikačními partnerkami se vynořila i myšlenka, že DC ADRA Znojmo je organizace, která má velký přínos pro region Znojemska a jeho občany. Všechny komunikační partnerky uvedly, že jim DC ADRA poskytuje pro dobrovolnickou činnost **dobré podmínky**, že jsou s **její činností spokojeny**. Mám za to, že aniž bych se komunikačních partnerek ptala na poslání DC ADRA Znojmo, tak z jejich výpovědí je patrné, že si zjevně podvědomě toto poslání uvědomují. Poslání „*určuje tvář organizace*“, uvádí Šedivý a Medlíková (2011) v podkapitole 4.2. Osměluji se na tomto místě tvrdit, že komunikační partnerky poslání DC ADRA Znojmo přijaly za své, že se s ním ztotožnily, aniž by si to samy uvědomovaly. Ve shodě s výrokem Šedivého a Medlíkové (2011) z podkapitoly 4.2 je toto komunikačními partnerkami **zvnitřněné poslání** nevědomým motivem pro jejich pokračování v dobrovolnické činnosti z programu Pět P DC ADRA Znojmo.

V souladu s tvrzením Hawkinse a Shoheta (2004) lze zpětnou vazbu označit jako proces, kdy člověku sdělujeme, jak ho vidíme a vnímáme, jak hodnotíme jeho činnost. V rozhovorech s komunikačními partnerkami zaznělo i to, že právě **zpětná vazba** je pro ně důležitá, protože potřebují slyšet, že dobrovolnickou činnost, kterou vykonávají, dělají dobře; že to, co dělají, dává smysl. Komunikační partnerky také uvedly, že **nedostatečná zpětná vazba by snižovala jejich motivaci** v dobrovolnictví pokračovat. Všechny komunikační partnerky zmínily, že se jim dostává zpětné vazby od koordinátorky programu a to zejména na pravidelných skupinových supervizích. Z citovaných rozhovorů je patrné, že komunikační partnerky vnímají zpětnou vazbu zejména jako ocenění a pochvalu za svoji činnost od koordinátorky programu. Často také zmiňovaly, že jako ocenění dostávají od koordinátorky drobné upomínkové předměty a benefity. V rámci těchto benefitů šlo zejména o lístky do kina a permanentky na plavání.

I ostatní komunikační partnerky vyzdvihovaly v souvislosti se zpětnou vazbou **osobu koordinátorky** programu a slova pochvaly z jejich úst často zaznívající. Na tomto místě je lze využít tvrzení Bělohávka (2008) uvedené v podkapitole 1.2.1, který zmiňuje jako jeden z nejsilnějších motivů **pochvalu**. Na základě údajů zjištěných z rozhovorů s komunikačními partnerkami si v souladu s Bělohávkem dovoluji konstatovat, že *konkrétní, adresná, včasná a veřejná* pochvala od koordinátorky programu v rámci zpětné vazby je velmi silným vnějším motivem pro setrvání i pokračování dotazovaných komunikačních partnerek v dobrovolnické činnosti.

V rozhovorech komunikační partnerky často uváděly, že pozitivně vnímají to, že mají se svým dětským kamarádem k dispozici lístky do kina, permanentky do lázní nebo na letní koupaliště. Tyto permanentky jako **benefity** dostávají dobrovolnice od koordinátorky programu. Jak již zaznělo v podkapitole 4.2 je vhodné konstatovat, že přestože většina komunikačních partnerek v rozhovoru odmítá za dobrovolnictví finanční odměnu, permanentka jako odměna za dobrovolnickou činnost se jim jeví jako neproblematická. Přitom je opět nutno zmínit, že právě permanentka je de facto podobná dárkovému poukazu, který v podstatě funguje jako peníze, pouze je jeho použití omezeno na určitou prodejnu nebo službu. O vlivu benefitů na pokračování dobrovolnické činnosti hovořily vesměs všechny komunikační partnerky. V souladu s myšlenkou Záškodné a Mojžíšové (2011) v podkapitole 1.2.2 na tomto místě prohlašuji, že „*spokojenost dobrovolníka s prožívaným dobrovolnictvím*“ tak, jak lze

vyčíst mezi řádky u citovaných výpovědí, je také jedním z motivů dotazovaných komunikačních partnerek pro setrvání v jejich dobrovolnické činnosti.

Ve všech deseti rozhovorech s komunikačními partnerkami se často objevoval kód *koordinátorka programu* jako významný faktor poskytující zpětnou vazbu a mající vliv na další setrvání dotazovaných v dobrovolnickém programu Pět P. Je nutno podotknout, že v rozhovorech zazněla slova, že všechny komunikační partnerky se s koordinátorkou programu osobně dobře znají a pravidelně se s ní setkávají nejen na supervizích, ale i na společných akcích. Její činnost velmi kladně hodnotí, dokonce se domnívají, že bez ní by program nefungoval. Z pozorování i mezi řádky rozhovoru šlo vyčíst neskryvaný obdiv a úctu k osobě koordinátorky, byť věkově blízké komunikačním partnerkám. Osobu koordinátorky programu Pět P zmiňovaly komunikační partnerky v souvislosti se zpětnou vazbou, supervizí i pochvalou. A přesně na tomto místě je podle mého názoru vhodné zmínit, že se potvrdilo tvrzení Tošnera a Sozanské (2006) uvedené v podkapitole 3.2.6, kteří k roli koordinátora poznamenávají, že je „vizitkou organizace“ a „měl by mít upřímné a otevřené vztahy s dobrovolníky“ z programu. V souladu s Manuálem programu Pět P, který je citován v podkapitole 3.2.6, je „koordinátor klíčovou postavou“, na jejíž „bedrech leží realizace a chod celého programu“. A znovu si dovoluji k osobě koordinátorky ze znojenské ADRY citovat slova Břízové (2007) uvedené v podkapitole 3.2.6, která vidí koordinátora, jako člověka, jenž je „zapálený pro věc“. Z uvedených citací rozhovorů s komunikačními partnerkami lze konstatovat, že koordinátorka programu Pět P ze znojenského DC ADRA je velmi významným vnějším motivačním faktorem pro setrvání dotazovaných komunikačních partnerek v jejich dobrovolnické činnosti.

Na otázku, co by komunikační partnerky doporučily vedení znojenské ADRY pro to, aby ADRA získala další dobrovolníky, vyplynula doporučení, která zde zmiňuji i přesto, že s motivy stávajících dobrovolníků nemají nic společného. Domnívám se však, že pro vedení ADRY mohou být přínosné. Růžena navrhla „připravit různé sportovní a kulturní aktivity pro veřejnost“. A konkrétně by uvítala: „Třeba sportovní odpoledne, které můžeme s litlíky dělat a lidi pak uvidí, o čem to dobrovolnictví vlastně je.“ V téměř totožném duchu hovořila i Radmila. Regína, stejně jako ostatní komunikační partnerky, prahne po „častějších společných akcích“. Je si ale vědoma, že „bohužel vážnou na penězích a někdy i omezeném čase všech dobrovolníků“. V průběhu rozhovoru zmínila, že by vedení ADRY doporučila „častější osvětové akce na různých akcích města Znojma, nebo častější prezentace v médiích, v novinách“. Dodala, že si

myslí, že „by tak získali další lidi.“ Následně si ale posteskla: „Ale zase si uvědomuji, že je to náročné na čas, finance a lidi, takže to zůstává na ústním podání a šíření mezi dobrovolníky a lidmi z jejich okolí.“ Rút své doporučení specifikovala: „Uvítala bych více akcí, kde se můžeme všichni sejít nebo dokonce i akce, kde se schází jen dobrovolníci bez svých litlíků, aby se lépe poznali. Jinak bych ADŘE pro to, aby získala nové lidi, doporučila víc reklam a více vylepování letáčků. Nebo udělat si stánek na nějakém místě ve Znojmě a vyprávět kolem jdoucím lidem o tom, cože to vlastně ADRA je a proč se zapojit.“ Rita by pro získání nových dobrovolníků uspořádala „nějakou větší akci se stávajícími dobrovolníky“, následně by vedení znojemské ADRY doporučila „pravidelné články v novinách, reklamy na sociálních sítích.“ Pro stávající dobrovolníky by Rita doporučila připravovat více společných akcí pro děti a dobrovolníky, „podporovat ty dobrovolníky a shánět pro ně různé benefity na různé atrakce nebo volnočasové činnosti.“ V rozhovoru Rita uvedla, že jedinou slabou stránkou ADRY je, že „je zde mezi dobrovolníky velmi málo mužů“. A dále pokračovala: „V podstatě neznám ani jednoho, kdo by byl třeba do programu Pět P zapojen. Možná by na tom mohli zapracovat. Možná by muž mohl mezi námi dobrovolníky zavést nějaké nové vize nebo návrhy.“ Rozálie zmínila toto doporučení pro získání nových dobrovolníků: „Větší prezentaci v médiích, víc přednášek na školách, nějaké workshopy nebo stánky na Dětském dnu v červnu na náměstí. Aby ADRU prostě bylo víc vidět, bylo o ní víc slyšet.“ Z rozhovorů se vynořila myšlenka, že prezentace ADRY, se zřejmě dobrovolnicím jeví jako nedostatečná, protože ji v rozhovoru zmínily téměř všechny. Jediná Renata, uvedla, že se jí propagace ADRY jeví dostatečná. Naopak Romana přišla s tím, že by „ADŘE doporučila větší prezentaci v novinách, víc článků, víc příběhů a tak.“ „Jako upřímně, o ADŘE si ve znojemských novinách moc toho nepřečtete. Já vím, že je to náročné na čas, na peníze a taky vím, že dobré zboží se chválí samo, ale někdy to prostě nestačí.“ Zajímavý pohled na získání nových dobrovolníků přinesla Rebeka, která by ADŘE doporučila: „Dobrovolníci, ti, co už v programu jsou, by mohli po svých přátelích rozšiřovat okruh dobrovolníků, ptát se jich, zda by šli do toho.“

Na samý závěr této práci si dovolím, v souladu se zjištěnými výsledky z rozhovorů, vyslovit přesvědčení, že motivy vedoucí člověka k zapojení se do dobrovolnictví jsou vždy v určitém smyslu individuální a závisí do značné míry na jeho osobitosti, svéráznosti a originalitě, rovněž též na jeho životním příběhu, životních podmínkách a aktuálních poměrech a okolnostech, ve kterých se zrovna nalézá.

Seznam použitých zdrojů

Odborná literatura

- BĚLOHLÁVEK, F. (2008) *Jak vést a motivovat lidi*. Brno: Computer Press.
- BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, A. a kol. (2012) *Dobrovol'nictvo na Slovensku – výskumné reflexie*. Iuventa.
- BRUMOVSKÁ, T, SEIDLOVÁ MÁLKOVÁ, G. (2010) *Mentoring: výchova k profesionálně vedenému dobrovolnictví*. Praha: Portál.
- BŘÍZOVÁ, B. (2007) *Studijní opora k předmětu dobrovolnictví*. České Budějovice: ZSF JU.
- BŘÍZOVÁ, B., KOUBOVÁ, Š. (2008). Význam výcviku dobrovolníků ve zdravotně sociální sféře. *Kontakt*, roč. 2008, č. 1, s. 125 – 132.
- BŘÍZOVÁ, B. (2010) Zhodnocení efektivity programu Pět P. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2010, č. 3, s. 143 - 151.
- DLOUHÁ, R., JEŽKOVÁ, Z., CAHA, M. (2001) *Dobrovolnictví a dárcovství*. ICN: Praha.
- FRIČ, P. a kol. (2001) *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: Výsledky výzkumu NROS a AGNES*. Praha: AGNES.
- FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. (2010a) *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: AGNES.
- FRIČ, P. (2011) Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 8 - 9.
- GABOVIČOVÁ, N. (2012) *Dobrovol'nická činnosť s deťmi a mládežou vo výskume*. In MATULAYOVÁ a kol. (Eds.), *Dobrovol'nictvo ako téma sociálnej práce a sociologie* (s. 65 – 70). Liberec: Technická univerzita v Liberci.
- GJURIČOVÁ, J. (2008). *Dobrovolnictví není amatérismus – vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v ČR*. In Sborník Kroměříž – 10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských ctností. Praha: Hestia.
- HARTL, P. (1993) *Psychologický slovník*. Praha: Budka.
- HAWKINS, P., SHOHET, R. (2004) *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.
- HENDL, J. (2005) *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- HOMOLA, M. (1972) *Motivace lidského chování*. Praha: SPN.
- KASPER, H., MAYRHOFER, W. (2005) *Personální management. Řízení – Organizace*. Praha: LINDE.

- KOLEKTIV AUTORŮ (2001) *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Praha: Informační centrum neziskových organizací.
- KOPECKÁ, I. (2012) *Psychologie 2. díl. Učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada.
- KOŘÍNKOVÁ, I. a kol. (2010) *Teoretická východiska k metodice evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních*. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR.
- KOUBEK, J. (2012). *Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press.
- MATOUŠEK, O. a kol. (2013a) *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. (2013b) *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. (2010) *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál.
- MATULAYOVÁ, T. (2012) *Dobrovolnictvo cez prizmu sociálnej práce ako vedy*. In MATULAYOVÁ a kol. (Eds.), *Dobrovolnictvo ako téma sociálnej práce a sociologie* (s. 5 – 10). Liberec: Technická univerzita v Liberci.
- MIOVSKÝ, M. (2006) *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a. s.
- MLČÁK, Z. (2011) *Psychologická problematika dobrovolnictví*. In ŘEHULKA E. (Ed.) *Výchova ke zdraví: podněty ke vzdělávacím oblastem, výstup v rámci výzkumného záměru „Škola a zdraví pro 21. století“*. Brno: Masarykova univerzita.
- MLČÁK, Z., ŠAMAJOVÁ, J. (2013) Motivace, intenzita a trvání dobrovolnické aktivity. *Psychologie a její kontexty*, roč. 2013, č. 4/1, s. 29 - 36.
- NAKONEČNÝ, M. (1995) *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia.
- NAKONEČNÝ, M. (1997) *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.
- NAKONEČNÝ, M. (1998) *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia.
- NAKONEČNÝ, M. (2003) *Úvod do psychologie*. Praha: Academia.
- NOVOTNÝ, M. STARÁ, I. a kol. (2002) *Dobrovolníci v nemocnicích: metodický manuál pro zdravotnická a sociální zařízení*. Praha: HESTIA.
- NOVOTNÝ, M. a kol. (2003) *Dobrovolnictví středoškoláků*. Praha: HESTIA.
- OCHMAN, M., JORDAN, P. (1997) *Dobrovolníci: cenný zdroj pomoci*. Baltimore: The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies.

- PARISH, A., HEATH, J., HASSAN, M. (2003) *Changing the face of social services – volunteers adding value in service delivery*. London: The National Centre for Volunteering.
- PUNCH, K. F. (2008) *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál.
- REICHEL, J. (2009) *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.
- ROCHESTER, C. (2006) *Making sense of volunteering*. London: Volunteering England.
- SLOWÍK, J. (2011) Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 43 – 48.
- SOMROVÁ, L., KLÉGROVÁ, A. (2006) *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí.
- ŠEDIVÝ, M., MEDLÍKOVÁ, O. (2011) *Úspěšná nezisková organizace*. Praha: Grada.
- ŠÍPOŠOVÁ, I. (2011) Dobrovol'nictvo – služba so srdcom. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 20 - 21.
- ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. (2007) *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- ŠVESTKOVÁ, R. (2005) Minulost a současnost dobrovolnictví. *Kontakt*, roč. 2005, č. 3 – 4, s. 318 – 322.
- ŠVESTKOVÁ, R., PLODKOVÁ, B., MAZEHOVÁ, Y. (2004) Zhodnocení rozvoje sociálně preventivního programu Pět P na ZSF JU. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2004, č. 4, s. 73 - 82.
- THOMSON, R. (2002) *Managing People*. London: Butterworth - Heinemann.
- TIERNEY, J. P., GROSSMAN, J. B. (2000) *Making a Difference. An Impact Study of Big Brothers Big Sisters*. Philadelphia: Public/Private Ventures.
- TICHÁ, M. (2013) Motivace a motivování v sociálních službách. *Sociální služby*, únor s. 20 – 25.
- TOŠNER, J. a kol. (2003) *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: HESTIA.
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. (2005) *Metodika dobrovolnictví nezaměstnaných*. Praha: HESTIA
- TOŠNER, J., SOZANSKÁ, O. (2006) *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.
- TOŠNER, J. a kol. (2012) *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Praha: HESTIA.

- TOŠNER, J. a kol. (2014) *Dokumentace dobrovolnických center a programů*. Praha: HESTIA.
- TOŠNER, J. a kol. (2014) *Metodika dobrovolnictví v obci - Jak na to?* Praha: HESTIA, AGNES.
- VÁLKOVÁ, M (2013). *Dobrovolnictví jako cesta k udržení duševního zdraví a aktivity*. In TOŠNER, J. (Ed.), *Sborník Dobrovolnictví v roce aktivního stárnutí*, s. 92. Praha: HESTIA.
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. (1997) *Sociální psychologie/Sociálna psychológia*. Praha: ISV – nakladatelství.
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. (1998) *Aplikovaná sociální psychologie I. Člověk a sociální instituce*. Praha: Portál.
- WILSON, J. (2000) *Volunteering*. *Annual Review of Sociology* No. 26, p. 215-240, ProQuest Psychology Journals.
- ZÁŠKODNÁ, H., MOJŽÍŠOVÁ, A. (2011) Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, roč. 2011, č. 4, s. 62 - 69.

Prameny

- Asociace Pět P v ČR, z.s. (2015) *O Asociaci Pět P – hlavní cíle*. [online]. Dostupné 17.8.2015 z <http://www.petp.cz/historie.html>
- AUGUR Consulting s.r.o. (2014) *Analýza potřeb cílové skupiny dětí 11 – 14 let ze Znojemska v rámci projektu Plánování rozvoje sociálních služeb na Znojemsku*, reg.č. CZ.1.04/3.1.03/78.00045. Brno. 71 s.
- Big Brothers Big Sisters of America (2011)[online]. 2015 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z http://www.bbbs.org/site/c.9iILI3NGKhK6F/b.5962351/k.42EB/We_are_here_to_start_something.htm
- BENEDÍKOVÁ, L. (2012). *Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora*. Praha: HESTIA - Národní dobrovolnické centrum. [online]. 2015 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/ke-stazeni/rukovet-dobrovolnika-pecujiciho-o-seniora/>
- Dobrovolnické centrum ADRA Znojmo*. (2014) [online]. 2015 [cit. 2015-09-06]. Dostupné 6.9.2015 z <http://www.adra.cz/dobrovolnictvi/znojmo/programy>
- FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. (2010b) *Vzory a hodnoty dobrovolnictví* [online]. 2015 [cit.2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/024/002872.pdf>

- HLADKÁ, M. (2008). *Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje*. [online]. 2015 [cit. 2015-07-17]. Dostupné z: <https://dk.upce.cz/handle/10195/38561>
- JORDAN, P., TÓTH, A., PIETROWSKY, D. (2006) *Management lidských zdrojů a dobrovolnictví. Charta dobrovolníka*. [online]. 2015 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://ngoemmanual.org/cs/2006/09/24/charta-dobrovolnika/>
- KALOUSOVÁ, P. (2015). *Dárcovství a filantropie firem a individuálních dárců*. Dílčí studie pro Koncepti politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020. [online]. 2015 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_kalousova_darcovstvi_pro_web.pdf
- Management dobrovolnictví*. (nedatováno) [online]. 2015 [cit. 2015-07-17]. Dostupné 17. 7. 2015 z <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi>
- Manifest Evropského dobrovolnictví* (2006) Brusel: CEV. [online]. 2015 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z http://www.dcul.cz/pdf/MANIFEST_evropskeho_dobrovolnictvi_CEV_2006.pdf
- Manuál dobrovolníka programu Pět P* (2013). Praha: HESTIA [online]. 2015 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z <http://www.petp.cz/dokumenty.html>
- Manuál programu Pět P (Big Brothers Big Sisters)* (2012). Praha: HESTIA [online]. 2015 [cit. 2015-07-07]. Dostupné z: <http://www.petp.cz/dokumenty.html>
- MV ČR, Odbor prevence kriminality (2014) *Informace o novele zákona o dobrovolnické službě*. [online]. 2014 [cit. 2015-08-07]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-o-novele-zakona-o-dobrovolnicke-sluzbe.aspx>
- PROUZOVÁ, Z. (2015). *Data a fakta o neziskovém sektoru v ČR*. Dílčí studie pro Koncepti politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020. [online]. 2015 [cit. 2015-08-07]. Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_prouzova_data_a_fakta_o_neziskovem_sektoru_1.pdf
- TOŠNER, J. (2015) *Studie o dobrovolnictví*. Dílčí studie pro Koncepti politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020. [online]. 2015 [cit. 2015-08-07] Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf
- VISEGRAD 4 (2015) *Volunteering – New Breath in Your Life*. Visegrad Fund: To encourage volunteering among V4 countries. [online]. 2015 [cit. 2015-09-09] Dostupné z: <http://www.visegradgroup.eu>

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví. Amsterdam: IAVE – Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí, 2001, [online]. 2015 [cit. 2015-08-07] Dostupné z: <http://iave.org/e-iave-archives>

Výroční zpráva obecně prospěšné společnosti ADRA za rok 2014 (2015) [cit. 2015-09-06] [online]. Dostupné z: <http://www.adra.cz/dobrovolnictvi/VZ OPS ADRA 2014>

World Health Organization - WHO (2011) [cit. 2015-09-06] [online]. Dostupné z: <http://www.who.cz/whovcr.html>

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 86/2014 Sb., novela zákon o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů.

Seznam použitých zkratk

DC	Dobrovolnické centrum
BBBS	Big Brothers Big Sisters
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
VFI	Inventář funkce dobrovolníka
VMI	Katalog motivace dobrovolníka
VPM	Procesní model dobrovolníka
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí