



Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

**Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra
Univerzity Palackého – evaluace service
learningového projektu**

diplomová práce

Sociální práce

Autor: Bc. Klára Janíková, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Nataša Matulayová, PhD.

Olomouc 2023



Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

**Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra
Univerzity Palackého – evaluace service
learningového projektu**

diplomová práce

Sociální práce

Autor: Bc. Klára Janíková, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Nataša Matulaová, PhD.

Olomouc 2023

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci „Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra Univerzity Palackého – evaluace service learningového projektu“ vypracovala samostatně a použila jsem jen literaturu a zdroje, které jsou uvedeny v seznamu literatury.

V Olomouci 13. 4. 2023

Bc. Klára Janíková, DiS.

Ráda bych poděkovala paní Mgr. Nataši Matulayové, PhD. za odborné vedení mé diplomové práce a za věcné připomínky při konzultacích. Tato diplomová práce vznikla za podpory grantu IGA_CMTF_2022_005 Hodnotový kontext sociálního fungování II.

Obsah

Obsah.....	5
Úvod.....	7
1 Vzdělávání sociálních pracovníků	9
1.1 Vzdělávání sociálních pracovníků.....	9
1.2 Service learning	12
1.3 Podpora service learningu ve vysokoškolském vzdělávání.....	14
1.4 Klíčové kompetence a profil absolventa	16
2 Dobrovolnictví	19
2.1 Dobrovolnictví.....	19
2.2 Koordinátor dobrovolníků	20
2.3 Dobrovolnické centrum	21
3 Péče o dobrovolníky.....	23
3.1 Náročnost pomáhající profese	23
3.2 Péče o dobrovolníky	25
4 Empirická část.....	27
4.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky.....	27
4.2 Evaluace.....	27
4.3 Metody a techniky sběru dat.....	29
4.4 Výzkumný vzorek.....	30
4.5 Rizika a limity výzkumu.....	30
5 Analýza a interpretace dat	32
5.1 Evaluace cílů a aktivit service learningového projektu	32
5.1.1 Aktivita č. 1	34
5.1.2 Aktivita č. 2.....	35

5.1.3	Aktivita č. 3	36
5.1.4	Aktivita č. 4	37
5.1.5	Shrnutí evaluace cílů a aktivit service learningového projektu.....	38
5.2	Evaluace service learningového konceptu.....	39
5.2.1	Evaluace service learningového konceptu ze strany studentů.....	40
5.2.2	Evaluace service learningového konceptu ze strany komunitního partnera.....	42
5.2.3	Shrnutí evaluace service learningového konceptu	49
5.3	Evaluace klíčových kompetencí	52
5.3.1	Shrnutí evaluace klíčových kompetencí.....	53
5.4	Evaluace oblastí profilu absolventa	54
5.4.1	Shrnutí evaluace oblastí profilu absolventa	56
6	Diskuse	57
	Závěr.....	59
	Literatura	60
	Přílohy	66

Úvod

Každý člověk byl někdy v životě dobrovolníkem a ani si to nemusel uvědomovat. Přitom stačí, že pomůžeme babičce s nákupem, dědečka doprovodíme k lékaři nebo sousedovi pomůžeme posekat velkou zahradu. Věnujeme druhým svůj volný čas, pomůžeme jim, a neočekáváme žádnou odměnu. Sociální práce je s dobrovolnictvím velmi úzce spojená, i v sociální práci mají lidé blízko k pomoci druhým, kteří se ocitli v nelehké životní situaci.

Díky Dobrovolnickému centru Univerzity Palackého (dále DC UP) se může spojit potřebné s užitečným. Dobrovolnické centrum UP nabízí vyzkoušet si formální dobrovolnictví svým studentům, absolventům a zaměstnancům. Formální dobrovolnictví spočívá v tom, že dobrovolník vykonává svoji dobrovolnickou činnost pod organizací nebo právě dobrovolnickým centrem. Dobrovolnické centrum potřebuje pro své fungování koordinátory dobrovolníků a další odpovědné osoby, které dohlíží na realizaci dobrovolnických poptávek, sledují situaci ve společnosti, aby jejich centrum mohlo pomáhat efektivně, a zároveň také o své dobrovolníky pečuje.

Já jsem si díky odborné praxi na magisterském navazujícím studiu oboru Sociální práce na Katedře Křesťanské sociální práce (dále KKS) mohla vyzkoušet jak dobrovolnickou činnost, tak i nést odpovědnost za některé úkoly Dobrovolnického centra UP. Náš obor v průběhu odborných praxí využívá koncept service learningu (dále SL), tedy pomoc službou. Studenti tak mají možnost být součástí organizace, ve které mají svoji práci, za kterou nesou veškerou odpovědnost. V rámci navazujícího magisterského studia (dále nMgr.) oboru Sociální práce (dále SP) je výuka a praxe zaměřena i na management a organizační schopnosti, které po získání magisterského titulu mohou absolventi využít na vedoucích pracovních pozicích.

Cílem mé diplomové práce je sumativní evaluace service learningového projektu – Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra Univerzity Palackého. Prostřednictvím tohoto výzkumu se budu snažit odpovědět na otázku, zda je koncept service learningu vhodným konceptem pro budoucí studenty magisterského studia oboru Sociální práce na Cyrilometodějské teologické fakultě (dále CMTF) Univerzity Palackého.

V první kapitole konceptuální části diplomové práce se budu věnovat vzdělávání sociálních pracovníků, dále popíšu vzdělávací strategii service learningu, která připravuje studenty nejenom teoreticky, ale i prakticky, a zmíním modely a benefity tohoto vzdělávacího konceptu. Dále se v této kapitole budu věnovat tzv. třetí roli univerzity a podporujícím projektům

konceptu SL, se zaměřením na tyto projekty na KKS UP. V poslední části této kapitoly zmíním klíčové kompetence sociální práce a profil absolventa oboru Sociální práce – specializace Sociální práce s rodinou. Ve druhé kapitole se budu věnovat samotnému dobrovolnictví, popíšu pracovní pozici koordinátora dobrovolníků a dobrovolnické centrum, konkrétně Dobrovolnické centrum Univerzity Palackého. Ve třetí kapitole se budu věnovat péči o dobrovolníky, popíšu i náročnost pomáhající profese, protože právě tato problematika úzce souvisí s dobrou péčí o dobrovolníky.

V empirické části diplomové práce se budu věnovat sumativní evaluaci service learningového projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP. V této části vysvětlím metodologii evaluace a popíšu techniky sběru dat v jednotlivých částech evaluace. Dále uvedu samotný výzkum, výzkumný vzorek, limity výzkumu, analýzu a interpretaci dat. Nakonec uvedu doporučení pro přínos konceptu service learningu pro budoucí studenty oboru Sociální práce.

1 Vzdělávání sociálních pracovníků

Vzdělávání je stále trvající proces, který jedinci umožňuje získávat znalosti, dovednosti, zkušenosti a hodnoty, které potřebuje pro uskutečnění všech společenských rolí během života, a umožňuje člověku rozvinout jeho talent. Jedním z důležitých faktorů efektivního vzdělávání je zásada učení se činností. (Bartoňková, 2013, s. 12) Service learning je vzdělávací strategie, která tuto zásadu posunula dále – na učení službou, tedy činností, která má společenský dosah. Tento koncept se uplatňuje také ve vzdělávání studentů v oboru sociální práce. V této kapitole je popsáno vzdělávání sociálních pracovníků, dále koncept service learningu, jeho modely a benefity. Dále jsou zmíněny podporující projekty konceptu SL, konkrétně na Katedře Křesťanské sociální práce UP. Nakonec jsou uvedeny klíčové kompetence oboru sociální práce a popsán profil absolventa oboru sociální práce navazujícího magisterského studia na CMTF UP.

1.1 Vzdělávání sociálních pracovníků

V České republice, ve všech stupních vzdělání, ve všech akreditovaných studijních programech je zavedeno formální vzdělávání. Toto vzdělávání je hierarchicky strukturovaný a chronologicky navazující systém, do kterého patří instituce jako základní, střední, odborné a vysoké školy ve státním i nestátním sektoru. Výsledkem tohoto vzdělávání je určitý stupeň vzdělání s obdržением certifikátu. (Bartoňková, 2013, s. 17)

V roce 2018 uběhlo 100 let od začátku profesionálního vzdělávání sociálních pracovníků. V roce 1918 po ukončení první světové války se ve společnosti ukázalo, že bude potřebná pomoc i v sociální oblasti, a byl zahájen první studijní rok na Vyšší škole sociální péče v Praze. Za zřízením této školy stála Alice Masaryková. Vyšší škola sociální péče v Praze fungovala až do roku 1936, kdy byla nahrazena Masarykovou státní školou zdravotní a sociální péče. (Kodymová, 2018, s. 20-21) Absolventka Vyšší školy sociální péče, Marie Krakešová, v roce 1934 vydala učebnici, která popisovala způsob a metody sociální práce v USA, cílem práce bylo na základě těchto poznatků sestavit metodiku pro sociální práci v Československu. (Krakešová, 2018, s. 29)

Po druhé světové válce fungovaly v Československu dvě vysoké školy, Vysoká škola politická a sociální v Praze a Vysoká škola sociální v Brně, zaměřené na problematiku sociální práce, které byly v roce 1953 zrušeny. Komunistický režim předpokládal, že stát nebude mít žádné sociální problémy, a že sociální pracovníci nebudou potřeba. Tento postoj k samotné sociální práci a jejímu vzdělávání trval až do revolučního roku 1989. (Chytil, 2006, s. 5) Příležitost pro

obnovení vysokoškolského vzdělávání sociálních pracovníků se naskytl až na začátku 90. let 20. století. Sociální práce nejprve nebyla obnovena jako samostatný studijní obor, ale byla realizována jako specializace jiného oboru: na Univerzitě Palackého na Filosofické fakultě na oboru andragogiky, v Brně na Filosofické fakultě Masarykovy univerzity jako specializace na katedře sociologie a v Praze na Filosofické fakultě Univerzity Karlovy jako specializace na katedře výchovy a vzdělávání dospělých. V akademickém roce 1992/1993 vznikla na Filosofické fakultě UK samostatná Katedra sociální práce, která nabízela jednooborové pětileté magisterské studium. (Kodymová, 2017, s. 49) V roce 1993 vznikla organizace Asociace vzdělavatelů v sociální práci, která zavedla Minimální standardy vzdělávání v sociální práci. „Minimální standard umožňoval a zároveň aktivně vytvářel podmínky pro specializaci jednotlivých škol pro sociální pracovníky.“ (Navrátilová, 2013, s. 509)

Za profesionála se považuje člověk, který má pro výkon profese splněné akreditované specializované vzdělávání. Délka akreditovaného vzdělávání má vliv na jeho náročnost a prestiž. V sociální práci si profesionál osvojí specifické postupy, metody a techniky, přístupy a pravidla pro pomáhající profese. Na výkon profesionála má také vliv další vzdělávání a zpětná vazba od klientů, kolegů a pracovníků, kteří pracují ve spolupracujících rezortech. (Matoušek, Matulayová a Navrátil, 2013, s. 15-18)

V odborné literatuře jsou definovány tři postupy ke vzdělávání sociálních pracovníků, a to přístupy zaměřené na důkazy, kompetenční přístupy a reflexivní přístupy. V kompetenčním přístupu je kladen důraz na praxi. Student se učí, jak reagovat na určité situace a umí používat dovednosti, které získal. (Navrátilová, 2013, s. 510-511)

Sociální práce jako odborná činnost vyžaduje vysokou odbornou přípravu a je řazena mezi náročné pomáhající profese, k jejichž úspěšné realizaci patří schopnost sebereflexe a možnosti supervize. Vzhledem k náročnosti sociální práce je vzdělávání v sociální práci považováno za celoživotní proces, jehož cílem je získat zkušenosti a dovednosti pro rozvoj své osobnosti či pro prohloubení profese. Absolvent sociální práce by měl být vybaven nejen teoretickými znalostmi z mnoha disciplín, ale také zkušenostmi z odborné praxe a supervize, jejímž cílem je rozvíjet kompetence sociálního pracovníka, vést profesionála k reflexi a sebereflexi a motivovat ho k hledání profesní identity. (Elichová, 2017, s. 65-68)

Odborná praxe v oboru sociální práce je povinným předmětem v rámci odborného praktického vzdělávání. Jedním z cílů odborné praxe je umožnit propojování teorie a praxe sociální práce. (Kahánková, 2007, s. 10) V České republice je nutné absolvovat buď vyšší odborné vzdělání

nebo vysokoškolské vzdělání. Specifikací Vyšší odborné školy je zaměření na profesní vzdělávání a na aktuální potřeby zaměstnavatelů a společenské praxe. „Studijní programy patří do oblasti vzdělávání stanovené nařízením vlády. Akreditace studijním programům uděluje Národní akreditační úřad nebo sama vysoká škola, která má tímto úřadem udělenou institucionální akreditaci.“ (Matoušek a Matulayová, 2021, s. 110-112)

Podle Asociace vzdělavatelů v sociální práci má profil absolventa škol sociální práce obsahovat pět oblastí teoretické znalosti, dovednosti, schopnosti, profesionalita a praxe. Mezi teoretické znalosti se řadí psychologie, sociologie, právo, sociální politika, filozofie, teorie řízení a výzkumná metodologie. V oblasti dovedností jsou komunikační dovednosti a psychosociálně terapeutické dovednosti. V kategorii schopnosti jsou organizační schopnosti, komunitní sociální práce a výzkumná činnost. Profesionalita je v profilu absolventa definována jako přehled o sociální problematice. (Elichová, 2017, s. 76) Posledním bodem je praxe, která zprostředkovává studujícím zkušenost s výkonem sociální práce a umožňuje jim získávat profesní identitu. (Asociace vzdělavatelů v sociální práci, [online])

Výuka managementu je v oboru sociální práce z toho důvodu, protože kvalitní sociální služby musí být v souladu s celkovým řízením organizace. Znamená to tedy, že sociální zařízení nejsou jen institucí pomoci druhým, ale také musí být udržován chod zařízení na podnikatelské a organizační rovině. K výuce manažerských schopností byla přidána výuka time-managementu, tedy učení se řízení času a nakládání s ním. (Elichová, 2017, s. 78-79)

V odborné literatuře je uvedeno, že ve vzdělávání sociálních pracovníků se objevují nedostatky, za které je považována nedostatečná příprava na praxi a absence schopnosti reagovat rychle na měnící se podmínky ve společnosti. Tak jak se mění a vyvíjí společnost, tak by se měla měnit a rozvíjet i sociální práce. Další kritikou je, že ve vzdělávání současných sociálních pracovníků je kladen důraz jen na sociální práci v rámci terapeutického pojetí, a že nedochází ke změně na straně sociálního prostředí klienta. Výzkum dále ukazuje, že je nutné pro vzdělavatele sociálních pracovníků uvědomit si, že je potřeba přizpůsobit se měnící se společnosti a reagovat na nová sociální rizika společnosti. (Elichová, 2017, s. 71)

V rámci vývoje vzdělávání v oboru sociální práce by se měly realizovat nové moduly, jak v případě bakalářského, tak magisterského studia. Mělo by se jednat o modul praxí, který by obsahoval formování studenta cílenou praxí, která umožní rozvoj jeho dovedností. Tento modul by té měl obsahovat reflexi studentských osobnostních dispozic. V případě magisterského studia by měl být náplní modul pokročilých metod sociálního výzkumu a evaluace, modul

ovlivňování sociální politiky na úrovni obcí, krajů a státu a modul vytváření organizací, programů a projektů. (Matoušek a Navrátil, 2021, s. 128-133)

1.2 Service learning

Service learning vychází z myšlenky, že učení je procesem neustálého přehodnocování praktických zkušeností a je příkladem trvalé kontinuity mezi zkušenostmi a znalostmi. (IOWA STATE UNIVERSITY, [online]) Service learning zprostředkovává studentům osobní zkušenost, ale zároveň je provází procesem poznání a pochopení a tím činí proces učení velmi přirozeným a současně umožňuje, aby studenti přispěli smysluplným způsobem k životu komunity. Service learning propojuje cíle služby a vzdělávací cíle tak, aby byly prospěšné jak pro příjemce, tak pro poskytovatele služby. Jednoduše řečeno, service learning má být přínosný jak pro školu či vzdělávací instituci, tak pro studenty i pro organizaci nebo komunitu. (UPOL, [online]) Často je definován slovním spojením „učení službou“. Studentky a studenti jsou tímto zapojeni do aktivit, které kombinují komunitní službu a akademické učení. (Furco, 1996, s. 25)

Mezi hlavní charakteristiky service learningu patří kromě občanské angažovanosti také reflexe. Reflexe v rámci service learningu by měla být založena na účasti všech zapojených stran. (Skyba a Šoltésová, 2012, s. 90-92) Reflexe nabízí studentům příležitost kriticky přemýšlet o svých zkušenostech a prozkoumat své vlastní hodnoty, názory a přesvědčení. Nabízí také prostor pro dotazy, pro vzájemnou výměnu nápadů, zkušeností a dovedností při řešení problémů a pro hledání řešení problémů komunity, pro kterou plánují nebo realizují své SL aktivity. Reflexe po ukončení realizace SL projektu je chápána jako stěžejní činnost pro další rozvoj konceptu service learningu. Reflexi se doporučuje provést co nejdříve na konci SL projektu a je vnímána jako hledání souvislosti mezi výsledkem činnosti a výsledkem učení. Konečná reflexe umožňuje dívat se dopředu, protože ukazuje, jak lze získané zkušenosti využít v další činnosti. (Brozmanová Gregorová, 2020, s. 46-51)

Při service learningu dochází k propojení služby a vzdělávání. Rozdíl mezi konceptem SL a odbornou praxí jako součástí přípravy na profesi je v reciprocitě – získává nejen studenty, ale i komunitu a organizace. (Brozmanová Gregorová a kol., 2019, s. 13) Často se mluví o rozdílu „praxe pro komunitu“, tzn. že student jen nahlíží do dokumentů a sleduje dění v sociálním zařízení, a „SL s komunitou“, tedy student je zařazen do dění organizace a podílí se na rozhodování při práci pro komunitu. Stejně jako ve všech typech zážitkového učení, jako je kooperativní vzdělávání, stáže a praxe v terénu, SL přímo zapojuje studenta do studia s nadějí, že výsledkem bude přínosnější učení. (Johnson, 1995, s. 2)

V konceptu service learningu je možné rozlišit několik modelů. Základními modely SL konceptu jsou občanský model a poradenský model. Občanský model SL podporuje občanskou angažovanost a model poradenský aplikuje odborné znalosti podle potřeby komunity. Mezi další modely service learningového konceptu patří problémový model, ve kterém studenti spolupracují se členy komunity, aby pochopili konkrétní problém, který se budou snažit řešit. (IOWA STATE UNIVERSITY, [online]) Předpokládá se, že studenti budou mít určité znalosti, ze kterých mohou čerpat, aby mohli komunitě doporučit nebo vyvinout řešení. Posledním modelem je výzkumný model SL konceptu, který se zaměřuje na obsah výzkumu prováděného studenty ve spojení s fakultou a komunitními partnery. Všechny tři zainteresované strany přispívají stejnou měrou k nastavení výzkumné agendy a k určení toho, jak budou výsledky výzkumu použity. (IOWA STATE UNIVERSITY, [online])

Jedním z benefitů service learningu, který může být studentům poskytnut, je motivace a příležitost spojit se s komunitou a identifikovat svou občanskou roli. (Heffernan, 2001, s. 2) K dalším výhodám SL pro studenty patří pozitivní ovlivnění psychosociálního vývoje účastníků zvýšením osobní a sociální odpovědnosti, rozvojem prosociálních postojů, zvýšením sebeúcty. Studenti mohou realizovat SL projekty i s pocitem, že jejich činy mohou mít pro komunitu význam a že mohou vnímat smysl svého vlastního jednání, tedy, že „mohou něco změnit“. (Brozmanová Gregorová, 2020, s. 14-15)

Koncept service learningu umožňuje akademickým pracovníkům identifikovat nové oblasti výzkumu a tím zvýšit příležitosti pro profesní rozvoj a uznání. (Brozmanová Gregorová, 2020, s. 16) Koncept SL posunuje roli učitele jako experta a akademika do role učitele jako poradce a průvodce, který se studenty vytváří jiný vztah mezi studenty a učiteli a přináší nový pohled na vzdělávání. (UPOL, [online]) Na základě zkušeností se service learningem v oboru sociální práce bylo zjištěno, že existuje velký prostor pro rozvoj service learningu ve spojení s praxí i v jiných studijních oborech. Toto propojení má potenciál přetvořit vztah mezi univerzitou a komunitním partnerem. (Brozmanová Gregorová a kol., 2019, s. 45)

Co se týče propojení konceptu service learningu a oboru sociální práce, významnou roli hrají teoretické koncepty zaměřené na perspektivu silných stránek, vzájemné interakce a empowermentu. V tomto kontextu se jako důležitá ukazuje především ekologická perspektiva. (Skyba a Šoltéssová, 2012, s. 90) V rámci vzdělávacího konceptu service learningu mají studenti nejprve za úkol naplánovat a napsat projektový záměr s harmonogramem akcí, které během realizace SL projektu chtějí realizovat. V době, kdy se tvoří projektový záměr, studenti vychází z evaluace předchozích SL projektů a zkušeností dřívějších studentů a také

z představy jejich směřování celého projektu. Studenti by už na začátku měli počítat s mírnými odchylkami od naplánovaného projektového záměru a harmonogramu, ovšem může dojít i na radikálnější změny, a studenti by měli být připraveni flexibilně zareagovat na danou situaci. Ekologická perspektiva sociální práce tedy klade důraz na vztah člověka a společnosti. Zabývá se adaptací člověka na danou situaci, společnost a prostředí, ve kterém se nachází, a zajímá se o rovnováhu mezi těmito dvěma stranami. Poukazuje na to, že jak ze strany jedince, tak ze strany společnosti mohou vznikat pozitivní nebo negativní důsledky, a je potřeba s těmito situacemi pracovat. Ekologické myšlení zkoumá výměnu mezi dvěma stranami. Jedna strana jedná, a to vede ke změně u druhé strany, a změna u strany B vyvolá změnu u strany A, a tyto fáze se neustále opakují. Ekologická perspektiva tedy zkoumá proces fungování mezi dvěma stranami, mezi jedincem a prostředím, ve kterém se pohybuje. (Navrátil, 2001, s. 151-154)

1.3 Podpora service learningu ve vysokoškolském vzdělávání

Service learning má přispět k rozvoji profesionality sociální práce, Cyrilometodějská teologická fakulta, konkrétně Katedra Křesťanské sociální práce se mu intenzivně věnuje, a je partnerem mezinárodních, národních a regionálních projektů. Univerzita Palackého se stejně jako Univerzita Mateje Bella v Banské Bystrici zapojila do programu SLIHE (Service-Learning in higher education) tedy do programu service learningu ve vysokoškolském vzdělání, který vytvořil podporu třetího poslání univerzit a občanské angažovanosti studentů. (Šálková, 2022, s. 27) Třetí roli univerzity je možné chápat jako navázání vztahů mezi systémem vysokoškolského vzdělávání a společností. Často se o ní mluví ve slovním spojení „univerzita pro společnost“ (Brozmanová Gregorová, 2019, s. 25) Znamená to, že se univerzity nyní zaměřují kromě vzdělávání a výzkumu i na službu společnosti. Klade se důraz na to, že se mají stát více angažovanými a inovativními. (Brozmanová Gregorová a kol., 2020, s. 10-11) Cílem třetí role univerzity je podpořit vazby mezi vzdělávací institucí a společností, tedy mezi univerzitou a dalšími institucemi a komunitami ve společnosti. (Copaci a Rusu, 2016, s. 1) V září 2003 prof. RNDr. Miroslav Mašláň, CSc., prorektor UP, podepsal v Bologni za Univerzity Palackého listinu Magna Charta Universitatum. (UPOL, [online]) Jedná se o deklaraci a potvrzení základních principů vzdělávání na vysokých školách. Prvním principem je nezávislost výzkumu a výuky na politickém vlivu a ekonomickém zájmu. Druhým principem je, že výuka a výzkum by měly být neoddělitelné a studenti by se měli věnovat znalostem a lepšímu porozumění. Třetí princip identifikuje univerzitu jako místo pro volné dotazy a debatu, které se vyznačují otevřeností dialogu. (MUNI, [online]) Dokument Magna Charta

Universitatum podepisují VŠ a tím uznávají univerzitní tradice a podporují další evropské univerzity.

Dalším evropským projektem, který se snažil integrovat service learning do vzdělávání je ENGAGE STUDENTS. Projekt se zaměřuje na společenskou odpovědnost vysokých škol na úrovni studentů a učitelů. Jednalo se o sdílení praktických zkušeností z plánování a realizace service learningu na univerzitní úrovni pěti partnerských univerzit v Evropě. (Irsko, Portugalsko, Litva, Rakousko, Rumunsko a Itálie). Tento projekt je inovativní ve třech směrech. Produktová inovace, která se snaží o rozvoj metodologického souboru učení, inovace procesů, která vytváří nový způsob výuky učitelů a inovace služeb, která hledá nový způsob spolupráce studentů a komunitních partnerů. (ENGAGE STUDENTS, [online])

V roce 2018 byl vytvořen projekt s názvem Projekt UniON – Občanská univerzita. Jedná se o univerzitní platformu, která staví na partnerství a dialogu s veřejností. Jelikož má třetí poslání univerzit své místo v neuniverzitním prostředí, studenti a pedagogové univerzity nabízí v rámci dobrovolnictví své znalosti a dovednosti všude tam, kde o ně je zájem. (UniON, [online])

Další zaštiťující iniciativou je mezinárodní univerzitní konsorcium AURORA, které podporuje více jak 65 projektových návrhů, a koncept service learningu je jedním z nich. Vizí AURORY je využití akademické možnosti vzdělávání a výzkumu k ovlivnění změn ve společnosti, cílem je zapojit do vzdělávání komunitu a rozvíjet jejich vztahy. V rámci podpory AURORY je jedním z nástrojů dobrého nastavení praxe podle modelu SL i co-creation neboli spoluvytváření. Spoluvytváření je forma SL, která zahrnuje spolupráci různých zúčastněných stran. Service learning a co-creation společně podporují zapojení akademiků, studentů a zainteresovaných stran při řešení společenských výzev. (AURORA, [online]) Spoluvytváření je také spojováno se slovním spojením „studenti jako partneři“, znamená to tedy, že všechny zainteresované strany SL projektu spolupracují na stejné úrovni a utvářejí tak nové prostředí pro vzdělávání. (Bovill, 2019, [online])

Současnou podporou konceptu service learningu na Katedře Křesťanské sociální práce na Cyrilometodějské teologické fakultě v oboru Sociální práce – Specializace sociální práce s rodinou je projekt “Zavedení nového systému odborné přípravy zaměřeného na dovednosti na 3 vysokých školách v České republice“ (VELUX 3S), který je zaměřený na odborné vzdělávání v oboru sociální práce. Univerzita Palackého v Olomouci je partnerem projektu. (CMTF, [online])

VELUX 3S obsahuje tři hlavní aktivity, které se realizační tým snaží postupně splnit. Jde o aktivity: Systém specializovaného odborného vzdělávání na úrovni odborníků založený na vývoji a pilotování specializací a zkoumání profesní identity, Profesionalizace sociální práce – utváření profesní identity sociálního pracovníka a Výměna osvědčených postupů mezi studenty a učiteli vybraných českých a zahraničních vysokých škol. (CEKAS, [online])

Základem vyučovací strategie SL je kombinace projektového vyučování a zážitkového učení. Studenti Sociální práce – specializace s rodinou během čtyř semestrů nMgr. projdou přípravou a realizací service learningového projektu, který zaštiťuje pět předmětů tohoto akreditovaného oboru. Jedná se o předměty: Service learning, Tvorba projektů, Personální management, Výzkum v sociální práci a Evaluace projektů. (STAG, [online]) Koncept service learningu klade důraz na spolupráci a vztah mezi všemi třemi zainteresovanými stranami, mezi studenty, pedagogy a profesionály z praxe. Role garanta SL rozhoduje o výběru modelu service learningu, navazuje spolupráci a uzavírá dohodu o spolupráci s komunitními partnery, poskytuje vzdělání a odborné vedení pedagogů a umožňuje setkání jednotlivých stran SL. Role mentora SL napomáhá při pojmenování problému a nastavení zakázky service learningového projektu a spolupracuje se studenty na přípravě projektu. Role kouče usnadňuje komunikaci mezi všemi členy týmu, podporuje tým v realizaci projektu, podporuje všechny zúčastněné strany a SL týmu umožňuje nastavit si setkání s koučem podle potřeb. Role vyučujících reaguje na podněty studentů v rámci výuky a potřeby nových informací v rámci jejich zakázky pro service learning, poskytuje studentům konzultace a komunikuje s ostatními vyučujícími. Role garanta odborné praxe připravuje studenty na praxi v oblasti sociální práce, pomáhá při sestavování cílů praxe, je odpovědný za reflexi studentů a kontroluje výstupy praxe. Role supervizora nabízí studentům prostor k individuální nebo skupinové supervizi a společně se studenty hledá řešení problémů vzniklých během praxe. Za dobu realizaci service learningového projektu by měla být studentovi nabídnuta alespoň jedna supervize. Studenti připravují a realizují SL projekt, pracují v týmu, dodržují pravidla spolupracující organizace a avizují pedagogům/koučům problémy, konflikty a náročné situace. (CMTF, [online])

1.4 Klíčové kompetence a profil absolventa

Být kompetentní znamená, že je jedinec odpovědný za své profesní znalosti a dovednosti, má určitou pravomoc, a je v ní způsobilý a oprávněný. (Havrdová, 1999, s. 41-42) Z pohledu dnešní doby je pojem kompetence chápán jako znalost, schopnost a dovednost, která není vázána na žádnou určitou činnost, ale dává jedinci možnost působit v mnoha pracovních pozicích. (Truhlářová, 2013, s. 516)

Klíčové kompetence jsou vnímány jako základní kompetence určitého studijního oboru, tedy například klíčové kompetence oboru sociální práce. (Brozmanová Gregorová a kol., 2019, s. 48) Vzhledem k tomu, že se stále mění a rozvíjí pozice sociálního pracovníka, a s tím se mění i jeho role a činnosti, není možné zatím určit jednotný soubor klíčových kompetencí v sociální práci. (Truhlářová, 2013, s. 517) Souborů kompetencí v SP je tedy definováno více. Podle Havrdové (1999) v profesní oblasti rozlišujeme šest kompetencí, a to rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst. (Havrdová, 1999, s. 45-46) V kompetenci odborně růst by měl sociální pracovník přispívat a přistupovat k pozitivním změnám ve svém oboru. Patří sem také schopnost celoživotního učení, rozhodnost, otevřenost spolupráci s druhými, ale také angažovanost v oboru. (Havrdová, 1999, s. 97-98) Podle Belze a Siegriesta (2001) se kompetence dělí na sociální a personální. Do sociálních kompetencí patří schopnost spolupracovat, zvládat konfliktní situace a komunikovat. Do personálních kompetencí se řadí schopnost sebereflexe, sebehodnocení a vědomé rozvíjení vlastních hodnot, schopnost postupovat systematicky, schopnost strukturovat a klasifikovat nové informace, kriticky posuzovat jevy, okolnosti a možnosti, hledat nová řešení. (Belz a Siegriest, 2001, s. 167)

Při rozvoji klíčových kompetencí hrají podstatnou roli i strategie výuky a vzdělávání. Jednou z vyučujících strategií, která má potenciál rozvíjet kompetence, je service learning. (Brozmanová Gregorová, 2019, s. 49) Koncept service learningu v případě SL projektů rozvíjí osobní a profesní kompetence studentů vysoké školy, pomáhajících profesí a oboru sociální práce. (Šikulová, 2022, s. 23-24)

Obor Sociální práce – specializace Sociální práce s rodinou (nMgr.) je možné studovat na Univerzitě Palackého v Olomouci, na Cyrilometodějské teologické fakultě, na Katedře Křesťanské sociální práce. Navazující magisterské studium probíhá po dobu dvou let, a je možné jej studovat jak prezenční formou, tak formou kombinovanou. Garantem tohoto oboru je prof. MUDr. Jozef Hašto, PhD. Podmínkou pro přijetí je absolvování bakalářského studia zaměřeného na sociální práci. Obor lze studovat i s bakalářským vzděláním jiného oboru, ale studenti mají povinnost složit rozdílové zkoušky z hlavních předmětů bakalářského studia sociální práce.

Mezi cíle navazujícího magisterského oboru Sociální práce – specializace Sociální práce s rodinou patří komplexní příprava absolventa na práci sociálních pracovníků. Především v oblasti sociální práce s rodinou, ale také v oblasti střední úrovně managementu, a to včetně církevních sociálních organizací. „Cílem studia je vybavit studenty schopností samostatně

plánovat a provádět intervence do obtížných životních situací rodin, případně plánovat a inovovat programy intervence do životních situací ohrožených rodin.“ (STUDIUM UPOL, [online])

2 Dobrovolnictví

Každý člověk byl někdy v životě dobrovolníkem a ani si to nemusel uvědomovat. Věnujeme druhým svůj volný čas a energii, pomůžeme jim, a neočekáváme žádnou odměnu. Sociální práce je s dobrovolnictvím velmi úzce spojená, i v sociální práci mají lidé blízko k pomoci druhým, kteří se ocitli v nelehké životní situaci. V této kapitole je popsán pojem dobrovolnictví, je vysvětlen rozdíl mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím a jsou uvedeny oblasti, ve kterých dobrovolníci pomáhají. Dále je popsána pracovní pozici koordinátora dobrovolníků, dobrovolnické centrum a konkrétně Dobrovolnické centrum Univerzity Palackého.

2.1 Dobrovolnictví

Podle zákona 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě je dobrovolnická služba činností, kterou dobrovolník poskytuje pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí. Dobrovolnictví se z hlediska času rozděluje na příležitostné či jednorázové, na pravidelné krátkodobé a na pravidelné dlouhodobé. Hranice mezi krátkodobým a dlouhodobým dobrovolnictvím jsou tři měsíce pravidelného a nepřetržitého vykonávání dobrovolnické činnosti. Dobrovolníkem může být fyzická osoba starší 15 let, jde-li o dobrovolnickou službu na území České republiky a starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí, která se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytnout dobrovolnickou službu. (198/2002 Sb.)

Dobrovolnictví se dále dělí na neformální a formální, a to podle toho, zda je mezi dobrovolníkem a organizací uzavřena smlouva o dobrovolnické činnosti. Formální dobrovolnictví je tedy to, které je vykonáváno výhradně přes formálně ustanovené organizace – dobrovolnická centra, dobrovolnické agentury, popřípadě sociální služby. Neformální dobrovolnictví je takové, kterým pomůžeme sousedovi s handicapem například při odklizení sněhu, tedy jedná se o sousedskou výpomoc. (Slowík, 2011, s. 44, [online])

Dobrovolnictví má velkou škálu oblastí, ve kterých nabízí dobrovolnické poptávky, do kterých se mohou dobrovolníci zapojit. Jedná se o sociální oblast, humanitární oblast, zdravotnickou oblast, kulturní oblast, vzdělávací oblast, oblast sportu a enviromentální oblast. Mezi

nejvyhledávanější dobrovolnické příležitosti patří pomoc v organizacích pro děti a mládež, v organizacích pro rodiny nebo v domovech pro seniory.

Dobrovolnictví může dobrovolníkům přinést pocit užitečnosti a smysluplnosti, nový úhel pohledu na životní hodnoty. Také zkušenosti z psychicky náročných oblastí a kontakt z tabuizovanými tématy mohou být pro dobrovolníka přínosem do jeho životní a profesní etapy. Dobrovolnictví může také přinést smysluplně využitý čas, přátelství, kontakty, nové poznatky a informace, praktické zkušenosti, seberealizace nebo možnost dalšího vzdělávání. (Černá a kol., 2011, s. 5-6, [online])

V případě dobrovolnictví lze v souvislosti s oborem sociální práce hovořit o sociálním fungování, kde dobrovolník mnohdy přijímá roli sociálního pracovníka. Koncept sociálního fungování je chápán jako zvládání interakce požadavků společnosti na určitého jedince, popř. skupinu lidí. Jedná se o zvládání řešení nepříznivé životní situace, a to se snahou hledat řešení sám. Pokud je mezi požadavky společnosti a jedincem rovnováha, jedná se o situace, požadavky a problémy, které je jedinec schopen řešit sám. Pokud jedinec dojde do bodu, kdy tato interakce není vyrovnaná, jedinec většinou musí požádat o pomoc své okolí, nebo alespoň mít touhu si o pomoc říct. Sociální pracovník, který pomáhá jedinci s hledáním řešení, musí umět poznat, zda problém, který nastal, je problémem způsobeným stylem života jedince, či nastavením společnosti, ve které jedinec žije. (Navrátil, 2001, s. 12-13)

2.2 Koordinátor dobrovolníků

Podle Národní soustavy povolání (MPSV, [online]) pracovní pozice koordinátor/koordinátorka dobrovolníků (75-006-M) řídí specifické lidské zdroje, tedy dobrovolníky a zajišťuje veškeré činnosti spojené s dobrovolnickou činností v souladu s cíli organizace, do které dobrovolníka posílá.

Pracovní náplní koordinátora dobrovolníků je výběr, výcvik, řízení, supervize a hodnocení dobrovolníků. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 69) Mezi pracovní činnosti koordinátora tedy patří komunikace s organizací pro zajištění potřeb činnosti dobrovolníků, nábor a výběr dobrovolníků, včetně vstupního pohovoru, uvedení dobrovolníků do jejich činnosti, včetně seznámení s kontaktní osobou určenou pro jejich činnost, organizace a vedení školení dobrovolníků a organizace skupinové či individuální supervize dobrovolníků, organizace dalších akcí pro dobrovolníky, vyhodnocování dobrovolnické činnosti, motivace a oceňování dobrovolníků, administrativa dobrovolnického programu a zajištění vztahu s veřejností. (MPSV, [online])

Koordinátor dobrovolníků plní úlohu prvního kontaktního člověka, mediátora a facilitátora vztahů a kontrolu ve vztahu organizace – klient – dobrovolník. Tuto pozici může vykonávat již zaměstnaný pracovník, jako část svého úvazku, anebo může organizace přijmout zaměstnance právě pro úlohu koordinátora dobrovolníků. (Brozmanová Gregorová, 2011, s. 18, [online])

2.3 Dobrovolnické centrum

Dobrovolnické centrum má obecně zastřešovat dobrovolnickou činnost a sdružovat dobrovolníky, popřípadě zájemce o dobrovolnictví, kteří budou nejprve vyškoleni pro dobrovolnickou službu. Dobrovolnické centrum hledá, školí a vysílá dobrovolníky do spolupracujících organizací, jedná se tedy o prostor pro vytváření profesionálního dobrovolnictví. Dobrovolník má možnost obracet se na dobrovolnické centrum v jakékoliv situaci. Dobrovolnické centrum je „partnerem“ pro dobrovolníka, který mu nabídne dobrovolnickou činnost. (Tošner a Sozanská, 2006, s. 36-37)

Dobrovolnická centra spolupracují s médii, vytváří a realizují vlastní dobrovolnické programy, vysílají dobrovolníky do jiných organizací, školí zájemce o dobrovolnictví a udržují spolupráci jak vnitrostátní, tak mezinárodní. Dobrovolnické centrum se také snaží o rozvoj dobrovolnických databází a o síťování dobrovolnických organizací. (Balogová, Mračková a Repková, 2011, s. 18, [online])

„Dobrovolnické centrum Univerzity Palackého v Olomouci vzniklo v roce 2016 jako první dobrovolnické centrum zřízené univerzitou v České republice.“ (DC UP, [online])
Ve spolupráci se studenty, absolventy a zaměstnanci UP podporuje dobrovolnictví jako příležitost vlastního seberozvoje a občanské angažovanosti, a plní tzv. třetí roli univerzity. Ta rozvíjí vztahy univerzity s jejím okolím a směřuje k celospolečenským tématům. (DC UP, [online])

Dobrovolnictví Dobrovolnického centra UP je formálním dobrovolnictvím, které spočívá v propojování studentů, zaměstnanců nebo absolventů UP s konkrétními organizacemi. Dobrovolnické příležitosti se tedy sjednávají s organizacemi, institucemi a občany Olomouckého kraje. (DC UP, [online]) Z důvodu ochrany práv klienta i dobrovolníka Dobrovolnické centrum UP nenabízí tzv. neformální dobrovolnictví, tedy propojení s lidmi, kteří sice potřebují pomoci, ale nejsou registrovaní v žádné pomáhající organizaci, se kterou by DC UP mohlo navázat spolupráci.

Dobrovolník může pro jednu a více organizací vykonávat dlouhodobé, krátkodobé nebo jednorázové dobrovolnictví. Přes koordinaci dobrovolnických příležitostí DC UP nabízí

možnost být dobrovolníkem v oblastech, které si dobrovolníci mohou sami vybrat. Oblasti, ve kterých pomáhají dobrovolníci, kteří jsou pod Dobrovolnickým centrem UP, jsou sociální oblast, vzdělávací oblast, kulturní oblast, enviromentální oblast a oblast sportu a volnočasových aktivit. (DC UP, [online]) Od roku 2020 je Dobrovolnické centrum UP komunitním partnerem pro service learningové týmy studentů oboru sociální práce, a tím jim poskytuje bezpečné zkušební prostředí pro realizaci praxe.

3 Péče o dobrovolníky

Péče o dobrovolníky je nezbytnou součástí dobrovolnictví. Podle výzkumu bylo zjištěno, že je rozdíl mezi zvládnáním náročných a stresových situací mezi dobrovolníky a profesionálními pracovníky. Ukázalo se, že dobrovolník je více náchylný na tyto situace než profesionální pracovník. (Aldamann a kol., 2019, s. 2). V této kapitole jsou zmíněny některé jevy, které souvisí s náročností pomáhající profese a které se tedy nevyhýbají ani dobrovolníkům. Jedná se o únavu ze soucitu, syndrom vyhoření, předané trauma, ale i odolnost. Dále je uvedeny preventivní strategie v péči o dobrovolníky, které je podporují a také jim umožňují zvládnout rizikové situace.

3.1 Náročnost pomáhající profese

Pokud člověk pomáhá lidem v tíživé nebo velmi náročné situaci dlouhodobě, postupně ztrácí schopnost vnímat, nebo se vcítit do potřebného, zůstat s ním v kontaktu. Ztratí se u něj schopnost pomáhat, podporovat druhého, popř. zmírnit jeho náročnou situaci. Člověk se v této situaci může dostat do pocitu bezmoci, kdy ví, že klientovi nedokáže více pomoci. Tomuto stavu se v odborné literatuře říká únava ze soucitu. (Rohwetter, 2019, s. 21-22) Únava ze soucitu se vyznačuje fyzickým a emocionálním vyčerpáním a výraznou změnou ve schopnostech člověka cítit a vyjádřit empatii. Popisuje se jako daň za péči o druhého člověka, který fyzicky nebo psychicky strádá. Je definována jako postupný a kumulativní proces. Vyšší výskyt je pozorován u lidí, kteří se při své práci pravidelně setkávají s lidmi s traumatickou zkušeností. Příznaky jsou podobné tomu, co prožívají ti, kterým se snaží pomoci. (Pešek, 2020, s. 30-31) Příčinami únavy ze soucitu je např. absence uznání, nedostatečná psychohygiena, nedostatek podpory a péče ze strany nadřízeného. (Rohwetter, 2019, s. 57-58)

Každý člověk by měl svoji situaci a své pracovní nasazení pečlivě a odpovědně posoudit. Pracovníci v pomáhajících profesích by si potom měli uvědomit, že jejich práce je velmi specifická. Péče o sebe sama je základem pro dobrou prevenci únavy ze soucitu, nicméně některým lidem pomáhá až delší dovolená nebo pravidelná fyzická aktivita. (Pešek, 2020, s. 30-31)

Únava ze soucitu je specifický fenomén pro přímou práci s lidmi v náročných životních situacích, naopak syndrom vyhoření je jev, který se může objevit v jakékoliv profesní oblasti. (Pešek, 2020, s. 30-31) Jednou z příčin syndromu vyhoření je pracovní přetížení, čím větší přetížení, tím vyšší pravděpodobnost vyhoření. Přílišné pracovní zatížení snižuje výkonnost zaměstnance a omezuje jeho normální chování.“ (Maroon, 2012, s. 58) Syndrom vyhoření je

možné vysvětlit jako druh stresu a emocionální únavy, frustrace a vyčerpání, a to z důvodů souhrnu událostí, které se daného jedince týkají. (Rush, 2003, s. 7) Mezi projevy tohoto syndromu se řadí také pokles sebeúcty a pozornosti k sobě samému. (Maroon, 2012, s. 11) Syndrom vyhoření se projevuje ve vztazích na profesní i osobní rovině. Může potkat kohokoliv bez ohledu na věk jedince, jeho společenské postavení nebo finanční situaci. (Rush, 2003, s. 7) Jedním z důvodů, proč je výskyt tohoto syndromu tak častý, může být fakt, že se sociálním pracovníkům nedostane osobní či profesní pomoci. Mnozí z těchto lidí svoji profesi úplně opustí. (Maroon, 2010, s. 11-12) Člověk ve své práci nevidí pozitivní výsledek, je zahlcen vlastními problémy, do práce investuje málo času a energie, a nakonec z práce odejde úplně. V této tzv. fázi konce kromě výše zmíněného odchodu ze zaměstnání člověk může zvolit i jiný druh práce, vzdělání, nebo celkově změnit přístup k profesnímu životu. (Maroon, 2012, s. 36-39)

Další psychickou újmou pomáhajících profesí je předané trauma. „Předané trauma je soubor kognitivních, emočních, tělesných a duševních výkyvů v důsledku pomáhání druhým lidem s traumatem.“ (Izzo a Miller, 2019, s. 24) Postihuje především pracovníky, kteří pomáhají obětem traumat a katastrof a setkávají se s bolestivými příběhy. (Izzo a Miller, 2019, s. 41) Jestliže sám pomáhající ve svém dětství prožil nějaké trauma, mohou se spustit i jeho traumatické vzpomínky a vyvolat u něj intenzivní osobní krizi. (Izzo a Miller, 2019, s. 55)

Odlíšným jevem ve zvládnání náročných situací v pomáhajících profesích je odolnost. Odolnost nebo také resilience je schopnost umět se vyrovnat s nepříznivými okamžiky svého života. (Snider, nedatováno, s. 10) Odolnost neznamená, že lidé nepocítují stres z krizových událostí, ale že jsou schopni se s využitím svých zdrojů s nimi vyrovnat a zotavit se z nich. (Hansen, 2015, s. 26) Schopnost odolnosti vůči traumatické události ovlivňuje například závažnost události, význam události pro traumatizovaného jedince, reakce a podpora rodiny, přátel a odborníků. (Izzo a Miller, 2019, s. 37-39) Každý jedinec na stresovou situaci reaguje jinak a v různé míře. Psychickou odolnost podporují tzn. ochranné faktory. V případě dobrovolníků se jedná např. o motivaci pomáhat druhým, schopnost odpočívat nebo dobrý systém sociální podpory. Jedním z faktorů prevence krizové situace a její zvládnutí je, že dobrovolník by měl být obeznámen s tím, do jaké situace se může při své dobrovolnické činnosti dostat, a být s tím vyrovnaný. (Snider, nedatováno, s. 11-15)

3.2 Péče o dobrovolníky

Jedním ze znaků dobré péče o dobrovolníky je organizační podpora, tedy podpora od organizace, ve které dobrovolník vykonává svou činnost, nebo organizace, která jej vyšle na dobrovolnickou činnost do jiného zařízení, každopádně je s dobrovolníkem stále v kontaktu. (Aldamann a kol., 2019, s. 3) Tuto péči většinou zajišťuje koordinátor dobrovolníků, který oslovuje potenciální zájemce, je u jejich výběru a zaškolení, je s nimi v kontaktu během výkonu jejich dobrovolnické činnosti a ukončuje s nimi spolupráci. Pro postup při práci s dobrovolníky si dobrovolnické centrum nebo vysílající organizace vytváří soubory pravidel, jako například metodiku pro koordinátora dobrovolníků nebo průvodce pro dobrovolníky.

Nejdůležitější složkou v péči o dobrovolníky je motivace dobrovolníka. Jedná se o motivaci ze strany dobrovolnického centra, které mu má být schopné nabídnout pestrou škálu nabídek dobrovolnických činností s připraveným popisem náplně činnosti tak, aby si mohl dobrovolník vybrat, kde chce pomáhat. Pokud bude dobrovolníkovi připadat nabídka nezajímavá, může se stát, že s dobrovolnickým centrem ukončí spolupráci. Představení dobrovolnictví, etického kodexu dobrovolnického centra, fungování dobrovolnického centra i organizace, do které dobrovolník půjde pomáhat, je důležitou součástí péče o dobrovolníka, protože díky těmto informacím se může dobrovolník cítit v organizaci a komunitě dobrovolníků velmi dobře. (Sedláčková, 2006, s. 25-30)

Další ze škály nabídek péče o dobrovolníky je péče o psychickou stránku pomáhajícího. Tato forma péče může napomáhat v prevenci únavy ze soucitu nebo syndromu vyhoření. Dobrovolníkům může být nabídnuta individuální podpora ve formě rozhovoru, popřípadě sjednání supervize. Do této oblasti péče lze také zařadit schránku důvěry, do které se může dobrovolník svěřit s obtíží, problémem nebo konfliktem, který se během jeho dobrovolnické činnosti vyskytl. V rámci této péče o dobrovolníky se také mohou uspořádat setkání s organizacemi, ve kterých dobrovolníci vykonávají svou dobrovolnickou činnost. (Radoňová a Štaudová, 2011, s. 32, [online])

Ocenění a poděkování je jednou z nejdůležitějších částí péče o dobrovolníky – dobrovolníkům je potřeba poděkovat a motivovat je k další spolupráci. (Sedláčková, 2006, s. 32) Dobrovolníci se budou raději vracet do organizací, kde o ně jeví zájem, věnovali se jim, dávali jim zpětnou vazbu, jak od klientů, tak od zaměstnanců. Dobrovolníkům může organizace zasílat blahopřání k narozeninám nebo svátku, posílat děkovný e-mail, popřát krásné Vánoce nebo mnoho štěstí ve zkouškovém období. (Hestia, 2012, s. 53) Dobrovolníci i přes charakter dobrovolnictví

mohou získat drobné odměny, například v podobě poukazu na kávu nebo vstupenky do kina. (Hestia, 2012, s. 46) Ocenění a odměna by měla být dobrovolníkovi předávána po celou dobu jeho dobrovolnické činnosti v organizaci. (Pilát, 2015, s. 108, [online]) Mezi nejznámější ocenění v oblasti dobrovolnictví patří cena Křesadlo, kterou zaštiťuje Maltézská pomoc, o. p. s., a tato cena je udělována v jednotlivých krajích po celé České republice. Dobrovolnické centrum Univerzity Palackého každý rok vyhlašuje Cenu rektora v oblasti dobrovolnictví.

4 Empirická část

V empirické části diplomové práce je uveden cíl a výzkumné otázky. Dále je vysvětlen pojem evaluace a jsou uvedeny metody a techniky sběru dat, které byly využity při jednotlivých částech evaluace. Následně je vymezen výzkumný vzorek a uvedena rizika a limity tohoto výzkumu.

4.1 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Cílem diplomové práce je sumativní evaluace service learningového projektu – Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra Univerzity Palackého.

V rámci výzkumu bude ověřeno, zda byly naplněny cíle projektu, které byly na začátku stanoveny, a jakých výsledků při realizaci projektu bylo dosaženo. Dále bude evaluován přínos service learningu, a to jak pro studenty, tak pro komunitní strany projektu. Dále se bude výzkum věnovat tomu, jak service learning pomohl k rozvoji klíčových kompetencí studentů. Poslední částí bude evaluace naplnění profilu absolventa nMgr. v oboru Sociální práce – specializace Sociální práce s rodinou. Pro tento výzkum byly stanoveny tyto výzkumné otázky.

- 1) Byly naplněny cíle projektu a jakých výsledků bylo pomocí aktivit dosaženo?
- 2) Jaké přínosy měla service learningová aktivita pro studenty a pro přijímací komunitu?
- 3) Jaké kompetence byly rozvinuty u studentek díky service learningové aktivitě?
- 4) K rozvoji jakých oblastí profilu absolventa napomohla service learningová strategie?

4.2 Evaluace

Evaluace je systematický sběr informací o aktivitách, charakteristikách a výsledcích programů, které jsou určeny konkrétním lidem k redukování nejasností, ke zlepšení efektivity a k rozhodnutí s ohledem na to, co tyto programy dělají a co ovlivňují. (Smutek, 2014, s. 11-12) „Cílem evaluace je také zvýšit kvalitu těchto intervencí, posílit jejich efektivitu, popsat mechanismy jejich fungování a přinést konkrétním zainteresovaným stranám podklady, na jejichž základě mohou rozhodnout o jejich dalším směřování.“ (Hendl a Remr, 2017, s. 273)

Je typem systematické a kontrolované činnosti, která napomáhá při rozhodování. Kromě podpory rozhodovacího procesu, evaluace pomáhá stanovit zodpovědnost, umožňuje identifikovat příklady dobré praxe a je nástrojem soustavné reflexe vykonávaných činností a získávání zpětné vazby o probíhajících činnostech. (Hendl a Remr, 2017, s. 274)

Evaluace bývá také definována jako výzkum, který ověřuje, zda, a v jaké míře, byly naplněny cíle a plány v rámci konkrétní intervence. (Hendl a Remr, 2017, s. 273)

Primární funkce formativní evaluace je zprostředkování účinné a zpětné vazby, jež může být využitelná při rozvoji dané intervence. Hlavní role formativní evaluace je zohledňování primárních cílů posuzovaných intervencí a získávání takových údajů, které jsou přímo využitelné při jejich strategickém řízení. (Hendl a Remr, 2017, s. 275-276)

Cílem sumativní evaluace je podpořit rozhodnutí o budoucnosti intervence. Tzn. posoudit jakých cílů bylo dosaženo, jakým způsobem, a jaké je další řešení pro uskutečňování zkoumaných cílů. Mezi typické otázky sumativní evaluace patří: Jaké jsou výsledky? Za jakých podmínek bylo výsledků dosaženo? V sumativní evaluaci se konstatuje dosažení či nedosažení stanovených cílů, a bývá prováděna po skončení dané intervence. (Hendl a Remr, 2017, s. 277-278)

Evaluální výzkum můžeme rozdělovat podle předmětu, na evaluaci procesu, pak se jedná o formativní evaluaci a evaluaci efektu neboli výsledku, dopadu, která se nazývá sumativní. Evaluace procesu se zaměřuje na rozsah aktivity podle naplánovaných cílů a záměrů. Tato evaluace tedy zahrnuje hodnocení fungování aktivity, s cílem najít v průběhu aktivity odchylky od původních cílů a plánů. Evaluace procesu ukazuje, proč aktivita dosáhla či nedosáhla daných cílů a proč a jak by měly být cíle definovány, popř. redefinovány během jejich vlastní implementace. (Smutek, 2014, s. 30-31) Evaluace procesu kontroluje dodržování postupů při hodnocení daného cíle, zjišťuje, jak jsou jednotlivé cíle vykonávány. „Evaluace se tedy především zaměřuje na posouzení způsobu, jak je daná intervence implementována.“ (Hendl a Remr, 2017, s. 281) „Evaluace procesu je dynamickou analýzou, která umožňuje hodnotiteli sledovat změny tak, jak se postupně vyskytují a identifikovat bod, kdy se program stává institucionalizovaným a změny ustávají.“ (Smutek, 2014, s. 32)

Evaluace efektu je evaluace, která se zaměřuje především na popis, exploraci a stanovení změn, které nastaly u hodnocených (zainteresovaných) stran v důsledku působení dané intervence. (Hendl a Remr, 2017, s. 283) Evaluace dopadu by neměla být prováděna bez evaluace procesu, a to z toho důvodu, že při evaluaci dopadu je potřeba, aby byly jasně stanovené cíle evaluovaného programu. Evaluace dopadu, která říká, že cílů nebylo dosaženo, neříká, zda je selhání na straně východisek programu, nebo na straně nedostatečné implementace. Evaluace dopadu je statickou analýzou, kterou získáme v určitém okamžiku v čase. Ukáže výsledek v daném okamžiku, ale nevyhodnotí výsledek v průběhu času. (Smutek, 2014, s. 31-32) Evaluace dopadu tedy může ukázat, zda aktivita uspěla nebo nikoli, ale nemůže ukázat, proč se daný cíl nenaplnil.

Tato evaluace by měla obsahovat tři druhy efektů: výstupy, výsledky a dopady. Výstupem je přímý efekt dané intervence a jednotlivých dílčích aktivit, které jsou její součástí. Výsledky jsou změny, které nastaly jako důsledek prováděné intervence. Dopady jsou dlouhodobě udržitelné efekty, které vzniknou na základě dané intervence. (Hendl a Remr, 2017, s. 283-285)

Hodnotitel evaluace by měl znát problematiku dané cílové skupiny, které se evaluace týká. Dále by měl znát ty, kteří na evaluovaném programu pracují, ty, kteří evaluaci požadují, a evaluaci by měl předat jako celek. Hodnotitel evaluace může být jak externí, tak interní pracovník. Externím hodnotitelem je ten, který je nestranným pozorovatelem jak daného zkoumaného programu, tak celé organizace, která si o evaluaci programu zažádala. Interní hodnotitel je opak externího, tedy může se jednat o zaměstnance, který je v organizaci zaměstnaný na plný úvazek. (Smutek, 2014, s. 62-63)

4.3 Metody a techniky sběru dat

Při evaluaci byly využity metody a techniky kvalitativního i kvantitativního výzkumu. Mezi techniky sběru dat můžeme zařadit například dotazník, polostrukturovaný individuální rozhovor.

Rozhovor je v kvalitativním výzkumu brán za jednu z nejčastějších technik sběru dat. Otázky v kvalitativním výzkumu by měly být jasné a otevřené. Neutrální by měly být jak otázky v rozhovoru, tak i postoj tazatele. V průběhu rozhovoru by tazatel měl vědět, co se díky interview chce dovědět, a tím směrem také vést otázky a celý rozhovor. (Hendl, 2016, s. 170-176)

Dotazník je technika sběru dat pro kvantitativní výzkum. Jedná se o formulář, který vyplňuje především jeden respondent. Může se jednat o respondenta, který odpovídá sám za sebe, popřípadě o respondenta, který je zapisovatelem odpovědí jiného jedince (například rodič x dítě). Dotazník nemusí mít jasně stanový design a strukturu, může být ale rozdělený na kategorie. V dotazníku mohou být jak otevřené, tak uzavřené otázky. Dotazník bývá používán pro získávání informací o hodnotách, názorech, postojích nebo myšlenkách respondenta. (Hendl a Remr, 2017, s. 82)

Obsahová analýza dokumentů je analýza textového dokumentu s cílem objasnit jeho význam, definovat stylistiku textu a jeho strukturu. Základními kategoriemi obsahové analýzy jsou námět, obsah a forma zkoumaného textu. (Miovský, 2006, s. 238-240)

Autoevaluace neboli také vlastní hodnocení, popřípadě sebehodnocení je typ evaluace, kdy hodnocení výkonu uskuteční pracovník nebo organizace sama na sobě. V autoevaluaci bývá prokázána schopnost daného subjektu provést reflexi sebe samého. Smyslem vlastního hodnocení je hledat zpětnou vazbu týkající se vykonávané činnosti. Autoevaluace posiluje odpovědnost za konkrétní kroky, které daný subjekt má na starost. Vychází z předpokladu, že daný člověk nebo organizace má zájem o zlepšení vlastního pracovního výkonu. (Hendl a Remr, 2017, s. 293-294)

Oponentní evaluace vzešla z principu průběhu soudních jednání. Tedy z faktu, že proti sobě stojí dvě strany s odlišnými názory na danou situaci. V případě evaluace proti sobě stojí dva evaluátoři v podobě dvou členů programového týmu, kteří hodnotí výhody a nevýhody evaluovaného programu. Obě strany debatují o názorech ke stejné problematice a ke stejným informacím. Výsledkem bývá soubor závěrů a doporučení. (Hendl a Remr, 2017, s. 328-330)

4.4 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek empirické části diplomové práce tvořil tým čtyř studentek navazujícího magisterského oboru Sociální práce – specializace Sociální práce s rodinou, které rok realizovaly praxi v service learningovém projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra Univerzity Palackého. Každá ze studentek měla v týmu svoji roli, funkci a byla odpovědná za jednu ze čtyř klíčových aktivit SL projektu.

Spolupracující komunitu pro service learningový projekt zastupovaly paní Mgr. Vladimíra Sedláčková, manažerka Dobrovolnického centra Univerzity Palackého, a koordinátorka dobrovolníků Dobrovolnického centra UP, Mgr. Nika Tóťová, DiS. Významnou součástí partnerské strany service learningového projektu byla paní doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D., zakladatelka a garantka Dobrovolnického centra Univerzity Palackého.

4.5 Rizika a limity výzkumu

V této podkapitole byla uvedena rizika a limity výzkumu evaluace service learningového projektu Péče o dobrovolníky dobrovolnického centra UP.

Jako riziko výzkumu bych chtěla uvést fakt, že autorka diplomové práce je součástí service learningového projektu. V tomto případě by tedy mohlo dojít k subjektivním výpovědím a k ovlivnění evaluace tak, aby byla úspěšná.

Za limit výzkumu považuji výraznou změnu v harmonogramu a aktivitách projektu z důvodu válečného konfliktu na Ukrajině. V tento okamžik Dobrovolnické centrum UP začalo pomáhat

olomouckému Krajskému asistenčnímu centru pro uprchlíky (dále KACPU), také vytvořilo Kontaktní místo pro ukrajinské uprchlíky, uspořádalo materiální sbírku pro partnerskou univerzitu na Ukrajině a vytvořilo Adaptační skupiny pro základní školy, které do tříd přijaly ukrajinské děti. Tým studentek SL projektu, který s Dobrovolnickým centrem v této době spolupracoval, odstoupil od naplánovaného harmonogramu aktivit, a zapojil se do pomoci, která byla poskytována ukrajinským uprchlíkům a univerzitním partnerům na Ukrajině. Některé aktivity byly tedy buď úplně zrušeny, přesunuty na jiný termín konání nebo byl změněn jejich rozsah.

5 Analýza a interpretace dat

Tato kapitola je věnována analýze a interpretaci dat evaluace service learningového projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP. Jsou zmíněny výzkumné otázky, způsob sběru dat, dále samotná analýza dat, výsledek evaluace a shrnutí jednotlivých částí evaluace service learningového projektu.

5.1 Evaluace cílů a aktivit service learningového projektu

V této podkapitole je zhodnocena první výzkumná otázka empirické části. Evaluovány jsou čtyři klíčové aktivity, které měly napomoci s realizací hlavního cíle SL projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP.

Výzkumná otázka zněla: *Byly naplněny cíle projektu a jakých výsledků bylo pomocí aktivit dosaženo?* Evaluace cílů a aktivit service learningového projektu byla zpracována porovnáním nastavených a dosažených cílů.

Hlavním cílem SL projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP bylo *vytvořit a ověřit systém péče o dobrovolníky v rámci Dobrovolnického centra Univerzity Palackého v roce 2022*. Jak jsem již zmínila výše, byly zvoleny čtyři klíčové aktivity pro naplnění hlavního cíle SL projektu. Každá klíčová aktivita obsahuje dílčí cíle. V řešitelském týmu byly čtyři studentky, každá z nich byla zodpovědná za jednu klíčovou aktivitu.

Pro větší přehlednost v analýze evaluace klíčových aktivit následují tabulky s jednotlivými klíčovými aktivitami a stanovenými i dosaženými cíli. Samotná analýza klíčových aktivit je uvedena dále pod tabulkami.

Klíčové aktivity SL projektu			
AKTIVITA Č. 1: Vytvořit Program péče o dobrovolníky		AKTIVITA Č. 2: Poskytování individuální podpory dobrovolníkům při výkonu jejich činnosti	
stanovené cíle	dosažené cíle	stanovené cíle	dosažené cíle
Popis pracovního postupu pro koordinátora dobrovolníků	dokument Metodika koordinátora dobrovolníků Dobrovolnického centra Univerzity Palackého	vytvoření online schránky důvěry	online schránka důvěry
Průvodce pro dobrovolníky	dokument Průvodce pro dobrovolníky	reagování na aktuální potřeby a zpětnou vazbu dobrovolníků	individuální podpora byla nabídnuta 100 nových dobrovolníků
ocenění dobrovolníků děkovnými e-maily	přes 150 děkovných e-mailů		
zajištění aplikace Etického kodexu Dobrovolnického centra UP	poskytnutí Etického kodexu Dobrovolnického centra UP všem novým i stávajícím dobrovolníkům		
sezónní aktivity	uskutečnění dvou sezónních aktivit: Adventní výzva a Novoroční předsevzetí		
barter spolupráce	32 oslovených organizací; osloveny byly e-mailovou formou		

Tabulka stanovených a dosažených cílů aktivit č. 1 a č. 2.

Klíčové aktivity SL projektu			
AKTIVITA Č. 3: Vytvoření nabídky eventů		AKTIVITA Č. 4: Spolupráce s dalšími SL projekty	
stanovené cíle	dosažené cíle	stanovené cíle	dosažené cíle
jednorázová setkání dobrovolníků	DOBROvětrání	původní cíl: odborový workshop	tento cíl nebyl splněn
víkendové setkání dobrovolníků	tento cíl nebyl splněn	původní cíl: tvorba a editace propagačního videa	tento cíl nebyl splněn
PUB quiz	uspořádání jednoho PUB quizu	nový cíl: Mezinárodní den seniorů v Domově pro seniory Pohoda ve Chválkovicích	tento cíl byl splněn
akce na podporu dobrovolnických iniciativ	uskutečnění dvou akcí: Kurz techniky vědomého relaxačního kreslení a Kurz kaligrafie	nový cíl: Prodej vánočních hvězd	prodáno 392 květin

Tabulka stanovených a dosažených cílů aktivit č. 3 a č. 4.

5.1.1 Aktivita č. 1

První klíčová aktivita (Aktivita č. 1) byla *vytvořit Program péče o dobrovolníky*. Tato aktivita obsahuje šest dílčích cílů.

Prvním bylo *vytvoření Popisu pracovního postupu pro koordinátora dobrovolníků v kontextu péče o dobrovolníky*, a to do prosince roku 2022. Výstupem tedy byl dokument *Popis pracovního postupu pro koordinátora dobrovolníků v kontextu péče o dobrovolníky*. Dosaženým cílem je dokument *Metodika koordinátora dobrovolníků Dobrovolnického centra Univerzity Palackého*, který byl po odborné stránce veden vyučujícími katedry KKS, garantkou DC UP doc. PaedDr. Tatianou Matulayovou, Ph.D. i manažerkou Dobrovolnického centra UP Mgr. Vladimírou Sedláčkovou. Tento cíl je považován za splněný.

Druhým dílčím cílem aktivity č. 1 bylo *vytvoření Průvodce pro dobrovolníky*, také do prosince roku 2022. Výstupem tedy byl dokument *Průvodce pro dobrovolníky*. Dosaženým cílem je *Průvodce pro dobrovolníky*. Dokument zatím nemá grafickou podobu, ta je ale již v kompetenci komunikačního oddělení UP. Tento cíl je rovněž považován za splněný.

Třetí dílčí cíl aktivity č. 1 bylo *ocenění dobrovolníků děkovnými e-maily*, rovněž do prosince roku 2022. Výstupem tohoto cíle byl *počet odeslaných e-mailů*. V rámci realizace SL projektu byly odeslány děkovné e-maily v různých obdobích akademického roku – Vánoce, Velikonoce nebo letní prázdniny. Cíl byl naplněn.

Čtvrtým dílčím cílem aktivity č. 1 bylo *zajištění aplikace Etického kodexu Dobrovolnického centra UP*, i tento cíl byl naplánovaný na celý rok realizace SL projektu, tedy do prosince roku 2022. Výstupem dílčího cíle bylo *využití Etického kodexu v rámci práce s dobrovolníky*. Využití Etického kodexu v rámci práce s dobrovolníky probíhalo v průběhu realizace SL projektu neustále. Znění Etického kodexu dostali jak nově příchozí dobrovolníci, tak ti stávající. Etický kodex byl dobrovolníkovi vysvětlen při zaškolování, které probíhalo formou osobní schůzky, popř. online videohovorem. Etický kodex byl dobrovolníkům předkládán pro lepší porozumění informacím k Dobrovolnickému centru a dobrovolnické činnosti, která dobrovolníka pod DC UP čekala. Tento cíl byl naplněn.

Pátým dílčím cílem aktivity č. 1 byly *sezonní aktivity*. Výstupem byl *počet uskutečněných aktivit*. Na začátku realizace SL projektu Péče o dobrovolníky došlo k vypuknutí válečného konfliktu na Ukrajině, která směřování tohoto SL projektu částečně ovlivnila. Sezonní aktivity musely být na nějaký čas úplně přerušeny s ohledem na aktuální situaci. I přes tyto nečekané komplikace, byly zveřejňovány na sociálních sítích DC UP příspěvky různého charakteru, který

například upozorňovaly na významné dny v roce (Den sociální práce, Den vody, Den Země). V rámci tohoto cíle se během realizace SL projektu, který byl kvůli válečnému konfliktu na Ukrajině upraven, uskutečnily dvě sezónní aktivity. V prosinci proběhla *Adventní výzva*, do které byly připraveny úkoly pro jednotlivé týdny v adventní době. Tato výzva byla sdílena na sociálních sítích DC UP, zapojit se do ní mohla široká veřejnost. Cílem této aktivity bylo sdílení příjemných okamžiků v době adventu a vyhlášení výherce Adventní výzvy. Na přelomu kalendářního roku 2022 a 2023 se vyhlásila druhá sezónní aktivita, a tou bylo *Novoroční předsevzetí*. Tato aktivita byla opět sdílena na sociálních sítích Dobrovolnického centra UP. Cílem bylo motivovat studenty ke zkušenosti s dobrovolnictvím. Cíl je považován za splněný, i když muselo dojít k přerušení realizace sezónních aktivit a po určitou dobu roku byly sezónní aktivity zmenšeny jen na sdílení významných dnů kalendářního roku.

Posledním dílčím cílem aktivity č. 1 byla *barter spolupráce*. Tento cíl byl také naplánovaný na celou dobu realizace SL projektu, tedy do prosince roku 2022. Výstupem byl *počet oslovených organizací pomocí barter spolupráce*. Vzhledem k vypuknutí válečného konfliktu na území Ukrajiny byl ovlivněn obsah projektového záměru, a v případě barter spolupráce bylo cílem navázat spolupráci s organizacemi, které mohou nabídnout produkty a služby dobrovolníkům, kteří pomáhali v souvislosti se situací na Ukrajině. Nejprve se jednalo o barter spolupráci formou osobního oslovení organizací, ovšem tato fáze nebyla úspěšná. V průběhu realizace SL tým došel k závěru, že efektivnější je e-mailová komunikace zacílená na konkrétní formu služby. V rámci barter spolupráce touto formou bylo osloveno 32 organizací, od kterých bylo možné získat hodnotné dary. Tento cíl byl naplněn částečně.

5.1.2 Aktivita č. 2

Druhá klíčová aktivita (Aktivita č. 2) byla *Poskytování individuální podpory dobrovolníkům při výkonu jejich činnosti*. Tato aktivita obsahuje dva dílčí cíle.

Prvním cílem bylo *vytvoření online schránky důvěry*, který byl realizován po celou dobu SL projektu, tedy do prosince roku 2022. Výstupem tohoto cíle byl *počet obdržných zpráv od dobrovolníků*. V Dobrovolnickém centru UP byla vytvořena *schránka důvěry*, kde mohl kdokoliv z dobrovolníků napsat svoji připomínku, podnět nebo dotaz, a to jak anonymně, tak s uvedením jména a kontaktu. Schránka důvěry má online formu a odkaz na ni visí na webu DC UP. Informace o ní byla dobrovolníkům předávána na osobních schůzkách i přes sociální sítě. Možnost kontaktovat Dobrovolnické centrum přes schránku důvěry nikdo nevyužil. Nevyužití online schránky důvěry není chápáno negativně. Dobrovolníkům byla dána jako

jedna z variant sdílení jejich podnětů. Dobrovolníci předávali vlastní podněty spíše na osobních schůzkách. Tento cíl byl naplněn.

Druhým dílčím cílem aktivity č. 2 bylo *reagování na aktuální potřeby a zpětnou vazbu dobrovolníků Dobrovolnického centra Univerzity Palackého*, který byl rovněž realizován po celou dobu SL projektu, tedy do prosince roku 2022. Výstupem tohoto cíle byl *počet reakcí na aktuální potřeby a zpětnou vazbu dobrovolníků*. Každý zájemce o dobrovolnictví před vstupem do výkonu své dobrovolnické činnosti absolvoval úvodní individuální nebo skupinové zaškolení. Na tomto školení bylo dobrovolníkovi představeno Dobrovolnické centrum UP, jeho poslání a možnosti i podmínky výkonu dobrovolnické činnosti. Dále byl dobrovolníkovi představen Etický kodex Dobrovolnického centra UP a ukázány možnosti i aktuální poptávky dobrovolnictví. Pokud dobrovolník věděl, kde by chtěl pomáhat, byla s ním na místě dojednána i konkrétní zakázka. Dobrovolník se na setkání mohl zeptat na cokoli, co jej o dobrovolnictví zajímalo. Byl mu také předán kontakt, na který se může i během své dobrovolnické činnosti kdykoliv obrátit. V rámci zaškolování došlo k nabídce individuální nebo skupinové podpory stu příchozím dobrovolníkům. Tato podpora byla nabídnuta i stávajícím dobrovolníkům. Jak je uvedeno v prvním cíli aktivity č. 2, dobrovolníci pokládali otázky k individuálním potřebám na osobních schůzkách. Tento cíl byl naplněn.

5.1.3 Aktivita č. 3

Třetí klíčová aktivita (Aktivita č. 3) byla *Vytvoření nabídky eventů*. Touto aktivitou se měla značně podpořit samotná péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP. Cílem bylo umožnit setkání dobrovolníků DC UP, aby měli možnost sdílet mezi sebou zkušenosti s dobrovolnickou činností, nebo se jen seznámit, předat si kontakty, a vytvořit tak komunitu mladých lidí, které spojuje společná věc – pomáhat druhým. Tato aktivita obsahuje čtyři dílčí cíle.

Prvním cílem byla *jednorázová setkání dobrovolníků*. Výstupem bylo *uskutečnění jednorázového setkání dobrovolníků*, a to v měsíci dubnu a listopadu roku 2022. Jednalo se o akci *DOBROvětrání*, která obsahovala procházku do přírody v okolí města Olomouc. Realizace právě této akce byla připravována až v průběhu působení SL týmu, a to vzhledem ke změně směřování Dobrovolnického centra UP i SL projektu kvůli válečnému konfliktu na Ukrajině. Z tohoto důvodu byly přesunuty i termíny *DOBROvětrání*, a to na květen a červen roku 2022. Tento cíl byl naplněn.

Druhým dílčím cílem aktivity č. 3 bylo *víkendové setkání dobrovolníků*, které se mělo uskutečnit v květnu roku 2022. Výstupem tohoto cíle mělo být *jedno víkendové setkání*

dobrovolníků. Víkendové setkání dobrovolníků nebylo uskutečněno kvůli nezájmu dobrovolníků. Tým se tedy soustředil spíše na vytvoření jednorázových eventů (např. DOBROvětrání), které by byly odměnou pro dobrovolníky, kteří byli časově velmi vytíženi pomocí v adaptačních skupinách a na KACPU, a to i ve zkouškovém období. Tento cíl nebyl naplněn.

Třetím dílčím cílem aktivity č. 3 byl *PUB quiz*, a to v měsíci březnu 2022. Výstupem tohoto cíle bylo *počet uskutečněných událostí PUB quiz*. Při realizaci SL projektu byl uskutečněn jeden PUB quiz. Akce proběhla v prostorách Studentského klubu UP, byl připraven jak PUB quiz, tak prezentace organizace Dům zahraniční spolupráce. Na tuto akci bohužel nikdo nepřišel. Tento cíl byl naplněn, ale nesetkal se s úspěchem.

Posledním dílčím cílem aktivity č. 3 byly *Akce na podporu dobrovolnických iniciativ*, které byly realizovány po celou dobu SL projektu, tedy do prosince roku 2022. Výstupem bylo *počet uskutečněných akcí na podporu dobrovolnických iniciativ*. Během realizace SL projektu byly uskutečněny dvě akce na podporu dobrovolnické iniciativy. V dubnu 2022 proběhl *Kurz techniky vědomého relaxačního kreslení*, které se konalo v prostorách Studentského klubu UP a vedla jej paní Ing. Lenka Vyhlídalová, dlouholetá dobrovolnice Dobrovolnického centra UP. V listopadu 2022 proběhl *Kurz kaligrafie* rovněž v prostorách Studentského klubu UP. Tento cíl byl naplněn.

5.1.4 Aktivita č. 4

Čtvrtá klíčová aktivita SL projektu (Aktivita č. 4) byla *Spolupráce s ostatními SL projekty*. V průběhu roku bylo v SL projektu postupováno podle harmonogramu, přičemž některé z aktivit se kvůli dění ve světě musely změnit či zrušit. Aktivity č. 4 musely být zcela změněny. Původní společné aktivity s dalšími SL projekty nebylo možné uskutečnit. Cíl původní aktivity č. 4 nebyl naplněn.

Původní aktivita č. 4 obsahovala dva dílčí cíle. Prvním cílem byl *Odborný workshop*, který měl být uskutečněn v listopadu 2022. Výstupem tohoto cíle byla *dokumentace uskutečněného odborného workshopu*. Druhým dílčím cílem byla *Tvorba a editace propagačního videa*, které mělo být distribuováno v dubnu 2022. Výstupem tohoto cíle bylo *vytvoření jednoho propagačního videa s tématy jednotlivých SL projektů*. (SL projekty 2022: Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP, Využití metody rodinné konference při sociální práci se seniory a Propojení generací napříč Olomoucí.)

V rámci společných aktivit, které byly realizovány společně s dalšími dvěma SL projekty (13 studentek), byly uskutečněny dvě akce, a to *Mezinárodní den seniorů v Domově pro seniory Pohoda ve Chválkovicích* a *Prodej vánočních hvězd*. Akce byly připraveny až v průběhu realizace SL projektů, a to v souvislosti s možnostmi, které jsme měly.

V rámci akce *Mezinárodní den seniorů v prostorách Domova pro seniory Pohoda ve Chválkovicích*, která se uskutečnila 6. října 2022, si pro uživatele zařízení připravila paní Ing. Lenka Vyhlídalová "Vědomé relaxační kreslení". Dále byly pro klienty tohoto domova připraveny další aktivity na celé dopoledne. Akce *Prodej vánočních hvězd* byla realizována po dobu tří dnů, a to od 28. 11. do 30. 11. 2022, na devíti místech UP. Prodal se 392 květin. Výtěžek akce byl ve prospěch organizace Šance Olomouc na podporu onkologicky nemocných dětí. Této akce se v průběhu uvedených tří dnů zúčastnilo všech 13 studentek 2. ročníku nMgr. a také studenti 1. ročníku nMgr., kteří jsou součástí současného SL týmu Dobrovolnického centra UP. Cíl byl splněn.

5.1.5 Shrnutí evaluace cílů a aktivit service learningového projektu

V aktivitě č. 1 bylo šest dílčích cílů. Cíle *vytvoření dokumentů Metodika koordinátora dobrovolníků Dobrovolnického centra Univerzity Palackého a Průvodce pro dobrovolníky* byly splněny. Během realizace SL projektu Péče o dobrovolníky DC UP bylo odesláno přes 150 děkovaných e-mailů dobrovolníkům k různým příležitostem během akademického roku. Třetí cíl byl tedy také naplněn. Cíl *využití Etického kodexu* během zaškolování nových dobrovolníků byl rovněž splněn. Co se týče posledních dvou cílů aktivity č. 1, ty jsou považovány za částečně splněné. V rámci dílčího cíle *uskutečnění sezónních aktivit* byly realizovány dvě, a to Adventní výzva a Novoroční předsevzetí. Během roku byly na sociální sítích DC UP sdíleny připomínky významných dnů kalendářního roku. Toto byla aktivita, která byla kvůli válečnému konfliktu na Ukrajině zmenšena v obsahu. Barter spolupráce byla nakonec zacílena na zisk produktů a služeb pro dobrovolníky pomáhající na KACPU, popř. kdekoli jinde v souvislosti s válkou na Ukrajině. Cíl byl naplněn částečně, a to z důvodu změny projektového záměru, ale hlavně z důvodu neúspěchu při osobní formě barter spolupráce. SL tým dokázal oslovit 32 organizací a získat od nich produkty, ovšem pouze e-mailovou formou komunikace.

V rámci aktivity č. 2 *poskytování individuální podpory dobrovolníků při výkonu jejich činnosti* byly dva dílčí cíle. V případě cíle *vytvoření online schránky důvěry* došlo k naplnění cíle. Schránka důvěry byla sice vytvořena, odkaz byl poskytnut novým i stávajícím dobrovolníkům,

ale během realizace SL projektu nebyla do schránky důvěry odeslána jediná žádost o pomoc. V případě druhého dílčího cíle byla individuální podpora DC UP nabídnuta 100 nových dobrovolníků, což znamená, že tento cíl byl splněn.

V rámci aktivity č. 3 byl naplněn cíl jednorázového setkání dobrovolníků, a to v podobně akce *DOBROvětrání*, které se uskutečnilo celkem dvakrát. Cíl *akce na podporu dobrovolnických iniciativ* byl rovněž naplněn. Během realizace SL projektu byly uskutečněny dvě akce *Kurz techniky vědomého relaxačního kreslení* a *Kurz kaligrafie*. V případě akce *PUB quiz* byl cíl naplněn, ale na připravenou akci nepřišel žádný účastník. Nebyl naplněn cíl *víkendového setkání dobrovolníků*, a to z důvodu nezájmu dobrovolníků o tuto akci a také v době přípravy víkendového setkání SL tým musel řešit jiné povinnosti, které souvisely s pomocí Dobrovolnického centra UP Ukrajině.

Co se týče aktivity č. 4 původní cíle nebyly naplněny. Vzhledem k vypuknutí válečného konfliktu na Ukrajině, byly dílčí cíle této klíčové aktivity zcela zrušeny. Během realizace SL projektu byly připraveny nové cíle aktivity č. 4. V říjnu byl zrealizován *Mezinárodní den seniorů v Domově pro seniory Pohoda ve Chválkovicích* a v listopadu proběhla akce *Prodej vánočních hvězd*, a to na devíti místech UP. Během benefiční akce se prodalo 392 květin. Nově vzniklé cíle aktivity č. 4 byly splněny.

Výzkumná otázka k evaluaci cílů a aktivit service learningového projektu zněla: *Byly naplněny cíle projektu a jakých výsledků bylo pomocí aktivit dosaženo?* Tato výzkumná otázka byla odpovězena. Byly naplněny cíle, které byly stanoveny při tvorbě projektového záměru, avšak ne vždy bylo dosaženo očekávaných výsledků, např. neúspěch online schránky důvěry nebo akce *PUB quiz*. Byly naplněny také nově vzniklé cíle nebo cíle, které musely být upraveny, přesunuty nebo musel být změněn jejich rozsah. Hlavním důvodem vzniku nových dílčích cílů klíčových aktivit bylo vypuknutí válečného konfliktu na Ukrajině a situace, která v důsledku této války vznikla. Výzkumná otázka byla splněna i z toho hlediska, že i když se jednalo o nově vzniklé aktivity a cíle, vždy to byly cíle, které plnily účel péče o dobrovolníky DC UP.

5.2 Evaluace service learningového konceptu

Evaluace service learningového konceptu měla dvě oblasti. Evaluaci SL konceptu pro studentky, které byly součástí SL týmu a po dobu dvanácti měsíců realizovaly vlastní service learningový projekt, konkrétně service learningový projekt *Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra Univerzity Palackého*. Druhou oblastí byla evaluace service

learningového konceptu ze strany komunitních partnerů tohoto SL týmu. Jednalo se o Dobrovolnické centrum UP.

Výzkumná otázka zní: *Jaké přínosy měla service learningová aktivita pro studenty a pro přijímající komunitu?*

5.2.1 Evaluace service learningového konceptu ze strany studentů

Pro tuto evaluaci byla zvolena oponentská evaluace mezi všemi členkami SL týmu (Resp.1-4). Dvě studentky argumentovaly kladně a ve prospěch praxe konané konceptem service learningu. Dvě studentky jim oponovaly, tedy uváděly negativní poznatky k praxi na základě SL konceptu.

Výhody SL konceptu

Mezi výhody konceptu SL studentky zařadily větší odpovědnost studentů na praxi a poznatek, že oproti běžným praxím mohly v rámci organizace pracovat samostatně, což jim přineslo více zkušeností. Ze strany učitelů jim byl nabídnut kritický pohled a rady při tvorbě service learningového projektu. **Resp.3:** *„Tak obecně, třeba výhoda toho service learningu by měla být, jako neříkám, že byla vždycky, že když jdeš na praxi, tak se častokrát stane, že oni neví, co s tebou, ty tam jen sedíš a nic se tím nenaučíš. Takže ten SL měl podle mě zajistit to, že se posuneš aspoň v něčem, že jako máš přístup k tomu. A možná to není přímo ten přístup k tomu sociálnímu pracovníkovi, k tomu jsme přístup neměly, ale spíš si myslím, že to klade důraz na tu osobní rovinu, jakože něco zorganizovat, být samostatný, a to si myslím, že podporuje právě potom ty kompetence v rámci té práce.“* **Resp.4:** *„To, že si to může člověk v reálném čase vyzkoušet a praktikovat. Něco jako kdyby člověk začal chodit do práce, ale s tím, že tady ještě má tu rovinu, kdy za ním stojí ta škola. A to, že chybuje, je normální proces učení, s tím, že ti učitelé se mu snaží udělat takové mentory, a radit, co může dělat.“*

Další výhodou, jak pro průběh konceptu service learningu, tak pro studentky byla *funkce vedoucí týmu*. Studentky tuto funkci vnímaly jako přínosnou pro pochopení hierarchické struktury konceptu SL, tedy vyzkoušet si vedoucí pozici a pocit odpovědnosti za úkoly celého týmu. **Resp.2:** *„Jinak si myslím, že jsme se spolu dokázaly domluvit, že jsme nepotřebovaly takovou hierarchii, ale chápu, že v tom konceptu SL je ukázané na to, že je někdo nadřizený a podřizený.“* Výhodu vedoucí role v SL týmu pro katedru studentky viděly v přehlednosti v komunikaci mezi SL týmem a vyučujícími. **Resp.2:** *„Přišla mi užitečná v tom, že věděli, že když něco pošle Janíková, tak je to k SL Dobrovolnického centra, když ti přijde za den 380 mailů, tak si nemusí vzpomínat, kdo další je v tom týmu, kdo ještě ten mail mohl poslat. Ale*

samozřejmě, pokud by měli takových projektů šest nebo deset, tak to bude pro ně užitečné. Tohle mi přišlo výhodné.“

Tím, že tento SL projekt měl za komunitního partnera Univerzitu Palackého, studentky jako výhodu vnímaly podporu ze strany univerzity. **Resp.3:** *„Další plus, že jsme jako studenti zaštitěni Univerzitou.“*

Velkou výhodou pro studentky byla podpora manažerky Dobrovolnického centra UP, Mgr. Vladimíry Sedláčkové. **Resp.3:** *„A tady mi přijde, že jsme měly furt nad sebou paní Sedláčkovou, která nad námi fakt držela ochrannou ruku. A myslím si, že ani jedna z nás se nebála za ní přijít, když jsme nevěděly a nebyly si jisté.“*

Nevýhody SL konceptu

Z evaluace byla zjištěna i řada nevýhod konceptu service learningu. Studentky během realizace SL projektu vnímaly, že jim praxe zabírá velké množství času, a také nastávaly situace, kdy bylo těžké určit si časovou hranici, kdy se činností pro SL projekt nebo Dobrovolnické centrum UP věnovat a kdy ne. Studentky si také uvědomily, že tento SL projekt rozvíjel jen některé oblasti profilu absolventa. **Resp.1:** *„Ne, protože děláš nad rámec školy. Máš školu, a děláš potom večer činnosti do SL. My jsme prostě posílaly maily, vytvářely eventy. A nevím jistě, jestli to vždycky přineslo ten kýžený efekt k tomu, abychom byly dobré sociální pracovnice.“* **Resp.2:** *„Já bych k tomu ještě přidala, že vzhledem k tomu, kolik toho bylo, tak nám potom přišlo, že pracujeme pořád. Že si někdy nešlo říct: „Teď tomu budu věnovat dvě hodiny.“, protože pak se muselo řešit zase něco dalšího. Člověk tím byl úplně zahlcený.“*

Další nevýhodou bylo, že některé studentky týmu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP si nemohly vybrat, v jakém SL týmu budou praxi realizovat, ale téma jim zbylo. Zároveň zjistily, že pokud má koncept SL napodobovat zkušenosti s pracovním procesem, tak by se student měl přihlásit k pracovnímu místu, které ho osloví, ne které mu je přiděleno. **Resp.1:** *„No, a když si holky vezmete, že nechcete dělat s dobrovolníky, a prostě tento projekt je vám přidělený, nebo na něj zbydete.“* **Resp.3:** *„No, tak to byl třeba můj případ.“* **Resp.1:** *„Není to teda špatně nastavené, že rok děláš, kde vůbec nechceš? Přece, když jdeš do práce, tak jdeš tam, kde chceš trochu pracovat. Ale tady ten SL ti má nahradit tu práci, ale vlastně děláš nějakou, kterou nechceš.“*

Studentky do nevýhod SL konceptu zařadily i nevýraznou podporu katedry, která se ale v průběhu realizace projektu zlepšila. **Resp.4:** *„Myslím si, že když jsme měly nějaké věci*

k řešení v rámci těch hodnocení. Ano, je pravda, musely jsme hodně věci řešit samy, o některých se škola ani nemusela dovědět. Ale myslím si, že některé věci, které potom už nestály úplně na nás, tak oni dokázali nám nějak pomoc s tím směřováním. Ať už to byla větší věc – situace na Ukrajině, vypuknutí války, pozastavil se nám částečně ten projekt, že jsme musely řešit něco jiného. A byly činnosti, které jsme musely dělat ještě mimo ten náš projekt, a v tom nám oni říkali, že si můžeme dát ty hranice.“ **Resp.3:** „Ale až po určité době, ne? Přijde mi, že jsme do toho byly hozeny, protože se muselo řešit něco navíc, a řešilo to DC, tak my jsme to řešily taky, a pak až jsme sem přišly hodně vyčerpané, tak zjistili, že je toho fakt moc.“

Studentky ze začátku realizace SL projektu vnímaly, že nefunguje propojení mezi Dobrovolnickým centrem UP a katedrou. **Resp.2:** „Mně přijde, že moc nefungovalo to spojení toho, jak my pracujeme v SL, mezi školou a paní Sedláčkovou. Že oni si řekli, co je potřeba pro DC, ale neřekli si, jestli my potřebujeme něco v service learningu.“ **Resp.1:** „Však to byly i vyloženě oddělené aktivity, a potom na konci nám změnili požadavky, a my jsme zjistily, že si tam musíme nějak přehazovat ty hodiny.“ **Resp.2:** „Jo, to je fakt, že to bylo, že se nedomluvily ani ony mezi sebou.“ **Resp.1:** „Jo, byly to vyloženě dvě různé roviny.“ Tato skutečnost také velmi přispěla k tomu, že studentky pracovaly souběžně na úkolech v rámci projektového záměru a v rámci chodu DC UP, proto práce studentek byla náročná nejen časově, protože plnily požadavky od dvou zadavatelů. **Resp.2:** „Jste tu pak stáli a říkali jsme: „Do projektu tohle a tohle.“, a za tím ještě byla další spousta věcí.“ **Resp.1:** „Ty jsi svou propagaci třeba neměla vůbec v projektu?“ **Resp.2:** „Ne, takže když jsme tam měly hodnocení měsíce, tak já jsem tam neměla co říct, protože tady ty aktivity moje nebyly.“ **Resp.1:** „Ale dělala jsi furt něco, a do projektu vlastně nic.“ Některé z těchto úkolů byly posléze předány jinému dobrovolníkovi (adaptační skupiny).

5.2.2 Evaluace service learningového knoceptu ze strany komunitního partnera

Pro evaluaci service learningového konceptu pro přijímací komunitu byl zvolen rozhovor s manažerkou Dobrovolnického centra UP (Resp. 5), s garantkou a zakladatelkou Dobrovolnického centra Univerzity Palackého (Resp. 6) a s koordinátorkou dobrovolníků Dobrovolnického centra UP (Resp. 7). Otázky k rozhovorům jsou vloženy v příloze diplomové práce.

SL koncept jako inovativní model praxe

Katedra Křesťanské sociální práce považuje praxi v konceptu service learningu za průkopnické, a to v tom smyslu, že Univerzita Palackého je jedinou univerzitou v ČR a na Slovenku, kde

tento koncept zaštiťuje praxi celého studijního programu, a nejen jednotlivého předmětu. **Resp. 6:** „*Takže ve své podstatě celý ten studijní program je vlastně výjimečný, protože on je postavený na SL, a nikdo v České republice ani na Slovensku takto nedělá celé studium. Někteří to dělají tak, že je to jeden předmět, A ono je to tak, že ten studijní program musel být poskládaný tak, aby dával i širší odborný přehled nejen v sociální práci s rodinou, ale aby i vlastně pokryl všeobecněji sociální práci jako takovou.*“ Za největší přínos service learningu lze považovat možnost představit tento koncept a schopnost Univerzity Palackého tuto praxi realizovat. **Resp. 6:** „*Tak to si myslím, že je ten největší přínos, že můžeme ukázat na Univerzitu Palackého, že můžeme ukázat tou praxí, co teda ta univerzita vlastně dokáže vyprodukovat.*“

Myšlenkou konceptu SL pro obor sociální práce bylo, aby studenti mohli ukázat, že se vzdělávají v inovativní praxi, že mohou být průkopníky pro daný koncept, a že mohou pomoci univerzitě, aby směřovala dalším směrem. **Resp. 6:** „*Mně vždy šlo o to, aby studenti sociální práce ukázali, že existují různé podoby sociální práce, a že jedna z nich je i taková, která patří k té makro praxi, a že skutečně studenti sociální práce mají na to, aby hýbali tou univerzitou, aby ukazovali nějaké nové věci a inovace, tam v tom já myslím, že ten service learning je pokrokový. A také my to děláme ještě s tím záměrem inovace, že chceme, aby studenti odzkoušeli něco nového, aby si vyzkoušeli tu cestu, co to je prosazovat něco úplně nového, a to toto Dobrovolnické centrum v České republice splňuje.*“

Univerzita Palackého a Katedra Křesťanské sociální práce je v současnosti podporována projektem AURORA. Díky této spolupráci je o konceptu service learningu více slyšet, a to nejen na půdě Univerzity Palackého. Mohlo by tedy dojít k rozšíření povědomí o tomto konceptu a k rozšíření realizace praxí a studentských projektů na bázi service learningu. **Resp. 6:** „*A současně, ta koncepce dobře koresponduje s tím, co se dneska skloňuje ve všech materiálech, a to jsou tedy ty globální kompetence. Ted' se ukazuje v poslední době – celá univerzita si to uvědomuje – i když nemluvíme na Univerzitě Palackého hlasitě o service learningu, ale stále častěji se to slovo začíná používat, a to je v souvislosti s projektem AURORA, který tu běží. A stále víc zjišťujeme, třeba u od vrcholných představitelů Univerzity, že už si osvojili to sousloví i tu koncepci, a ptají se, co s tím dále.*“

Na Katedře křesťanské sociální práce bylo potřeba nastavit směr bakalářského a magisterského studijního programu pro obor sociální práce. Jako odlišení studijních programů zvolili nabídku jiných rolí sociálního pracovníka, ve kterých chtěli studentům nabídnout pohled na manažerskou práci sociálních pracovníků. **Resp. 6:** „*Ale ta původní idea byla, že čím odlišíme bakalářské od magisterského studia. Tak stále jsem si myslela, že to odlišení je vlastně v tom,*

že studentům nabídneme úplně jiné role, než mají běžně v odborné praxi nebo ve studijním programu.“

O spolupráci Dobrovolnického centra UP a studentů, kteří se podíleli na service learningovém projektu, se dá jednoznačně hovořit jako o snaze něco studenty naučit a připravit je na reálnou praxi. **Resp. 5:** *„Já to stále vnímám tak, že úkolem vašich vyučujících v tom předmětu a úkolem mým dohromady společným je vás něco naučit.“* **Resp. 5:** *„A myslím si, že vám studentům, kteří jste to realizovali, asi přinesl cennou životní zkušenost v tom, že je potřeba něco dělat, ne vždycky to, co budete dělat, přinese ten výsledek, který na začátku očekáváte a že s tím je potřeba počítat a mít připravený plán B a plán C, a nebát se vlastně průběžně ty věci nějak vyhodnocovat a třeba posouvat, protože my jsme v podstatě několikrát zažili, že jsme si něco vysnili a ono to potom, buď na to nebyl čas, nebo na to nebyli zdroje, nebo vlastně ti dobrovolníci v tu chvíli z různých důvodů o to neprojevíli takový zájem, jaký jsme čekali.“*

Z hlediska výhody pro studenty je service learning míněn jako možnost dobré pracovní zkušenosti pro budoucí zaměstnání. Nejvíce je zde kladen důraz na manažerskou pozici sociálního pracovníka. **Resp. 6:** *„A to si myslím, že i takový přínos do života, já doufám a věřím, že ti naši absolventi postupem času po těch zkušenostech, budou moct povědět: Ano bylo to možná velmi náročné, ale my jsme se vlastně naučili za ty dva roky mnohem více než se můžeme naučit. Že do takových výzev by ti studenti nikdy nešli sami, že byli jakoby hození do toho a trochu i přinucení, a teď se museli k tomu postavit čelem, a musí být šéf, manažer, když tuto možnost člověk dostane v životě. Ano, v prvním zaměstnání určitě, ale to už je celkem tak, že už je z toho překvapený. Já jsem přesvědčená, že teď budou ti studenti mnohem víc zocelenější a budou vědět, že se to dá. Budou vědět, že už to jednou dokázali, a dokázali to sice v určitých studentských podmínkách, ale ve vysoké kvalitě, a už za sebou něco mají. A to si myslím, že není vůbec marné.“*

I přes to, že praxe podle konceptu SL se ukazuje jako přínosná, inovativní a jako možnost budoucího vzdělávání studentů nejen sociální práce, jsou zde malá úskalí, která je potřeba vyřešit. **Resp. 6:** *„Možná jsou ještě stále takové dvě pochybnosti. Jedna, na kolik ti studenti jsou skutečně spokojeni s tím typem praxe, jestli jim to vlastně vyhovuje. Byla to dobře míněná myšlenka v tom, že studenti si budou sami moct řídit svoji praxi i po obsahové stránce. Ale je možné, že to byla až moc inovativní myšlenka. A ta druhá pochybnost, má to možná svoje slabé místo v tom, že mnozí studenti si to potom vysvětlují tak, že už nedělají žádnou jinou praxi, nebo že ji nemůžou dělat.“* Může se také stát, že student očekával jinou náplň studia, než je koncept service learningu, který je vybrán pro model praxe navazujícího magisterského studia.

Resp. 6: „My žádáme od studentů, aby oni v rámci té logiky toho studijního plánu sami objevovali užitečnost jednotlivých předmětů pro tu žitou praxi, kterou dělají při tom SL projektu. A to si žádá ohromné zaujetí a současně i ponoření se do té problematiky. Protože například, když studenti dělají management dobrovolnictví, tak hned je to evidentní, že je tam předmět personalistika a dobrovolnictví v sociální práci. Ale někdy už je to těžší to tam pohledat, například sociální práce jako věda a profese, už je těžší hledat, kde je teda to propojení. A myslím si, že úplně těžko se to pro někoho může hledat třeba v sociologii rodiny, tam se to může úplně přít, jakou to má vůbec souvislost.“

Studentská participace

Koncept service learningu v modelu praxe by měl splňovat studentskou participaci, tedy studenti studentům. **Resp. 6:** „To by měl být výraz studentské participace, že by to nemělo být něco takového, co mi děláme pro studenty, ale studenti pracují sami pro sebe.“ V tomto konceptu je dáno studentům více prostoru spolupracovat s dalšími studenty. **Resp. 5:** „Myslím si, že rozhodně hlavní klíčovou výhodou je, že studenti jsou bliž ke studentům, a určitě z hlediska té komunikace dobrovolnického centra vůči cílové skupině je to super idea.“ Studentům je umožněno během praxe na service learningovém projektu vstupovat do směru a obsahu praxe. **Resp. 6:** „Studenti si budou sami moct řídit svoji praxi i po obsahové stránce.“

Na Univerzitě Palackého již existují studentské projekty, které jsou založené na studentské participaci. **Resp. 6:** „Takový nejexkluzivnější projekt je AFO, který stojí a padá na studentech, což může být bráno jako velký service learningový projekt, i když to tak úplně ti studenti nemají podané.“

Koordinátor dobrovolníků

Od začátku roku 2023 má Dobrovolnické centrum koordinátora dobrovolníků, studenta doktorandského studia, který kromě koordinace komunikuje se spolupracujícími organizacemi. Ty mohou nyní počítat se stabilnější spoluprací, než umožňovala každoroční změna týmu. **Resp. 5:** „Proto jsme se to snažili vyřešit tím, že jsme vlastně přidali tu pozici koordinátora, který ještě taky je student, ale je to student doktorského studia. Koordinátor převzal třeba tu komunikaci právě s těmi institucemi, kde je potřeba zajišťovat nějakou kontinuitu.“

Resp. 6: „Já jsem nikdy nezamýšlela, že v Dobrovolnickém centru budou dělat zaplacení zaměstnanci. Vždycky jsem si myslela, že by to měli být studenti pod vedení placených zaměstnanců.“ Nicméně se ukazuje, že je potřeba rozšířit Dobrovolnické centrum o další

pracovníky, a zvažuje se i varianta placeného pracovníka. **Resp. 5:** „*Myslím si, že by nám samozřejmě mohlo pomoci, kdyby to Dobrovolnické centrum mělo nějaké standardizované větší kapacity, aby ta pozice koordinátora byla jako pracovní pozice, nebyla by to v podstatě jen na té bázi té studentské spolupráce, tak samozřejmě to by pomohlo.*“

Spolupráce na chodu Dobrovolnického centra UP

Účast studentů sociální práce na service learningovém projektu pro Dobrovolnické centrum byla pozitivně ohodnocena i tím, že studentky byly posilou v pracovním týmu DC UP a angažovaly se v chodu centra. **Resp. 5:** „*Pro Dobrovolnické centrum, podívám se na ten SL projekt obecně tak samozřejmě přinesl to, že tam rok byla skvělá parta čtyř studentek, které v podstatě pomohli realizovat ten standardní rutinní chod dobrovolnického centra.*“ Tento fakt je vnímám i ze strany vyučujících, kteří si byli vědomi i úskalí náročnosti a množství pracovních povinností směrem ke studentkám. **Resp. 6:** „*Druhá věc je, že, ano samozřejmě docházelo tam k tomu, že my jsme ty určité studenty, kteří takto dělají SL, ještě vlastně požádali, aby pracovali i nad rámec toho projektu SL, vlastně na stipendium. A to mohlo být pro ty studenty také nepříjemné v tom, že třeba cítili, že jsou až přetížení jednou agendou, jedním typem problémů.*“

Úskalí praxe pro Dobrovolnické centrum podle konceptu SL bylo vnímáno v tom, že studenti dají přednost studentské povinnosti před možností zkušenosti v organizaci a managementu. **Resp. 5:** „*Myslím si, že když studenti to mají jako studentský úkol, součást svých studijních povinností, tak to do jisté míry ovlivňuje jejich postoj. Myslím si, že pro spoustu studentů je to limitující v tom, že pak tu hranici té studentské povinnosti nejsou schopni mentálně překročit.*“

Dobrovolnické centrum vnímá nedostatek studentů, kteří by pomohli s chodem DC UP v tom, že studenti se obávají velké odpovědnosti, která je s manažerskou pozicí spojena. Dobrovolnické centrum je tedy nyní v situaci, kdy nemá motivované studenty pro práci manažera. **Resp. 6:** „*Momentálně je ta situace taková, že stále máme nedostatek velmi motivovaných studentů pro management. My bychom teď přistoupili i na dohodu o provedení práce nebo alespoň na stipendium, prostě zaplatit těch pár šikovných lidí, ale vlastně jsme je ani nedokázali nadraftovat.*“

Limitem pro chod Dobrovolnického centra pod studentským SL týmem je, že studenti si nevybrali ani organizaci, ve které budou praxi vykonávat, ani členy do týmu, ve kterém budou rok pracovat. Studenti si v této situaci mohou zdokonalit svoje schopnosti být týmový hráč a dokázat komunikovat se zbylými členy týmu. **Resp. 5:** „*Slabá stránka principiálně je, že vy jste si se nevybrali jako tým, ten letošní tým už vůbec ne. Nicméně zase jste se naučily, že spolu*

musíte spolupracovat, že musíte najít způsob, jak spolu komunikovat, a tu práci si rozdělit. Že i v životě se budete potkávat s lidmi, kteří jsou vám víc nebo méně sympatičtí a budete muset najít společnou řeč.“

Spolupráce SL týmu s manažerkou Dobrovolnického centra UP

Nejdůležitějšími stranami, které spolupracovaly celých 12 měsíců byl čtyřčlenný tým studentek a manažerka Dobrovolnického centra UP. Společně pracovaly na aktivitách z projektového záměru, řešily spolu všechny nečekané situace a promýšlely řešení pro nově vzniklé směřování pomoci dobrovolníků Dobrovolnického centra UP, které bylo reakcí na potřebnou pomoc Ukrajině. Tématem SL projektu byla péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP, což bylo bráno jako nové téma a nová výzva pro DC UP, ale zároveň se mohlo promítnout i v mimořádné pomoci v souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině. **Resp. 5:** *„A to téma té péče o dobrovolníky konkrétně přineslo to, že se vlastně poprvé to téma vůbec otevřelo. Že jsme na tom nasbírali nějaké zkušenosti, které můžeme využívat dál právě o tom, jaké varianty té péče můžou být, o co v ti dobrovolníci stojí, o co nestojí, kdy je dobré, je oslovovat s tím, kdy není dobré, je oslovovat s tím, protože ten rok tohoto projektu zrovna byl asi v něčem poměrně mimořádný a byl hodně intenzivní z hlediska toho dobrovolnictví.“*

Situace, která SL tým přinutila ke změně projektového záměru, změně nebo zrušení některých aktivit, popřípadě ke vzniku náhradního programu, se ukázala i ve snaze získat finanční dar. **Resp. 5:** *„Myslím, že díky tomu vás to donutilo přemýšlet o tom barteru, což já považuji za strašně těžkou věc jako přijít někam zaklepat na dveře a poprosit o peníze, je to mimořádně těžký úkol, a vás to vlastně ta situace k tomu donutila a spousta věcí se povedla.“*

Jak uvedla sama manažerka Dobrovolnického centra, snažila se být pro studentky SL týmu po celou dobu realizace projektu jejich morální podporou. **Resp. 5:** *„Snažila jsem se být otevřená těm nápadům a netlačit třeba příliš to svoje, snažila jsem se, abyste měly prostor a dařilo se mi to různě. Snažila jsem se, abyste věci, které nešly, a je přirozené, že věci nešly, protože prostě jste se učily, vy i já, abychom to vnímaly jako prostor právě k něčemu se naučit, prostor si dát zpětnou vazbu, dát si ji, řekla bych milým a konstruktivním způsobem neagresivním způsobem, aby kdokoliv v tom týmu měl možnost říct ne, ale přitom jako říct ne s vysvětlením, proč ne.“*

Mezi nevýhody SL konceptu, které se vztahovaly na SL tým a manažerku Dobrovolnického centra UP patří fakt, že manažerka DC UP nemohla být u přípravy projektového záměru, protože do této pracovní pozice nastoupila až v únoru 2022, tedy v době, kdy studentky SL týmu 2022 již začaly realizovat svůj obhájený projektový záměr. **Resp. 5:** *„Co se týče toho*

vašeho konkrétního projektu, tak já jsem vlastně v té době teprve do Dobrovolnického centra vstupovala, takže jsem se vlastně na té formulaci toho záměru nepodílela a myslím si, že to pro mě pak bylo v něčem trochu limitující, protože já jsem v tu chvíli poznávala, učila se pochopit, jak to má fungovat, kde je hranice SL projektů a kde je hranice už té vaší řekla bych rutinní činnosti, dobrovolnické činnosti na úrovni Dobrovolnického centra a nebo případně i nějakým třeba stipendiem odměňované spolupráce na úrovni Dobrovolnického centra, protože to pro mě prostě bylo nové, takže zrovna v případě toho vašeho projektu tam vnímám určitý dluh i ze své strany, že jsem se musela vlastně s tou situací nějak sžít a pochopit to, jak to máte nastavené. Protože de facto vy jste v tom projektu byly o půl roku dřív než já.“

Stejně jako členky SL týmu hledala manažerka hranici mezi povinnostmi, které se plní pod Dobrovolnickým centrem, a které spadají pod service learningový projekt. **Resp. 5:** „No, ono to o tom hledání asi je. Je to i o tom, že vlastně se potom musí dobře vyjasňovat, aby to i pro ty studenty bylo srozumitelné, i pro ty lidi v Dobrovolnickém centru UP. Kde je hranice mezi tím, co řídí ten manažer Dobrovolnického centra a mezitím, co řídí v podstatě garant toho předmětu a ten vyučující na CMFT. Jo, a to víte, že jsme společně hledaly, že jsme si vždycky říkaly: „Jé, tuhle věc byste asi měly řešit tam, tuhle věc bychom měly řešit tady. Takže už víc tomu rozumím té struktuře, kdy je to SL projekt, a kdy už to není SL projekt a je to nějaká de facto vaše dobrá vůle navíc.“

Propojení vyučujících a DC UP

Jak ze strany manažerky Dobrovolnického centra, tak i od koordinátorky dobrovolníků bylo zjištěno, že komunikace s CMTF a vyučujícími na Katedře Křesťanské sociální práce je velmi dobrá. **Resp. 5:** „Na druhé straně já si myslím, že ta komunikace a spolupráce funguje dobře. A že vlastně i tím, že paní doktorka Matulayová chodí na ty porady Dobrovolnického centra jako takového, takže vlastně je ponořená právě i do těch věcí, které přesahují SL projekt, že to je jako model, který postupně nějak uzrával v relativně funkční model.“

Stejně tak byla zhodnocena i podpora od koordinátorky dobrovolníků DC UP. **Resp. 7:** „Co se týče vašeho projektu, tak si myslím, že došlo k vylepšení a mnoho věci se změnilo, aby bylo vše hladší. Podpora z jejich strany byla velká. Přijde mi, že jim na tomto systému výuky hodně záleží.“

Návaznost service learningových týmů

Service learningový tým, který realizoval svůj projekt v roce 2022, byl druhým týmem, který působil v Dobrovolnickém centru UP. Mezi týmy vždy na přelomu roku dochází k předávání některých funkcí a rolí, které zabezpečují chod DC UP. Po dobu dvou měsíců chodily na porady Dobrovolnického centra oba týmy, aby mohly pochytit nejdůležitější momenty, a předání bylo snazší. **Resp. 5:** „*Já jsem stála o to, a to zafungovalo, abyste se vlastně nějakou dobu i na těch našich poradách překrývali, a tak se stalo. To si myslím, že je důležitý. Ale myslím si, že i to, jestli tam došlo jako třeba k nějakým mezerám v tom předávání, to prostě teď už nezjistíme*“ Na poradách Dobrovolnického centra od ledna bývala i koordinátorka dobrovolníků. **Resp. 7:** „*Co se týče vaše předávání, já si myslím, že z vaší strany to bylo předáno poctivě.*“

Z pohledu garantky Dobrovolnického centra Univerzity Palackého dochází k návaznosti a kontinuitě i na obecné rovině chodu DC UP. **Resp. 6:** „*Ale všeobecně si myslím, že stále je možné hovořit o kontinuitě a návaznosti. Zdánlivě se dá podívat s návazností i na to, že ty týmy přijdou vždycky s trochu jiným tématem, a toto já považuji rovněž za rozvojové pro Dobrovolnické centrum UP, abychom se stále netočili v tom samém, tak to si myslím, že je také dobré pro ten život Dobrovolnického centra, že přijdou jiní studenti, kteří přijdou s nějakou novou myšlenkou.*“ Také za stabilitu a známku kontinuity považuje pozici koordinátora dobrovolníků v Dobrovolnickém centru UP. **Resp. 6:** „*Ale těší mě, že Nika Tóťová, která byla v tom první projektu, vlastně se sama přihlásila o to, že ona bude akční v tom koordinování studentů, což jsme s radostí přijali. To je také taková výjimečná věc, kterou jsem nečekala, že bude někdo ochotný. A to je také určitá známka té kontinuity.*“

5.2.3 Shrnutí evaluace service learningového konceptu

Studentky, které realizovaly SL projekt ve spolupráci s Dobrovolnickým centrem, uvedly, že díky SL konceptu měly možnost nést odpovědnost za své úkoly, že oproti běžným praxím mohly v rámci organizace pracovat samostatně, a mohly tak získat organizační a manažerské dovednosti. Nicméně SL koncept klade důraz především na tyto dovednosti, a tedy rozvíjí jen některé oblasti profilu absolventa.

Studentky také vnímaly podporu ze strany Univerzity a od manažerky Dobrovolnického centra UP. Tato podpora jim dodávala větší odvahu řešit všechny náročné situace.

Funkce vedoucí týmu byla studentkami vnímána jako přínosná pro pochopení hierarchické struktury konceptu SL a možnosti vyzkoušet si vedoucí pozici a pocit odpovědnosti za úkoly celého týmu.

Z evaluace byla zjištěna i řada nevýhod konceptu service learningu. Studentky během realizace SL projektu vnímaly, že jejich praxe je časově náročná, a to tím, že bylo těžké určit si časovou dotaci, kdy se činností pro SL projekt nebo Dobrovolnické centrum UP věnovat a kdy ne.

Studentky do nevýhod SL konceptu zařadily i nevýraznou podporu katedry, která se ale v průběhu realizace projektu zlepšila. Ze začátku realizace service learningového projektu také vnímaly, že nefunguje propojení mezi Dobrovolnickým centrem UP a katedrou. Tato skutečnost také velmi přispěla k tomu, že studentky pracovaly souběžně na úkolech v rámci projektového záměru a v rámci chodu DC UP. Některé z úkolů byly posléze předány jinému dobrovolníkovi, který rozšířil tým Dobrovolnického centra.

Některé studentky týmu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP si nemohly vybrat, v jakém SL týmu budou praxi realizovat a téma jim zbylo. Za nedostatek tohoto modelu praxe považovaly, že pokud má koncept SL napodobovat zkušenosti s pracovním procesem, tak by se student měl možnost přihlásit k SL projektu, který ho osloví, ne který mu je přidělen.

Z rozhovorů s komunitními partnery bylo zjištěno, že katedra Křesťanské sociální práce považuje praxi v konceptu service learningu za průkopnickou. Univerzita Palackého je jedinou univerzitou v ČR a na Slovenku, kde tento koncept zaštiťuje praxi celého studijního programu, a nejen jednotlivého předmětu. Na Katedře křesťanské sociální práce bylo potřeba nastavit směr bakalářského a magisterského studijního programu pro obor sociální práce. Jako odlišení studijních programů zvolili nabídku jiných rolí sociálního pracovníka, ve kterých chtěli studentům nabídnout pohled na manažerskou práci sociálních pracovníků. V obecné rovině, největším přínosem SL je možnost představit tento koncept a ukázat schopnost Univerzity Palackého tuto inovativní praxi realizovat.

V rozhovorech s komunitními partnery dále zaznělo, že výhodou konceptu SL pro studenty je možnost získat dobré pracovní zkušenosti pro budoucí zaměstnání a připravit je na reálnou praxi. Nejvíce je zde kladen důraz na manažerskou pozici sociálního pracovníka.

Koncept SL umožňuje studentskou participaci, tedy dát studentům více prostoru spolupracovat s jinými studenty.

Od začátku roku 2023 má Dobrovolnické centrum koordinátora dobrovolníků, studenta doktorandského studia, který kromě koordinace komunikuje se spolupracujícími organizacemi a tím je zajištěna kontinuita činnosti DC UP.

Přínosem pro Dobrovolnické centrum byla posila SL týmem, který se angažoval v chodu DC UP. Service learningový tým s Dobrovolnickým centrem UP, v čele s manažerkou DC UP, spolupracoval 12 měsíců. Za tuto dobu společně řešily různé nečekané situace a tvořily program pro dobrovolníky. Jak ze strany studentek, tak ze strany manažerky DC UP byla pozitivně vnímána morální podpora manažerky Dobrovolnického centra.

Jako přínos pro Dobrovolnické centrum bylo uvedeno propojení mezi vyučujícími a DC UP. Manažerka Dobrovolnického centra kladně reagovala na účast paní Mgr. Nataši Matulayové, PhD. na poradách DC UP. Na přelomu roku 2022 a 2023 byla činnost SL týmu předána týmu novému, který se bude věnovat Dobrovolnickému centru UP do konce roku 2023. Po dobu dvou měsíců se účastnily porad DC UP oba týmy, aby bylo předání funkcí a rolí snazší. Tento počín byl pozitivně hodnocen manažerkou DC UP, koordinátorkou dobrovolníků i paní doc. PaedDr. Tatianou Matulayovou, Ph.D.

I přes to, že praxe podle konceptu SL se ukazuje jako přínosná, inovativní a jako možnost budoucího vzdělávání studentů nejen sociální práce, jsou zde malá úskalí, která je potřeba vyřešit. Prvním úskalím je, na kolik jsou studenti spokojeni s tímto typem praxe, druhým úskalím může být domněnka, že studenti nemohou nebo nechtějí dělat další praxi. Může se také stát, že student očekával jinou náplň studia, než je koncept service learningu, který byl vybrán pro model praxe navazujícího magisterského studia sociální práce.

Tým Dobrovolnického centra UP byl posílen o studentku na místě koordinátorky dobrovolníků. Tato pozice je prozatím brána jako neplacená, nicméně se ukazuje, že je potřeba rozšířit Dobrovolnické centrum o další pracovníky, a zvažuje se i varianta placeného pracovníka.

Mezi nevýhody service learningového konceptu, které se vztahovaly na SL tým a manažerku Dobrovolnického centra UP patří fakt, že manažerka DC UP nemohla být u přípravy projektového záměru, protože do této pracovní pozice nastoupila až v únoru 2022, tedy v době, kdy studentky SL týmu 2022 již začaly realizovat svůj obhájený projektový záměr. Manažerka DC UP stejně jako členky SL týmu uvedla, že hledala hranici mezi povinnostmi, které se plní v rámci činnosti Dobrovolnického centra, a které spadají pod service learningový projekt. Toto vnímala také jako drobný nedostatek, který mírně komplikoval začátek spolupráce na projektu péče o dobrovolníky s SL týmem.

Výzkumná otázka *Jaké přínosy měla service learningová aktivita pro studenty a pro přijímající komunitu?* byla odpovězena.

5.3 Evaluace klíčových kompetencí

Pro evaluaci klíčových kompetencí, které byly stanoveny pro SL projekty v kompetenčním dotazníku byly využity vstupní a výstupní dotazníky každé členky SL týmu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP. Cílem evaluace bylo zhodnotit zdokonalení kompetencí u jednotlivých členek týmu. Vzor kompetenčního dotazníku je vložen v příloze diplomové práce. Vstupní i výstupní dotazník měl stejné položky.

Výzkumná otázka zní: *Jaké kompetence byly rozvinuty u studentek díky service learningové aktivitě?*

Kompetenční dotazník obsahoval šest oblastí, ve kterých se studentky mohly zdokonalovat. Jednalo se o: *komunikační kompetence, digitální kompetence, kompetence v oblasti řešení problémů, kompetence potřebné k učení, sociálně-personální kompetence a pracovně podnikatelské kompetence.*

První oblastí dotazníku byla oblast komunikačních kompetencí. V případě dílčích kompetencí: *aktivně naslouchat a prezentační dovednosti* se všechny členky SL týmu v těchto kompetencích zdokonalily. U kompetencí: *schopnost vcítit se do prožívání druhých lidí, účastnit se diskusí a aktivně vystupovat a efektivně využívat audiovizuální prostředky* bylo třikrát zaznamenáno, že u studentek během realizace SL projektu nedošlo k žádné změně. V případě dílčí kompetence *umět vyjádřit svůj názor* byl jedenkrát zaznamenán pokles ve zvládnání této kompetence. U dvou ze čtyř studentek došlo u všech dílčích kompetencí k zdokonalení.

Další oblastí byla oblast digitálních kompetencí. U kompetencí: *prohlížení, vyhledávání, filtrování dat, informací a digitálního obsahu a analyzovat, porovnávat a kriticky hodnotit důvěryhodnost a spolehlivost zdrojů* bylo u dvou studentek zaznamenáno, že během SL projektu nedošlo k žádné změně. V případě dílčí kompetence *vytvářet a upravovat digitální obsah v různých formátech, vyjadřovat se prostřednictvím digitálních prostředků* došlo u dvou studentek k poklesu dovedností. U dvou ze čtyř studentek došlo u všech dílčích kompetencí k zdokonalení.

V oblasti kompetencí řešení problémů byly zařazeny tyto dílčí kompetence: *schopnost řešit problémy a konflikty, schopnost spolupracovat s jinými při řešení problémů a práce v náročných a zátěžových situacích.* Při hodnocení vstupního a výstupního dotazníku bylo zjištěno, že u dvou studentek došlo ke zdokonalení všech tří dílčích kompetencí, a u dvou studentek nedošlo během realizace SL projektu k žádné změně.

V oblasti kompetence potřebné k učení byly zařazeny dvě dílčí kompetence: *schopnost učit se nové poznatky* a *schopnost získávat nové poznatky*. Z výzkumu bylo zjištěno, že u tří studentek došlo k zdokonalení obou kompetencí, u jedné studentky během SL projektu nedošlo k žádné změně.

Oblast sociálně-personálních kompetencí obsahovala 11 dílčích kompetencí. U kompetence *pracovat v týmu lidí* bylo u dvou studentek zaznamenáno, že jejich dovednost je během realizace projektu zdokonalila, u dvou nedošlo k žádné změně. U dílčí kompetence *přebírat zodpovědnost za dílčí úkol* u jedné studentky nedošlo ke změně, zbylé tři studentky se v kompetenci zdokonalily. U kompetence *sebeúcta a sebedůvěra* u dvou studentek během realizace nedošlo k žádné změně, u dvou došlo ke zdokonalení. V případě dílčí kompetence *respektování názoru druhých* došlo ke zdokonalení kompetence u jedné studentky, u zbylých tří studentek nebyla zaznamenána změna. V případě kompetence *zvládnání stresu* bylo u tří studentek zaznamenáno zdokonalení, u jedné došlo k poklesu této schopnosti. V případě dílčí kompetence *stanovování dílčích cílů* došlo ke zdokonalení u všech studentek SL týmu. V případě kompetence *zvládnání sebeřízení* bylo u tří studentek zaznamenáno zdokonalení, u jedné došlo k poklesu této schopnosti. U kompetencí: *reflexe vlastních kvalit ale i nedostatků*, *vést druhé* a *zvládnání vlastních emocí* bylo z výzkumu zjištěno, že u dvou studentek ve všech třech případech nedošlo k žádné změně a u dvou dalších došlo u všech tří kompetencí ke zdokonalení. U dílčí kompetence *adaptabilita a flexibilita* u jedné studentky nedošlo ke změně, zbylé tři studentky se v kompetenci zdokonalily. U jedné studentky ze čtyř došlo u všech dílčích kompetencí v této oblasti k zdokonalení.

V poslední oblasti kompetenčního dotazníku se všechny členky týmu zdokonalily ve všech dílčích oblastech, a to v *organizační schopnosti*, v *projektování* i ve *schopnosti orientovat se v novém pracovním prostředí*.

5.3.1 Shrnutí evaluace klíčových kompetencí

V oblasti komunikačních kompetencí se studentky zdokonalily v následujících kompetencích. V případě dílčích kompetencí *aktivně naslouchat* a *prezentační dovednosti* se všechny studentky SL týmu zdokonalily. U dvou studentek bylo prokázáno, že došlo ke zdokonalení ve všech dílčích kompetencích této oblasti.

V oblasti digitálních kompetencí bylo zjištěno, že u dvou ze čtyř studentek došlo u všech dílčích kompetencí ke zdokonalení.

V oblasti kompetencí řešení problémů bylo rovněž zjištěno, že u dvou ze čtyř studentek došlo ke zdokonalení ve všech třech dílčích kompetencích.

V oblasti kompetence potřebné k učení byly zařazeny dvě dílčí kompetence: *schopnost učit se nové poznatky a schopnost získávat nové poznatky*. Z výzkumu bylo zjištěno, že u tří studentek došlo k zdokonalení obou kompetencí.

V oblasti sociálně-personálních kompetencí bylo u jedné studentky zjištěno, že u ní došlo ke zdokonalení ve všech dílčích kompetencích. V případě dílčí kompetence *stanovení dílčích cílů* došlo ke zdokonalení u všech členek SL týmu. U dílčích kompetencí: *přebírat zodpovědnost za dílčí úkol, zvládání stresu, adaptabilita a flexibilita* došlo ke zdokonalení u tří studentek ze čtyř. U dílčích kompetencí: *pracovat v týmu lidí, sebeúcta a sebedůvěra, reflexe vlastních kvalit ale i nedostatků, vést druhé a zvládání vlastních emocí* došlo ke zdokonalení u dvou ze čtyř studentek.

V oblasti pracovně podnikatelských kompetencí se všechny členky týmu zdokonalily ve všech dílčích oblastech, a to v *organizační schopnosti, v projektování i ve schopnosti orientovat se v novém pracovním prostředí*.

Výzkumná otázka: *Jaké kompetence byly rozvinuty u studentek díky service learningové aktivitě?* byla odpovězena.

5.4 Evaluace oblastí profilu absolventa

Pro evaluaci oblastí profilu absolventa nMgr. oboru Sociální práce – specializace Sociální práce s rodinou byl zvolen rozhovor, které se účastnily všechny čtyři členky SL týmu a ze kterého bylo po analýze přepisu vytvořeno hodnocení. Cílem bylo zhodnotit pozitiva a negativa při absolvování náplně profilu absolventa.

Výzkumná otázka: *K rozvoji jakých oblastí Profilu absolventa napomohla service learningová strategie?*

V profilu absolventa oboru SP s rodinou je osm oblastí, které by měl student po absolvování navazujícího magisterského studia ovládat a znát. Jedná se o: *sociální práci jako věda a profese, ekonomickou dimenzi SP, politickou dimenzi SP, manažerskou dimenzi SP, prohloubení sebepoznání, vztahy k druhým, rozvoj komunikační dovednosti a schopnost samostatně plánovat*.

Členky týmu se shodly, že v oblastech manažerské dimenze, ekonomické dimenze, prohlubování sebepoznání, komunikační dovednosti a prohlubování vztahů k druhým se díky konceptu service learningu během studia nMgr. oboru sociální práce získaly nové poznatky a dovednosti. **Resp.3:** „*Tak řekla bych, že tu manažerskou stránku ano. Ekonomickou asi ano.*“ **Resp.1:** „*Já souhlasím s tím: studenti mají prohlubovat své sebepoznání, vztahy k druhým, rozvíjet komunikační dovednosti, to si myslím, že jsme se v SL naučily. Prohlubovaly a poznávaly jako kdyby sebe a náš vztah tady k těmto věcem. Ale úplně tam nevidím ten přínos k sociální práci, ale spíš tady k té mezilidské rovině a té manažerské.*“ **Resp.4:** „*Ale souhlasím s tím, že jsme se naučily maximum těch manažerských dovedností.*“ Tyto dovednosti a předměty v profilu absolventa korespondují s tím, že po ukončení magisterského studia oboru sociální práce mohou absolventi nastupovat do vyšší pracovních pozic, včetně manažerské pozice.

Dále studentky zjistily, že v profilu absolventa jsou předměty, které nesouvisely s konceptem service learningu. **Resp.2:** „*Ty předměty jsme absolvovaly, ale nebyly v souladu s SL.*“ **Resp.1:** „*Jo, když si vezmu sociální politiku od doktora Bednáře, tak to bylo jako dobrý k sociální práci s rodinou, ale nebylo to tolik k SL, že to nekoresponduje.*“

Jako největší negativum studentky pozorovaly fakt, že i když se jedná o studijní obor sociální práce s rodinou, studium k cílové skupině rodiny nesměřovalo. **Resp.1:** „*Tak cílem studia je vybavit studenty schopností samostatně plánovat, provádět intervence do obtížných životních situací rodin. Já si myslím, že samostatně plánovat ano, ale tady ta rodina, to už je věc druhá. Prostě jako naučilo nás to něco, ale ne s rodinami.*“ **Resp.3:** „*No, my jsme to vlastně neměly vůbec na tu rodinu.*“ Když student nastupuje na nový studijní obor má nějaké očekávání, a dost často si jej vytvoří i díky profilu absolventa. Očekávání studentek SL týmu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP byla jiná, než byl reálný průběh studia a praxe tohoto oboru. **Resp.2:** „*Když si vezmeš, že to měla být Sociální práce s rodinou, a pak jsme si po měsíci říkaly: „Ty jo, když do toho dáš SL projekt s naším Dobrovolnickým centrem, kde máš tu sociální práci s rodinou?“ Tak jsme ji tam nemohly moc najít. Když si potom vezmeš obecně, že to můžou být všichni lidé, protože ty mají rodiny, a ty jsou ovlivněni životní situací v rodině, tak dobrý, to jo. Ale tak od toho bych očekávala víc prohloubení do té cílové skupiny sociální práce s rodinou.*“ **Resp.4:** „*Já jsem do toho taky vstupovala s podobnými očekáváními, že proto jsem si i více říkala, že bych radši třeba ten jiný projekt, třeba ten s tématem rodinných konferencí, že jsem v tom viděla to propojení s tím naším profilem.*“

5.4.1 Shrnutí evaluace oblastí profilu absolventa

Všechny členky týmu se shodly na tom, že SL projekt je naučil manažerským dovednostem (částečně i ekonomickým dovednostem) a díky činnosti v týmu si jeho členky prohloubily své sebepoznání, vztahy k druhým a mohly rozvíjet své komunikační dovednosti. Naučily se samostatně plánovat, převzít zodpovědnost za danou činnost, kterou mají na starost a v případě potřeby si vzájemně vypomoci.

Naopak vnímaly, že vyučované předměty nekorespondovaly s SL projektem (pouze předmět dobrovolnictví) a celkově SL projekt Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra Univerzity Palackého nebyl zasazen tolik do kontextu sociální práce s rodinami.

Na výzkumnou otázku *K rozvoji jakých oblastí profilu absolventa napomohla service learningová strategie* bylo odpovězeno.

6 Diskuse

Ve své diplomové práci jsem se zabývala sumativní evaluací service learningového projektu – Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra Univerzity Palackého. Prostřednictvím tohoto výzkumu jsem se snažila odpovědět na otázku, zda je koncept service learningu vhodným konceptem pro budoucí studenty magisterského studia oboru Sociální práce na Cyrilometodějské teologické fakultě UP.

Po celou dobu psaní diplomové práce jsem si byla vědoma toho, že jsem byla součástí evaluovaného service learningového projektu, ale i tak bych tuto skutečnost chtěla uvést jako limit této diplomové práce. Jako další limit bych chtěla zmínit, že studentky si pro evaluaci service learningového konceptu zvolily oponentskou evaluaci, která posléze přešla v rozhovor. Tato změna nastala, když studentky hodnotily situace, které byly náročné pro každou z nich, tudíž nebylo možné, aby udržely rámec oponentské evaluace.

V době, kdy jsme realizovaly náš obhájený projektový záměr, vypukl na Ukrajině válečný konflikt. Univerzita Palackého se společně s Dobrovolnickým centrem UP a naším SL týmem zapojila do pomoci ukrajinským uprchlíkům na KACPU v Olomouci a partnerské univerzitě na Ukrajině. Aktivity SL projektu byly tedy buď úplně zrušeny, přesunuty na jiný termín konání nebo byl změněn jejich rozsah, některé zrealizované akce se neshledaly s úspěchem. Myslím si, že akce byly uskutečněny v době, kdy byli dobrovolníci přetíženi pomocí na KACPU. Lze si tedy jen položit otázku, jak velký zájem dobrovolníků by o připravené akce byl, kdyby nebyli vytíženi právě touto pomocí.

Přínosem evaluace SL projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP bylo zjištění, že nejdůležitější složkou péče je motivace dobrovolníka. Dobrovolník by měl být oceňován v celém průběhu své dobrovolnické činnosti a Dobrovolnické centrum by s ním mělo být ve stálém kontaktu až do ukončení jeho činnosti. V evaluaci projektu se také ukázalo, že je vhodné průběžně mapovat aktuální zájmy a potřeby dobrovolníků a na základě toho zvolit formu péče o dobrovolníky.

Přínosem evaluace SL projektu bylo zjištění, že komunikace mezi všemi zainteresovanými stranami je velmi důležitá. V evaluaci projektu se ukázalo, že pokud je komunikace mezi studenty, manažerkou DC UP a vyučujícími na stejné úrovni, dochází k větší podpoře ze strany komunitních partnerů, a realizace a výsledky SL projektu mohou mít mnohem větší dosah.

Z evaluace kompetencí byl zjištěno, že u studentek byly zdokonaleny ty kompetence, které korespondovaly s tématem SL projektu. V projektu Péče o dobrovolníky studentky zlepšily své dovednosti v oblasti pracovně podnikatelských kompetencích, tedy v organizační schopnosti, v projektování i ve schopnosti orientovat se v novém pracovním prostředí. Toto zjištění lze doložit výsledkem evaluace kompetencí u studentek SL projektu na téma Propagace Dobrovolnického centra Univerzity Palackého z roku 2021. U studentek tohoto SL projektu byly zdokonaleny především prezentační dovednosti a digitální kompetence. (Šálková, 2022, s. 66)

Přínosem service learningového konceptu praxe je nabídka dobré praxe v manažerské a organizační oblasti sociální práce. Tato možnost koresponduje s magisterským studiem sociální práce, jelikož absolvent tohoto studia se může ucházet o práci na vedoucí pozici v sociálním zařízení, kde mu manažerské a organizační dovednosti mohou být výhodou.

Přínosem mé závěrečné práce je, že obsahuje zpracované zhodnocení service learningového konceptu praxe, může tedy sloužit jako možný zdroj informací pro budoucí týmy studentů, kteří budou vykonávat praxi podle modelu SL.

Během výzkumu jsem se snažila odpovědět na otázku, zda je koncept SL vhodným konceptem pro budoucí studenty magisterského studia oboru sociální práce na CMTF Univerzity Palackého. Koncept service learningu je vhodným model praxe pro obor sociální práce. Studenti mohou získat pracovní zkušenosti pro budoucí zaměstnání, a to především v manažerské pozici. Katedra Křesťanské sociální práce společně se studenty oboru sociální práce může touto cestou rozšířit povědomí o SL konceptu jako inovativním modelu praxe pro další studijní obory Univerzity Palackého.

Závěr

Moje diplomová práce se věnovala sumativní evaluaci service learningového projektu – Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP. V konceptuální části závěrečné práce jsem se zaměřila na vzdělávání sociálních pracovníků. Dále jsem popsala koncept service learningu, jeho modely a benefity. Věnovala jsem se SL konceptu jako modelu praxe na vysokých školách, konkrétně na Katedře Křesťanské sociální práce na CMTF Univerzity Palackého a popsala jsem klíčové kompetence sociální práce a profil absolventa oboru Sociální práce – specializace Sociální práce s rodinou. V konceptuální části jsem se také věnovala samotnému dobrovolnictví, popsala jsem pracovní pozici koordinátora dobrovolníků a fungování dobrovolnických center, konkrétně Dobrovolnického centra Univerzity Palackého. Do poslední kapitoly této části diplomové práce jsem zařadila péči o dobrovolníky a zmínila jsem zde také náročnost pomáhající profese.

V empirické části závěrečné práce jsem popsala metodologii evaluace a techniky sběru dat v jednotlivých částech evaluace. Dále jsem uvedla výzkumné otázky, výzkumný vzorek, limity výzkumu, analýzu a interpretaci dat, v každé části evaluace jsem uvedla shrnutí. Nakonec empirické části jsem vložila diskusi, která obsahuje limity výzkumu a přínos celé závěrečné práce.

Tato diplomová práce obsahuje zpracované zhodnocení service learningového konceptu praxe, může tedy sloužit jako možný zdroj informací pro budoucí týmy studentů, kteří budou vykonávat praxi podle modelu service learningu.

Literatura

ALDAMANN, Kinan, a kol. 2019. *Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support*. EUROPEAN JOURNAL OF PSYCHOTRAUMATOLOGY. [online]. [cit. 2023-03-18]. Dostupné z: [Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support \(tandfonline.com\)](https://www.tandfonline.com)

ASOCIACE VZDĚLÁVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI. Standardy [online]. [cit. 2023-04-03]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>.

AURORA. *European Universities Alliance*. 2020. [online]. [cit. 2023-03-20]. Dostupné z: <https://aurora.upol.cz/>.

BALOGOVÁ, Beata, MRAČKOVÁ, Alžbeta a Kvetoslava REPKOVÁ. 2011. *Dobrovoľníctvo v dlhodobej starostlivosti o starších ľudí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 4, s. 16-19. [online]. [cit. 2023-02-07]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2011-4.pdf>.

BARTOŇKOVÁ, Hana. 2013. *Teorie celoživotního vzdělávání: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3567-1.

BELZ, Horst a Marco SIEGRIST. 2001. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-479-6.

BOVILL, Catherine. 2019. *Co-creation in learning and teaching: the case for a whole-class approach in higher education*. [online]. [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10734-019-00453-w>.

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžbeta. 2020. *Service-learning for teachers in higher education institutions*. ISBN 9731099573.

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžbeta. 2011. *Dobrovoľníctvo na Slovensku – reflexia nových trendov a výzvy pre sociálnu prácu*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 4, s. 49-51. [online]. [cit. 2023-02-13]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2011-4.pdf>.

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžbeta., BARIAKOVÁ Zuzana. a Zuzana. HEINZOVÁ a kol. 2019. *Service learning ako pedagogická stratégia angažovanej univerzity a jej vybrané prínosy pre študentstvo*. 1. Banská Bystrica: Belianum. [online]. [cit. 2023-03-10]. ISBN 978-

80-557-1650-3.

Dostupné

z:

Service_learning_ako_stratégia_angažovanej_univerzity_online.pdf.

BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, Alžběta, Tatiana, MATULAYOVÁ a kol. 2020b. *Service learning pro učitele vysokých škol* [online]. 1. Banská Bystrica: Belianum. [cit. 2023-04-08]. ISBN 978-80-557-1685-5. Dostupné z: [O2 Manual for teachers CZ.pdf \(slihe.eu\)](#).

CEKAS. 2021. *Projekt „Zavedení nového systému odborné přípravy zaměřené na dovednosti na 3 vysokých školách v České republice“*. [online] [cit. 2023- 03-20]. Dostupné z: <https://www.cekas.eu/wp-content/uploads/2021/05/Velux-3S-kveten-21.pdf>.

CMTF, SLIHE. *Úvod Service Learningu: Jak SERVICE LEARNING realizovat v 10 krocích*. Cyrilometodějská teologická fakulta: service-learning in higher education. [online]. [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: https://www.upol.cz/fileadmin/user_upload/Uvod_SL.PDF .

COPACI, Iluia a Alina, RUSU. 2016. *Trends in Higher Education Service-Learning Courses for Pre-Service Teachers: A Systematic Review*. Procedia: Social and Behavioral Sciences [online]. Future Academy, 2016, (209), 145-153 [cit. 2021-12- 20]. ISSN 2357-1330. Dostupné z: [\(PDF\) Trends in Higher Education Service-Learning Courses for Pre-Service Teachers: A Systematic Review \(researchgate.net\)](#).

ČERNÁ, Lenka, HANEČÁKOVÁ, Marta, KOŘÍNKOVÁ, Ivana a Dagmar VEREŠPEJOVÁ. 2011. *Anketa*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 4, s. 5-7. [online]. [cit. 2023-02-06]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2011-4.pdf>.

DOBROVOLNICKÉ CENTRUM UNIVERZITY PALACKÉHO (DC UP). O nás [online]. [cit. 2023-01-15]. Dostupné z: <https://dobrovolnici.upol.cz/o-nas/>.

ELICHOVÁ, Markéta. 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0080-4.

ENGAGE STUDENTS [online]. 2022 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://www.engagestudents.eu/>.

FURCO, Andrew. 1996. *Is Service-Learning really better than community service?* In: Andrew. FURCO a kol. *Service-learning: The essence of pedagogy*. Greenwich, CT: Information Age Publishing. [online]. [cit. 2023-04-07]. Dostupné z: <https://digitalcommons.unomaha.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1148&context=slceslgen>.

HANSEN, Anne Lomholt Lei. 2015. *Caring for Volunteers: Training Manual*. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. [online]. [cit. 2023-03-18]. Dostupné z: [Caring-for-volunteers-a-training-manual.pdf \(volunteeringredcross.org\)](https://www.volunteeringredcross.org/Caring-for-volunteers-a-training-manual.pdf)

HAVRDOVÁ, Zuzana. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.

HEFFERNAN, Klaus. 2001. *SERVICE-LEARNING IN HIGHER EDUCATION*. Journal of Contemporary Water Research and Education Brown University. [online]. [cit. 2023-03-07]. Dostupné z: Service-Learning in Higher Education (siu.edu).

HENDL, Jan. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9.

HENDL, Jan a Jiří REMR. 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1192-1.

HESTIA, o. s. 2012. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královehradeckém kraji II. [online]. [cit. 2023-04-06]. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>.

CHYTIL, Oldřich. 2006. *Is Social Work and Science or Is It Just a Profession*. Social Work & Society, č. 4. [online]. [cit. 2023-04-11]. Dostupné z: <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/165/558>.

IOWA STATE UNIVERSITY: Center for Excellence in Learning a Teaching. Service learning [online]. [cit. 2023-04-07]. Dostupné z: <https://www.celt.iastate.edu/instructional-strategies/teaching-format/service-learning/>.

IZZO, Ellie a Vicki Carpel MILLER. 2019. *Předané trauma: druhotný traumatický stres, zprostředkovaný šok : jak pomoci sobě a druhým*. Praha: Stanislav Juhaňák - Triton. ISBN 978-80-7553-662-4.

JOHNSON, David. 1995. *Faculty Guide to Service-Learning*. Higher Education [online]. [cit. 2023-03-07]. Dostupné z: <http://digitalcommons.unomaha.edu/slcehighered/140>.

KAHÁNKOVÁ, Jana. 2007. *Průvodce odborným praktickým vzděláváním v sociální práci: pro studující*. V Ostravě: Katedra sociální práce, Zdravotně sociální fakulta, Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7368-468-6.

KODYMOVÁ, Pavla. 2017. *Historický náhled na odborné praxe při studiu sociální práce na území ČR*. Fórum sociální práce, č. 2, s. 39-51. [online]. [cit. 2023-04-11]. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/97397/1520648_pavla_kodymova_39-51.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

KODYMOVÁ, Pavla. 2018. *Propojení americké a československé sociální práce na území Čech v letech 1918-1936 prostřednictvím aktivit Alice Masarykové*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 5, s. 19-34. [online]. [cit. 2023-04-11]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2018-5.pdf>.

KRAKEŠOVÁ, Marie, Pavla KODYMOVÁ a Peter BRNULA. 2018. *Sociální kliniky: z dějin sociální práce a sociálního školství*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 9788024643007.

MAROON, Istifan. 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0180-9.

MATOUŠEK, Oldřich, MATULAYOVÁ, Tatiana a Pavel NAVRÁTIL. 2021. *Ideál profesionality v sociální práci*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. s. 9-21. ISBN 978-80-246-4904-7.

MATOUŠEK, Oldřich a Pavel NAVRÁTIL. 2021. *Možnosti dalšího vývoje systému vysokoškolského vzdělávání*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. s. 127-134. ISBN 978-80-246-4904-7.

MATOUŠEK, Oldřich a Tatiana MATULAYOVÁ. 2021. *Vzdělávání sociálních pracovníků v ČR*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. s. 110-118. ISBN 978-80-246-4904-7.

MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

MPSV. 2017. *Národní soustava povolání*. [online]. [cit. 2023-01-15]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/koordinator-dobrovolniku>.

MUNI. *Magna Charta Universitatum*. [online]. 2020 [cit. 2023-04-10]. Dostupné z: <https://www.crc.muni.cz/dokumenty/jine-dokumenty/magna-charta-universitatum-2020>.

NAVRÁTIL, Pavel. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.

NAVRÁTILOVÁ, Jitka. 2013. *Vzdělávání v sociální práci*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál, s. 509-511. ISBN 978-80-262-0366-7.

PEŠEK, Martin. 2020. *Únava ze soucitu: Je možné pečovat příliš?*. Sociální služby, únor, s. 30-31. [online]. [cit. 2023-04-01]. Dostupné z: https://www.socialnisluzby.eu/images/obr/1617960506_unor-final-2020.pdf.

PILÁT, Miroslav. 2015. *Vybrané kapitoly z dobrovolnictví a dobrovolnické praxe*. Slezská univerzita v Opavě. Opava. [online]. [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: https://is.slu.cz/el/fvp/zima2020/UPPVBK051/Vybrane_kapitoly_z_dobrovolnictvi_uprava.pdf.

RADOŇOVÁ, Zuzana a Tereza ŠTAUDOVOVÁ. 2011. *Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 4, s. 31-33. [online]. [cit. 2023-02-01]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2011-4.pdf>.

ROHWETTER, Angelika. 2019. *Únava ze soucitu: jak předcházet vyčerpání v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1891-3.

RUSH, Myron D. 2003. *Syndrom vyhoření*. Praha: Návrat domů. Moudrost do kapsy. ISBN 80-7255-074-8.

SEDLÁČKOVÁ, Lucie. 2006. *Dobrovolnická centra v ČR – Metodika založení dobrovolnického centra*. Praha (diplomová práce). Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií.

SKYBA, Michaela a Denisa ŠOLTĚSOVÁ. 2012. *Service-learning ako súčasť pregraduálnej prípravy sociálnych pracovníkov a pracovníčok*. Prešov: Inštitút edukológie a sociálnej práce. [online]. [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: https://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Balogova7/subor/Skyba_Soltesova.pdf.

SLOWÍK, Josef. 2011. *Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze*. Sociální práce/ Sociálna práca, č. 4, s. 43-48. [online]. [cit. 2023-02-10]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2011-4.pdf>.

SMUTEK, Martin. 2014. *Evaluaace sociálních programů*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-473-1.

SNIDER, Leslie. nedatováno. *Caring for Volunteers: A Psychosocial Support Toolkit*. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. [online]. [cit. 2023-03-18]. Dostupné z: [caringforvolunteers.pdf \(volunteeringredcross.org\)](https://www.volunteeringredcross.org/caringforvolunteers.pdf)

STAG: *Studijní agenda Univerzity Palackého*. [online]. 2020 [cit. 2023-03-20]. Dostupné z: <https://stag.upol.cz/>.

STUDIUM UPOL: *Sociální práce - specializace Sociální práce s rodinou*. [online]. 2022 [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: <https://studium.upol.cz/Catalog/StudyPrograms?type=Subsequent#year=2023&globalId=44618&maior=6612>.

ŠÁLKOVÁ, Pavla. 2022. *Propagace Dobrovolnického centra Univerzity Palackého - evaluace service learningového projektu*. Olomouc (diplomová práce). Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská fakulta.

ŠIKULOVÁ, Natálie. 2022. *Pozice školského sociálního pracovníka na základní škole – evaluace service learningového projektu*. Olomouc (diplomová práce). Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská fakulta.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. 2006. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 80-7367-178-6.

TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. 2013. *Kompetence v sociální práci*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*, Praha: Portál, s. 516-517. ISBN 978-80-262-0366-7.

UniON. *O projektu*. Union.upol.cz [online]. 2022 [cit. 2023-04-08]. Dostupné z: <https://union.upol.cz/o-projektu/>.

UPOL. *Co je service learning?* [online]. [cit. 2023-02-27]. Dostupné z: https://www.upol.cz/fileadmin/user_upload/Uvod_SL.PDF.

UPOL. *Univerzita v datech*. [online]. 2023 [cit. 2023-04-09]. Dostupné z: <http://www.440.upol.cz/historie/univerzita-v-datech/>.

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě

Přílohy

Otázky k rozhovor s garantkou Dobrovolnického centra UP:

Jak byste zhodnotila spolupráci SL týmu projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP s Dobrovolnickým centrem?

Jaké přínosy service learning přinesl pro spolupráci s DC UP?

Je vidět návaznost a propojení projektových záměrů SL týmu 2022 a současného SL týmu?
Jaký v tom vidíte přínos?

Je něco, co by Vám usnadnilo spolupráci se studentským týmem a univerzitou?

Otázky s koordinátorkou dobrovolníků Dobrovolnického centra UP:

Jak byste zhodnotila spolupráci s SL týmem 2022 a Dobrovolnickým centrem UP?

Jaké vidíte slabé stránky SL projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP?

Jak byste zhodnotila předání funkcí SL týmu 2022 současnému SL týmu?

Je něco, co by usnadnilo spolupráci se studentským týmem a univerzitou?

Otázky k rozhovoru s manažerkou Dobrovolnického centra UP:

Jaké přínosy pro DC UP přinesl zrealizovaný projekt Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP?

Jak byste zhodnotila spolupráci na projektovém záměru SL týmu 2022?

Jaké vidíte slabé stránky SL projektu Péče o dobrovolníky Dobrovolnického centra UP?

Jak byste zhodnotila předání funkcí SL týmu 2022 současnému SL týmu?

Je vidět návaznost a propojení projektových záměrů SL týmu 2022 a současného SL týmu?
Jaký v tom vidíte přínos?

Je něco, co by Vám usnadnilo spolupráci se studentským týmem a univerzitou?

Našla byste nějaké překážky, nedostatky, nebo třeba výzvy, které by se měly pro další spolupráci s SL konceptem vyřešit?

Jak hodnotíte časový rámec SL projektu?

Jak byste popsala vaši podporu pro SL tým?

Vyhodnoťte, jak vaši organizaci podpořili vyučující KKS v průběhu realizace SL projektu?

Kompetenční dotazník

Vaše kompetence (vědomosti, zručnosti, schopnosti, postoje)	1	2	3	4	5	Ne-vím	Poznámka
KOMUNIKAČNÍ KOMPETENCE							
Schopnost vcítit se do prožívání druhých lidí							
Aktivně poslouchat							
Umět vyjádřit svůj názor							
Účastnit se diskuzí a aktivně vystupovat							
Prezentační dovednosti							
Efektivně využívat audiovizuální prostředky							
DIGITÁLNÍ KOMPETENCE							
Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu							
Analyzovat, porovnávat a kriticky hodnotit důvěryhodnost a spolehlivost zdrojů							
Vytvářet a upravovat digitální obsah v různých formátech, vyjadřovat se prostřednictvím digitálních prostředků							
KOMPETENCE V OBLASTI ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ							
Schopnost řešit problémy a konflikty							

Schopnost spolupracovat s jinými při řešení problémů							
Práce v náročných a zátěžových situacích							
KOMPETENCE POTŘEBNÉ K UČENÍ							
Schopnost učit se nové poznatky							
Schopnost získávat nové dovednosti							
SOCIÁLNĚ – PERSONÁLNÍ KOMPETENCE							
Pracovat v týmu lidí							
Přebírat zodpovědnost za zadaný úkol							
Sebeúcta a sebedůvěra							
Respektování názoru druhých							
Zvládání stresu							
Stanovování osobních cílů							
Sebeřízení							
Reflexe vlastních kvalit ale i nedostatků							
Vést druhé = leadership							
Zvládání vlastních emocí							
Adaptibilita a flexibilita							
PRACOVNĚ PODNIKATELSKÉ KOMPETENCE							
Organizační schopnosti							
Projektování (naplánovat akci, zrealizovat ji, vyhodnotit, zaplatit atd.)							
Orientace v novém pracovním prostředí							

