

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

## **Dobrovolnictví v Oblastní charitě Kutná Hora**

Bakalářská práce

Autor: Gabriela Macháčková  
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě  
Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Gabriela Macháčková**  
Osobní číslo: **U12100**  
Studijní program: **B6731 Sociální politika a sociální práce**  
Studijní obor: **Sociální práce ve veřejné správě**  
Název tématu: **Dobrovolnictví v Oblastní charitě Kutná Hora**  
Zadávací katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Tématem bakalářské práce je dobrovolnictví obecně se zaměřením na dobrovolnictví v Oblastní charitě Kutná Hora. Teoretická část se bude zabývat výkladem pojmů, které se váží k dobrovolnictví, motivacemi, které vedou dobrovolníky k jejich činnosti. Dále se budu zabývat zákonem o dobrovolnické službě, oblastmi, v nichž se dobrovolníci angažují a druhy dobrovolnické činnosti. Závěrečná část bude věnována Oblastní charitě Kutná Hora se zaměřením na dobrovolnictví. Praktická část se bude zabývat dobrovolnictvím a činností dobrovolníků společníků. Ke sběru informací použiji tyto výzkumné metody a techniky: analýza odborné literatury, dokumenty Oblastní charity Kutná Hora, rozhovory s dobrovolníky a koordinátorkou dobrovolnického centra.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

**zák. č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, Tošner, J., Sozanská, O., Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích, 2. vyd. Praha: Portál, 2006, 152 s. ISBN 80-7367-178-6, FRIČ, Pavol., POSPÍŠILOVÁ, Tereza. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9, Matoušek O., Metody a řízení sociální práce, 1. vyd. Praha: Portál 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2.**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.**

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání bakalářské práce:

**5. února 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**27. března 2015**

L.S.

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.  
ředitel

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.  
vedoucí katedry

dne

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Kutné Hoře dne 17. 03. 2015

Gabriela Macháčková

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Lucii Smutkové, Ph.D. za pomoc, inspiraci, odborné vedení, cenné rady, ochotu ke spolupráci a trpělivost při vypracování bakalářské práce.

Také bych ráda poděkovala Bc. Marii Mackové, vedoucí Střediska A+D Oblastní charity Kutná Hora za ochotu a pomoc při kontaktování dobrovolníků.

V neposlední řadě děkuji všem dobrovolníkům, kteří mi byli ochotni věnovat svůj čas a podělit se o své zkušenosti.

## **Abstrakt**

MACHÁČKOVÁ, Gabriela. *Dobrovolnictví v Oblastní charitě Kutná Hora*. Hradec Králové, 2015, 70 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím v Oblastní charitě Kutná Hora, s cílem zjistit, jak dobrovolníci vnímají podmínky pro svou činnost. Hlavní cíl je složen ze čtyř dílčích cílů. Prvním z nich je zjistit, jaké jsou motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti, druhým jak dobrovolníci vnímají možnost ovlivnit svou činnost, třetím jak dobrovolníci vnímají spolupráci s vysílající organizací a čtvrtým jak dobrovolníci vnímají spolupráci s přijímající organizací.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se bude zabývat výkladem pojmů, které se váží k dobrovolnictví, motivacemi, které vedou dobrovolníky k jejich činnosti. Dále se budu zabývat zákonem o dobrovolnické službě, oblastmi, v nichž se dobrovolníci angažují a druhy dobrovolnické činnosti. Závěrečná část je věnována Oblastní charitě Kutná Hora se zaměřením na dobrovolnictví; jeho vývoj a současnost. Poznatky z teoretické části slouží k seznámení s danou problematikou a získu potřebných informací využitelných k naplnění hlavního cíle. Cíle praktické části je dosahováno rozhovory s dobrovolníky.

Klíčová slova: filantropie, dobrovolník, dobrovolnictví, motivace k dobrovolnictví, dobrovolnická služba, koordinátor dobrovolnictví, oblastní charita

## **Abstract**

MACHÁČKOVÁ, Gabriela. *Volunteering in the Regional Charity Kutná Hora*. Hradec Králové, 2015, 70 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Bachelor thesis deals with volunteering in the Regional Charity Kutná Hora, in order to determine how volunteers perceive the conditions for its operation. The main purpose is composed of four sub-objectives. The first is to determine what are the motivation of volunteers for volunteering, the second how volunteers perceive the opportunity to influence its activity the program, the third how volunteers perceive cooperation with the sending organization and the fourth how volunteers perceive cooperation with the host organization. The work is divided into theoretical and practical part. The theoretical part will deal with the interpretation of concepts that bind to volunteer motivations of the volunteers for their activities. Next, I will deal with the Volunteer Service Act, areas in which volunteers involved and the types of volunteering. The final section is devoted to the Regional Charity Kutná Hora focused on volunteering; its development and present. The theoretical part is to familiarize with the issues and gain the necessary information to be used to fulfil the primary objective. The practical part is achieved through interviews with volunteers.

Keywords: philanthropy, volunteer, volunteering, motivation for volunteering, volunteer service, volunteering coordinator, regional charity

# Obsah

Úvod .....	10
Teoretická část .....	13
1 Dobrovolnictví .....	13
1.1 Společenské zdroje dobrovolnictví .....	13
1.1.1 Prosociální chování.....	13
1.1.2 Altruismus .....	14
1.1.3 Filantropie .....	15
1.2 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce .....	15
1.2.1 Dobrovolnictví .....	17
1.3 Motivace k dobrovolnictví.....	19
1.3.1 Výzkum dobrovolnictví.....	20
1.3.2 Typy dobrovolné činnosti a služby .....	23
1.3.3 Činnosti patřící mezi dobrovolnictví.....	25
1.3.4 Oblasti dobrovolnictví .....	26
2 Zákon o dobrovolnické službě .....	28
2.1 Podmínky a oblasti uplatnění dobrovolnické služby .....	28
2.2 Dobrovolnický kontrakt.....	30
2.2.1 Vysílající organizace.....	30
2.2.2 Přijímající organizace.....	30
2.3 Dobrovolnictví v sociálních službách.....	31
2.4 Metodika práce s dobrovolníky.....	32
2.4.1 Koordinátor dobrovolnictví .....	33
2.4.2 Získávání dobrovolníků.....	33
2.4.3 Supervize .....	35
2.4.4 Hodnocení a ocenění dobrovolníků .....	36
3 OCH Kutná Hora .....	38



3.1	OCH Kutná Hora .....	38
3.2	Organizační struktura .....	39
3.3	Dobrovolnictví v OCH Kutná Hora .....	39
3.4	Vývoj dobrovolnictví v OCH Kutná Hora.....	40
3.5	Současný stav dobrovolnictví v OCH Kutná Hora.....	42
3.6	Management dobrovolnictví v OCH Kutná Hora.....	43
	Praktická část .....	44
4	Formulace praktického cíle výzkumného šetření, dílčích cílů a výzkumných otázek 44	
4.1	Cíl výzkumného šetření .....	44
4.2	Výzkumná metoda.....	47
4.2.1	Sběr dat .....	48
4.2.2	Výzkumný vzorek.....	49
4.2.3	Rizika výzkumu .....	51
4.2.4	Způsob analýzy dat - otevřené kódování .....	52
4.3	Analýza dat - otevřené kódování.....	52
4.3.1	Interpretace výstupů dílčího cíle 1 .....	53
4.3.2	Interpretace výstupů dílčího cíle 2 .....	56
4.3.3	Interpretace výstupů dílčího cíle 3 .....	58
4.3.4	Interpretace výstupů dílčího cíle 4 .....	60
	Závěr.....	63
	Seznam tabulek.....	65
	Zdroje: .....	66
	Seznam příloh.....	70

# Úvod

Člověk má dnes mnoho možností jak trávit volný čas. Někdo ho věnuje práci, sportu, cestování, učení, nebo zábavě. Většinou jsou tyto aktivity spojeny s dosažením zisku, ať už ve formě vyššího výdělku nebo dosažením konkrétního cíle. Na druhou stranu existují mezi námi tací, kterým přináší uspokojení něco jiného, než je materiální zisk. Jsou to dobrovolníci a s nimi spojený fenomén dobrovolnictví.

Co je vlastně dobrovolnictví? Dobrovolnictví je charakterizováno jako svobodně zvolená činnost, která je konaná ve prospěch druhých bez nároku na odměnu. V dnešní době k neuvěření, že? Někdo pracuje zadarmo? A dobrovolně? Proč to dělá? To je otázka, na kterou se pokusím nalézt odpověď.

Téma mé bakalářské práce jsem velmi zvažovala. Nakonec jsem si zvolila oblast dobrovolnictví a svou práci zaměřila na činnost dobrovolníků společníků v Oblastní charitě Kutná Hora (dále jen OCH Kutná Hora). S činností této neziskové organizace jsem měla možnost se seznámit v prvním ročníku v rámci předmětu Exkurze II. Při získávání informací jsem se setkala s velice ochotným přístupem a vstřícností pana ředitele RNDr. Roberta Otruby, který velice ochotně a trpělivě odpovídal na mé dotazy a poskytl mi veškeré potřebné informace. Oblast činnosti OCH Kutná Hora je velice široká a různorodá, a proto jsem se rozhodla seznámit se s ní blíže. To byl také jeden z důvodů, proč jsem se rozhodla pro vykonání Souvislé praxe 1 v této organizaci; konkrétně ve středisku A+D – dobrovolnickém centru. Dobrovolnické centrum má tři akreditované programy: Dobrovolníci v charitě (práce v charitním šatníku, tříkrálová sbírka, drobné pomoci, jednorázové akce), Dobrovolníci v nemocnicích a zařízeních sociální péče (dobrovolníci společníci nebo dobrovolníci pro kulturní akce) a DODO – dobrovolníci doučující. Má praxe dobrovolníka společníka probíhala v rámci programu „Dobrovolníci v nemocnicích a zařízeních sociální péče“ v Centru U Bartoloměje. Posláním této organizace je podpora a pomoc lidem s postižením a jejich rodinám v oblastech, které sami neumí nebo nemohou zvládnout. Jejich cílem je naučit je samostatnosti a přiblížit je co nejvíce k běžnému způsobu života. Centrum U Bartoloměje, p. s. s., poskytuje individuální péči v denním stacionáři dětem, mládeži a dospělým osobám s mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 3 let, v pobytových službách mládeži a dospělým osobám s mentálním postižením, o které se

rodina nemůže starat. Já jsem si činnost dobrovolníka vyzkoušela v Domově pro osoby se zdravotním postižením.

Výše uvedené zkušenosti jsou důvodem, proč jsem si za cíl mé práce zvolila téma dobrovolnictví obecně se zaměřením na dobrovolnictví v OCH Kutná Hora. Cílem bakalářské práce je obecné vymezení tématu dobrovolnictví a poukázání na jeho důležitost v kontextu sociální práce v České republice.

Za téma praktického výzkumu jsem si po dlouhém zvažování a po dohodě s vedoucí Střediska A+D - koordinátorkou dobrovolníků, vybrala činnost dobrovolníků společníků. Na tomto místě považuji za nutné vysvětlit, kdo jsou dobrovolníci společníci. Dobrovolníci společníci (z důvodu zjednodušení budu používat dále převážně termín „dobrovolníci“) docházejí do nemocnic, domovů pro osoby se zdravotním postižením a domovů důchodců v Kutné Hoře a v Čáslavi. Pracují převážně jako společníci seniorů, lidí se zdravotním postižením, dětských pacientů a pacientů v Léčebně dlouhodobě nemocných (dále jen LDN). Jejich úkolem je vyplnit těmto lidem čas volnočasovými aktivitami. Cílem praktické části je nalézt odpověď na následující otázku: Jak dobrovolníci vnímají podmínky pro své působení v OCH Kutná Hora?

Odpověď na tuto otázku budu zjišťovat pomocí následujících čtyř dílčích cílů:

Dílčí cíl 1 - Jaké jsou motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti?

Dílčí cíl 2 – Jak dobrovolníci vnímají možnost ovlivnit svou činnost?

Dílčí cíl 3 – Jak dobrovolníci vnímají spolupráci s vysílající organizací?

Dílčí cíl 4 – Jak dobrovolníci vnímají spolupráci s přijímající organizací?

Jako výzkumnou strategii k dosažení cíle jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu založenou na rozhovorech s dobrovolníky.

Aplikačním cílem této práce je možnost využití zjištěných poznatků pro možné zkvalitnění práce s dobrovolníky v OCH Kutná Hora.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se v první kapitole zabývám výkladem pojmů, které se váží k dobrovolnictví: prosociálním chováním, definicí dobrovolníka, dobrovolnictvím v sociálních službách v kontextu

sociální práce, dobrovolnictvím, motivacemi, které vedou dobrovolníky k jejich činnosti, abych mohla přikročit k zákonu o dobrovolnické službě, oblastem, v nichž se dobrovolníci dnes angažují, druhům dobrovolnické činnosti a dobrovolnictví v sociálních službách. V poslední kapitole se věnuji OCH Kutná Hora se zaměřením na dobrovolnictví (jeho vývoj a aktuální situaci), druhům dobrovolnických činností, oblastem uplatnění dobrovolníků, přijímajícím organizacím.

Teoretickou část jsem založila na práci s odbornou literaturou a dokumenty OCH Kutná Hora a rozhovoru s koordinátorkou dobrovolnického centra. Kapitoly teoretické části práce definují všechny významné pojmy, se kterými dále pracuji v rámci hlavního a dílčích cílů výzkumného šetření.

Obsahem praktické části bakalářské práce je formulace hlavního výzkumného cíle a dílčích cílů, popis metody výzkumu, výzkumné techniky a souboru respondentů. Dále interpretuji výpovědi respondentů v návaznosti na jednotlivé dílčí cíle - jejich motivace k dobrovolnické činnosti, jak vnímají možnost ovlivnit svou činnost, jak vnímají spolupráci s vysílající organizací, a jak vnímají spolupráci s přijímající organizací.

# Teoretická část

## 1 Dobrovolnictví

V této kapitole se budu zabývat výkladem pojmů, které se váží k dobrovolnictví, a které budu užívat v celé práci. Nejdříve se budu zabývat prosociálním chováním, definicí dobrovolníka, dobrovolnictvím v kontextu sociální práce, motivacemi, které vedou dobrovolníky k dobrovolnické činnosti.

### 1.1 Společenské zdroje dobrovolnictví

Dříve než se začnu věnovat fenoménu dobrovolnictví, považuji za důležité věnovat pozornost tématům prosociálního chování – altruismu a filantropii.

#### 1.1.1 Prosociální chování

Dobrovolnictví je úzce spojeno s prosociálním chováním. Prosociální chování je široké spektrum projevů, kterým je společně pomáhání druhým, dělání někomu radost, přinášení užitku druhým. Může mít mnoho různých podob: dar, porozumění, sympatie, pomoc, nabídka spolupráce... Můžeme ho také vymezit jako motivovanou a registrovanou reakci jedince.

*„Prosociální chování je takové, jehož cílem je zlepšení situace druhého, přičemž pomáhající není povinen poskytnout pomoc a příjemce pomoci není instituce, nýbrž jedinec.“ (Zášková, Mlčák, 2009, s. 49)*

V literatuře je popsáno mnoho důvodů, proč pomáháme. Mezi nejdůležitější patří:

- egoismus (sebestřednost, sociální výměna) – probíhá na základě zvážení úsilí a zisku; jsou-li náklady (pomoci x nepomoci) vyšší než prospěch, situace zůstane bez odezvy,
- sociální normy – stávají se sociálním očekáváním, morálním principem; jsou dvě základní – 1. reciprocita (pomoc tomu, kdo pomohl mě), 2. sociální odpovědnost (pomoc potřebným),
- empatie – schopnost vžít se do situace druhých má za následek vlastní nepříjemně prožívaný stav; pomáhám druhým, abych snížil vlastní emocionální napětí.

Existuje ale také mnoho případů, kdy se prosociálního chování od ostatních nedočkáme, i když bychom ho očekávat mohli. Bibb Latané a John M. Darley popsali v 70. letech 20. století efekt přihlížejících a fenomén rozptýlené odpovědnosti; činitelů je však více:

- efekt přihlížejících – čím více lidí ve skupině tím nižší pravděpodobnost zaznamenání události a jejího vyhodnocení jako nebezpečné a pomoc se stává nepravděpodobnou,
- rozptýlená odpovědnost – souvisí s efektem přihlížejících; míra odpovědnosti jedince je vnímána jako menší, než kdyby ji jednotlivec nesl sám; na celou skupinu je také rozložena míra pasivity,
- nejednoznačnost posuzované situace – laik těžko posoudí, zda je dotyčná osoba opilá, nebo má infarkt,
- strach z omylu – jde o žert, ztrapnění se (skrytá kamera),
- nekompetentnost v pomoci – obava z nevhodnosti zákroku (nejsem lékař, můžu ublížit). [Studium Psychologie on-line cit. 30. 01. 2015, dostupné z <http://www.Studium-Psychologie.cz>]

### 1.1.2 Altruismus

Prosociální chování je také někdy označováno pojmem altruismus (z latinského *alter* – druhý, 3. pád *altrui* – druhému); pojmenování postojů a jednání sledující prospěch druhého člověka nejen bez jakékoli odměny z externích zdrojů, ale naopak za vynaložení vlastních nákladů (altruistické jednání, dobročinnost). (Hill, 2004)

Altruistické činy existují a můžeme si položit otázku jejich motivace, když člověk je ve své podstatě egoistický. „*Sociobiologové tvrdí, že tu jde o podporu příbuzných genů, která může jít až k sebeobětování, ale to by platilo jen pro vztah k příbuzným..., ale altruismus se projevuje vůči cizím osobám, dokonce anonymním.*“ (Nakonečný, 1999, s. 106)

Reykowski (in Nakonečný, 1999) poukazuje na to, že „*kategorie vlastní dobro může být rozsáhlá, zahrnující nejen vlastní fyzický organismus, ale také jiné fyzické osoby, a to v tím větším stupni, čím jsou fyzicky bližší, více podobné (z různých hledisek).*“

Hill (2004, s. 84) altruistické skutky vysvětluje „*ve smyslu genetické odměny za sebeobětující chování*“. Ale zároveň však připouští že „*v pozadí jakéhokoli skutku pomoci vždy existují fyzické či psychické odměny, ať už vnitřní (sebeúcta, uspokojení) nebo vnější (sociální souhlas)*“. Otázka čistého altruismu dosud ve výzkumech zodpovězena nebyla.

### **1.1.3 Filantropie**

Filantropie je jednou z forem prosociálního chování. Filantropie (z řeckého *filein* – milovat a *anthrōpos* – člověk = láska k člověku) je humanisticky motivovaná dobročinnost, dávání peněz, zboží, času nebo úsilí pro podporu obecně prospěšného účelu; zpravidla v delším časovém horizontu s jasně definovanými cíli. Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2000, 67) tento pojem překládá jako „*lidumilnost, dobročinnost, pomoc sociálně slabým*“.

Filantropii chápeme jako souhrn činností a chování, které vedou k vědomé podpoře druhých (jednotlivců, skupin, organizací) za účelem dosažení vyšší kvality života jednotlivce a společnosti. Odlišuje se od altruismu tím, že se nezaměřuje pouze na pomoc svému nejbližšímu okolí, ale pokouší se řešit problémy slabších a handicapovaných v širších souvislostech. Většinou ji organizují a poskytují organizace specializované na pomoc druhým (především neziskové). Pojem altruismus tento institucionální rozměr nemá, vztahuje se pouze na chování jednotlivců. Z podstaty filantropie plyne, že je nositelem pozitivních hodnot, poskytuje péči, inspiruje k aktivním životním postojům a je iniciátorem společenských změn. (Schusserová, 2004)

Jedním z projevů prosociálního chování je dobrovolnictví, které jsem si zvolila jako téma bakalářské práce. Pro toto chování je charakteristické vykonávání skutků ve prospěch druhých bez očekávání odměny. Prosociální chování má podobu nezištné pomoci, kdy není očekávána odměna ani v budoucnu.

## **1.2 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce**

Než se budu věnovat vlastnímu tématu práce, kterým je dobrovolnictví, považuji za nezbytné definovat sociální práci a popsat, jaké místo v rámci jejího působení dobrovolnictví zaujímá.

Sociální práce spadá mezi tzv. pomáhající profese. Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2009, s. 185) definuje tento pojem jako „*souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby mohla být pomoc účinnější; patří sem lékaři, zvláště psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové, šířeji i fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci apod.*“

V současné době existuje mnoho definic sociální práce. Nyní uvedu ty, které ovlivňují výkon sociální práce v České republice asi nejvíce.

Jako první uvádím definici, kterou u nás rozšířili především Pavel Navrátil a Libor Musil (Navrátil a Musil, 2000, Navrátil, 2001 in Janebová 2013): „*Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*“

Podle Matouška (2007, s. 10) „*Sociální práce se během 20. století stala společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.*“

Jak uvádí Matoušek (2003), dobrovolníci do sociálních služeb přinášejí nadšení a neformálnost v bezprostředním kontaktu s klientem, přinášejí osobní přístup. Dobrovolníci se angažují v mnoha oblastech sociální práce – na linkách důvěry, v domovech pro seniory, zařízeních sociální péče, nemocnicích, v programech péče o děti a mládež.

Dobrovolnictví v oblastech sociální práce pomáhá naplňovat základní potřeby klientů, které se týkají kontaktu s lidmi. Dobrovolníci přinášejí svou životní zkušenost, jiný pohled a svým individuálním přístupem přispívají ke zkvalitňování sociálních služeb. Úkolem dobrovolnictví je pomáhat a angažovat se v oblastech, které není možné



zabezpečit profesionálními pracovníky (oblast zdravotnictví, charita, azylové domy pro matky s dětmi, dětské domovy, domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením apod.). Dobrovolnictví by v žádném případě nemělo nahrazovat práci sociálních pracovníků, ale mělo by ji účelně a efektivně doplňovat. (Černá, Hanečáková, Kořínková, Verešpejová, 2011)

Fenomén dobrovolnictví překračuje v dnešní době v současném globalizovaném světě hranice států i sociálních a náboženských skupin. To se projevuje v pomoci dobrovolníků po celém světě při odstraňování následků válek, přírodních katastrof, při ochraně lidských práv a pomoci při zakotvování systému demokracie.

Dobrovolnictví je v mnoha zemích světa považováno za jednu z občanských ctností, za samozřejmou součást života. V naší zemi je dobrovolnictví stále bohužel chápáno jako cosi, co se hodí jen pro osamělé podivíny. Je to něco, o čem se moc nemluví, a když, tak s notnou dávkou ironie.

### **1.2.1 Dobrovolnictví**

Na úvod této podkapitoly uvádím jakési motto knížky Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích autorů Jiřího Tošnera a Olgy Sozanské (2002, str. 18), které dle mého názoru dobrovolnictví plně vystihuje: *„Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacím v mezilidských vztazích.“*

Samotný pojem dobrovolnictví již není dnes neznámý; počátky dobrovolnictví najdeme už ve středověku a každý z nás už byl nějakým způsobem do různých forem dobrovolnictví zapojen. Taková forma pomoci se vyznačuje především spontánností, samozřejmostí a neočekáváním vděku ani odměny. Pomoc druhému je vlastní mnohým z nás, proto se v takové situaci jako dobrovolník necítíme.

V odborné literatuře neexistuje shoda v jediné přijímané definici dobrovolnictví. Podle Dekkera a Halmana (2003; in Frič, Pospíšilová, 2010) můžeme najít v různých definicích nejméně tři shodné prvky: *„dobrovolnictví je nepovinné, neplacené a je ve prospěch druhých.“* (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9)

Dle Pennera (2002; také Finkelstein, Penner, Brannick, 2005, in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 10) je dobrovolnictví „*dlouhodobé, plánované a svobodně zvolené prosociální chování ve prospěch cizích druhých osob, které se odehrává v kontextu organizace*“; Penner (2002; také Finkelstein, Penner, Brannick, 2005, in Frič, Pospíšilová, 2010) zdůrazňuje to, že dobrovolnictví není vykonáváno pro osobu blízkou (kde je nebezpečí reciprocity) a organizační kontext, kdy dochází k vytvoření vztahu s cizími lidmi. Tím, že je dobrovolnictví plánované a dlouhodobé, se liší od jiných forem prosociálního chování.

Další definici nabízí Cnaan et al. (1996; Cnaan, Amroffell, 1995; Handy et al., 2005, in Frič, Pospíšilová, 2010, s. 10), kteří ve svém konceptu uvádí, že „*veřejnost chápe pojem dobrovolník podle toho, jak vnímá čisté náklady konkrétní „dobrovolnické situace“ (volunteer situation).*“ Dle Meijs et al. (2003, s. 20, in Frič, Pospíšilová, 2010) je důležité, jestli náklady vynaložené dobrovolníkem na práci cítí jako převládající nad tím, co mu práce přinesla. Odměna je tedy klíčová při pohledu na dobrovolnickou práci. Na dobrovolníka, který svou práci vykonal za finanční nebo jinou odměnu, veřejnost nahlížela méně zřetelně jako na dobrovolníka, než na toho, který práci vykonal bez nároku na odměnu. (Frič, Pospíšilová, 2010)

Dle Slovníku sociální práce (Matoušek, 2008, s. 49) dobrovolnictví je: „*neplacená a nekariéerní činnost, kterou lidé provádějí proto, aby pomohli svým bližním, komunitě nebo společnosti.*“

Pro účely této práce budu chápat dobrovolnictví dle uvedené definice Pennera jako dlouhodobé, plánované a svobodné prosociální chování ve prospěch cizích lidí, odehrávající se v kontextu organizace.

Po vysvětlení pojmu dobrovolnictví by měla následovat odpověď na otázku, jak se říká tomu, kdo dobrovolnictví vykonává, kdo se mu věnuje. Odpověď se sama nabízí. Dobrovolník.

„*Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci na ni mohl v dohodnutém rámci spolehnout. Dobrovolník může být vnímán jako spolehlivý pomocník, na kterého je možné mít podobné nároky jako na placené zaměstnance.*“ (Tošner, Sozanská, 2002)

„Dobrovolník“ v setrvačném pojetí socialismu a kolektivismu je usměvavý svazák, který ve volném čase sází stromky, uklízí parky, soudruh, který po nocích vymýšlí zlepšováky a pomáhá budovat socialismus a naplňovat cíle pětiletky. Anebo je to řádová sestra, ekologický aktivista. Někdo ke komu buď vzhlížíme, nebo ho považujeme za pokrytce.

Kdo je to tedy dnes? Dle Matouška (2003), se dobrovolníky stávají studenti (z důvodu přípravy na pomáhající profese), nezaměstnaní (také chtějí být užiteční), ženy pečující o děti (z důvodu uplatnění mimo domov), lidé v důchodu (z pocitu nepotřebnosti) nebo lidé, kterým při práci chybí kontakt s lidmi nebo jim jejich práce připadá příliš jednostranná.

Podoba dobrovolnictví se stále vyvíjí. Po roce 1989 se objevuje manažersky řízené dobrovolnictví, které podporuje profesionální dobrovolnictví, především v sociální a zdravotní péči. Dobrovolníci v těchto oblastech jsou manažersky řízeni – školeni, smluvně vázáni, vysíláni dobrovolnickými centry, koordinováni. Jedním z důvodů je profesionalita sociální práce. (Frič, 2011)

### **1.3 Motivace k dobrovolnictví**

V předchozí části jsem definovala základní pojmy spojené s dobrovolnictvím. Nyní proto mohu přistoupit k tomu, co dobrovolníky k jejich činnosti přivádí, a to jsou motivy a motivace.

Motivy, které vedou dobrovolníky k jejich činnosti, můžeme dle Dlouhé (2001) rozdělit na dvě skupiny:

- motivy vnitřní – sebeuplatnění, navázání nových vztahů, získání nových zkušeností a dovedností, pocit dluhu ke společnosti, podíl na smysluplné práci,
- motivy vnější – morální normy okolí nebo neformální pravidla chování určité společnosti, ovlivnění příkladem příbuzných nebo přátel.

Motivace lidského chování, lidské činnosti a motivace všech aktivit člověka, zahrnuje konkrétní formy jednání. Je to jedna ze základních substruktur osobnosti. Jako takovou ji lze považovat za nejzajímavější a zároveň nejkomplicovanější. V literatuře je často označována jako dimenze osobnosti. Jak uvádí Homola (1977, s. 12) „*Již z tohoto prvního pohledu lze poznat, že pojem motivace je velmi široký. Zahrnuje takové pojmy, jako jsou snažení, chtění, touha, tendence, přání, očekávání, tlak, zájem, tenze, žádost,*

*účel, cíl atd.*“ Podle Hartl, Hartlová (2000, s. 328) „*se v zaměření motivace uplatňuje osobnost jedince, jeho hierarchie hodnot i dosavadní zkušenosti, schopnosti a naučené dovednosti.*“

### **1.3.1 Výzkum dobrovolnictví**

V letech 1999-2000 proběhl v České republice výzkum dárcovství a dobrovolnictví realizovaný Nadací rozvoje občanské společnosti (NROS), Agenturou neziskového sektoru (AGNES) a Agenturou STEM ve spolupráci s nadací VIA a občanským sdružením HESTIA (Frič a kol., 2001). Z výzkumu vyplývá individuální rozmanitost motivace dobrovolníků.

Dobrovolnictví a dárcovství patří mezi volnočasové aktivity, které spojuje představa o konání dobra bez nároku na zisk nebo odměnu. Dobrovolnictví a dárcovství jsou podstatou již výše zmíněné filantropie. Jak víme z historie, dobročinnost má své kořeny hluboko v dějinách a v dnešní moderní společnosti se stává masovou a organizovanou, nebojím se říci profesionalizovanou činností. Vznik moderních společenských věd (sociologie, antropologie, ekonomie) byl velmi úzce svázán s otázkami lidské přirozenosti, egoismem a altruismem, přejatých především z filozofie. (Frič a kol. 2001)

Frič (Frič a kol., 2001, s. 12) ve svém výzkumu určuje tři základní motivace k dobrovolnictví – konvenční, reciproční a nerozvinutá. „*Jde o motivace, které se navzájem prolínají, ale u konkrétních jednotlivců některá z nich nabývá dominantní vliv.*“

Konvenční či normativní motivace – u 41% dobrovolníků, kteří při svém rozhodování preferují své náboženské přesvědčení; motivací bývají morální normy blízkého okolí nebo pravidla chování ve společnosti, jsou ovlivněni dárcovstvím příbuzných a přátel; vede je představa o správném způsobu chování a života; převažují starší lidé nad 60 let a věřící.

Reciproční motivace – u 37% dobrovolníků, kteří ve své práci hledají prvky užitečné i pro ně samotné; dobrovolnictví je pro ně spojením dobra pro jiné a vlastního prospěchu; typický je zájem o získávání nových zkušeností, navazování nových vztahů a snaha o uplatnění schopností; převažují mladí lidé do 30 let a ateisté.

Nerovinná motivace – u 23% dobrovolníků, kteří jsou přesvědčení o smysluplnosti své práce, mají důvěru v organizaci, pro kterou budou pracovat a mají pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví podílí na šíření dobré myšlenky; převažují vysokoškoláci, střední a starší generace mezi 46 – 60 lety. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 47)

Koncem roku 2010 byl ukončen výzkumný projekt „The Patterns and Values of Volunteering in the Czech and Norwegian Society“ (Vzory a hodnoty dobrovolnictví v české a norské společnosti). Projekt realizovalo občanské sdružení HESTIA - Národní dobrovolnické centrum, ve spolupráci s Univerzitou Karlovou (Fakulta humanitních studií a Fakulta sociálních věd), Nadací rozvoje občanské společnosti a norským partnerem Institute for Social Research v Oslu. Projekt byl finančně podpořen Národním vzdělávacím fondem z Fondu pro podporu výzkumu (finanční prostředky EEA a Norska).

Výstupem projektu je kniha autorů Pavola Friče, Terezy Pospíšilové a kol. „*Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*“. Představuje zcela nová data a výsledky analýz dobrovolnictví, které dosud nebyly k dispozici. Jediná předchozí publikace, která přinášela výsledky původního empirického výzkumu, zmíněná výše, vyšla před deseti lety. Její rozsah i záběr byl podstatně užší. (viz Frič, P. a kolektiv: *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, NROS a AGNES, Praha 2001)

Ze srovnání výsledků uvedených výzkumů vyplývá od roku 2000 změna podílu dobrovolníků v populaci. Výzkum „*Vzorce a hodnoty dobrovolnictví*“ v roce 2009 uvádí 30% formálních dobrovolníků, zatímco v roce 2000 odpovědělo 16% lidí, že se dobrovolnictví věnovali po roce 1989 (aktivně během posledního roku jen 8%). Frič a Pospíšilová (2010) uvádí, že toto zvýšení podílu dobrovolníků ve společnosti (téměř 4x) není způsobeno vyšším zájmem o dobrovolnictví, ale spíše odlišnou formulací otázky. Jak dále uvádí, výzkum v roce 2000 nedával do kontextu s výzkumnou otázkou seznam neziskových organizací, a to mohlo mít vliv na snížení podílu dobrovolníků. Dle Friče a Pospíšilové (2010), lze za první výzkum o dobrovolnictví u nás považovat až ten provedený v roce 2009.

Zdrojem dat byl kvantitativní výzkum, kterého se zúčastnilo 3811 občanů ČR starších 14 let. Ve vzorku bylo zahrnuto 1132 organizovaných (formálních)

dobrovolníků. Ti jsou předmětem většiny analýz prezentovaných v uvedené knize. (Frič, Pospíšilová, 2010). Pro sběr dat byla použita metoda osobních standardizovaných rozhovorů realizovaných agenturou Factum Ivenio v průběhu září – prosince roku 2009.

Po realizaci výše uvedeného klíčového výzkumu následovala kvalitativní fáze, jejíž realizace probíhala formou tří fokusních skupin. Témata vycházela z analýzy dat kvantitativního výzkumu a z teoretického interpretačního výzkumu – individuální motivace dobrovolníků, vztah organizace a dobrovolníků a hodnota (význam) dobrovolnictví pro společnost. (Frič, Pospíšilová, 2010)

Z výsledků je patrné, že mezi nejdůležitější motivy patří možnost dělat něco pro věc, které je pro ně důležitá = altruistická motivace (89%) a dělat dobrovolnickou práci, protože je to baví = hédonická (resp. egoistická) motivace (85%). Normativní motivace se ukazuje jako výrazně menší. Ale je třeba uvést, že jednotlivé motivace se vzájemně nevyklučují; motivace každého dobrovolníka je složena ze všech třech uvedených druhů motivací, zastoupených v různé míře. (Frič, Pospíšilová, 2010)

Jak píše Homola (1977, s. 12), motivace k činnosti dobrovolníka vyjadřuje sebehodnocení vlastní činnosti vzhledem k sobě a společnosti, a také toho, jaké místo tato činnost zaujímá v jeho životě. Tento postoj se utváří už od dětství a je ovlivněn mnoha faktory. V užším pojetí vztah k dobrovolné činnosti závisí na vykonávané činnosti a na okolnostech ovlivňujících průběh dobrovolnictví. Těmito faktory je ovlivněn nejen dobrovolník, ale i příjemce dobrovolné činnosti. Celkovým motivem je spokojenost s výkonem a prostředím, kde činnost probíhá.

Jestliže rozpoznáme motivace lidí k vykonávání dobrovolnické činnosti, pomůžeme tím dobrovolníkům v hledání uplatnění, které je bude naplňovat a zároveň jim můžeme poskytovat pomoc a rady.

Potřeba lidí vzájemně si pomáhat, chovat se k sobě přátelsky, nebo si naopak škodit, provází lidstvo od nepaměti. Podle teorie amerického psychologa Maslowa je nejdůležitější lidskou potřebou seberealizace. „Člověk musí být tím, kým může být“. Tato potřeba není vždy v souladu se skutečnými schopnostmi a pokus o seberealizaci může skončit katastroficky. Maslow ve svém vymezení potřeby vyzdvihuje podstatu lidských potřeb, nikoliv jejich individuální nebo společenské následky. Současně s tím katastrofický dopad neznámá absence individuálního snažení jedince, jeho potřeb.

Mnohdy, když člověk usiluje nebo bojuje o pravou věc, se ukáže, že je to boj nesmyslný, nebo to špatně dopadne. (Kratochvíl, 2012)

Většinou vedou lidi k dobrovolnictví morální důvody – potřeba pomoci druhému, zapojení se do činností, které nedostatečně zajišťují státní instituce. Někteří neváhají svůj volný čas obětovat na vyplnění volného času druhých (nemocných, dětí), nebo prostě jen pro uhrabání parku a zasazení několika nových stromů a záhonu kyttek. [Dobrovolník on-line cit. 14. 10. 2014, dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz.>]

Považuji za důležité zmínit i nevhodné motivy k dobrovolnictví. Mezi ty patří dle Tošnera a Sozanské (2002, s. 46) „*soucit vedoucí k degradaci klienta; nepřiměřená a zbytečná zvědavost; služba pramenící z pocitu povinnosti; skutkaření, snah něco si zasloužit; touha obětovat se, osobní neštěstí, se kterým si uchazeč neví rady, a proto chce ve službě hledat vlastní duševní rovnováhu; osamělost a z ní pramenící touha po přátelství; pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti; nedostatek sebeúcty a s ním spojená touha potkat ještě ubožejší lidi; panovačnost, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv.*“ S těmito zápornými motivy jsou často spojeny komplexy (myšlenky a pocity), které člověk potlačuje. Na základě komplexu činí kroky, kterými se snaží vlastní „nedostatky“ skrývat.

Jak píše Tošner a Sozanská (2002, s. 46), je důležité, aby koordinátor při přijímacím pohovoru se zájemci o dobrovolnickou činnost včas rozeznal tyto nevhodné (a mnohdy i nebezpečné) motivy zájemce o spolupráci a takového zájemce korektně odmítnul.

### **1.3.2 Typy dobrovolné činnosti a služby**

Pro lepší porozumění uvádím několik pohledů na dobrovolnou činnost dle Tošnera a Sozanské (2002, str. 38 - 40).

#### **Z hlediska historického vývoje dobrovolnictví vychází ze dvou modelů:**

- Vývojově starším je evropský komunitní model. Dobrovolníci se spontánně setkávají na základě společných zájmů v přirozeném prostředí (například církev, sportovní nebo dětská organizace). Z takových komunit se mohou stát dobrovolnická centra, která se následně mohou specializovat na určitou činnost nebo věkovou skupinu. Členové těchto skupin se dobře znají a udržují přátelské vztahy.

- Druhým je vývojově mladší model americký – manažerský, ve kterém s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra, která nabízejí dobrovolnictví v mnoha oborech lidské činnosti.
- U nás se můžeme setkat s oběma modely. Po roce 1989 se začala objevovat řada komunitních sdružení (některá jsou dodnes součástí neziskového sektoru jako občanská sdružení, církve), ve velkých městech se spíše uplatňuje model manažerský (domovy pro seniory, nemocnice), kde je pozitivem zázemí velké organizace.

V této práci se zabývám americkým – manažerským modelem. S dobrovolníky v OCH Kutná Hora pracuje profesionální pracovník, vedoucí dobrovolnického centra.

#### **Z hlediska časového vymezení rozlišujeme následující formy dobrovolnictví:**

- Dobrovolné zapojení při jednorázových akcích – především kampaně, sbírky, benefiční koncerty, pořádané jednorázově nebo několikrát v roce. Tyto akce jsou vhodné pro získávání nových dobrovolníků a příznivců s minimem volného času. Nejméně formalizovaná forma; postačí pouze ústní dohoda.
- Dlouhodobá dobrovolná pomoc – poskytována opakovaně a pravidelně v určitých časových intervalech. Vyžaduje písemnou dohodu o spolupráci s uvedením závazků, práv a povinností obou stran.
- Dobrovolná služba – profesionálně organizovaný, dobrovolný, dlouhodobý závazek věnovat se dobrovolnické službě obvykle mimo svoji zemi, v délce několika měsíců až let. Důležitá je příprava dobrovolníka na jeho misi, včetně nákladů vynaložených na cestu, pobyt a další nezbytné výdaje (sociální a zdravotní pojištění) související s vysláním.

V této práci se z hlediska časového vymezení zabývám dlouhodobou dobrovolnou službou.

#### **Z hlediska využití dobrovolníků:**

- Na dobrovolnictví je závislý chod organizace – v organizaci funguje malá skupina profesionálů a dobrovolníci se podílejí na chodu činností organizace v největší míře; např. při zajištění humanitárních akcí, ekologických aktivit a kampaní.



- Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci – nejčastěji v sociálních a zdravotních zařízeních; např. pomoc s chodem organizace (účetnictví, úklid), nemusí to být jen činnost s klientem a podílejí se na snížení nákladů organizace.
- Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná – pomáhá zkvalitnit poskytované služby nebo usnadnit provoz; např. procházky, jazykové, výtvarné kroužky, další volnočasové aktivity.

Tato práce je zaměřena na činnost dobrovolníků, kteří vykonávají v organizacích volnočasové aktivity s klienty.

### **1.3.3 Činnosti patřící mezi dobrovolnictví**

Dobrovolnictví má mnoho různých podob a vyskytuje se na nejrůznějších místech. Mnohdy i tam, kde si ho na první pohled ani nevšimneme. Začíná jednoduchou pomocí staré paní ze sousedství s nákupem, úklidem sněhu před domem, přes každotýdenní návštěvu dlouhodobě nemocných až po sponzorování dobrovolných aktivit, nebo věnování finančního daru charitativní organizaci. Schopnost darovat svůj čas a práci má v sobě každý z nás, jen se liší míra a forma pomoci.

- Dárcovství – patří ke skupině jednoduchých pasivních forem dobrovolnictví. Pro stále více lidí je přirozené jednorázově, případně i opakovaně přispět na prospěšné účely, do různých sbírek.
- Dobrovolná občanská výpomoc – za takovou můžeme považovat pomoc rodinám nebo známým; typická je pro ni spontánnost a neočekávání odměny, lidé se ani necítí být dobrovolníkem; jde spíše o systém vzájemných protislužeb.
- Dobrovolnictví vzájemně prospěšné – činnosti vytvářené v rámci komunit; mezi nejstarší patří u nás například Sbor dobrovolných hasičů, Sokol, YMCA. Po roce 1989 začaly vznikat nové neziskové organizace, např. Člověk v tísni, Romové, Duha a mnoho dalších.
- Dobrovolnictví veřejně prospěšné – je realizováno hlavně v neziskových organizacích, které se snaží získat dobrovolníky z řad veřejnosti, které motivuje především pomoc a prospěšnost druhým; např. dobrovolníci v domovech, dárci krve.

- Dobrovolná služba – jak uvádím v předešlé podkapitole, je to především činnost vykonávaná mimo území našeho státu; patří sem např. studijní nebo vzdělávací pobyty v humanitárních nebo ekologických organizacích. [Dobrovolník on-line cit. 14. 10. 2014, dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz>.]

V této práci pojednávám o dobrovolnictví veřejně prospěšném, které je realizováno v OCH Kutná Hora.

### **1.3.4 Oblasti dobrovolnictví**

Je mnoho oblastí, do jakých se dle vlastního zájmu mohou dobrovolníci zapojit a také mnoho činností, ve kterých mohou aktivně pomáhat. Jak uvádí Tošner a Sozanská (2002, s. 41-43), jsou to např. tyto oblasti:

- Ochránci životního prostředí – velmi dobře organizovaná celostátní organizace s vazbami na mezinárodní síť; zapojují se do řešení problémů spojených s jadernými elektrárnami, výstavbou silnic a dálnic, čistotou měst; např. Děti země, Hnutí DUHA, Greenpeace, Pražské a Jihočeské matky.
- Humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv – vznikaly hlavně po roce 1989; pomáhají především v krizových oblastech během válečných konfliktů i v době rekonstrukce oblastí zničených válkou nebo živelnou pohromou; např. Česká katolická charita, Organizace pro pomoc uprchlíkům, Člověk v tísni při ČT, ADRA.
- Sociální a zdravotní oblast – jedna z nejpočetněji zastoupených z hlediska využití dobrovolníků i přebírání služeb, které stát nedostatečně zajišťoval; využití dobrovolníků vyžaduje profesionální přístup; Charita, Život 90, Sdružení zdravotně postižených.
- Kulturní oblast – tisíce dobrovolníků v mnoha neziskových organizacích s místní působností, zaměřených na ochranu a revitalizaci konkrétní kulturní památky (hrad, divadlo, muzeum); např. Art Fórum, Jazzová sekce.
- Sportovní a vzdělávací činnost – zahrnuje mimoškolní volnočasové aktivity, zejména zájmové kroužky, tělovýchovné a turistické oddíly – sokolové, skauti; např. HESTIA.

- Zahraniční dobrovolná služba – u nás se objevila až po roce 1989 – činnost dobrovolníků z USA a západní Evropy zaměřená na výuku jazyků; vznik organizací vysílajících dobrovolníky do zahraničí; např. Mládež pro Evropu, a jak jsem již uvedla dříve, organizace dobrovolnické pomoci v zahraničí při pomoci odstraňování následků válečných událostí nebo přírodních katastrof, např. již zmíněná ADRA, Člověk v tísni při ČT, Charita, a také např. Český červený kříž.

Z výše uvedených oblastí dobrovolnictví je vzhledem ke zvolenému tématu a praktické části relevantní sociální a zdravotní oblast. Dobrovolníci nacházejí uplatnění pro svou činnost v nemocnicích, domovech pro seniory a zařízeních sociální péče.

V této kapitole jsem vysvětlila základní pojmy - prosociální chování, dobrovolnictví a jeho vymezení v kontextu sociální práce, dobrovolník, motivace dobrovolníků, typy dobrovolné činnosti a oblasti, ve kterých se dobrovolnictví uplatňuje v kontextu se zaměřením a tématem práce. To mi umožňuje přejít k zákonu o dobrovolnické službě, který upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu.

## 2 Zákon o dobrovolnické službě

V této kapitole uvedu téma dobrovolnictví do kontextu prostředí České republiky tím, že uvedu a popíši jeho základní právní úpravu. Zákon o dobrovolnické službě upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu, která je vykonávána dobrovolníky bez nároku na odměnu.

Důležitým impulsem pro tvorbu legislativy byl rok 2001, který byl Mezinárodním rokem dobrovolnictví, a výsledkem bylo předložení návrhu zákona o dobrovolnictví Ministerstvem vnitra, který byl schválen jako zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), s platností od 1. ledna 2003. Do té doby bylo možné najít právní úpravu dobrovolnické služby v několika právních normách. Jak uvádí Tošner a Sozanská (2002, s. 86) patřila mezi ně vyhláška MPSV ČR č. 182/1991 Sb., která uvádí termín „dobrovolný pracovník pečovatelské služby“, který ale nebyl dobrovolníkem v dnešním smyslu, protože za svou práci dostával odměnu. Dobrovolnictví dále upravoval zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a mládeže, podle kterého měl dobrovolník stejná práva a povinnosti jako profesionální pracovník v oblasti sociálně-právní ochrany. Dobrovolnictví bylo možno nalézt také v návrzích některých zákonů nebo novelizací (např. při tvorbě standardů kvality sociálních služeb).

Dne 5. června 2014 nabyl účinnosti zákon č. 86/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon je především reakcí na požadavky, které plynou ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), z usnesení vlády č. 611/2007 ke Koncepci státní politiky pro oblast dětí a mládeže na období 2007-2013 a z usnesení vlády č. 108/2013 o Národním akčním plánu podporujícím pozitivní stárnutí pro období let 2013-2017.

### 2.1 Podmínky a oblasti uplatnění dobrovolnické služby

Dle § 2 odst. 1 zákona o dobrovolnické službě: „*Dobrovolnickou službou je činnost, při níž dobrovolník poskytuje*

*a) 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,*

*b) 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 pro osoby uvedené v písmenu a), nebo*

*c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací.“ (zákon o dobrovolnické službě)*

Téma mé práce se týká dobrovolnické činnosti, která je zaměřena na osoby zdravotně postižené a seniory.

Za dobrovolnickou službu se přitom nepovažuje činnost vedoucí k uspokojování osobních zájmů, činnost vykonávaná v rámci podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti nebo v pracovněprávním vztahu, služebním nebo členském poměru. (zákon o dobrovolnické službě)

Podle délky dobrovolnickou službu dělíme na krátkodobou, nebo dlouhodobou, je-li vykonávána po dobu delší než 3 měsíce. V této práci jde z hlediska délky o dobrovolnickou službu dlouhodobou.

#### **Dobrovolníkem může být fyzická osoba:**

- starší 15 - ti let, jestliže je dobrovolnická služba vykonávána na území ČR,
- starší 18 - ti let, jestliže je dobrovolnická služba vykonávána v zahraničí, která se svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu na základě svých znalostí a dovedností. (zákon o dobrovolnické službě)

Změna zákona o dobrovolnické službě zavádí, mimo jiné, že dobrovolníkem pro svou organizaci může být i člen této vysílající organizace, jestliže svou dobrovolnickou službu vykonává mimo své povinnosti, které vyplývají z jeho členského poměru k vysílající organizaci a nemá k ní žádný jiný právní vztah. (zákon o dobrovolnické službě)

## **2.2 Dobrovolnický kontrakt**

Dobrovolnická služba je vykonávána na základě smlouvy s vysílající organizací. Jestliže jde o dlouhodobý dobrovolnický kontrakt nebo o krátkodobou dobrovolnickou službu vykonávanou v zahraničí, musí být tato smlouva písemná. Náležitosti písemné smlouvy jsou taxativně vymezeny § 5 odst. 2 zákona o dobrovolnické službě. Vysílající organizace je dále povinna před vysláním dobrovolníka k výkonu dobrovolnické služby uzavřít pojistnou smlouvu, která kryje odpovědnost za škodu na majetku a zdraví, kterou způsobí dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby sám, nebo mu bude způsobena. Dobrovolník odpovídá pouze za škodu způsobenou úmyslně. (zákon o dobrovolnické službě)

Fyzická osoba v pracovněprávním vztahu, služebním nebo členském poměru, nebo je – li žákem (studentem), vykonává dobrovolnickou činnost mimo tento pracovněprávní vztah, služební nebo členský poměr a studium. Překážkou je výkon vojenské činné služby. (zákon o dobrovolnické službě)

### **2.2.1 Vysílající organizace**

Vysílající organizace musí být veřejně prospěšná dle § 146 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Může jí být nadace, nadační fond, ústav, sociální družstvo, spolek, obecně prospěšná společnost, právnická osoba církve nebo náboženské společnosti.

Na základě žádosti dobrovolníka je mu povinna vydat osvědčení o vykonání dlouhodobé dobrovolnické služby.

Vysílající organizaci uděluje Ministerstvo vnitra akreditaci na návrh akreditační komise. Akreditace se uděluje na dobu 4 let. (zákon o dobrovolnické službě)

V rámci dále prováděného výzkumného šetření bude takovouto vysílající organizací OCH Kutná Hora.

### **2.2.2 Přijímající organizace**

Přijímající organizace musí být stejně jako vysílající veřejně prospěšná. Může jí být i fyzická osoba, dále např. státní orgány, organizační složky státu, územních samosprávných celků, školské právnické osoby.

Předmětem činnosti přijímající organizace může být i podnikání, může jí být akciová společnost nebo společnost s ručením omezeným, ale musí být veřejně prospěšná. (zákon o dobrovolnické službě)

V rámci dále prováděného výzkumného šetření bude takovouto přijímající organizací Nemocnice Kutná Hora – LDN, Nemocnice Čáslav, Centrum U Bartoloměje, p. s. s., Domov Barbora.

## **2.3 Dobrovolnictví v sociálních službách**

Vzhledem k tématu a cíli mé práce jsem se na tomto místě rozhodla vrátit k dříve zmíněnému dobrovolnictví v sociálních službách. Pohled na dobrovolnickou činnost je stále ještě zkreslený a zjednodušený. Jak uvádí Matoušek (2003, s. 61) přínos dobrovolníků je především v bezprostředním kontaktu s klientem. Přinášejí angažovanost, osobní přístup, neformálnost. Dobrovolnická práce v sociálních službách je už i u nás poměrně rozšířená. A to i přes to, že v době tzv. socialismu byla dobrovolná práce zneužívána státem. Jak si jistě mnozí vzpomenou, byla tehdy „dobrovolně povinná“ a spojená s úklidem a úpravou okolí bydliště. Ten kdo se nezúčastnil, měl pošramocený kádrový profil.

Dnes je situace naštěstí jiná a dobrovolnictví nabírá na síle a vrací se jeho původní význam. Jak dále píše Matoušek (2003) dobrovolníci v sociálních službách přinášejí něco nového a svou životní zkušenost. Stojí proti stereotypům, do vztahů vnášejí přátelství, individuální přístup ke klientovi a tím přispívají ke zkvalitnění sociální služby. Dobrovolníci nemají nahrazovat práci profesionálních pracovníků, ani poskytovat přímo sociální služby. S dobrovolníky se můžeme setkat na mnoha místech – na linkách důvěry, v domovech pro seniory, nemocnicích, LDN, ústavech pro lidi s mentálním nebo tělesným postižením. Dobrovolníky se stávají studenti, nezaměstnaní, ženy pečující o děti, lidé v důchodu nebo lidé, kterým při práci chybí kontakt s lidmi nebo jim jejich práce připadá příliš jednostranná.

Význam dobrovolníků v sociálních službách je velký – sociální služby jsou specifické svým rozsahem, klientelou i účelem služby. Jejich snahou je zlepšení života klientů. Tošner a Sozanská (2002, s. 31) uvádí, že *„úspěšná činnost neziskové nevládní organizace je založena na entuziasmu profesionálů a profesionalitě práce s dobrovolníky. Dobře organizované veřejně prospěšné dobrovolnictví se může stát*

*nedílnou součástí organizace, kdy profesionálové i dobrovolníci tvoří jeden sehraný tým.“*

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (zákon o sociálních službách) je sociální službou činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Prostřednictvím sociálních služeb je zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, poskytnutí informace atd. Sociální služby se dle uvedeného zákona rozlišují do tří základních skupin: Sociální poradenství, Služby sociální péče a Služby sociální prevence, poskytovaných ve formě ambulantní, pobytové nebo terénní. (zákon o sociálních službách)

Dle zákona o sociálních službách je působení dobrovolníků v sociálních službách umožněno v rámci akreditovaného režimu podle zákona o dobrovolnické službě, který určuje pravidla a podmínky dobrovolnické činnosti. Organizace, které využívají činnosti dobrovolníků, musí splňovat další požadavky, vycházejí ze standardů kvality sociálních služeb. Další osoby, působící v sociálních službách ve svém volném čase a bez nároku na odměnu, jsou považovány za „jiné fyzické osoby“, které stávající legislativa neupravuje dostatečně. Proto je třeba upřesnit působení dobrovolníků v sociálních službách, vymezit jejich kompetence a právně ujasnit jejich kompetence. Snahou není omezení působení dobrovolníků, ale stanovení jednoznačných pravidel. [Dobrovolník on-line cit. 14. 10. 2014, dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz>.]

Stát se dobrovolníkem v sociálních službách je cyklus v oblasti řízení lidských zdrojů. Dobrovolníci jsou aktivně vyhledáváni; obvykle jsou to registrovaní zájemci. Pro svou činnost v sociálních službách jsou následně proškoleni, získávají smlouvu a jsou koordinováni pověřenou osobou (koordinátorem dobrovolníků). Činnost dobrovolníků je kontrolována a zároveň i oceňována, je jim poskytována podpora a také v závěru je jejich činnost řádně ukončena. (ústně Macková, 2014)

## **2.4 Metodika práce s dobrovolníky**

Na začátku práce s dobrovolníky si musí organizace ujasnit, jakou budou dobrovolníci mít v organizaci roli a jak je sama organizace na přijetí dobrovolníků



připravena. V sociálních službách je práce velkou zátěží především v psychosociální rovině jak pro pracovníka, tak pro dobrovolníka. Ke kvalitní činnosti dobrovolníků je třeba fungující systém práce s dobrovolníky. Celý tento systém by měl být veden a koordinován pověřenou osobou (Tošner, Sozanská 2002, s. 69). Vlastní práci s dobrovolníky je jejich získávání, výběr, výcvik, supervize a hodnocení. Stejní autoři (2002, s. 70) uvádí, že dobrovolníci potřebují obdobný styl vedení jako profesionální pracovníci k tomu, aby se stali zdrojem pomoci a součástí organizace. Jestliže tomu tak není, jedno malé nedorozumění postačí k tomu, že dobrovolník zklamaně opouští organizaci nebo sama organizace díky špatnému přenosu informací usoudí, že na dobrovolníky není spolehnouti.

#### **2.4.1 Koordinátor dobrovolnictví**

Jak uvádí Tošner a Sozanská (2002, s. 76, 77): *„Koordinátor dobrovolníků je klíčovou postavou dobrovolnického managementu. Dobrovolná činnost je proces, na kterém se podílejí všechny zúčastněné strany, a není výlučně otázkou schopnosti koordinátora, ale celé organizace, jak přijme dobrovolnictví za své.“*

Stejní autoři (2002, s. 76, 77) dále vymezují práci koordinátora dobrovolníků v oblasti vedení, hodnocení, řešení nedorozumění, konfliktů a problémů, organizování příležitostí k poděkování; je kontaktní osobou ve vztahu dobrovolníků, zaměstnanců a vedení organizace a klientů. Tato aktivita je náročná časově i finančně a pro mnoho služeb tedy nereálná.

Způsob i kvalita práce koordinátora je závislá na osobě pracovníka, který tuto pozici v organizaci zastává. Jako jeden z předpokladů je uváděna schopnost pracovat v rovině otevřených a upřímných vztahů s dobrovolníky. V neziskové organizaci může být koordinátorem dobrovolníků vedoucí zaměstnanec nebo zaměstnanec vedle své hlavní profese.

V OCH Kutná Hora je koordinátorkou dobrovolníků vedoucí Střediska A+D.

#### **2.4.2 Získávání dobrovolníků**

Cílem náboru dobrovolníků je získat co největšího počtu zájemců pro co nejlepší výběr. Získávání dobrovolníků je nejlepší se věnovat průběžně.

Jak uvádí Tošner a Sozanská (2002, s. 57-59) je při samotném získávání dobrovolníků třeba zohlednit vlivy města; např. jeho politiku, kulturní a sportovní aktivity, vzdělanost, školství. Zavedená, známá organizace snadněji získává dobrovolníky, než organizace nová nebo neznámá. Z tohoto důvodu je důležitá PR (Public Relations), neboli „styk s veřejností“.

**Dobrovolníky lze získat několika způsoby:**

- Osobní kontakt – je jeden z nejčastějších způsobů získávání dobrovolníků přes neformální vztahy (příbuzenské nebo přátelské), jejichž výhodou je vzájemná důvěra. Tímto způsobem se získávají dobrovolníci ve všech organizacích. Je důležitý zejména pro malé, začínající organizace.
- Leták, plakát, vývěska – způsob, jak seznámit veřejnost s činností organizace - úřady práce, obecní úřady, knihovny, nástěnky v nemocnicích, spolupracujících organizacích. Tento způsob je vhodné kombinovat s dalšími formami, protože je málo efektivní.
- Místní tisk, regionální nebo rozhlasové vysílání – tento způsob využívají především známější a větší organizace; není jednoduchý, ale pomocí něho se osloví nejvíce lidí. Záleží často na osobních kontaktech a dobrých vztazích s redaktory a novináři.
- Náborová akce – získávání dobrovolníků pro určitou akci – koncert, výstava, veletrh.
- Spolupráce s dobrovolnickými centry - střední a vysoké školy – často úspěšný způsob získávání dobrovolníků; studenti jsou nejvděčnějším zdrojem dobrovolníků – jsou otevření, lační po nových zkušenostech; jedna z možností jak získat praxi. Získávání by mělo probíhat průběžně, ale s důrazem na období září a říjen, a podobně potom v lednu a únoru – po Vánocích a v pololetí nebo na začátku semestru vysokoškoláků. Pro studenty je nezbytné, aby harmonogram práce s nimi respektoval školní (akademický) rok. Dobrymi „náboráři“ ve školách jsou např. dobrovolníci z předchozího roku.
- Důležitý způsob rychlé komunikace s veřejností je prostřednictvím internetu - používání webových stránek organizace. Je to moderní a velmi vyhledávaný způsob oslovení potenciálních dobrovolníků. Zájemci o dobrovolnictví se tak

dozvědí kdykoliv sami a v klidu elektronickou formou všechny potřebné informace o výkonu činnosti dobrovolníka v organizaci.

Osvědčuje se kombinovat několik forem získávání dobrovolníků dohromady. Pracovat s pravidlem trychtýře, oslovit stovky lidí, padesát jich přijde, patnáct se zúčastní výcviku, zbude deset. A z těch deseti se stanou motivovaní a dobří pomocníci. (Tošner, Sozanská, 2002 s. 77,78)

V OCH Kutná Hora kombinují několik forem oslovování a získávání dobrovolníků. Někteří si organizaci vyhledají na internetu, organizace pořádá semináře na středních školách, inzeruje ve farním zpravodaji, dává články do místního tisku. (ústně Macková, 2014)

### **2.4.3 Supervize**

Supervize je jedním ze způsobů evaluace práce s dobrovolníky. Předpokládá rovnoprávný vztah dospělých lidí, kteří diskutují společně nad pracovními problémy. Kvalitní supervize vyžaduje respekt a vzájemnou úctu. Důležitou úlohu má supervize v prevenci syndromu vyhoření. Považuje se za „*standardní součást odborného růstu pracovníků v oblasti tzv. pomáhajících profesí.*“ [Nevyhorim on-line cit. 30. 01. 2015, dostupné z <http://www.nevyhorim.cz>]

Dle Palána (2002) je supervize „*aktivní dohled (dozor a pomoc) nad činností ze strany nadřízených nebo zkušenějších.*“

Podle Matouška (2008) je supervize „*kvalifikovaný dohled nad průběhem programu nebo projektu, zaměřený na kvalitu činnosti pracovníků (profesionálů či dobrovolníků).*“ Funkcí supervize je vzdělávat, podporovat a řídit. Někdy se k těmto funkcím přidává čtvrtá – zprostředkování při řešení konfliktů. Supervize by měla zvyšovat odpovědnost „všech vůči všem“. Pojem „všichni“ může zahrnovat nejen klienty a pracovníky organizace, ale také rodinu klientů, komunitu, kterým organizace při poskytování služeb slouží. Supervize je využívána v rámci organizace při výuce i při sledování sociálních pracovníků.

Supervizi dobrovolníků si můžeme podle Matouška (2008) představit jako komunikaci dobrovolníka nebo skupiny dobrovolníků se supervizorem. Setkání by mělo probíhat v klidném prostředí, umožňujícím dobrovolníkům konzultovat jejich postoje a

pocity pramenící z jejich dobrovolnické činnosti. Supervize dobrovolníka chrání před jeho případnými nevhodnými aktivitami; na dobrovolníky je kladeno mnoho úkolů a to může vést až ke ztrátě motivace k dobrovolnické činnosti. V tomto případě působí supervize jako prevence před odchodem dobrovolníků. Supervize může mít různou podobu. Může fungovat jako forma klubového setkávání nebo jako zpětná vazba a komunikační kanál mezi dobrovolníkem, pracovníky organizace a klienty, kterou zprostředkuje supervizor nebo koordinátor.

Pro udržení motivace v OCH Kutná Hora dobrovolníkům věnují pozornost, pořádají pro ně schůzky, na kterých jim jsou k dispozici v případě řešení problémů pracovníci organizace. (ústně Macková, 2014)

#### **2.4.4 Hodnocení a ocenění dobrovolníků**

Jestliže jsem hovořila o supervizi, nesmím zapomenout na neméně důležitou věc v práci s dobrovolníky, a tím je hodnocení a ocenění dobrovolníků.

Pod pojmem hodnocení si můžeme představit proces, který ve výsledku vede ke zkvalitnění jejich práce. Práce dobrovolníků se eviduje, jsou vykazovány hodiny dobrovolné práce. Formou dotazníků klientům, zaměstnancům organizace, vedení je získávána zpětná vazba na práci dobrovolníků.

Odměňování dobrovolníků je velice diskutované téma. Prosté „děkuji“ je samozřejmost, která patří ke každému mezilidskému kontaktu. Měli bychom pamatovat na to, kdy se s dobrovolníky sejít; 5. prosince, kdy je Mezinárodní den dobrovolnictví nebo před vánoci, je příhodná doba k ocenění práce dobrovolníků v předchozím roce. Je dobré určit, jak a kdy budeme oceňovat dobrovolníky při dlouhodobé spolupráci. Je mnoho způsobů jak odměnit a ocenit dobrovolníky; proplácení cestovného a nákladů spojených s dobrovolnickou činností, setkání dobrovolníků s vedením, předání alespoň symbolického ocenění jejich práce - vstupenky na sportovní a kulturní akce, výlet, jmenovité zveřejnění jejich práce ve výroční zprávě atp. Fungující zpětná vazba přispívá k pozitivní atmosféře a ke zkvalitnění práce všech. (Frič, Pospíšilová, 2010)

V OCH Kutná Hora koordinátorka dobrovolnického centra organizuje předvánoční setkání dobrovolníků, jako určitou formu poděkování za jejich celoroční práci. Toto setkání je spojeno s poděkováním a předáním malých dárečků a je to také příležitost ke sdílení zkušeností dobrovolníků. (ústně Macková, 2014).

V této kapitole jsem v první části přiblížila zákon o dobrovolnické službě, dále oblasti, ve kterých se dobrovolníci angažují, druhy dobrovolnických činností a zejména dobrovolnictví v sociálních službách. Závěr byl věnován metodice práce s dobrovolníky. Vysvětlila jsem všechny pojmy, které jsou v souladu se zaměřením celé práce. Proto mohu přistoupit ke kapitole poslední, kterou jsem nazvala – OCH Kutná Hora.

### **3 OCH Kutná Hora**

Jak jsem již předeslala v úvodu, tématem mé práce je dobrovolnictví obecně se zaměřením na dobrovolnictví v OCH Kutná Hora. Na následujících řádcích bych Vás chtěla nejdříve krátce seznámit s touto organizací; popsat její historii, strukturu a oblasti její činnosti.

Závěrečná kapitola teoretické části práce je věnována dobrovolnictví v OCH Kutná Hora. Obsahem této části je popis vývoje dobrovolnictví v OCH Kutná Hora, druhy dobrovolnických činností a oblasti, ve kterých se dobrovolnictví uplatňuje.

Jak jsem uvedla, cílem praktické části je nalézt odpověď na následující otázku: Jak dobrovolníci vnímají podmínky pro své působení v OCH Kutná Hora?

#### **3.1 OCH Kutná Hora**

OCH Kutná Hora vznikla 1. května 1994, v roce 1996 došlo ke sloučení s Farní charitou Čáslav a poté byla organizace dne 30. 10. 1996 zapsána v rejstříku Ministerstva kultury ČR. Je složkou Diecézní katolické charity Hradec Králové, která poskytuje metodické vedení a poradenský servis v její činnosti. Je to právnická osoba evidovaná podle zákona č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech, zaevidována v Rejstříku evidovaných právnických osob jako účelové zařízení Církve římskokatolické ve smyslu § 15a odst. 1 písm. b) zákona o církevních a náboženských společnostech.

OCH Kutná Hora je humanitární zařízení římskokatolické církve založené za účelem poskytování pomoci člověku, který není schopen v daných podmínkách uspokojit své tělesné, psychické, sociální a duchovní potřeby tak, aby byla zachována jeho důstojnost. Pomáhá lidem v nouzi, vyloučeným a nepřijímaným společnostmi a těmto stavům se také snaží předcházet.

Cílem činnosti charitativních pracovníků je, aby každý člověk mohl s potřebnou pomocí dosáhnout svého osobního maxima a prožít život v sepětí s rodinou a přáteli. OCH Kutná Hora poskytuje nejen hmotnou pomoc, ale napomáhá i v péči o duši. Dává lidem k dispozici prostor, čas a podporu svých středisek, kde jsou poskytovány služby sociálního poradenství, sociální péče, sociální prevence a dobrovolnictví. Místem působnosti je Kutnohorsko, Čáslavsko, Kolínsko, Poděbradsko a Nymbursko. [Oblastní charita KUTNÁ HORA on-line cit. 5. 11. 2014, dostupné z <http://kh.charita.cz>]

## 3.2 Organizační struktura

OCH Kutná Hora má, kromě již zmiňovaného Střediska A+D, celkem 8 středisek (včetně správního): Středisko Duhové Atrium, Středisko Racek, Centrum Maják, Středisko rané péče, Středisko Domek, Rodinné centrum Kopretina.

**Středisko A+D:** *nabízí služby ve dvou projektech:*

**Ahoj** – pomáhá lidem se zdravotním handicapem těmito službami

- sociální rehabilitace - pravidelná dlouhodobější služba pro lidi se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním, kteří se chtějí naučit zvládnout více činností, pracovat, realizovat se,
- klub Dobrý den – aktivizační služba pro osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním,
- obchůdek v Tříkrálovém domě – nabízí výrobky uživatelů sociální rehabilitace i uživatelů služeb středisek.

**Dobrovolnické centrum** – příležitost pro ty, kteří chtějí dobrovolnou činností přispět k dobru druhých.

Uvedená střediska jsou zaměřena na různé cílové skupiny a poskytují své služby rodinám s dětmi, dětem a mládeži, seniorům, osobám se zdravotním postižením, lidem bez domova, lidem sociálně vyloučeným a lidem v krizi, dospělým, kteří potřebují pomoc při vstupu na pracovní trh, romskému etniku.

Organizace působí také osvětově pořádáním odborných seminářů a profesních setkání. [Oblastní charita KUTNÁ HORA on-line cit. 13. 3. 2015, dostupné z <http://kh.charita.cz>]

## 3.3 Dobrovolnictví v OCH Kutná Hora

Dobrovolnické centrum je součástí Střediska A+D. Nabízí možnost lidem, kteří chtějí přispět dobrovolnou prací k dobru druhých. Úkolem dobrovolnického programu je doplnit práci profesionálních zaměstnanců o takové činnosti, které povedou ke zlepšení kvality života pacientů nemocnic, obyvatel domova důchodců, domova pro osoby se zdravotním postižením.

Dobrovolnictví v nemocnici, domově důchodců a domově pro osoby se zdravotním postižením – dobrovolníci docházejí do nemocnic, domovů důchodců v Kutné Hoře nebo Čáslavi a do Centra u Bartoloměje p.s.s. Pracují převážně jako společníci seniorů, lidí se zdravotním postižením, dětských pacientů (nemocnice Čáslav) a pacientů na LDN. Jejich úkolem je zpříjemnit a vyplnit těmto lidem volný čas povídáním, čtením, doprovodem na vycházkách apod. Dobrovolníci se také podílí na jednorázových kulturních akcích.

Možnost dobrovolnictví v charitě – pomoc při jednorázových akcích, při Tříkrálové sbírce, při sběru bylin, doučování dětí.

Dobrovolníci dochází obvykle jedenkrát za týden po dobu dvou hodin nebo podle dohody. S dobrovolníkem se na základě přihlášky dobrovolníka (viz Příloha 3) uzavírá smlouva; první smlouva je většinou na tři měsíce. (viz Příloha 4)

Pro dobrovolníky jsou pořádána setkání; rozhovor, podpora, supervize.

Dobrovolník prochází povinnou přípravou ve středisku A+D, kde ho proškolí koordinátorka programu a uvede ho na pracoviště. Po ukončení práce je možnost vystavit potvrzení o účasti v programu pro potřeby dalšího studia. [Oblastní charita KUTNÁ HORA on-line cit. 5. 11. 2014, dostupné z <http://kh.charita.cz>]

### **3.4 Vývoj dobrovolnictví v OCH Kutná Hora**

Dějiny charity obecně jsou spojeny s katolickou církví už od jejich počátků před dvaceti stoletími. Katolická církev se začala jako první starat o slabomyslné, hluchoněmé, nevidomé, o nezhojitelně nemocné, o sirotky a mravně ohroženou mládež, opuštěné staré lidi, o chudinu.

Vzhledem k cíli této práce se omezím jen na stručnou historii katolické charity v Kutné Hoře po roce 1989.

Jako první vznikla v roce 1992 Farní charita Čáslav, která provozovala pečovatelskou službu. V květnu 1994 byla Královéhradeckým biskupstvím založena OCH Kutná Hora. Prvními projekty byla Týna pomocnice, kdy dívky z rodinné školy docházely jako pečovatelky do domácností seniorů a projekt Slůně - určený dětem, které chodily do klubovny organizace na odpolední volnočasové aktivity. V roce 1996



došlo ke sloučení Farní charity Čáslav a OCH Kutná Hora a zaregistrování nové organizace na Ministerstvu kultury ČR.

V roce 1998 zahájilo svou činnost komunitní a vzdělávací centrum pro osoby se sociálním handicapem; z projektu Týna vznikla Charitní pečovatelská služba.

V roce 2001 byla v Kutné Hoře poprvé uspořádána Tříkrálová sbírka a Živý betlém. Tříkrálová sbírka je největší sbírkou v České republice a zároveň největší dobrovolnickou akcí, do které se zapojují tisíce dobrovolníků.

Protože počet dobrovolníků stoupal a bylo třeba podchytit jejich činnost, bylo v roce 2003 otevřeno Dobrovolnické centrum, které bylo při svém vzniku součástí správního střediska. O dobrovolníky se začalo více pečovat, dobrovolníci docházeli především do nemocnic a zařízení sociální péče, kde trávili čas s pacienty a obyvateli domova jako dobrovolníci – společníci. Dobrovolníci pracovali v charitních střediscích zejména v šatníku při třídění ošacení a při dětských aktivitách.

V roce 2005 k Dobrovolnickému centru přibyl projekt Ahoj a vzniklo středisko A+D, jehož posláním bylo zabývat se „lidskou prací“ a dobrovolnictví bylo k tomuto středisku přiřazeno. To nabídlo služby nezaměstnaným – pracovní poradenství, pomoc při hledání zaměstnání nebo sociální rehabilitace. Dobrovolnické centrum registruje, připravuje, školí a vysílá dobrovolníky do nemocnic a zařízení sociální péče v Kutné Hoře a v Čáslavi a do středisek charity. [Oblastní charita KUTNÁ HORA on-line cit. 5. 11. 2014, dostupné z <http://kh.charita.cz>]

Od roku 2006 počet zaregistrovaných dobrovolníků v dobrovolnickém centru stále stoupá. Dobrovolníci se mohou zapojit do činnosti charity nebo jsou vysíláni do jiné organizace, zejména do nemocnic v Kutné Hoře a v Čáslavi na LDN nebo dětské oddělení a do domovů pro osoby se zdravotním postižením. Mezi tradiční akce patří Živý betlém na Palackého náměstí v Kutné Hoře – Betlémská rodina, průvod andělíčků a jejich zpívání, tanec hvězd, klanění Tří králů, každoroční Tříkrálová sbírka v Kutné Hoře, Čáslavi, Poděbradech a obcí v okolí, tříkrálové koledování v domově důchodců, kulturní pásma s písničkami, vyprávěním a čtením pro domovy důchodců v Kutné Hoře a v Čáslavi. Dobrovolníci společníci si povídají s obyvateli domovů důchodců a s pacienty LDN, hrají si s dětmi na dětském oddělení nemocnic, čtou, doprovázejí na vycházky, pořádají krátká kulturní vystoupení. V charitě se věnují třídění ošacení

v charitním šatníku nebo se zapojují do aktivit pro děti. (Výroční zpráva 2006, OCH Kutná Hora)

Od roku 2007 se rozšířila působnost dobrovolnického centra do Čáslavi. Dobrovolníci především pracují jako dobrovolníci společníci na oddělení LDN a dětském oddělení nemocnic v Kutné Hoře a v Čáslavi, v domovech důchodců v Kutné Hoře a Čáslavi a domovech pro osoby se zdravotním postižením; další dobrovolníci vypomáhají ve střediscích charity. (Výroční zpráva 2007, OCH Kutná Hora)

V roce 2012 za podpory Města Kutná Hora projekt DODO – Dobrovolníci doučující zahájil nábor dobrovolníků pro doučování, které probíhá na Základní škole Kamenná stezka a Základní a praktické škole v Kutné Hoře. (Výroční zpráva 2012, OCH Kutná Hora)

### **3.5 Současný stav dobrovolnictví v OCH Kutná Hora**

Organizace vykazuje ročně asi 80 dobrovolníků s různou mírou angažovanosti. Na jedné straně jsou dobrovolníci, kteří se zapojují do jednorázových akcí (dětský den) a na druhé straně jsou dobrovolníci, kteří celoročně spolupracují s nějakým střediskem OCH Kutná Hora, nebo přijímající organizací (nemocnice, domov pro seniory apod.). K dobrovolníkům také patří cca 75-80 vedoucích Tříkrálových skupin.

Dobrovolnické centrum pracuje s dobrovolníky v režimu akreditovaném i neakreditovaném. Ve smyslu zákona o dobrovolnické službě provádí nábor a přípravu dobrovolníků pro tři akreditované programy:

- **Dobrovolníci v charitě** – přijímající i vysílající organizace; podílejí se na jednorázových akcích charity, třídění ošacení v charitním šatníku, dalších drobných aktivitách.
- **Dobrovolníci v nemocnicích a zařízeních sociální péče** – jen vysílající organizace; fungují převážně jako dobrovolníci společníci pacientů a obyvatel zařízení, nebo dobrovolníci pro kulturní akce.
- **Dobrovolníci doučující** – podílejí se na doučování romských dětí ve středisku Maják, na základní škole Kamenná stezka a na sociálně vyloučených ubytovnách.

Smluvními partnery dobrovolnického centra jsou v Kutné Hoře: Domov Barbora, Centrum u Bartoloměje p. s. s., Nemocnice Kutná Hora, ŽŠ Kamenná stezka,

ZŠ a praktická škola Kutná Hora, v Čáslavi Městská nemocnice a Domov důchodců a Domov Na Hrádku – Červený Hrádek. (ústně Macková, 2014)

Pro úplnost uvádím (viz. Příloha 5) výstupy dobrovolnických statistik za rok 2014, které mi poskytla paní Macková se svolením s jejich zveřejněním. „*Jsou to veřejně známá data s možností volného použití. Tabulka odpracované hodiny je statistický výkaz, který vyplňujeme pro ČSÚ. Musíme naše členění práce přizpůsobit tabulce, týká se jen naší organizace. Druhý soubor je počet dobrovolníků a odpracovaných hodin v jednotlivých střediscích, případně zařízeních (nemocnice, ústavy). Tabulky jsou tři - dobrovolníci v charitě, dobrovolníci v nemocnicích a zařízeních sociálních služeb (to je Vaše téma).*“ (Macková, e-mail, 10. 2. 2015)

### **3.6 Management dobrovolnictví v OCH Kutná Hora**

V tomto případě hovoříme o modelu formálního dobrovolnictví, který zahrnuje dobrovolné aktivity organizované prostřednictvím dobrovolnických center či jiných neziskových organizací realizujících dobrovolnické programy, případně přímo prostřednictvím poskytovatelů služeb. Dobrovolníky vede profesionál – koordinátor dobrovolníků, který se řídí pravidly managementu dobrovolnictví, specificky upravenými pro konkrétní klienty či oblast služeb. Koordinátor dobrovolníků je nová profesní pozice obsahující prvky sociální práce a personalistiky; v této organizaci je jím vedoucí střediska A+ D. (ústně Macková, 2014)

#### **Shrnutí**

V teoretické části práce jsem nejdříve vysvětlila pojmy, které se váží k tématu práce - prosociální chování, dobrovolnictví a jeho vymezení v kontextu sociální práce, dobrovolník, motivace dobrovolníků, typy dobrovolné činnosti a oblasti, ve kterých se dobrovolnictví uplatňuje v kontextu se zaměřením a tématem práce. Dále jsem přiblížila zákon o dobrovolnické sužbě, oblasti, ve kterých se dobrovolníci angažují, druhy dobrovolnických činností a zejména dobrovolnictví v sociálních službách. Závěr byl věnován metodice práce s dobrovolníky – supervizi a hodnocení a oceňování dobrovolníků. Vysvětlila jsem všechny pojmy, které jsou v kontextu se zaměřením celé práce. V poslední kapitole teoretické části jsem popsala činnost OCH Kutná Hora. Vzhledem k cíli práce jsem se zaměřila na dobrovolnictví – jeho historii, vývoj a současnost.

## **Praktická část**

### **4 Formulace praktického cíle výzkumného šetření, dílčích cílů a výzkumných otázek**

V teoretické části jsem se zabývala pojmy, které se váží k tématu dobrovolnictví, přičemž jsem vzhledem ke zvolenému tématu postupovala od obecných pojmů ke konkrétním - od filantropie a altruismu, dobrovolnictví, motivace dobrovolníků, přes zákon o dobrovolnické službě, dobrovolnictví v sociálních službách až po dobrovolnictví v OCH Kutná Hora. Byl popsán vývoj dobrovolnictví v OCH Kutná Hora, druhy dobrovolnických činností a oblasti, ve kterých se dobrovolnictví uplatňuje. V teoretické části byl naplněn deklarovaný obsah - téma dobrovolnictví obecně se zaměřením na dobrovolnictví v OCH Kutná Hora.

Obsahem praktické části je formulace hlavního výzkumného cíle a dílčích cílů, popis metody výzkumu, výzkumné techniky a souboru respondentů. Dále budu interpretovat výpovědi respondentů v návaznosti na jednotlivé dílčí cíle – jejich motivace k dobrovolnické činnosti, jak vnímají možnost ovlivnit svou činnost, jak vnímají spolupráci s vysílající organizací a jak vnímají spolupráci s přijímající organizací.

#### **4.1 Cíl výzkumného šetření**

Za téma praktické části jsem si zvolila činnost dobrovolníků společníků. Hlavním cílem praktické části je nalézt odpověď na následující otázku: Jak dobrovolníci vnímají podmínky pro své působení v OCH Kutná Hora?

Podmínkami k dobrovolnické činnosti mám na mysli jednak podmínky vnitřní, což je motivace dobrovolníků, a dále to, do jaké míry mají dobrovolníci možnost ovlivnit svou činnost. A jednak podmínky vnější, tzn. spolupráci s vysílající organizací na jedné a s přijímající organizací na druhé straně.

Dílčí cíl 1 - Jaké jsou motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti?

Motivacemi myslím, co vede dobrovolníky k tomu, aby pracovali pro dobro druhých, bez nároku na odměnu. Proč se stávají dobrovolníky a pokračují v dobrovolnické činnosti. Jak jsem již uvedla v teoretické části, existuje obecně několik typů motivací -

altruistická (pocit potřebnosti pomoci a důležitosti pomáhat jiným, soucit s lidmi, kteří neměli v životě tolik štěstí), egoistická (dělám něco pro věc, která je pro mě důležitá, získání nových dovedností a zkušeností, navázání užitečných kontaktů, uplatnění svých schopností), hédonická (odpočinek od shonu života, vyplnění volného času, pro zábavu) a normativní (je to občanská povinnost, náboženské přesvědčení, očekávání okolí, splacení dluhu společnosti). (viz str. 19 -23)

#### Dílčí cíl 2 – Jak dobrovolníci vnímají možnost ovlivnit svou činnost?

Možností ovlivnit svou činnost myslím, zda je to dané, jak a kde budou svou činnost vykonávat, zda je předem daná forma jejich pomoci, nebo zda si mohou sami vybrat formu a oblast své činnosti. Dále budu zjišťovat, na základě čeho dobrovolníci poznají, zda je klient s jejich činností spokojen, nebo nikoliv a zda se v průběhu činnosti jejich vztah ke klientovi (nebo spíše klientův vztah k nim) posunul do osobnější roviny.

#### Dílčí cíl 3 – Jak dobrovolníci vnímají spolupráci s vysílající organizací?

Spoluprací s vysílající organizací myslím odborné vedení činnosti dobrovolníků, koordinátora dobrovolníků, možnost obrátit se na pracovníka organizace v případě problémů a potíží, možnost intervize nebo supervize.

#### Dílčí cíl 4 – Jak dobrovolníci vnímají spolupráci s přijímající organizací?

Spoluprací s přijímající organizací myslím, jak jsou zajištěny podmínky pro činnost dobrovolníků a podpora ze strany přijímající organizace. Dále řešením problémů a dilemat mám na mysli, zda se mají v takovém případě na koho obrátit. Zda je zde možnost intervize nebo supervize.

**Tab. 1** Tabulka transformačních kroků

Dílčí cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Otázky do rozhovoru/kategorie
Cíl 1	Rozhovor, analýza dokumentů	Dobrovolníci v OCH Kutná Hora	1. Jaký byl prvotní impulz k tomu, že jste začal/a uvažovat o činnosti dobrovolníka (že jste se rozhodl/a pracovat jako dobrovolník?)
			2. Jakou jste měl/a představu o dobrovolnické činnosti, před tím, než jste začal/a pracovat jako dobrovolník?
			3. Jaká byla realita – rozdíl mezi očekáváním a skutečností?
			4. Co vnímáte jako pozitivní efekty Vaší dobrovolnické činnosti?
			5. Jakého cíle byste chtěl/a v rámci dobrovolnické činnosti dosáhnout?
Cíl 2	Rozhovor, analýza dokumentů	Dobrovolníci v OCH Kutná Hora	1. Jak se rozhodovalo o tom, kde budete činnost dobrovolníka vykonávat? <i>(měl/a jste možnost zvolit si oblast)</i>
			2. Měl/a jste představu o tom, kde chcete činnost dobrovolníka vykonávat? Proč právě tam?
			3. Co všechno hrálo v procesu rozhodování roli?
			4. Na základě čeho vyhodnocujete spolupráci s klientem?
			5. Jak se vyvíjejí v průběhu činnosti Vaše vztahy s klientem?

Cíl 3	Rozhovor, analýza dokumentů	Dobrovolníci v OCH Kutná Hora	1. Jak vnímáte podmínky ze strany vysílající organizace, za kterých dobrovolnickou činnost vykonáváte?
			2. Jaká je dle Vašeho názoru podpora vysílající organizace?
			3. Co děláte v případě obtíží?
Cíl 4	Rozhovor, analýza dokumentů	Dobrovolníci v OCH Kutná Hora	1. Jak vnímáte podmínky ze strany přijímající organizace, za kterých dobrovolnickou činnost vykonáváte?
			2. Jaká je dle Vašeho názoru podpora přijímající organizace?
			3. Jak řešíte případné problémy nebo dilemata v práci s konkrétním klientem?

Pramen: vlastní tvorba

## 4.2 Výzkumná metoda

Pro můj výzkum jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu. Kvalitativní výzkum je založen na zkoumání problémů a jevů v autentickém prostředí. Cílem je získání celkového obrazu těchto jevů, které jsou založeny na hlubokých datech a vztahu mezi tazatelem a účastníkem výzkumu. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 17)

Creswell (1998, in Hendl, 2005, s. 50) kvalitativní výzkum definuje jako „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“

Kvalitativní výzkum je pružným typem výzkumu v přirozeném prostředí. Výzkumník v něm pracuje s událostmi, sledovanými jedinci a fenomény, a to mu umožňuje na vzniklé situace okamžitě reagovat. Při vlastní analýze dat je důležitý popis prostředí, ve kterém probíhal výzkum a citace rozhovorů a poznámek, které vznikly při práci v terénu. Používá se relativně málo standardizovaná metoda sběru dat. Nakonec

dochází k induktivní analýze dat a jejich interpretaci. Při induktivní analýze dat není cílem ze získaných dat složit celkový obraz jevu, ale konstrukce obrazu, který získává obrys v průběhu sběru dat. Výzkumník se snaží o vytvoření podrobného popisu toho, co pozoroval a zaznamenal. (Hendl, 2005)

Na tomto místě bych zmínila výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu. Mezi výhody kvalitativního výzkumu řadí Hendl (2005, s. 50,51) získání podrobného popisu a vhledu při zkoumání jedince, události, zkoumání fenoménu v přirozeném prostředí, hledání lokální příčinné souvislosti; nezůstává na povrchu, provádí podrobnou komparaci případů, sleduje jejich vývoj a zkoumá příslušné procesy.

Nevýhoda kvalitativního výzkumu spočívá dle Hendla (2005, s. 50,51) v nemožnosti zobecnit výsledky na celou populaci a do jiného prostředí, protože se pracuje jen s malým počtem respondentů. Obtížněji se testují hypotézy a teorie, časově náročný je sběr dat a jejich následná analýza. Výsledky mohou snadněji ovlivnit osoba výzkumníka a jeho subjektivní postoj.

#### **4.2.1 Sběr dat**

Rozhovor, který jsem ke sběru dat použila ve svém výzkumu, je nejčastěji užívaná metoda sběru dat v kvalitativním výzkumu. Užívá se pro něj označení hloubkový rozhovor; ten můžeme definovat jako nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu jedním badatelem pomocí otevřených otázek. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 159)

Kvale (1996, in Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 159) definuje rozhovor jako metodu, *„jejímž účelem je získat vyličení žitého světa dotazovaného s respektem k interpretaci významných popisovaných jevů.“*

Pro svůj výzkum jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru (vychází z předem připraveného seznamu otázek a témat). Dle výše uvedených dílčích cílů jsem si připravila otevřené otázky. Tento způsob sběru dat Hendl (2005) nazývá *„rozhovor pomocí návodu.“* Pořadí otázek není předem stanoveno a je zde možnost formulovat otázky dle aktuální situace.

Vzhledem k okolnostem, které jsem nepředvíдалa, a které předcházely samotnému výzkumu, jsem pro výzkumné šetření zvolila kromě uvedené metody polostrukturovaného rozhovoru také jinou formou dotazování – písemnou. V mém



výzkumném šetření je to z důvodu nemožnosti přímého oslovení respondentů a nemožnosti se doptávat a vidět emoční doprovod jejich odpovědí.

Pro usnadnění práce jsem používala nahrávací zařízení, na které jsem dobrovolníky předem upozornila. Všichni se záznamem rozhovoru souhlasili. Nahrávání rozhovorů mi umožnilo zaznamenat autentičnost odpovědí, což je velmi důležité pro následnou interpretaci a analýzu z hlediska celkové atmosféry rozhovoru. Rozhovory jsem uskutečnila zvláště s každým dobrovolníkem; jednak z důvodu zachování soukromí a jednak z důvodu bližšího poznání každého z nich. Naše setkání probíhala vždy na neutrálním místě tak, aby náš rozhovor neslyšel nikdo třetí. Poté jsem provedla transkripci (Hendl, 2005, s. 208), kdy jsem nahrané rozhovory z důvodu jejich analýzy přepsala do počítače.

#### **4.2.2 Výzkumný vzorek**

Jak jsem již uvedla v úvodu práce, problematiku motivace a podmínek k dobrovolnické činnosti jsem zkoumala u dobrovolníků v OCH Kutná Hora. Sběr dat probíhal v období prosinec 2014 - leden 2015. Samotnému sběru dat předcházela poměrně dlouhá komunikace s vedoucí dobrovolnického centra (koordinátorkou dobrovolníků). Ale zároveň s tím jsem se dozvěděla, že získat dobrovolníky pro tento výzkum může být problematické. Organizace si dobrovolníků velmi váží a „hýčká si je“ a nechce je zbytečně zatěžovat. Tato nečekaná informace mě velmi znepokojila. Dobrovolníky oslovila svým jménem sama koordinátorka, přeposlala jim mé otázky s tím, že nechala na nich samotných, kdo se výzkumu zúčastní a dá svolení s předáním e-mailového kontaktu, nebo je zodpoví přímo. Během prosince jsem od koordinátorky dobrovolnického centra získala 4 kontakty na dobrovolníky (3 ženy a 1 muž), na základě jejich souhlasu s tím, že je mohu kontaktovat. Všechny dobrovolníky, kteří byli ochotni účastnit se mého výzkumu, jsem ubezpečila o zachování anonymity ve vztahu k OCH Kutná Hora. Byli seznámeni s tím, že vedoucí dobrovolnického centra OCH Kutná Hora předám výsledky výzkumu, až bude hotov, bez možnosti přiřadit jednotlivé výpovědi ke konkrétním respondentům. Tři z oslovených dobrovolníků (1 muž a 2 ženy) souhlasili s účastí na výzkumu s tím, že vzhledem k jejich vytížení zodpoví mé otázky písemně s možností dalšího doplnění. Jedna žena účast na výzkumu odmítla s tím, že je pro ni vzhledem k zaneprázdněnosti časově náročné odpovědět na tolik obsáhlých otázek. Nakonec se výzkumu zúčastnili tři muži a tři ženy. Bohužel pouze tři

(dvě ženy a jeden muž) souhlasili s osobním setkáním a nahráním rozhovoru. Od dalších respondentů (dvou mužů a jedné ženy) jsem měla pro svůj výzkum k dispozici pouze písemné odpovědi na mé otázky zasláné zprostředkovaně e-mailem.

Při výběru respondentů šlo o záměrný výběr, jehož kritériem byla činnost dobrovolníka v již zmiňovaném akreditovaném programu Dobrovolníci v nemocnicích a zařízeních sociální péče.

Každého ze tří dobrovolníků, kteří s nahráváním rozhovoru vyslovili souhlas, jsem před započítáním rozhovoru informovala o jeho nahrávání a ubezpečila je o zachování anonymity. Jména dobrovolníků jsou v práci změněna, aby nemohli být identifikováni.

Respondentce Emě je 21 let, má středoškolské vzdělání, pracuje jako kosmetička. Dobrovolnické činnosti se věnovala 3 měsíce, jednou za týden docházela do Centra U Bartoloměje p.s.s. v Kutné Hoře. V současné době se dobrovolnické činnosti nevěnuje z nedostatku času z důvodu zaměstnání a dalšího studia.

Respondentce Sabině je 24 let, má vysokoškolské vzdělání obor Management cestovního ruchu. V současné době je nezaměstnaná a dálkově studuje obor Management ve zdravotnictví. Dobrovolnictví se věnuje od prosince 2014, jednou za týden dochází na dvě hodiny do Domova Barbora.

Respondentovi Jirkovi je 56 let, má vysokoškolské vzdělání, pracuje jako interní IT, auditor banky. Od dubna 2011 dochází za pacienty (klienty) jedenkrát týdně na cca 1-1,5 hodiny na lůžkové oddělení onkologicky nemocných ve VFN na Karlově náměstí v Praze. Jedná se o dobrovolnické činnosti organizace AMÉLIE, kde podléhá pravidelnému cyklu školení, supervizí a dalším aktivitám, které AMÉLIE organizuje. Od ledna 2015 zde působí pouze jednou za 14 dní na téže pracovišti. Dilem osudu dochází na pracoviště, kde sám ležel několik měsíců se stejnou diagnózou, takže empaticky vnímá pocity a fáze přijetí nemoci pacienty velmi dobře. Dále se aktivně podílí na přednáškových činnosti AMÉLIE a některých volnočasových aktivitách tohoto sdružení. Od 7. ledna 2015 zahájil dobrovolnickou aktivitu v Nemocnici Kutná Hora na LDN s týmž programem – návštěvou pacientů – klientů (povídání, sdílení, čtení, donášení časopisů, vyprávění, naslouchání...) taktéž jednou za 14 dní.

Tři dobrovolníci odpověděli na mé otázky pouze písemně, zprostředkovaně e-mailem; bez možnosti mého vstupu a bez možnosti se doptávat. Tato forma písemného dotazování mi také znemožnila vidět emoční doprovod odpovědí respondentů. Pro zachování anonymity dobrovolníků jsou jejich jména změněna.

Respondentovi Františkovi je 62 let, má vysokoškolské vzdělání a je úředníkem. Pro charitu pracuje 20 let příležitostně, pro domov důchodců dva roky – 3x ročně hudební vystoupení.

Respondentovi Matějovi je 17 let a studuje 2. ročník gymnázia v Čáslavi. Dobrovolnické činnosti se věnoval 3 měsíce v období únor – květen 2014. Jednou za týden - v pondělí odpoledne docházel na LDN v Čáslavi.

Respondentce Petře je 54 let, má vysokoškolské vzdělání, pracuje jako učitelka na gymnáziu. Dobrovolnické činnosti se věnovala dva roky, jednou týdně docházela za klientkami do Domova Barbora.

#### **4.2.3 Rizika výzkumu**

Na tomto místě bych chtěla popsat okolnosti, které mohly negativně ovlivnit mé výzkumné šetření. Jak jsem již uvedla výše, oslovení dobrovolníků probíhalo zprostředkovaně přes vedoucí dobrovolnického centra. Z oslovených dobrovolníků se mi ozvali čtyři a pouze tři z nich (dvě ženy, jeden muž) souhlasili s účastí na výzkumu a s rozhovorem. Jedna dobrovolnice účast na výzkumu odmítla: „*myslela jsem, že půjde jen o krátké popovídání. Odpovědět na tolik obsáhlých otázek je pro mě z časových důvodů nemožné.*“ Prostřednictvím vedoucí dobrovolnického centra se zúčastnili další tři dobrovolníci pouze písemně (dva muži a jedna žena) bez možnosti přímého kontaktu a dalších doplňujících otázek. Způsob oslovení dobrovolníků mohl mít vliv na jejich rozhodnutí účastnit se nebo neúčastnit mého výzkumu. Jiný způsob oslovení dobrovolníků nebyl možný a musela jsem jít i přes tuto bariéru. Dobrovolníci se mohli obávat, že nebude zaručena jejich anonymita ve vztahu k OCH Kutná Hora. Další okolností, která mohla mít negativní vliv na účast dobrovolníků je osobní postoj samotné vedoucí dobrovolnického centra. Dala mi najevo své výhrady k otázkám a zároveň mi také vysvětlila, jaký je její vztah k dobrovolníkům.

Výzkum jsem prováděla pomocí rozhovorů se třemi respondenty, dobrovolníky OCH Kutná Hora, kteří svou činnost vykonávají v rámci akreditovaného programu

dobrovolníci v nemocnicích a zařízeních sociálních služeb (Domov Barbora, Centrum U Bartoloměje, Nemocnice Čáslav - LDN, Nemocnice Kutná Hora - LDN). Se třemi respondenty probíhal výzkum pouze zprostředkovaně prostřednictvím e-mailové komunikace – písemnou formou dotazování. To mi znemožnilo položit doplňující otázky a zachytit autentičnost rozhovoru. Snažila jsem se pochopit motivace k vykonávání dobrovolnické činnosti a to jak vnímají možnosti ovlivnit svou činnost. Zajímala mě také jejich spolupráce s klienty. Dále jsem zjišťovala, jak dobrovolníci vnímají podmínky vysílající organizace, za kterých činnost vykonávají a na závěr podmínky přijímající organizace. S ohledem na velmi malý počet respondentů a výše uvedené problémy s realizací nejsou výsledky mého výzkumu zobecnitelné a nelze je aplikovat v jiných organizacích. Myslím si, že by mohli být využity v práci s dobrovolníky v OCH Kutná Hora, a ke zlepšení spolupráce s přijímající organizací.

#### **4.2.4 Způsob analýzy dat - otevřené kódování**

Pro analýzu údajů získaných rozhovory i z písemného dotazování jsem použila techniku otevřeného kódování. Dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 211) „*při otevřeném kódování je text jako sekvence rozbit na jednotky, těmto jednotkám jsou přidělena jména a s takto nově pojmenovanými (označenými) fragmenty textu potom výzkumník dále pracuje.*“ Při analýze dat jsem použila kódování (Hendl, 2005, s. 226), kdy jsem určité informaci přiřadila určitý kód. Jednotlivé úseky pro kódy odpovídají posloupnosti otázek. Do analýzy dat jsem také zahrнула postřehy, které jsem si poznamenala při sběru dat.

Nahrávky rozhovorů jsem přepsala do počítače a poté provedla analýzu. Nejdříve jsem si odpovědi rozdělila na jednotky (okruhy odpovědí tematicky odpovídaly jednotlivým dílčím cílům) a každé jednotce jsem přiřadila označení (kód). V odpovědích jsem pak hledala společné nebo odlišné body. Stejně tak jsem postupovala při analýze písemného dotazování.

### **4.3 Analýza dat - otevřené kódování**

Všichni dobrovolníci, kteří s rozhovorem souhlasili, byli velice milí a ochotní. Chtěla jsem, aby prostředí bylo respondentům příjemné, proto jsem výběr místa pro uskutečnění rozhovoru nechávala na jejich volbě. Snažili se mi pomoci a jejich odpovědi byly většinou vyčerpávající.

### 4.3.1 Interpretace výstupů dílčího cíle 1

Zjišťovala jsem jednak prvotní impuls, který přivedl k respondenty k dobrovolnické činnosti, jejich představu o dobrovolnické činnosti a to, zda byl nějaký rozdíl mezi tím, co očekávali a skutečností. Dále jsem se dotazovala na to, zda vnímají nějaké pozitivní efekty své dobrovolnické činnosti ať pro sebe, nebo pro klienty, a jakého cíle by chtěli v rámci dobrovolnické činnosti dosáhnout, mají-li nějaký. Každá subkategorie odpovídá otázkám dílčího cíle.

#### Subkategorie 1: Vnitřní a vnější motivace

Mezi prvotní impulsy, které vedly dobrovolníky k zapojení do dobrovolnické činnosti, nejčastěji uváděli vlastní zájem, vnitřní motivaci. Méně častým prvotním impulsem byl podnět z vnějšku, vnější motivace; člověk, od kterého pocházela první informace o dobrovolnictví – manželka pracující v sociální sféře a přednáška neziskové organizace ve škole.

Motivací, které vedly respondenty k dobrovolnické činnosti je mnoho. Od egoistické, přes hédonickou až po altruistickou. Jako vnitřní motivaci nejčastěji respondenti uváděli získání praxe pro studium sociální práce a budoucí zaměstnání. To dokládá výrok Sabiny: „... neměla jsem práci. Tak jsem myslela, že si vyplním čas...A pak byla ta škola. Já studuju management ve zdravotnictví, takže jsem psala diplomku a sháněla jsem nějakou organizaci, kde bych mohla udělat praxi a zároveň na to psát.“

Dalším motivem bylo využití volného času a pomoc druhému člověku, nebo dobré věci. K tomu uvádí Ema: „Mám zájem o studium sociální práce a dobrovolnictvím jsem si chtěla rozšířit obzory. Hlavním cílem bylo být prospěšná ostatním a využít volný čas pro dobrou věc.“

Ojedinělým důvodem, vnitřní motivací byla nevléčitelná nemoc. Toto nejlépe ilustruje odpověď Jirky: „No tak takovej nějaký asi vděk...No a já jsem vlastně k tomu, že jsem jako dobrovolníkem, já teda chodím za lidma do nemocnice, povídat si s nima, dělat jim společnost takovou. A tak jsem se vlastně k tomu dostal skrz svoji nemoc.“

#### Subkategorie 2: Představa o dobrovolnictví

Z odpovědí respondentů na otázku týkající se jejich představy o dobrovolnictví před začátkem činnosti, jsou patrná různá očekávání. Od toho, že neměli představu žádnou, přes předpoklad odborných znalostí až dokonce po nutnost být nadán empatií a

dovedností v komunikaci. Toto nejlépe vystihuje odpověď Matěje: „*Jedná se o psychicky náročnou činnost, kterou dokáží provádět pouze velice dospělí jedinci, nadaní mimořádnou schopností empatie a dovedností v komunikaci.*“

Většina respondentů měla jasnou představu o své dobrovolnické činnosti a o tom, kde se chtějí činnosti dobrovolníka věnovat. Další chtěl být nápomocen něčemu prospěšnému.

Ojedinělou představou bylo respondentovo očekávání, že jeho činnost dobrovolníka bude řízena ze strany přijímající organizace. To vystihuje ve své odpovědi Sabina: „*Tak předpokládala jsem, že tam přijdu a řeknou mi, že by bylo potřeba kdyby, bylo by hezký, kdybyste dělala tohle, a takhle.*“

### Subkategorie 3: Realita – rozdíl mezi očekáváním a skutečností

Odpovědi na tuto otázku korespondují s tím, jaké měli respondenti o činnosti dobrovolníka představy a očekávání. Pro některé respondenty byla realita zcela odlišná od jejich očekávání, pro jednoho respondenta nebyl žádný rozdíl a naopak dalšího realita překvapila, což vystihuje odpověď Petry: „*Realita byla trochu překvapivá, i když jsem se běžně setkávala se staršími lidmi. Spíš člověk přemýšlí nad žalostným koncem lidského bytí.*“

Z odpovědí vyplývá, že v některých případech byla realita lepší, než respondenti očekávali. K tomu uvádí Ema: „*Byla jsem připravená na nejhorší, ale mě to tak nepřipadalo. S postiženými jsem se již setkala, takže to pro mě nebyl takový šok.*“

Také je z odpovědí zřejmé jisté zklamání z organizovanosti, což nejlépe ilustruje odpověď Sabiny: „*No a rozdíl je prostě, já tam přijdu a buď si povídáme.... Prostě si tam připadám jak návštěva....*“

### Subkategorie 4: Pozitivní efekty dobrovolnické činnosti

V souvislosti s tímto dílčím cílem jsem zjišťovala pozitivní efekty jak pro dobrovolníky samotné, tak i pro klienty. Pozitivní efekty pro dobrovolníky samotné spatřují respondenti v dobrém pocitu, že můžou být nápomocní, poznání chodu organizace, získání praxe, podklady pro napsání diplomové práce, poznání sebe sama. K tomu uvádí Sabina: „*No, tak asi jako že poznám, jak to chodí v té organizaci. Abych to měla k tý diplomce, a třeba mi to pomůže někdy i do práce, že budu mít nějakou*

praxi.“, ale hned dodává: „*Poznávám chod organizace a názory obyvatelů domova, jak jsou spokojeni v domově...*“

Pozitivní efekty respondenti dále spatřují v radosti a uspokojení, v sebepoznání. Pozitivní efekty pro klienty dobrovolníci vidí v dobrém pocitu, že můžou být nápomocní, v pocitu uspokojení, že dělají něco pro druhé, v přispění k radosti. Toto vystihuje ve své odpovědi Jirka: „*Já, myslím si, že je to tím, že třeba někdy hovořej, hovořej, třeba hodinu tam zůstanu, nebo dýl i, a že prostě by hovořili furt, takže myslím si, že to jako, někdy je to třeba hezký, že se člověk nevnucuje. A pro mě to má jako, myslím si, že si člověk uvědomuje takovou tu hloubku toho člověka...*“

#### Subkategorie 5: Cíle v rámci dobrovolnictví

V odpovědích respondenti uváděli dva druhy cílů – osobní - vydržet a pokračovat, napsání DP a získání praxe, prostřednictvím dobrovolnické činnosti poznat sám sebe. K tomu uvádí Sabina: „*Cíle? Napsat kvalitní DP a získat zkušenosti, rady, známé. A kdybych měla jakoby nějakou praxi, že by mi to pomohlo sehnat zaměstnání, tak to by bylo taky fajn.*“

Pro další je cílem zpestření dnů těm, na které se zapomíná; uvědomění si, že všichni lidé nejsou stejní a potřebují naši pomoc. Toto nejlépe vystihuje odpověď Emy: „*Chtěla jsem zpestřit všední dny těm, na které se zapomíná. V dnešní době všichni myslí jen na sebe a na postižené se dívají skrze prsty. Jenže oni se opravdu umí radovat z maličkostí a jsou upřímní.*“ Kontakt s lidmi s postižením je naučil s nimi komunikovat bez zábran a strachu, a pomohl jim změnit k těmto lidem postoj.

#### Shrnutí interpretace dílčího cíle 1

Mezi prvotními impulsy převládají u respondentů vnitřní motivy. Méně častým prvotním impulsem byla vnější motivace. Většina respondentů měla jasnou představu o dobrovolnické činnosti a o tom, kde se chtějí činnosti dobrovolníka věnovat. Ojedinelou představou bylo respondentovo očekávání, že jeho činnost dobrovolníka bude řízena ze strany přijímající organizace. Pro některé respondenty byla realita zcela odlišná od jejich očekávání, pro jednoho respondenta nebyl žádný rozdíl a naopak dalšího realita překvapila. Pozitivní efekty pro ně samotné spatřují respondenti v dobrém pocitu, že můžou být nápomocní, poznání chodu organizace, získání praxe, podklady pro napsání diplomové práce, poznání sebe sama. Dále je respondenti spatřují v radosti a uspokojení, v sebepoznání. Pozitivní efekty pro klienty vidí v dobrém pocitu, že můžou

být nápomocní, pocit uspokojení, že dělají něco pro druhé, příspěvní k radosti. Respondenti měli dva druhy cílů - ve vztahu k sobě a ve vztahu ke klientům. Kontakt s lidmi s postižením je naučil s nimi komunikovat bez zábran a strachu a pomohl jim k těmto lidem změnit postoj.

### **4.3.2 Interpretace výstupů dílčího cíle 2**

Zjišťovala jsem, zda respondenti měli možnost si sami zvolit oblast a zda měli představu o tom, kde chtějí činnost dobrovolníka vykonávat, a také co ovlivnilo jejich rozhodnutí. Dále jsem se respondentů dotazovala, na základě čeho vyhodnocují spolupráci s klientem a jak se v průběhu činnosti vyvíjejí jejich vztahy s klientem. Každá subkategorie odpovídá otázkám dílčího cíle.

#### Subkategorie 1: Možnost volby oblasti dobrovolnické činnosti

Zjišťovala jsem, zda si respondenti mohli zvolit místo, kde budou činnost dobrovolníka vykonávat. V ojedinělých případech to byla náhoda, a jedna respondentka odpověděla, že o tom nerozhodovala.

Většinou respondenti odpověděli, že si místo své dobrovolnické činnosti zvolili sami, což ilustruje odpověď Jirky: „... Nabídli mi, jak už jsem říkal už, tu možnost být tam, kde už jsem jednou ležel, kde znám to prostředí. Takže mi dali vybrat a já jsem rád, tam kde jsem byl. A tady vlastně, ta Kutná Hora mě přitahuje tím, že tady jsou lidi, kteří, jak jsem říkal, že tady jsou lidi, který ty témata mají společný na ty diskuse, a tak dál.“ K tomu dále uvádí František: „Měl jsem v zařízení maminku.“

#### Subkategorie 2: Představa o místě vykonávání dobrovolnické činnosti

Z odpovědí vyplývá, že většina respondentů měla již před zahájením dobrovolnické činnosti jistou představu o klientech, se kterými by chtěli pracovat, popř. i o typu zařízení. U jednoho respondenta sehrála při výběru místa roli osobní zkušenost s lidmi s postižením. Další respondent se rozhodl pomáhat tam, kde byl sám jako pacient. U dalšího respondenta o místě rozhodla náhoda. Toto nejlépe ilustruje odpověď Sabiny: „No, neměla. Byla to náhodná volba. Sháněla jsem nějakou organizaci, o které bych mohla psát DP. Po řadě odmítnutí jsem jednu našla, která souhlasila.“ Jeden respondent měl o místě svou představu; to dokládá výrok Matěje: „LDN, jelikož se to zdálo z nabízených možností nejnáročnější.“ Jen dva respondenti neměli o místě, kde by chtěli dobrovolnickou činnost vykonávat, žádnou představu.



### Subkategorie 3: Co všechno hrálo v procesu rozhodování roli

Tuto otázku jsem položila pouze Emě, Sabině a Jirkovi, protože jsem ji zařadila až v průběhu výzkumu.

Každý z respondentů měl pro volbu místa svůj osobní důvod: osobní zkušenost - nemoc babičky, což dokládá odpověď Emy: „*Předchozí zkušenost s postiženými. Moje babička byla ochrnutá po mrtvici.*“; dále téma DP – toto nejlépe ilustruje odpověď Sabiny: „*No zase, to je ta diplomka, no. To všechno se odvíjí od toho.*“; návrat jako dobrovolník tam, kde byl dříve jako pacient, což vystihuje odpověď Jirky: „*No, hlavně takovej ten vděk. Něco tomu životu vrátit jo, protože... a takový to, že jsem odstranil takový to tabuizovaný, ten stud před tím jít do toho zařízení nemocničního.*“

### Subkategorie 4: Vyhodnocování spolupráce s klientem

Většina respondentů vyhodnocuje spolupráci s klientem na základě toho, že je spolupráce baví, že jsou rádi, když za nimi přijdou a ptají se, kdy přijdou znova. To dokládá výrok Sabiny: „*Tak, hlavně když se mě zeptá, kdy přijdu znova. To je asi to nejdůležitější. Když mi poděkuje, že jsem přišla, řekne, že jsem hodná a milá a zeptá se mne, kdy přijdu znova. Z toho soudím, že byl spokojen.*“ Podle poloviny respondentů si klienti chtějí hlavně povídat. K tomu uvádí Petra: „*Nevím, co bych Vám na to odpověděla. Nepřemýšlela jsem o tom. Pro mě bylo důležité, že si se mnou chtěly klientky povídat.*“

### Subkategorie 5: Vývoj vztahů s klientem

V této otázce jsem se ptala, zda se postupem času jejich vztah s klientem posouval, třeba až do osobnější roviny. Většina respondentů hodnotila svůj vztah s klienty jako pozitivní a vzájemně obohacující. To vystihuje odpověď Sabiny: „*Pozitivně, až si říkám, jestli nemám trochu ubrat. Přemýšlím o nějaké změně a o tom, co bude dál, aby se mělo o čem ještě vyprávět apod.*“ . Dále respondenti uváděli, že vždy záleží na klientovi, jak se otevře a o čem bude chtít hovořit. Toto dle mého názoru nejlépe vystihuje odpověď Jirky: „*Je o strašně individuální...stalo se mi taky, že jsem narazil opakovaně na stejného pacienta tak už on sám třeba začal, protože samozřejmě je tabu, abych začal o nemoci hovořit. ...Takže si myslím, že i to, že ty pacienti se mnou začnou mluvit o té nemoci sami teda, tak už i to je poměrně jako dost otevřenost.*“ Při opakovaném setkání může dojít i na osobnější témata, týkající se nemoci, nebo dokonce i rodiny.

## Shrnutí interpretace dílčího cíle 2

Místo své dobrovolnické činnosti si respondenti zvolili většinou sami, nebo roli sehrála náhoda. Při výběru místa respondenty ovlivnila osobní zkušenost s lidmi s postižením, nevyлéčitelná nemoc, náhoda. Každý z respondentů měl pro volbu místa svůj osobní důvod. Většina respondentů vyhodnocuje spolupráci s klientem na základě toho, že je spolupráce baví, že jsou rádi, když za nimi přijdou a ptají se, kdy přijdou znovu. Většina respondentů popisovala svůj vztah s klienty jako pozitivní a vzájemně obohacující. Jeden respondent uvedl, že vždy záleží na klientovi, jak se otevře a o čem bude chtít hovořit. Při opakovaném setkání může dojít i na osobnější témata, týkající se nemoci, nebo dokonce i rodiny.

### **4.3.3 Interpretace výstupů dílčího cíle 3**

V souvislosti s tímto dílčím cílem jsem se respondentů ptala na to, jak vnímají podmínky pro dobrovolnickou činnost ze strany vysílající organizace, kterou je v tomto případě OCH Kutná Hora. Myslím tím, zda mají odbornou a citovou podporu a zda se mají na koho obrátit v případě obtíží, Tím mám na mysli možnost supervize, intervize. Každá subkategorie odpovídá otázkám dílčího cíle.

#### Subkategorie 1: Podmínky ze strany vysílající organizace

Většina respondentů hodnotila podmínky pro svou činnost ze strany vysílající organizace kladně, jako přijatelné až velmi dobré. Dále respondenti vnímají podmínky ze strany vysílající organizace dokonce jako výborné, skvělé. K tomu uvádí Jirka: *„Úplně senzační, fakt.... Maruška zase se stará po té organizační stránce, že tam vlastně vybavili místnostku pro dobrovolníky, i knížkama to tam vybavila prostě a tak dál. A má i zájem o to jak to vypadá a tak dál. Takže jako myslím si, že skvělí.“* Velice si pochvaluje vytvoření zázemí pro dobrovolníky v přijímající organizaci. Objevil se, ale i opačný názor, ze kterého je patrné jisté zklamání z nedostatečné organizace. To nejlépe ilustruje odpověď Sabiny: *„...jako řadu doporučení, jak by dobrovolnictví mělo vypadat ... A to mi právě přijde, že je tam jakoby neostatečná organizace mezi těma dvouma. Protože tam se to všechno sepsalo a bylo mi řečeno, kdy chci přijít, prostě jsem se to všechno učila sama.“*

#### Subkategorie 2: Podpora vysílající organizace

Odpovědi všech respondentů na otázku týkající se podpory vysílající organizace se téměř shodují. Podporu ze strany vysílající organizace hodnotili všichni respondenti

velmi kladně. To dokládá výrok Petry: *„Byla jsem seznámena s náplní a požadavkem na mou práci. Kdykoliv jsem se mohla na pracovníky Charity obrátit s jakýmkoliv problémem.“* Zejména pak vyzdvihovali spolupráci s koordinátorkou dobrovolnického centra, která se o dobrovolníky stará po organizační stránce, a na kterou se mohli v případě obtíží kdykoli obrátit. K tomu uvádí např. Sabina: *„Paní Macková je velmi milá, příjemná paní. Myslím si, že vyjde vstříc hodně.“*

### Subkategorie 3: Co děláte v případě obtíží

Respondenti nejčastěji uváděli, že se s žádnými obtížemi při práci s klientem nesetkali. K tomu uvádí např. Ema: *„Já jsem problémy neměla. Ale určitě jsem se měla na koho obrátit.“* K tomu dále uvádí také např. Jirka: *„Žádné obtíže jsem zatím neměl. ...Skutečně, skutečně je dobré mít nějaké... řekněme školení, kde se proberou všechny ty modelové situace. ...nesmí člověk třeba vzít peníze, jo. Tydlety věci, všechno musí být s účtenkou a tak dále. Musí tam být skutečná transparentnost, ...Takže dycky musí být opravdu jako taková vstřícnost, ale korektnost, jo.“* Když už k potížím došlo, snažili se je respondenti řešit vlastními silami. Toto nejlépe ilustruje odpověď Sabiny: *„...tak jako, že ten klient po mě nějak jako vyjíždí, ale řešila jsem to sama tím, že jsem omezila s ním ten kontakt a přišla jsem už na to jak s ním jednat....Ale kdyby byl nějaký problém tak asi ta paní vedoucí, anebo ta paní personalistka, která to má na starosti, paní Mackovou bych nechala až na konec asi.“* V krajním případě by kontaktovali pověřenou osobu, nejdříve na straně přijímající organizace, kde je to sociální pracovnice organizace a až nakonec by problém řešili s koordinátorkou dobrovolnického centra.

### Shrnutí interpretace dílčího cíle 3

Většina respondentů hodnotila podmínky ze strany vysílající organizace velmi dobře, ojediněle jako výborné až skvělé. Objevil se, ale i názor, ze kterého je patrné jisté zklamání z nedostatečné organizace. Odpovědi všech respondentů na otázku týkající se podpory vysílající organizace se téměř shodují. Podporu ze strany vysílající organizace hodnotili všichni respondenti velmi kladně; zejména pak spolupráci s koordinátorkou dobrovolnického centra. Dle většiny odpovědí se respondenti při práci s klienty s žádnými zásadními obtížemi nesetkali, drobné potíže řešili vlastními silami. V krajním případě by se měli na koho obrátit.

#### 4.3.4 Interpretace výstupů dílčího cíle 4

V souvislosti s tímto dílčím cílem mě zajímalo, jak dobrovolníci vnímají spolupráci s přijímající organizací. Spoluprací mám na mysli podmínky ze strany přijímající organizace a podporu – především odbornou a také citovou. V souvislosti s tímto dílčím cílem jsem se respondentů dotazovala také na řešení případných problémů nebo dilemat v práci s klientem. Každá subkategorie odpovídá otázkám dílčího cíle.

##### Subkategorie 1: Podmínky ze strany přijímající organizace

Hodnocení podmínek se liší podle toho, ve které přijímající organizaci respondenti činnost dobrovolníka vykonávali. Většina respondentů hodnotila podmínky ze strany přijímající organizace jako dobré, na profesionální úrovni. V odpovědích se ale také objevilo negativní hodnocení vzájemné komunikace mezi personálem a mezi personálem a dobrovolníky. K tomu uvádí např. Sabina: *„Podmínky. Tak já jsem si to nějak stanovila sama, kdy budu chodit. Myslím si, že by to mohli mít víc určený.... No a pak po měsíci mi volala právě paní personalistka, že tam nemám žádnou docházku. Jestli se tam hlásím a takhle. Oni jak se tam střídají ty lidi, tak si to nevyříděj mezi sebou....“* Jako nedostatečnou hodnotí organizovanost činnosti dobrovolníka. Což může být dáno dlouhodobostí budování vzájemného vztahu. Toto nejlépe ilustruje odpověď Jirky: *„Zatím jako nemám žádný velmi negativní zkušenosti, říkám jenom krom toho, že třeba někdy ta staniční sestra nepochopí a řekne „dneska by nikdo neměl skoro zájem, tak zkuste trojku“ (smích),...Ale je to opravdu jako dlouhodobě budovanéj vztah mezi tou celou organizací, jo. Tam stačí, když jeden dobrovolník to zkazí si to jméno a může to bejt všechno, prostě ten vztah v háji.“*

##### Subkategorie 2: Podpora přijímající organizace

Podporu, stejně tak jako podmínky, přijímající organizace hodnotili respondenti značně odlišně, zejména podle místa kde dobrovolnickou činnost vykonávali; jako motivující, což dokládá odpověď např. Emy: *„Chtějí motivovat, aby dobrovolnictví nebylo podřadné. I takováhle činnost je důležitá.“* Dále respondenti vnímají podporu jako profesionální, dobrou, a jako dostačující pro samostatnější jednice. Jedna respondentka vyhodnotila podporu spíše jako nedostatečnou z hlediska organizovanosti. To dokládá výrok Sabiny: *„...na mě neměli čas. Tak jsem prostě si přečetla ten Etický kodex, nějaký tyhle zásady, no a to je všechno. Prostě jsem si to jenom přečetla a nic mi*

*tam nebylo řečeno. No, třeba kdyby paní vedoucí měla čas ten den .... Pak jsem ji viděla až někdy po měsíci a pak mi právě vždycky řekne „No třeba tadle paní by si třeba mohla popovídat a takhle.“ Očekávala, že jí budou sdělena nějaká základní pravidla, že jí řeknou, co od ní očekávají, kterým klientům se má věnovat, a jaké aktivity jsou pro ně vhodné. Další respondent spatřuje podporu už jenom v tom, že na své území dobrovolníka pustí. K tomu uvádí Jirka: „... už tím, že vlastně do svého hájemství, do svého, jaksi do svých kompetencí tam pouští cizí element, kterej v podstatě vidí kvalitu jejich práce.“*

### Subkategorie 3: Řešení případných dilemat v práci s konkrétním klientem

Tuto otázku jsem položila pouze Emě, Sabině a Jirkovi, protože jsem ji zařadila až v průběhu výzkumu. Ema se během své činnosti dobrovolníka s žádnými dilematy nesetkala a Sabina s Jirkou si je vyřešili sami a dokázali se s nimi vyrovnat. K tomu uvádí např. Sabina: *„A když mě pán začal objímat a pusinky dávat, tak mi to bylo jasné. No, to byl jedinej problém s tím pánem, ale to jsem si vyřešila... Nechtělo se mi žalovat nebo takle. Nevím, co by s tím udělali. ... No a zase on se zeptá, kdy přijdu příště.“* Dále to velice vystihuje odpověď Jirky: *„No stává se poměrně někdy, nevím, jestli jako hodně často, zas tak často to není, člověk narazí na vyslovenýho negativistu. To je potom jako, pro někoho je to těžký, nějakou takovou diskuzi ustát.... Protože ať člověk to téma otáčí jakkoli, tak vždycky začne to z té dobré stránky, tak vždycky stejně je to utnutý a skončí to za nic.“*

### Shrnutí interpretace dílčího cíle 4

Hodnocení podmínek se liší podle toho, ve které přijímající organizaci respondenti činnost dobrovolníka vykonávali. Většina respondentů hodnotila podmínky ze strany přijímající organizace jako dobré, na profesionální úrovni. Slabým místem podle respondentů je vzájemná komunikace mezi personálem, a mezi personálem a dobrovolníky. Jako nedostatečnou a málo propracovanou považovali organizovanost činnosti dobrovolníka. Což může být dáno dlouhodobostí budování vzájemného vztahu. Podporu, stejně tak jako podmínky, přijímající organizace hodnotili respondenti značně odlišně, zejména podle místa kde dobrovolnickou činnost vykonávali. Jedna respondentka podporu hodnotí jako motivující, další jako profesionální, jeden respondent jako dobrou, jeden jako dostačující a spíše jako nedostatečnou z hlediska organizace. Další respondent spatřuje podporu už jenom v tom, že na své území

dobrovolníka pustí. Většina respondentů se s dilematy dokázala vypořádat sama bez cizí pomoci.

## Závěr

Tématem mé práce byla oblast dobrovolnictví se zaměřením na činnost dobrovolníků společníků v OCH Kutná Hora. Cílem bakalářské práce bylo obecné vymezení tématu dobrovolnictví a poukázání na jeho důležitost v kontextu sociální práce v České republice.

V teoretické části práce jsem se v první kapitole zabývala výkladem pojmů, které se váží k dobrovolnictví: prosociálním chováním, definicí dobrovolníka, dobrovolnictvím, motivacemi, které vedou dobrovolníky k jejich činnosti. Následně jsem se věnovala zákonu o dobrovolnické službě, oblastem, v nichž se dobrovolníci dnes angažují a druhům dobrovolnické činnosti, dále dobrovolnictví v sociálních službách a metodice práce s dobrovolníky. V poslední kapitole jsem se věnovala OCH Kutná Hora se zaměřením na vývoj a aktuální situaci dobrovolnictví.

Za téma praktického výzkumu jsem si vybrala činnost dobrovolníků společníků. Cílem praktické části bylo nalézt odpověď na otázku: Jak dobrovolníci vnímají podmínky pro své působení v OCH Kutná Hora? Odpověď jsem zjišťovala pomocí čtyř dílčích cílů: Dílčí cíl 1 – Jaké jsou motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti?; Dílčí cíl 2 – Jak dobrovolníci vnímají možnost ovlivnit svou činnost?; Dílčí cíl 3 – Jak dobrovolníci vnímají spolupráci s vysílající organizací?; Dílčí cíl 4 – Jak dobrovolníci vnímají spolupráci s přijímající organizací?

Pro výzkum jsem použila kvalitativní metodu výzkumu. Ke sběru dat jsem zvolila metodu polostrukturovaného rozhovoru a písemného dotazování.

Dospěla jsem k závěru, že mezi motivacemi, které dobrovolníky přivedly k dobrovolnické činnosti, převládají motivace vnitřní, sledování vlastního zájmu. Pro některé je to možnost jak získat praxi pro studium sociální práce, nebo budoucí zaměstnání. Pro některé je to spíše způsob smysluplného využití volného času a pomoci druhému člověku, nebo dobré věci. Ojedinělým důvodem byla velmi osobní motivace; vlastní zkušenost - nevyléčitelná nemoc a dlouhý pobyt v nemocnici, která jednoho z respondentů zbavila ostychu jít za nemocnými do nemocnice a jako dobrovolník se vrátil tam, kde ležel jako pacient.

Místo své dobrovolnické činnosti si respondenti zvolili většinou sami, nebo roli sehrála náhoda. Důležitým faktorem byla u některých dobrovolníků předchozí zkušenost.

Spolupráci s vysílající organizací, kterou byla v mém výzkumu OCH Kutná Hora, hodnotili respondenti jako velmi dobrou, ale na druhou stranu se objevil i náznak zklamání z nedostatečné organizace. Kladně hodnotili všichni respondenti spolupráci s koordinátorkou dobrovolnického centra.

Hodnocení spolupráce s přijímající organizací se liší podle toho, kde respondenti činnost dobrovolníka vykonávali. Většina respondentů hodnotila podmínky ze strany přijímající organizace jako dobré, na profesionální úrovni. Objevila se ale i kritická hodnocení, která se týkala především nedostatečné organizovanosti činnosti dobrovolníka, komunikace mezi personálem vzájemně, a mezi personálem a dobrovolníky. Což může být dáno dlouhodobostí budování vzájemného vztahu.

Je zřejmé, že je zde prostor pro zlepšení organizovanosti a zkvalitnění práce s dobrovolníky v přijímající organizaci. Na základě výše uvedených interpretací jsem dospěla k závěru, že činnost dobrovolníků je do značné míry ovlivněna a podmíněna přístupem pracovníků přijímající organizace.

Doporučením pro praxi by mohlo být zlepšení organizovanosti a zkvalitnění práce s dobrovolníky v přijímající organizaci; v tomto případě v Domově Barbora. To vidím především ve stanovení základních pravidel, za kterých bude dobrovolník svou činnost vykonávat. Důležitá je vzájemná komunikace mezi dobrovolníky a sociálním pracovníkem organizace. Ten by měl činnost dobrovolníků průběžně sledovat a v případě potřeby koordinovat. Dobrovolníkům by mělo být jasně řečeno, co se od nich očekává. Z výpovědí respondentů plyne, že sociální pracovník by na základě svých praktických zkušeností a znalostí měl volit klienty, kteří by mohli mít o společnost dobrovolníka zájem, a také vybírat vhodné volnočasové aktivity. Každý klient nemusí mít zájem o společnost, zájem si povídat. I z tohoto důvodu není vhodné nechávat výběr klientů na samotných dobrovolnících. Výsledky mého výzkumu v případě zájmu předám koordinátorce dobrovolnického centra.



## **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Tabulka transformačních kroků (s. 46-47)

## Zdroje:

ČERNÁ, Lenka; HANEČÁKOVÁ, Marta; KOŘÍNKOVÁ, Ivana; VEREŠPEJOVÁ Dagmara. Anketa – Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce. *Sociální práce, sociální práce – Dobrovolnictví a sociální práce*. 2011, roč. 11. s. 5,6. ISSN 1213-6204.

ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě) In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 82, s. 4835 – 4838. Dostupný také z: <http://www.dobrovolnik.cz/mporadna/zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe/>.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289. Dostupný také z: [http://www.sbcz.cz/cgi-bin/khm.cgi?typ=1&page=khm:SSBCA6/SBCA6037.HTM;ca108\\_2006\\_00](http://www.sbcz.cz/cgi-bin/khm.cgi?typ=1&page=khm:SSBCA6/SBCA6037.HTM;ca108_2006_00).

DLOUHÁ, Regína., a kol. *Dobrovolnictví a dárcovství*, 1. vyd. Praha: ICN, 2001, 38 s,

FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: (výsledky výzkumu NROS a Agnes)*. Vyd. 1. Praha: Agnes, 2001, 115 s. ISBN 80-902-6337-2.

FRIČ, Pavol. Názor – Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce, sociální práce – Dobrovolnictví a sociální práce*. 2011, roč. 11. s. 8,9. ISSN 1213-6204.

FRIČ, Pavol., POSPÍŠILOVÁ, Tereza. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. 1. vyd. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

DOBROVOLNIK, [online]. Dobrovolník, ©2014 [ cit. 2014-10-14]. Dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/>.

DOBROVOLNIK, [online]. Dobrovolník, ©2014 [ cit. 2015-02-17]. Dostupné z <http://www.dobrovolnik.cz/ke-stazeni/>.

HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-717-8303-X.

HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 776 s. ISBN 978-80-7367-569-1

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-736-7040-2.

HILL, Grahame. *Moderní psychologie: hlavní oblasti současného studia lidské psychiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 283 s. ISBN 80-717-8641-1.

HOMOLA, Miloslav. *Motivace lidského chování*. 1. vyd. Praha: SPN, 1977, 359 s.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013.

KRATOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie*. 6., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2012, 403 s. ISBN 9788026203025.

MACKOVÁ, Marie, vedoucí střediska A+D, Oblastní charita Kutná Hora. Rozhovor o poskytované službě. Kutná Hora 05. 05. 2014.

MACKOVÁ, Marie. Re *BP dotazníky* [elektronická pošta]. Message to: Gabriela Macháčková. 10. 2.2015 [cit 18. 2. 2015]. Osobní komunikace.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. a kol. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*, 2. přeprac. Vyd. Praha: Portál, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*, 1. vyd. Praha: Academia, 1997. 272 s. ISBN 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*, 1. vyd. Praha: Academia, 1999, 288 s. ISBN 80-200-0690-7.

NEVYHORIM, [online]. Nevyhořím, © 2013 [cit. 2015-30-01]. Dostupné z <http://www.nevyhorim.cz/co-je-supervize/>.

Oblastní charita KUTNÁ HORA [online]. Oblastní charita Kutná Hora, ©2014 [cit. 2014-11-05]. Dostupné z <http://kh.charita.cz/zakladni-informace/o-nas-1/>.

Oblastní charita KUTNÁ HORA [online]. Oblastní charita Kutná Hora, ©2014 [cit. 2014-11-05]. Dostupné z <http://kh.charita.cz/zakladni-informace/historie/o-historii-kutnohorske-charity/>.

Oblastní charita KUTNÁ HORA [online]. Oblastní charita Kutná Hora, ©2014 [cit. 2014-11-05]. Dostupné z <http://kh.charita.cz/dobrovolnictvi/>.

Oblastní charita KUTNÁ HORA [online]. Oblastní charita Kutná Hora, © 2014 [cit. 2014-11-05]. Dostupné z <http://kh.charita.cz/zakladni-informace/dokumenty/vyrocnizpravy/>.

Oblastní charita KUTNÁ HORA [online]. Oblastní charita Kutná Hora, © 2015 [cit. 2015-03-13]. Dostupné z <http://kh.charita.cz/nase-strediska/stredisko-a-d/sluzby-a-d/socialni-rehabilitace/>.

PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje. Výkladový slovník*. 1.vyd. Praha: Academia, 2002, 280 s. ISBN 80-200-0950-7.

Schusserová Jitka. *Motivace k dobrovolnické činnosti: diplomová práce*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra psychologie, 2004. 58 s. 11. 1. příl. Vedoucí diplomové práce PhDr. Ivana Poledňáková, CSc.

Studium Psychologie [online] Studium Psychologie, © 2015 [cit. 30-01-2015]. Dostupné z <http://www.studium-psychologie.cz/socialni-psychologie/8-prosocialnichovani.html>.

ŠVAŘÍČEK, Roman., ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOŠNER, Josef., SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8.

ZÁŠKODNÁ, Helena, MLČÁK, Zdeněk. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Triton, 391 s. ISBN 978-807-3873-066.

## **Seznam příloh**

Příloha 1 – Podpora k rozhovorům

Příloha 2 – Transkripce rozhovoru

Příloha 3 – Přihláška dobrovolníka

Příloha 4 – Dohoda o dobrovolnické činnosti

Příloha 5 - Výstupy z dobrovolnických statistik OCH Kutná Hora za rok 2014

## **Příloha 1 - Podpora k rozhovorům**

### Jaké jsou motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti?

1. Jaký byl prvotní impulz k tomu, že jste začal/a uvažovat o činnosti dobrovolníka (že jste se rozhodl/a pracovat jako dobrovolník)?
2. Jakou jste měl/a představu o dobrovolnické činnosti před tím, než jste začal/a pracovat jako dobrovolník?
3. Jaká byla realita – rozdíl mezi očekáváním a skutečností?
4. Co vnímáte jako pozitivní efekty Vaší dobrovolnické činnosti?
5. Jakého cíle byste chtěl/a v rámci dobrovolnické činnosti dosáhnout?

### Jak dobrovolníci vnímají možnost ovlivnit svou činnost?

1. Jak se rozhodovalo o tom, kde konkrétně budete činnost dobrovolníka vykonávat? *(měl/a jste možnost zvolit si oblast)*
2. Měl/a jste představu o tom, kde chcete činnost dobrovolníka vykonávat? Proč právě tam?
3. Co všechno hrálo v procesu rozhodování roli?
4. Na základě čeho vyhodnocujete spolupráci s klientem?
5. Jak se vyvíjejí v průběhu činnosti Vaše vztahy s klientem?

### Jak dobrovolníci vnímají spolupráci s vysílající organizací?

1. Jak vnímáte podmínky ze strany vysílající organizace, za kterých dobrovolnickou činnost vykonáváte?
2. Jaká je dle Vašeho názoru podpora vysílající organizace? *(odborná, citová podpora)*
3. Co děláte v případě obtíží? *(existuje zpětná vazba, možnost supervize, intervize, probrat to s ostatními dobrovolníky)*

### Jak dobrovolníci vnímají spolupráci s přijímající organizací?

1. Jak vnímáte podmínky ze strany přijímající organizace, za kterých dobrovolnickou činnost vykonáváte?
2. Jaká je dle Vašeho názoru podpora přijímající organizace? *(odborná, citová podpora)*
3. Jak řešíte případné problémy nebo dilemata v práci s konkrétním klientem?

### Otázky na konec: Jaký je Váš věk, vzdělání, zaměstnání?

Popis dobrovolnické činnosti – o jakou činnost se jedná, kde ji vykonáváte, jak dlouho?

Měl/a jste již zkušenost s dobrovolnickou činností dříve u jiné organizace?

## **Příloha 2 - Transkripce rozhovoru**

**Sabina**

*Sabině je 24 let, má vysokoškolské vzdělání obor Management cestovního ruchu. V současné době je nezaměstnaná a dálkově studuje obor Management ve zdravotnictví. Sabina mi hned po e-mailu slíbila setkání a poskytnutí rozhovoru. Na schůzce jsme se domluvily v Čáslavi, kde bydlí, aby nemusela jet ona za mnou. Je to velmi sympatická, mladá slečna, přátelská. Jakmile jsem se s ní přivítala, představila se a řekla, co vlastně rozhovor bude obnášet, a proč ho dělám, ihned souhlasila. Na začátku jsem ji upozornila, že rozhovor budu nahrávat na diktafon, a také, že rozhovor je samozřejmě anonymní. Při rozhovoru vystupovala Sabina sebevědomě. Bylo na ní poznat, že ví, co od dobrovolnictví očekává.*

*Popis dobrovolnické činnosti – Sabina se věnuje dobrovolnictví od začátku prosince 2014. Jako dobrovolník společník dochází jednou týdně na dvě hodiny do Domova Barbora, kde má na starosti volnočasové aktivity s klienty.*

**„Jaký byl prvotní impulz k tomu, že jste začala uvažovat o dobrovolnictví?“**

*„Tak původně jsem skončila školu a neměla jsem co dělat, neměla jsem práci. Tak jsem myslela, že si vyplním čas. Ale pak se mi nechtělo do toho dávat jakoby ty peníze za tu cestu. Protože takle mě živí rodiče, tak mi to přišlo takový nefér. Potřebovala jsem spíš placenou práci. A pak byla ta škola. Já studuju management ve zdravotnictví, takže jsem psala diplomku a sháněla jsem nějakou organizaci, kde bych mohla udělat praxi a zároveň na to psát. A pak se vlastně stalo to, že jsem měla praxi v kutnohorský nemocnici, a když jsem chtěla už konkrétně se dohodnout, tak nějak začal pan ředitel, že patříš pod Kolín, a že bych musela mít souhlas Kolína, i když mi už jeden souhlas dali a takhle.“*

**„Takže přišly problémy s tím.“**

*„No se dohodnout. A narážela jsem na to hodně. Já na to musím nějak mít projekt a ten musí být realizovatelný. Tak jsem se s nima chtěla dohodnout na tom projektu. No a oni: „A to Vám máme vymyslet my?“ To mě vždycky úplně odzbrojilo, to jsem nevěděla co. No takže jsem to na poslední chvíli zrušila a sháněla jsem něco jinýho. No a nakonec jsem prostě dala vyhledávač, dala jsem domovy pro seniory a vyskočil mi tam Domov Barbora v Kutný Hoře. No a zase tam nevěděli, co mi maj dát. Tak učitelka na*



*základě jejích stanovených cílů a předpokladů stanovila prostě to dobrovolnictví. Tak jsem si řekla, že by bylo dobrý stát se tím dobrovolníkem a vyzkoušet si to sama.*

*Tak to bylo vyčerpávající, ale tahle to bylo.“*

**„Jakou jste měla představu o dobrovolnické činnosti, před tím, než jste začala pracovat jako dobrovolník?“**

*„Tak předpokládala jsem, že tam přijdu a řeknou mi, že by bylo potřeba kdyby, bylo by hezký, kdybyste dělala tohle, a takhle.“*

**„Jaká byla realita – rozdíl mezi očekáváním a skutečností?“**

*„No a rozdíl je prostě, já tam přijdu a bud' si povídáme, a jako chybí mi tam trošku ta organizovanost. Aby mi řekli, tak dneska tady s tímhle klientem si popovídejte, nebo takhle. Prostě si tam připadám jak návštěva, která má podepsanou smlouvu, že tam musí chodit.“*

**„Takže si vlastně vy rozhodujete, co budete dělat? Vy si určujete, s kým si budete povídat?“**

*„No, přesně tak. Jenomže já tam ty lidi neznám a přijde mi takový blbý jít k někomu a nezeptat se toho personálu.“*

**„Bylo by lepší, kdyby Vás ten personál tam uvedl a řekl Vám, ke komu, za kým máte jít.“**

*„Mě uvedli a dali mi jednoho člověka. No ale to, po čase jsem zjistila, že to je jako málo, no. Zvláště když ten pán má ještě takový trošku, pusinky by chtěl a takhle. Tak jsem se rozhodla sama, že si najdu ještě někoho k tomu, abych s ním trávila míň času.“*

**„Co vnímáte jako pozitivní efekty Vaší dobrovolnické činnosti?“**

*„No, tak asi jako že poznám, jak to chodí v tý organizaci. Abych to měla k tý diplomce, a třeba mi to pomůže někdy i do práce, že budu mít nějakou praxi. Mimo toho, že získávám potřebné informace k psaní DP, tak je to pocit uspokojení, že dělám něco pro druhé. Poznávám chod organizace a názory obyvatelů domova, jak jsou spokojeni v domově. Což mi pomáhá udělat si obrázek o organizaci a je to dobrý základ pro psaní diplomové práce. Mimo jiné se dozvídám zajímavé věci o životě obyvatelů domova, což je velmi zajímavé vyprávění o tom, jak se žilo lidem dříve.“*

**„No a tady ještě k té otázce, ta realita. Rozdíl mezi skutečností a očekáváním.“**

*„No že jsem právě si myslela, že tam půjdu a oni mi řeknou „jako bylo by fajn, kdybyste si dneska třeba zahrála karty, nebo takhle. No a takhle tam přijdu a dělám si tam, co chci. Jenom se tam nahlásím.“*

**„Takže si tam ty aktivity máte sama vymýšlet, co budete dělat.“**

*„Přesně tak, to je ten rozdíl.“*

***„Jakého cíle byste chtěla v rámci dobrovolnické činnosti dosáhnout?“***

*„Cíle? Napsat kvalitní DP a získat zkušenosti, rady, známé. A kdybych měla jakoby nějakou praxi, že by mi to pomohlo sehnat zaměstnání, tak to by bylo taky fajn.“*

***„Jak se rozhodovalo o tom, kde budete činnost dobrovolníka vykonávat?“***

*„To byla ta náhoda.“*

***„Protož Vás ta nemocnice vlastně odmítla?“***

*„A pak ještě i další. Ono jich bylo víc A měla jsem asi tejdén do toho, abych si to, abych si to nahlásila. Já byla úplně v koncích. Jsem nevěděla co dělat. Nakonec jsem si radši napsala jakoby organizace xyz, abych to mohla kdyžtak změnit. Nedávala jsem tam konkrétní organizaci.“*

***„Nedávala jste tam určitou. Takže jste to nehledala přes charitu, ale sama jste si hledala ty organizace, kam byste šla.“***

*„Sama ano.“*

***„Měla jste představu o tom, kde chcete činnost dobrovolníka vykonávat?“***

*„No, neměla. Byla to náhodná volba: Sháněla jsem nějakou organizaci, o které bych mohla psát DP. Po řadě odmítnutí jsem jednu našla, která souhlasila.“*

***„Co všechno hrálo v procesu rozhodování roli?“***

*„No zase, to je ta diplomka, no. To všechno se odvíjí od toho.“*

***„Na základě čeho vyhodnocujete spolupráci s klientem?“***

*„Tak, hlavně když se mě zeptá, kdy přijdu znova. To je asi to nejdůležitější.“*

***„Že vidíte, že je spokojený, že je rád, že jste tam byla.“***

*„A když mě pán začal objímat a pusinky dávat, tak mi to bylo jasné.“*

***„Jak se vyvíjejí v průběhu činnosti Vaše vztahy s klientem?“***

*„Tak už jsem se naučila. Víím, že třeba nemám k němu chodit na pokoj, nebo výtahem. To absolutně ne. Jakmile jsme sami tak to ne.“*

***„Takže vždycky v nějaký společenský místnosti se setkáváte?“***

*„V jídelně. Většinou tam jsme taky sami, ale choděj tam lidi a takhle.“*

***„Takže to není uzavřený prostor.“***

*„Přesně tak.“*

***„A to je teda problém jenom s tím jedním klientem? S nikým jinýma ten problém není.“***

*„Ne, ne ne. Akorát teď kon jsem tam byla a byli na nějakým promítání. Tak mi přišlo, že jsem byla trochu využita personálem, že tam mají jednu paní, která je přivázaná k vozíku, aby jim nespadla.“*

***„Takže jste ji jako hlídala?“***

*„No tak mi to tak přišlo. Protože ona tam seděla s nima. No a ona: A nechcete tuhle tu paní? Tak jsem řekla, že jo. Že si prej ráda povídá. No tak asi po deseti minutách řekla tři věty. Pak mi přišlo, že mluví trochu z cesty. A tak jsem se snažila, nějaký knížky. Pak mi chvíli přišlo, že chce skočit z okna. Pochopila jsem, že by chtěla jít asi ven. Na to se mě hodně ptala. No a pak jsem byla hrozně ráda, že přišel ten pán. Tak jsme hráli karty. Tak to bylo úplně nejlepší. Teď nevím, kde jsme skončily.“*

***„Tady. Jak vnímáte podmínky ze strany ze strany vysílající organizace? Vás tam vlastně nikdo nevyslal?“***

*„Ne, ne.“*

***„Takže, vy nemáte nějakou smlouvu přes tu charitu?“***

*„Smlouvu mám právě. To je tříměsíční smlouva mezi charitou, tou organizací a mnou. Třikrát takhle, protože oni jsou příspěvková organizace, tak sami nemůžou uzavřít smlouvu. Takže je to všechno přes tu charitu. A to mi právě přijde, že je tam jakoby neostatečná organizace mezi těma dvouma. Protože tam se to všechno sepsalo a bylo mi řečeno, kdy chci přijít, prostě jsem se to všechno učila sama. Tak jsem tam po tejdnu hned přišla, no ale nějak na to nebyli připravený.“*

***„Že tam přijdete? Nevěděli o vás?“***

*„No ta paní vedoucí se o mě dozvěděla až ráno a zrovna tam probíhalo setkání s paní ředitelkou, takže na mě neměli čas. Tak jsem tam seděla, no a čekala. Pak mi volala mamka, že můžu jít do práce. Takže ta středa dopoledne padla. Pak jsem se ještě od zaměstnanců dozvěděla, že je to lepší odpoledne, že dopoledne mají nějaký program. Takže by to chtělo lepší komunikace, nějak s stanovit si tam třeba až po čtrnácti dnech co se podepíše smlouva. I když ten dobrovolník tam je, mi přijde, že oni to zakládají fakt moc na té dobrovolnosti, aby si člověk nemyslel, že je diskriminován, něco fakt musí něco dělat. Třeba tam přišla jedna paní a taky furt říkala to samý „Já nevím, kdy chcete, mě to je jedno. A oni říkaj to samý „my nevíme, kdy chcete, přijďte si.“*

***„Spíš oni by si měli určit, kdy vás tam potřebují, aby se vyplnil ten volný čas.“***

*„Přesně tak.“*

***„Třeba i ty vycházky, hraní karet, čtení.“***

*„S těma vycházkama tam je to problém. Tam spíš používaj ty studentky, co dělaj tu sociální práci. Přeci jenom už takovýho člověka, kterému věřej, který má víc zkušeností. Ví co s nima.“*

***„Takže ta spolupráce není úplně ideální.“***

*„Není no. To se mi ale na jednu stránku hodí, že budu mít o čem psát práci.“*

***„No je to téma, jasně. Jaká je dle vašeho názoru podpora vysílající organizace, tím teda myslím tu charitu?“***

*„Paní Macková je velmi milá, příjemná paní. Myslím si, že vyjde vstříc hodně. Ale jinak jako já žádný zkušenosti s nima nemám. Já jsem byla akorát jednou na tý supervizi. A pak mě vlastně ráno doprovodila do té organizace, aby se tam podepsala ta smlouva, a od té doby jsem ji neviděla.“*

***„Víc nic?“***

*„Víc nic prostě.“*

***„Takže nějaký proškolení ještě nebo něco?“***

*„Proškolení to bylo hlavně v ten den, co jsem měla domluvenou schůzku v tom domově. Tam mě provedli, všechno, a když jsem řekla, že teda jo, že tam budu chodit, tak mi dali kontakt na paní Mackovou a hned ten den jsem se s ní sešla. No a to školení bylo tak asi během patnácti minut, že mi řekla co a jak, co se tam ve skutečnosti jakoby děje. Třeba jak jsou tam ty zdravotně postižení lidé, že žebrají o peníze, abych o tom věděla. A hned jak jsem tam přišla tak „nemáte na kafe?“, tak prostě řeknu ne, nedám. A pak mi říkala, jako osobní kontakt. Tak abych se jich nedotýkala, že by jim to mohlo nějak vadit. Tak teď jsem si vzpomněla na toho pána, tomu to vůbec nevadí. Tak na ně nesahám, když nemusím. Takže jenom takovýhle praktický rady. A to je tak ňák všechno. Sem právě čekala, že budu muset chodit na nějaký školení třeba měsíc, abych věděla co a jak. Třeba k těm postiženejm jsem se neodvážila, protože nevím, jak s nima mám jednat. Já jsem tam byla a zrovna jeden pán mě prostě tahal, ať jdu už s ním a takhle. A já jsem právě nevěděla, jak ho mám odmítnout. Nemohla jsem na něj začít ječet. Protože to by se moh asi urazit. Tak já vždycky jenom né, nemůžu. Takže tam jsem se jako radši neodvážila. Nemám s nima zkušenost a starý lidi, jako babičky, dědečky, tam víte co očekávat.“*

***„Co děláte v případě obtíží?“***

*„No, tak já jsem se vlastně ještě s ničím neseťkala. No tak jako, že ten klient po mě nějak jako vyjíždí, ale řešila jsem to sama tím, že jsem omezila s ním ten kontakt a přišla jsem už na to jak s ním jednat. A když jsem to říkala akorát paní vedoucí, když jsme se jako*

*nějak mījely, protože se mě ptala jak se mám a takhle, tak jsem jí to říkala, tak mi řekla, že takovej je ten pán. A to je tak všechno. Ale kdyby byl nějaký problém tak asi ta paní vedoucí, anebo ta paní personalistka, která to má na starosti.“*

**„V tom Domově Barbora?“**

*„Mhm, paní Mackovou bych nechala až na konec asi. Nejdřív bych zkusila tu organizaci a řešila to s nima.“*

**„Jak vnímáte podmínky ze strany přijímající organizace, za kterých dobrovolnickou činnost vykonáváte? To je ten Domov Barbora.“**

*„Podmínky. Tak já jsem si to nějak stanovila sama, kdy budu chodit. Myslím si, že by to mohli mít víc určený. No a jinak.. Jo a pak jsem myslela, že bych tam klidně chodila každý den. Ale třeba paní Macková říkala, že je lepší dvě hodiny týdně. Přeci jenom, aby tam nevznikl nějaký jó kontakt.“*

**„Kontakt s těma lidmi.“**

*„No, přesně tak. Tak jsem se podle toho řídila. Chodím tam jenom vždycky dvě hodiny týdně. No a potom tam nastal ten problém, že jsem mohla si přivydělat, jít do práce. Takže padla ta středa odpoledne, já jsem dělala do pěti tak to nemělo cenu. Tak jsme se dohodli teda jakoby na tý sobotě, nebo o vikendu. Takže jsem se snažila prostě to dodržovat. Neřešila jsem, jestli je to pondělí, sobota, no prostě abych tam každý týden ty dvě hodiny byla. Pak to, bylo mi řečeno, že se mám jakoby hlásit. Tak jsem tam vždycky přišla, nahlásit se, že jdu za tím a tím, a když jsem odcházela, tak jsem zase nahlásila, že odcházím. No a řekla jsem, kdy přijdu příště. No a pak po měsíci mi volala právě paní personalistka, že tam nemám žádnou docházku. Jestli se tam hlásím a takhle. Oni jak se tam střídaj ty lidi, tak si to nevyříděj mezi sebou. Tak se udělalo to, že tam mám na nástěnce tu docházku, vždycky se tam zapíšu a zakroužkuju den, kdy přijdu příště.“*

**„Jo, jo, aby věděli.“**

*„Mhm, a když jsem byla třeba nemocná, tak jsem tam radši zavolala, že nepřijdu. Prostě řídím se tím, co mi bylo řečeno. Tak to je asi tak všechno.“*

**Jaká je dle Vašeho názoru podpora přijímající organizace?**

*„To je taky ten Domov Barbora?“*

**„To je taky ten Domov Barbora. Tím myslím nějakou odbornou, nějaký rady jestli vám dali. Jak se tam chovat k těm klientům, nebo jak s nimi komunikovat, pracovat.“**

*„To jsem měla to první, jak jsem tam byla poprvý, jak na mě neměli čas. Tak jsem prostě si přečetla ten Etický kodex, nějaký tydle zásady, no a to je všechno. Prostě jsem si to jenom přečetla a nic mi tam nebylo řečeno.“*

**„Jenom jste si to přečetla, ale nikdo vám tam nic neřekl?“**

„No, třeba kdyby paní vedoucí měla čas ten den tak jo no, ale mě se tam nechtělo čekat do aleluja zase na druhou stranu.“

**„A potom teda už s vámi nemluvila o tom.“**

„Mm mm. Pak jsem ji viděla až někdy po měsíci a pak mi právě vždycky řekne „No třeba tadle paní by si třeba mohla popovídat a takhle. Jenomže já si ty jména všechny nepamatuju.“

**„Jasně. Takže by třeba bylo lepší, kdyby vám to řekla na začátku a vy byste si potom ty klienty mohla vybrat.“**

„No, no, nebo věnovat třeba půl hodinky takle a takle.“

**„Rozdělit nějak ten čas.“**

„No, protože po nějaký době už jako ani nevím, co si s nima mám povídat. Třeba ten pán mi opakuje. Každý týden mi řekne to samý. Tak já vždycky nadšení „jů, opravdu.“. Ted'kon jsme teda začali hrát karty, a zejtra tam jedu a slíbil, že si půjčí Člověče nezlob se. Tak uvidíme. Jestli nezapomene, tak budeme hrát to Člověče, nezlob se. No a pak jsem tam šla ještě k jedné paní. Ta je na pokoji ještě s jednou, a ta moc neslyší. Tam byla taky horší komunikace, ale tak snažila jsem se. Smála se, vypadala spokojeně. Ale přijde mi jako strašně pesimistický člověk. Nevím, jestli má nějakou rodinu. Jsem se zase nechtěla vyptávat, ale říkala „nemá na výběr, tak co tady dělat“ žádný ruční práce ji nebavěj a takový. Co tam celý den dělá to nevím. Ale když se směje na mě, tak si říkám asi je to dobrý.“

**„Je ráda, že má nějaký rozptýlení, že za ní přijdete.“**

„Přesně tak.“

**„Možná je to tím, že špatně slyší, že se cítí taková jako ostrčená.“**

„Je to možný. Ona ani tan nějak nemá zájem o tu televizi. Kdyby jí jenom pustili, ale to ne. Ona by chtěla asi, ona má ráda památky, ale nebaví ji o tom číst, protože dlouho u toho nevydrží. Tak jsem říkala třeba pustit televizi.“

**„Jsou i kazety, dvd.“**

„Nebo by chtěla asi taky jít ven. To si myslím, že by tam chtělo asi dost klientů. Vztít fakt na procházku. Třeba ta druhá paní ta by šla normálně do Kauflandu, do Alberta. A všechno by si prošla. To by se jí líbilo.“

**„A tu možnost oni asi nemají, že by teda někam mohli jít ven.“**

„Já jsem viděla právě, jak jsou ty studentky, tak s nima. Ale to chodí ty postižený.“

**„To vím, že chodí. Ale já myslím, že ty důchodci, že asi ne.“**

*„To nevím. Oni ještě musej bejt hodně na vozičku, protože nemůžou chodit. A kdyby Kutná Hora byla rovinka, tak ještě. Ale tady se špatně jezdí s těmi vozičky. Ale kdyby se udělal nějaký vejlet, já si myslím, že by byli spokojený, hodně spokojený.“*

***„Že by se dostali ven, alespoň na chvíli.“***

*„No a tady ta jedna paní ta má syna, takže ta třeba na víkend jede domů, nebo na neděli. Mi právě říkala, že ona nějak upadla a zlomila si nohy a už se prostě na těch nohách neudrží, musí být na vozičku. A doma, ten syn chtěl s ní bejt jako doma, aby byla. A oni mu říkali jak si to jako představuje, nevydělávat peníze, neutáhnou barák, děti, nic. Ale on ji nechtěl dát do tohohle domova, ale ona říkala, ať to zkusíme a uvidíme. A je spokojená.“*

***„Jak se jí tam bude líbit, jak bude spokojená.“***

*„No, a on za ní chodí skoro každý den, a jak říkám na vánoce byla doma.“*

***„Jo, takže ten vztah normálně funguje.“***

*„Přesně tak. Tam šlo jenom o to, že by nemohla být doma sama a v dnešní době se musí vydělávat.“*

***„Aby s ní byl někdo doma celý den. To nejde.“***

*„No. Což zase žít jenom z podpory státu v dnešní době nejde. To je potom lepší tahleta verze.“*

***„Jo, tak jasně. Jestli ta paní s tím souhlasí, tak o to tam jde, aby ta paní byla spokojená hlavně.“***

*„Ta vypadá jak Ljuba Skořepová. To je zajímavá paní. Luští křížovky, čte nějaký román. Se musím zeptat, jak to dopadá.“*

***„Jak řešíte případné problémy nebo dilemata v práci s konkrétním klientem? Tak o tom už jste trochu mluvila, že jo o tom pánovi. Tak to byl asi ten jediný.“***

*„No, to byl jedinej problém.“*

***„Vy jste si to vlastně vyřešila sama.“***

*„Mhm. Nechtělo se mi žalovat nebo takle. Nevím, co by s tím udělali. Leda že bych za ním nechodila vůbec. No a zase on se zeptá, kdy přijdu příště.“*

***„Je rád, že přijdete?“***

*„Přesně tak. I když teďko, to mám do konce února a pak se budu muset rozloučit. Protože já přemýšlím o tom, jako jestli budu prodlužovat, ale...“*

***„Vy to vlastně máte na tři měsíce tu smlouvu.“***

*„No na tři měsíce. A pak je možnost prodloužení. Ale nebudu to dělat, protože potřebuju si najít práci, a chci napsat tu diplomku. A navíc, když tam budu chtít jít, tak můžu jít normálně jako návštěva a nemusím na to mít podepsaný papír.“*

***„Tam je ještě jenom poslední - Jestli jste měla zkušenosti s dobrovolnickou činností? To už jste vlastně říkala, že to bylo poprvé.“***

*„Jo. Přesně tak. Jako uvažovala jsem, jsem našla třeba, jak si hledám práci, tak tam je, že někdo shání... Třeba tam byl nějaký pán, shání dobrovolníka, kterej by s ním třeba odpoledne trávil dvě hodiny denně a takhle. No kdybych to věděla tenkrát, když jsem byla v Hradci, když jsem nevěděla, co mám dělat, tak by mi to nevadilo prostě jít s někým ven, nebo pomoci s nákupem a žádný peníze, nic bych za to nedostala. No, ale teďkon abych tam jela, to se mi nechce.“*

***„No jasně, to už je o něčem jiným. To už jsou peníze.“***

*„I když oni říkaj, že možná proplatěj to cestovný, ale nevím jak, když o víkendu mě musej vozit rodiče, protože mi nic nejzdí. No a takhle tam jezdím tam autobusem a domů pro mě stejně jedou rodiče. Nevím, když něco bude, bude, když ne tak ne.“*

***„Děkuji za rozhovor.“***



### Příloha 3 - Přihláška dobrovolníka

## Dobrovolník

<b>Jméno:</b>	
<b>Příjmení:</b>	
<b>Rodné příjmení:</b>	
<b>Adresa:</b>	
<b>Datum narození:</b>	
<b>Rodinný stav:</b>	
<b>Počet dětí:</b>	
<b>Telefon / Mobil:</b>	
<b>Email:</b>	
<b>Zdravotní pojišťovna:</b>	
<b>Místo narození:</b>	
<b>Číslo OP:</b>	
<b>Vzdělání:</b>	
<b>Praxe:</b>	
<b>Nynější zaměstnání:</b>	
Souhlasím, aby Oblastní charita Kutná Hora shromažďovala a zpracovávala moje osobní data i citlivé údaje, které	

<p>jsou nezbytně nutné pro její práci. Souhlasím též s tím, že tato data budou archivována a v případě opakované potřeby znovu použita pro účely dobrovolnického programu.</p>	
<p><b>Datum vyplnění formuláře:</b></p>	

## Příloha 4 - Dohoda o dobrovolnické činnosti

### Dohoda o dobrovolnické činnosti v rámci programu „Dobrovolná služba v nemocnici“

SMLUVNÍ STRANY:

DOBROVOLNOCKÉ CENTRUM  
Oblastní charita Kutná Hora Telefon 731 598 876  
Zastoupené Bc. Marií Mackovou, vedoucí centra  
se sídlem Havířská 403, 284 01 Kutná Hora  
(dále jen „*vysílající organizace*“)

Centrum u Bartoměje p.s.s (organizace přijímající dobrovolníky) Telefon 327 512 272  
se sídlem: Pirknerovo náměstí 206, 284 01 Kutná Hora  
IČO: 48677698  
zastoupená statutárním zástupcem: Mgr. Hanou Vetešníkovou, ředitelkou  
(dále jen „*přijímající organizace*“)

**a**  
DOBROVOLNÍK  
Jméno a příjmení: Gabriela Macháčková Narozen/a: 23.4.1974

Adresa bydliště: Vozatajská 627, Kutná Hora

Kontaktní adresa: dtto tel. 724 519 359

(dále jen „*dobrovolník*“)

#### čl. I

- 1) **Vymezení dobrovolnické činnosti** – volnočasové aktivity pro obyvatele domova na adresa Masarkykova 453 Kutná Hora

#### čl. II

*Vysílající organizace se prostřednictvím pověřeného koordinátora zavazuje:*

- 1) Proškolit dobrovolníka v základních pravidlech dobrovolné práce, vést jeho dokumentaci dle zákona o ochraně osobních dat
- 2) Zajistit kontakt s koordinátorem přijímajícího střediska
- 3) Poučit ho o jeho nárocích (cestovné, stravné, očkování, pracovní pomůcky, ubytování), které vyplývají z rámcové smlouvy uzavřené mezi Oblastní charitou Kutná Hora a zařízením
- 4) Hradit dobrovolníkovi pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu.
- 5) Zvat dobrovolníka na pravidelné schůzky, podle potřeby mu zajistit supervizi.
- 6) Zajistit omluvu dobrovolníka v případě absence u přijímající organizace

#### čl. III

*Přijímající organizace je povinna*

- 1) vytvořit vhodné podmínky pro práci, seznámit ho s provozem oddělení.

- 2) vytvořit náplň práce a dobrovolníka s ní seznámit, včetně rozpisu směn
- 3) předkládat docházku dobrovolnickému centru
- 4) určit osobu, která má záležitosti dobrovolníka na starosti. Touto osobou je Bc. Marie Ginterová.

#### IV.

#### Ustanovení týkající se dobrovolníka:

Dobrovolník se zavazuje vykonávat dobrovolnou činnost na odd. Masarykova 453, v čase: úterý, čtvrtek, 15:15 – 16:45, případně dle dohody.

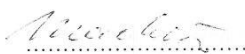
- 1) Dobrovolník bere na vědomí, že dobrovolnou činnost vykonává bez nároku na mzdu.
- 2) Dobrovolník je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu na majetku a na zdraví klienta způsobenou v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti a pro případ úrazu u vysílající organizace.
- 3) Dobrovolník souhlasí s tím, že jím poskytnuté osobní údaje budou použity pouze pro vnitřní potřebu programu, zejména k evidenčním a statistickým účelům, pro sjednání pojištění dobrovolníka a k informování pracoviště, na kterém bude dobrovolník svou činnost vykonávat.
- 4) Dobrovolník bere na vědomí zásady mlčenlivosti. Dále skutečnost, že k výkonu dobrovolné činnosti nenastoupí v případě, že onemocní akutním respiračním, průjmovým nebo jiným infekčním onemocněním nebo mu bude nařízena karanténa.
- 5) Dobrovolník se zavazuje oznámit včas skutečnost, že se z jakýchkoliv důvodů nemůže dostavit na sjednanou směnu. Omlouvá se buď přímo na oddělení – tel. 606 052 107, paní Bc. Marii Ginterové. Dobrovolník bere na vědomí, že předčasné ukončení dobrovolné činnosti z jiných než zřetele hodných důvodů, může být důvodem vrácení poměrné části vynaložených nákladů na jeho přípravu.
- 6) vysílající organizace zastoupená pověřeným koordinátorem si vyhrazuje možnost ukončit spolupráci s dobrovolníkem v případě, že nesplnil některou z výše uvedených povinností.

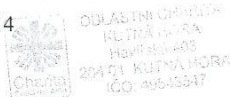
#### čl. V


##### Závěrečná ustanovení


- 1) Tato dohoda je vyhotovována ve třech exemplářích, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 2) Dohoda se uzavírá na dobu od 29.4.2014 do 22.5.2014.
- 3) Smlouvu je možné ukončit dohodou nebo výpovědí. Výpovědní doba je 14 dní. Výpověď a dohoda může být písemná nebo ústní.

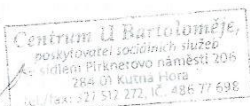
V Kutné Hoře dne .....29.4..2014

  
.....  
Za vysílající organizaci



  
.....  
podpis dobrovolníka

  
.....  
Za přijímající organizaci



**Příloha 5 - Výstupy dobrovolnických statistik OCH Kutná Hora za rok 2014, (Macková, 2015)**

<b>Počet odpracovaných hodin dobrovolnými pracovníky</b>			
	<b>jen dobrovolníci v charitě</b>	Čís.řád.	Za sledovaný rok 2014
		a	
<b>počet odpracovaných hodin dobrovolnými pracovníky</b>		<b>01</b>	<b>1059,5</b>
z toho	jednorázové práce	02	313,5
	nepravidelné práce	03	535,5
	pravidelné práce	04	210,5
podle charakteru vykonané prác	řídící a odborné duševní práce	05	232
	nižší adm.práce, provozní pr., řemeslné a kvalifik.výrobní práce	06	642,5
	práce při obsluze strojů, pomocné a nekvalif.pr.	07	185
z ř. 01	Firemní dobrovolníci	08	185
Kontrolní součet (součet všech řádků		99	3363,5
<b>Počet dobrovolných pracovníků ve fyzických osobách</b>			<b>65</b>
<b>Počet odpracovaných hodin dobrovolnými pracovníky</b>			
	<b>dobrovolníci v charitě s TKS</b>	Čís.řád.	Za sledovaný rok 2014
		a	
<b>počet odpracovaných hodin dobrovolnými pracovníky</b>		<b>01</b>	<b>1659,5</b>
z toho	jednorázové práce	02	913,5
	nepravidelné práce	03	535,5
	pravidelné práce	04	210,5
podle charakteru vykonané prác	řídící a odborné duševní práce	05	232
	nižší adm.práce, provozní pr., řemeslné a kvalifik.výrobní práce	06	1242,2
	práce při obsluze strojů, pomocné a nekvalif.pr.	07	185
z ř. 01	Firemní dobrovolníci	08	185
Kontrolní součet (součet všech řádků		99	5163,2
<b>Počet dobrovolných pracovníků ve fyzických osobách</b>			<b>172</b>

### Dobrovolníci v jednotlivých střediscích

*Celkový součet dobrovolníků se nerovná počtu fyzických osob, kteří jsou jako dobrovolníci u nás registrovaní, protože jedna fyzická osoba může konat práci pro více středisek. Maják = DODO, ve správě jsou vedeni pouze tři dobrovolníci, kteří pracovali na výstavě, jinak je práce zaměštn. správy vedena v jiných střediscích, např. TKS pro Ranou péči.*

	dlouhodobí	krátkodobí	jednor.	akredit.	firemní	celkem	hodiny	akred	neakred.
A+D	3	3	3	9	2	11	107	101	6
DA	5	0	5	10	0	10	185	185	
Domek	0	4	5	9	0	9	525	525	
Maják	0	3	1	4	0	4	23	23	
Racek	0	0	8	8	0	8	52	52	
Raná p.	0	0	7	7	8	15	65	33	32
RC Kopretina	0	0	7	7	0	15	58,5	58,5	
Správa	0	0	3	3	0	3	44	44	
TKS	0	0	107	107	0	107	600	600	
<b>Celkem</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>146</b>	<b>164</b>	<b>10</b>	<b>182</b>	<b>1659,5</b>	<b>1621,5</b>	
Celkem bez TKS							1059,5	1021,5	
Domov Barbora	4	24	3	31	0	31	378,8	378,8	
DD Čáslav		0	0	0	0	0	0	0	
Bartoloměj	2	0	0	2	0	2	152	152	
Filipov	1	0	0	1	0	1	44	44	
Červený Hrádek	0	0	1	1	0	1	8	8	
nemkh	0	4	7	11	2	13	51,25	46,25	5
nemčá	2			2	0	2	42	42	
<b>Celkem</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>676,05</b>	<b>671,05</b>	
							1735,55	1692,55	
<b>Celkem KH bez TKS</b>				<b>85</b>					