

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějské teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Eva Pecháčková

Činnost dobrovolnického centra Charity Zábřeh

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Pavlína Jurníčková, Ph.D

2024

Prohlášení

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

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala Mgr. Pavlíně Jurníčkové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, inspiraci, ochotu ke spolupráci a trpělivost při vypracování bakalářské práce.

Ráda bych poděkovala také mým nejbližším za podporu a trpělivost při psaní této práce a po celou dobu studia.

Obsah

Úvod.....	6
Teoretická část.....	9
1 Dobrovolnictví.....	10
1.1 Dobrovolnictví v ČR.....	11
1.2 Dobrovolnictví v ČR v současnosti.....	12
1.3 Význam dobrovolnictví.....	14
1.4 Motivace k dobrovolnictví.....	15
1.5 Typologie dobrovolnictví.....	15
2 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce.....	17
2.1 Zákon o sociálních službách.....	18
2.2 Význam dobrovolnictví v sociálních službách.....	18
2.3 Přínos dobrovolnictví v sociálních službách.....	19
2.4 Zákon o dobrovolnické službě.....	19
2.5 Management dobrovolnictví.....	21
2.6 Dobrovolník.....	21
3 Charita Zábřeh.....	22
3.1 Dobrovolnictví v Charitě Zábřeh.....	22
3.2 Vývoj dobrovolnictví v Charitě Zábřeh od počátku po současnost.....	22
Praktická část.....	26
4 Výzkumný cíl.....	27
5 Použité metody.....	28
5.1 Metoda výzkumu.....	28
5.2 Případová studie.....	29
5.3 Metoda sběru dat.....	32
5.4 Výzkumná etika.....	33

5.5	Metoda zpracování a analýza dat.....	33
6	Výsledky sběru a analýzy dat.....	35
	Vnímání myšlenky dobrovolnictví	35
	Vztah k dobrovolnictví	35
	Informovanost, znalost dobrovolnictví	36
	Profesionalita	37
	Jak je vnímána potřeba dobrovolnictví v jednotlivých sociálních službách	38
	Zkušenost a praxe	39
	Potřebnost	40
	Jaké jsou další možnosti spolupráce s dobrovolnickým centrem	40
	Plány	41
	Závěr.....	46
	Zdroje	48

Úvod

Dobrovolnictví je fenomén, měnící se ve významu a hodnotě skrze staletí. Jeho počátky můžeme nacházet už od středověku, kdy se objevuje organizovaná pomoc chudým, nemocným, sirotkům. (Tošner, Sozanská, 2002) Pomoc bližnímu byla také znakem křesťanské víry a učení, které se v tu dobu šířilo Evropou. Přes milníky vývoje společnosti a politická období (Frič, 2011), je dobrovolnictví dle mého názoru jedním ze základních kamenů dnešního oboru sociální práce.

V současnosti nás doprovází dobrovolnictví v různých podobách. Od vzájemné sousedské výpomoci, přes zájmové a dobročinné spolky až po manažersky organizované dobrovolnictví v sociálních službách, zdravotnictví a při mimořádných událostech. (Tošner, Sozanská, 2002, s. 29) Ochotu a připravenost dobrovolné pomoci můžeme vysledovat při událostech, které v poslední době zasáhly naši republiku. Zápavy, pandemie covidu, tornádo a příliv uprchlické vlny po válečném napadení Ukrajiny. Kde se berou tito dobrovolníci, co je motivuje a jak moc je efektivní jejich pomoc? Jaká je budoucnost dobrovolnictví?

Tato práce se zabývá tématy dobrovolnictví, dobrovolnictvím v sociálních službách, činností dobrovolnického centra jeho historií a současností v Charitě Zábřeh. Dobrovolnictví zde má dlouholetou tradici. Charita Zábřeh je nezisková dobročinná organizace působící v regionu olomouckého kraje. Jako poskytovatel sociálních služeb v regionu zábřežska, mohelnicka a štítecka stojí před řadou výzev v oblasti sociální péče a podpory potřebných. V její působnosti je i dobrovolnické centrum, a to již několik desítek let. Prošlo si svým vývojem, poptávkami i nabídkami po dobrovolnictví, legislativními změnami.

Vždy mi bylo blízké podílet se na dobročinných akcích či pomoci potřebnému. Já sama jsem sbírala první informace a dobrovolnické zkušenosti právě v této Charitě. Odstraňování následků záplav, vedoucí tříkrálové skupinky, organizování akcí na podporu projektu „Adopce Haiti“. V současnosti v zábřežské charitě pracuji jako koordinátor dobrovolnického centra Dobrodruh. Tato práce mě obohacuje o nové zkušenosti, dovednosti a poznání, což mě naplňuje a motivuje do dalších výzev, které dobrovolnictví přináší. Dobrovolnictví se i nadále věnuji ve svém volném čase, a to jak v charitě, tak v dobrovolných spolcích.

Svoji bakalářskou práci zmapuji dobrovolnickou činnost v této organizaci v průběhu její působnosti v Charitě. Zejména se zaměřím na dobrovolnictví v sociálních službách ve střediscích Charity Zábřeh. Tato práce má pomoci přiblížit představy a očekávání vedoucích

pracovníků o potřebách dobrovolnictví, případně odhalit nedostatky v současné spolupráci a komunikaci s dobrovolnickým centrem. Seznámení se s představami vedoucích pracovníků sociálních služeb o dobrovolnictví a o možné spolupráci s dobrovolnickým centrem je předpokladem pro efektivnější nastavení formy dobrovolnictví tak, aby bylo přínosem a obohacením pro klienty zařízení, pomocí pro zaměstnance a obohacením celé organizace. Získaná data se budou moci použít při profesionalizaci dobrovolnické činnosti.

Následující text je rozdělen na dvě části. V teoretické části se věnuji popisu základních pojmů, abychom jím rozuměli stejným způsobem. Druhá část je praktická, v ní se budu věnovat kvalitativnímu výzkumu a případové studii, jejímu popisu, přípravě, provedení a prezentaci zjištěných výsledků.

„Pomáháme žít lepší životy“,

motto zábřežské Charity

Teoretická část

Vzhledem k tématu bakalářské práce, ve které se věnuji problematice dobrovolnictví v sociálních službách v Charitě Zábřeh, považuji za nutné popsat zde dobrovolnictví, které je důležitou součástí sociální práce. Uvedené pojmy se vážou k dobrovolnictví a budou se prolínat v celé mé práci. Nejdříve se budu věnovat prosociálnímu chování kam dobrovolnictví spadá. Dále definici dobrovolnictví, historií a současném stavu dobrovolnictví v České republice. Představím dobrovolnictví v kontextu sociální práce. To zde má svůj význam a přínos, které se se pokusím objasnit. Dobrovolnictví má také svoji typologii, je ukotveno v zákoně a má svůj management. Na závěr představím Charitu Zábřeh, dobrovolnictví, které zde probíhá a jakým prošlo vývojem.

1 Dobrovolnictví

Dobrovolnictví je složitý fenomén, který není jasně ohraničen a často zahrnuje širokou škálu činností, organizací a odvětví. Studie dobrovolnictví se obvykle zaměřují na jedinečné a diskrétní podskupiny dobrovolníků, kteří vykonávají různorodé úkoly, od sezení na úřadech správní rady až po plnění dopisních obálek. (Hustinx, Handy, Cnaan, 2010)

Problematika dobrovolnictví spadá svým významem do širší kategorie prosociálního chování. O označení „prosociální chování“ můžeme říct, že je užší než obecný pojem „pomáhání“. Cílem prosociálního chování je zlepšení situace druhé osoby, přičemž pomáhající není vázán poskytnutím pomoci na základě své profese a příjemce pomoci není instituce, ale jedinec a sociální skupiny. (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 63)

Dobrovolnictví je jev, který lidstvo provází už od pradávna. Jeho význam se v různých dobách lišil. V některých obdobích bylo dobrovolnictví na okraji zájmu, v jiných se naopak těšilo podpoře a ocenění společností. Akademici se shodují na tom, že neexistuje jediná přijímaná definice dobrovolnictví. (Frič, Pospíšilová, 2010 s. 9)

Dobrovolnictví můžeme chápat také jako neplacené, nepovinné a ve prospěch druhých. Můžeme o něm hovořit také jako o strukturovaném, bez nároku na odměnu, je svobodnou volbou jedince a musí někomu pomáhat. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 9)

Já se nejvíce ztotožňuji s definicí „*Dobrovolnictví znamená dlouhodobé, plánované a svobodně zvolené prosociální chování ve prospěch cizích druhých osob, které se odehrává v kontextu organizace*“ (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 10). Dle mého názoru a zkušenosti z praxe, je to nejefektivnější forma dobrovolnictví.

Dobrovolnictví je plánované, průběžně procesně zdokonalované vedení, zkušenosti dobrovolníci dobrý zdroj organizovaného dobrovolnictví. Dle Friče a Pospíšilové „dlouhodobost a plánovanost odlišuje dobrovolnictví od jiných forem prosociálního chování“ „Dobrovolnictví z pohledu dobrovolníka charakterizují Tošner a Sozanská takto: „*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.*“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 18)

Dobrovolnictví jako veřejně prospěšnou činnost chápeme jako ochotu člověka dát část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka, aniž by s příjemcem pomoci byl vázán přátelskými či jinými vazbami. Z dobrovolné činnosti má přínos nejen její příjemce, ale i

dobrovolník, kterému přináší nové přátelské vztahy, nové zkušenosti a dovednosti v dobrovolnictví, jako jednu z občanských ctností, která je v řadě zemí světa považována za samozřejmou součást života. (Tošner, Sozanská 2002)

1.1 Dobrovolnictví v ČR

Dobrovolnictví má svoji historii, která se stále vyvíjí. Současný postoj naší společnosti k dobrovolnictví byl po staletí formován jeho historickým vývojem. Dle Friče počátky dobročinnosti na českém území lze spojovat s přijetím křesťanství. Avšak myšlenky humanismu a osvícenství v 17. a 18. století upevnilly pozici státu v oblasti dobročinné služby a hlavní role církve byla potlačena.

V 19. století vznikaly spolky na podporu kultury, umění, vědy a vzdělávání. Některé spolky přetrvávají do dnešní doby Hlávkova nadace, Sokol, Sdružení dobrovolných hasičů. Po vzniku samostatného Československa pokračoval příznivý trend rozvoje dobročinnosti. Vznikaly spolky soukromé, obecní, náboženské, národnostní. Objevují se také spolky s polooficiálním charakterem, s širokými kompetencemi jako Zemské a okresní péče o mládež, Československý červený kříž a Masarykova liga proti TBC.

Útlum dobrovolnictví přišel s německou okupací a poté vznikem komunistického státu. Majetek nadací a spolků byl konfiskován, řada jejich vůdců a příznivců vězněna a pronásledována. Zrušeny byly všechny církevní charitativní a sociální organizace. Dobrovolnictví bylo definováno jako činnost v zásadě politická a podřízeno politickému vedení státu a komunistické straně. Bylo zřejmé, že smyslem dobrovolnictví není rozvoj socialistického člověka, ale kompenzace nefungujícího systému. To mělo negativní dopad na motivaci dobrovolníků. (Tošner, 2014)

Po roce 1989 a obnovení demokratického zřízení státu prošla česká společnost obdobím hledání vlastní identity. Lidé hledali kromě svého profesního uplatnění i jiné způsoby kde mohou uplatnit své znalosti a dovednosti. Došlo k nebývalému rozvoji neziskového sektoru. Došlo k obnově spolků a sdružení, navázali na svoji předchozí činnost. Vznikaly také nové neziskové organizace, zaměřené na charitativní, sociální a zdravotní pomoc lidem, kteří jsou nějakým způsobem ve společnosti znevýhodněni. (Tošner, Sozanská 2002, s. 30)

„Pro dobrovolnické hnutí byl významný rok 2001, který byl vyhlášen Organizací spojených národů rokem dobrovolníků. Ta v rámci celosvětové kampaně dobrovolnictví podpořila, upozornila na aktivity dobrovolníků a přiměla řadu zemí, aby dobrovolnictví zahrnuly do svého právního řádu.“ (Ministerstvo vnitra České republiky, 2008)

V České republice vznikla první zákonná norma upravující dobrovolnictví v roce 2002. Jedná o zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), který vešel v účinnost k 1. lednu 2003.

1.2 Dobrovolnictví v ČR v současnosti

Této kapitole věnuji více prostoru z důvodu aktuálnosti a naléhavosti k tématu, kterému se ve své práci věnuji. Současná legislativa a podpora dobrovolnictví ovlivňuje možnosti zapojení dobrovolnictví do sociálních služeb. Zde bych chtěla objasnit, jaká je současná pozice dobrovolnictví v ČR jeho trendy a jakým prochází vývojem.

„Mezi základní principy státní politiky vůči nestátním neziskovým organizacím (NNO) patří podpora dobrovolnictví a dárcovství jako projevu občanské participace na věcech veřejných. Státní politika vůči nestátním neziskovým organizacím na léta 2015–2020 uvádí, že vláda si je vědoma důležitosti soukromého dárcovství a filantropie ve prospěch NNO jako významného faktoru v oblasti soudržnosti a solidarity ve společnosti a bude jej nadále podporovat rozumnými opatřeními.“ (Vláda České republiky, 2021)

Dobrovolnictví je nedílnou součástí komunitního plánování měst a obcí. MPSV uvádí, že v komunitním plánování v souvislosti s hledáním nových lidských zdrojů, by neměl být opomenut význam dobrovolnické práce. Dále pak staví všechny účastníky jako partnery, kdy potřeby a cíle všech účastníků mají stejnou váhu. (Komunitní plánování 2020)

Dle Pospíšilové hodnota dobrovolnictví v naší společnosti stoupá. Stále více se se k nám dostávají zahraniční a vzory a hodnoty dobrovolnictví. Také podpora dobrovolnictví Evropské unie zde má svoji roli. Jeden z vlivů rozvoje mimo zákona o dobrovolnické službě, je současná iniciativa Ministerstva vnitra – Koncepce rozvoje dobrovolnictví. Nehledě na výsledek celého projektu, jen samotný fakt, že se tím ministerstvo zabývá, má posilující efekt. (Pospíšilová, nedatováno)

Průzkum Workmonitor personálně poradenské společnosti Randstad zaměřený na sociální odpovědnost uvádí, že pouze 15 % Čechů se věnuje neplaceným dobrovolnickým aktivitám. Za důležitou považuje dobrovolnickou práci 51 % českých zaměstnanců, ve skutečnosti však

jen málokdo svůj čas dobrovolnictví věnuje. Zaměstnanci jsou převážně toho názoru, že na dobrovolnické aktivity by měli čerpat zaměstnanecké placené volno. (Neplacené dobrovolnictví, 2018)

Na konferenci Ministerstva vnitra „Zapojení dobrovolníků při společném řešení mimořádných událostí velkého rozsahu“ v listopadu 2023, byla odborníkům představena pro další diskuzi pracovní verze návrhu první koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice. Předpokládá se, že se jí bude vláda zabývat v roce 2024. Koncepce má definovat konkrétní opatření a cíle, která mají vést k dalšímu rozvoji dobrovolnictví v ČR. V návrhu je zlepšení koordinace nabídky a poptávky po dobrovolnické službě a dobrovolnících, propracovanější koordinaci a profesionalizaci. V neposlední řadě i větší informovanosti o dobrovolnictví ve společnosti a její propagaci. Dle posledních výzkumů již dnes přesahují aktivity dobrovolníků v ČR ve prospěch společnosti více než 30 miliard ročně. (Průběh konference, 2023)

1.3 Význam dobrovolnictví

Význam dobrovolnictví můžeme vyjádřit v několika rovinách. V rovině osobní, co přináší samotnému dobrovolníkovi. Význam ve vztahu k organizaci a ve vztahu k společenské prospěšnosti.

Osobní význam dobrovolnictví často bývá potřeba pocitu být užitečný pro druhé. Dle Šormové (2006, s. 13-14) si člověk při dobrovolnictví vytváří nové kontakty, může se v nové činnosti realizovat, získávat nové zkušenosti, posilovat svoje sebevědomí. U nezaměstnaných osob dobrovolnictví zprostředkovává sociální kontakt, učí nezaměstnané pracovním návykům a přispívá k jejich motivaci nacházet nové zaměstnání. Dobrovolníkům v seniorském věku umožňuje aktivně a smysluplně trávit svůj volný čas. Dobrovolník může také získat určitou prestiž a společenské ocenění za své prosociální chování. Tato praxe je však více viditelná v západních zemích než v České republice.

Ve vztahu k organizaci můžeme hovořit o významu v mnoha ohledech. Dobrovolníci se mohou věnovat tomu, co nestačí vykonávat zaměstnanci. Tím obohacují a zkvalitňují služby organizace. Jedná se o podpůrné a doplňkové činnosti jako je doprovázení, rozhovory, čtení, procházky, tvoření. Podobně to může být u nepravidelných akcí, organizace beneficí, propagačních akcí, kdy nejsou schopny organizace akce pokrýt vlastními zaměstnanci. Bez dobrovolníků jsou tyto akce mnohdy téměř neproveditelné a je zde i prostor pro propagaci a představení dobrovolnické práce v organizaci. Podmínkou ale je, že dobrovolnická aktivita nesmí nahrazovat personál, či být pověřen činnostmi, které je organizace povinna zabezpečit osobami v pracovně právním vztahu. Dobrovolníci v organizaci jsou také zdrojem nové inspirace, přinášejí nezaujatý pohled na organizaci a zpětnou vazbu. Dobrovolník přispívá k propagaci organizace, předává informace o své činnosti okolí a rozšiřuje tak okruh lidí, kteří organizaci znají. (Šormová, Klégrová 2006, s. 14-15).

Význam dobrovolnictví pro společnost hledejme v podpoře občanské aktivity. Dobrovolnictví napomáhá udržovat soudržnost a zájem o druhé. Dobrovolnická aktivita přináší do dnešní doby a společnosti sociální rozměr, na kterém je její fungování závislé. Ani nejvyspělejší společnost není schopna fungovat bez stálého sociálního prostředí. Proto řadíme rozvoj dobrovolnictví mezi aktuální modernizační trendy. (Šormová, Klégrová, 2006)

1.4 Motivace k dobrovolnictví

Důvody pro angažovanost v dobrovolnictví jsou subjektivní a mohou se měnit v průběhu času. Klíčové je respektovat různorodost motivací a poskytovat dobrovolníkům prostor pro jejich individuální přínos a rozvoj.

Dobrovolníci nepracují jen tak, ale mají k tomu různé pohnutky, jsou motivováni. Ochota spolupracovat na dobrovolnických aktivitách je formována hodnotami, které mohou dobrovolníci těmto aktivitám přidružovat a také se v nich nacházet. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 83)

Dle Matulayové je možné v zásadě konstatovat, že na motivaci dobrovolníků výzkumníci nahlíží ze sociologické nebo psychologické perspektivy. Tyto představují různé náhledy na porozumění chování dobrovolníků.

Psychologická perspektiva vychází z předpokladu, že lidé mají určité psychické potřeby, které se snaží uspokojovat určitým chováním. Mimo potřeb jsou pro motivaci určité důležité i hodnoty. Motivace je spojena s osobností, během života se vytváří stálý soubor motivů, který se označuje jako hodnotový nebo motivační systém osobnosti.

Sociologická perspektiva ukazuje na význam vlivu sociálního a kulturního prostředí na společenskou souvislost, proč lidé pomáhají. (Matulayová, 2016, s 10)

1.5 Typologie dobrovolnictví

Dobrovolnou činnost můžeme dělit z různých pohledů, od nejširšího pohledu až po specifické okruhy.

Z hlediska formy dobrovolnictví

- Neformální dobrovolnictví – jedná se o neplacenou pomoc jednotlivce neformálním skupinám, obci, přírodě, tedy všem, kteří nejsou s dobrovolníkem v příbuzenském vztahu.
- Formální dobrovolnictví – neplacená organizovaná pomoc prostřednictvím skupin, organizací ve prospěch ostatních lidí či služeb.

Z hlediska rozsahu působnosti je možné dobrovolnictví dělit:

- občanská výpomoc – činnost je zaměřená převážně na příbuzenstvo, rodinu a sousedy. Je to běžné v praxi, kdy si aktér mnohdy neuvědomuje, že jde o dobrovolnictví (dovoz nákupu, sečení trávy, drobné práce).

- dobrovolnictví vzájemně prospěšné – probíhá obvykle v rámci nějaké komunity vytvořené třeba v obci, ve farnosti, ve sportovním klubu.
- veřejně prospěšné dobrovolnictví – dobrovolnictví z něhož čerpají neziskové organizace a které organizují také dobrovolnická centra. Má podobné znaky jako občanská výpomoc s tím rozdílem, že příjemce dobrovolné pomoci, organizace a dobrovolník jsou předem dohodnuty na rámci pomoci. (Tošner et al., 2002, s. 36)

Z hlediska času:

- krátkodobé, jednorázové – jedná se o zapojení spojené konkrétní činností, akcí jako je třeba sbírka, koncert, benefice, které se konají jednou či několikrát do roka. Tyto akce jsou vhodné na představení dobrovolnictví a nábor nových dobrovolníků. Tento druh dobrovolnictví může být ošetřen jen ústní smlouvou.
- dlouhodobé – dobrovolnictví je vykonávané dlouhodobě, pravidelně a opakovaně, déle než tři měsíce. U dlouhodobého dobrovolnictví je vhodné mít sepsanou smlouvu, v které jsou upraveny závazky, práva a povinnosti. Smlouva je už spojena s přípravou na činnost dobrovolníka, pojištěním zodpovědnosti za škody (Tošner et al., 2002, s.40).
- dobrovolná služba – dle Tošnera a Sozanské (2002, s.40) chápeme dobrovolnou službu jako závazek dlouhodobě, několik měsíců i let věnovat dobrovolnictví obvykle mimo svoji zemi. Zde je nutno vzít v potaz přípravu na misi, a další nutné výdaje spojené s cestou, pobytem, případně na sociální a zdravotní pojištění. Služba je profesionálně organizovaná.

2 Dobrovolnictví v kontextu sociální práce

Považuji zde za vhodné definovat sociální práci a dále popsat, jaké místo v rámci jejího působení dobrovolnictví zaujímá. Toto téma se vztahuje k cíli mé práce, kdy se zaměřuji na dobrovolnictví v sociálních službách.

Existuje mnoho definic sociální práce. Zde uvádím ty, které se vztahují k sociální práci v České republice.

Sociální práce je „*společensko vědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejíž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potencionálu. 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.*“ (Matoušek, 2003, s. 213)

Sociální práce patří mezi pomáhající profese. Psychologický slovník (Hartl, Hartlová 2009, s. 185) definuje tento pojem jako „*souhrnný název pro veškeré profese, jejíž 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 apod.*“

Sociální a zdravotní oblast z pohledu dobrovolnictví je jednou z nejvíce početně zastoupených. Řada nestátních neziskových organizací se v této oblasti postupně stává partnerem vlády a stále častěji se podílí na diskuzích a návrzích o změnách v sociální politice. K nejznámějších sociálním a zdravotním neziskovým organizacím patří Česká katolická charita a její síť služeb, obdobná zařízení Diakonie atd. (Tošner, Sozanská 2002, s. 42)

Místo dobrovolníků v sociální práci je pozice pomáhajícího pracovníka, i když ne profesionála. Karel Kopřiva definuje, na co by měl každý pomáhající pracovník myslet při své práci: „*Pomáhající pracovník se však velmi často potkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení. Kterí zpravidla potřebují víc než pouhou slušnost: přijetí spoluúčast, porozumění, pocit že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný.*“ (Kopřiva, 2013, s. 15)

Podoba českého dobrovolnictví se stále mění. Se změnami ve společnosti (modernizační procesy, politické změny) korespondují i změny v dobrovolnictví. Po roce 1989 počet dobrovolníků roste a sektor dobrovolnictví v ČR se stále více přibližuje svým západním vzorům. Mezi typické příklady trendu profesionalizace dobrovolnictví jsou oblast zdravotní a sociální péče. V uvedených oblastech jsou častěji manažersky řízeni. Model manažerského dobrovolnictví koresponduje se současnou podobou, formálně organizovanou a na profesionální bázi založené sociální práci. (Fryč, 2011)

2.1 Zákon o sociálních službách

V současné době má dobrovolnictví v sociálních službách svůj vývoj a na jeho oporu v zákoně odkazuje zákon o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanoví obecný právní rámec pro poskytování sociálních služeb. Účelem tohoto zákona je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou z různých důvodů (věku, zdravotního postižení, nepříznivé životní situace) oslabeni v jejich prosazování. Od roku 2007 jsou dobrovolníci po boku profesionálních pracovníků dle § 115 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., novely zákona o sociálních službách. *Při poskytování sociálních služeb působí rovněž dobrovolníci za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem.* (Zákon 108/6 Sb.)

2.2 Význam dobrovolnictví v sociálních službách

Dobrovolníci plní v sociálních službách významnou úlohu. Dobrovolnictví vnáší do vztahu klient – poskytovatel sociální služby nejen kvantitativní zvýšení kapacity péče poskytovatele, ale i obohacení kvality péče. Dobrovolníci mají tu výhodu, že nejsou profesionálními sociálními pracovníky, což může mnohdy bourat bariéry ve vztazích s klientem. Mohou mu být blíže v některých oblastech jako je věk, zkušenosti, zájmy. Napomáhají tak udržet klientovi vědomí jeho hodnoty a osobní důstojnosti. (Hestia, 2012)

Dle Šormové (2006, s. 14-15) mají dobrovolníci význam pro organizaci v možnosti věnovat se tomu, co běžní pracovníci nezvládají v rámci své pracovní náplně a v čase. Svoji činností dobrovolníci rozvíjejí a zkvalitňují služby dané organizace. Některé dobrovolnické činnosti pomáhají personálu tak, že se věnují klientům, mohou si s nimi povídat, povzbuzovat, manuálně je aktivizovat. Organizace také může ocenit nové pohledy dobrovolníků, nápady, jejich zpětnou vazbu. Tito lidé přicházející zvenčí, mají spoustu energie, zkušeností a odborných znalostí ve

svém oboru, které mohou vést k obohacení programů klientů. Dobrovolník může také pomoci v propagaci služeb, informovat tak veřejnost o činnostech které organizace poskytuje.

2.3 Přínos dobrovolnictví v sociálních službách

V oblasti sociálních služeb se v současnosti soustředí velké množství dobrovolníků. Zde se stávají dobrovolníci prvkem přinášející svoji životní zkušenost a nové situace, v protikladu k zažitým stereotypům v zařízeních dlouhodobé péče. K uživatelům zlepšují individuální přístup, vnášejí do vztahů nová přátelství, podílejí se na celkovém zkvalitnění sociální služby. Dobrovolníci zde nejsou, aby nahradili práci profesionálů, neposkytují přímou sociální péči, přesto je ale nutno říci, že v praxi mnohdy k překrývání dobrovolnické činnosti se sociální službou dochází. Mezi nejčastěji vykonávané činnosti v prospěch klienta sociálních služeb patří: činnosti přispívající k rehabilitaci a nácviku soběstačnosti, vycházky, individuální práce s klientem v roli společníka, pomoc při akcích v zařízení, společenské hry, hra na hudební nástroje, výtvarná či jiná kreativní činnost, společná komunikace. V azylových domech mohou pomáhat při poskytování stravy, hygienických pomůcek. Pomáhají při doučování dětí a v nízkoprahových zařízeních pro děti. Podporují nevidomé v nácviku soběstačnosti a volnočasových aktivit. Doprovázejí klienty na úřad, nákup, návštěvu, sport, kulturu. Autoři říkají, že sociální oblast patří k jedné z nejdůležitějších z hlediska využití dobrovolnictví. (Hruška, Hrušková, Tošner, Pilát, a kol., 2018, s. 272, 274)

2.4 Zákon o dobrovolnické službě

V této kapitole uvedu téma dobrovolnictví do kontextu prostředí České republiky a to tak, že popíši jeho základní právní úpravu. Tento zákon upravuje podmínky, za kterých stát podporuje dobrovolnickou službu organizovanou podle tohoto zákona a vykonávanou dobrovolníky bez nároku na odměnu.

Dle Tošnera a Sozanské v roce 2001 vyhlásila Organizace spojených národů za Mezinárodní rok dobrovolníků. V tomto roce jsou i novým pozorovaným jevem organizace i jednotlivci, kteří se dobrovolnictvím zabývají profesionálně. Aby byla dobrovolnická pomoc účinná, je potřeba její efektivní a profesionální organizování. (Tošner, Sozanská 2002, s. 23) Výsledkem bylo předložení návrhu zákona o dobrovolnictví Ministerstvem vnitra. Od 1. ledna 2003 vstoupil v platnost zákon č. 198/2002 SB., o dobrovolnické službě. Můžeme je považovat za první legislativní počín, kterým stát dokazuje, že dobrovolnictví má v naší společnosti své místo.

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

Aby dobrovolnictví dobře fungovalo s ohledem na zákony a místo kde probíhá, je potřeba ho dobře managmentovat.

2.5 Management dobrovolnictví

Profesionální práce s organizací dobrovolnické činnosti se v mnohém shoduje v práci s lidskými zdroji obecně. Rozdíly mezi běžným pracovněprávním vztahem zaměstnance a mezi závazkem dobrovolníka, formou smlouvy dle občanského zákoníku, jsou v rovině formálnosti. U dobrovolníka pracujeme více s jeho motivací k dobrovolnictví a přemýšlet i o jiných formách ocenění jeho přínosu organizaci. (Frič, Pospíšilová, 2010, s. 200).

Pokud má být dobrovolnictví v organizaci úspěšné, musí být podporováno vedením organizace. Je nutné počítat s tím, že podpora dobrovolnictví s sebou nese finanční náklady, personální zajištění, čas a prostor na řízení dobrovolníků. Je nutné, aby se organizace na práci s dobrovolníky dobře připravila. (Zamazal, 2008, s. 16). Management dobrovolnictví je plánování, organizování, hodnocení, získávání a oceňování činnosti dobrovolníků. Z výstupů výzkumu o dobrovolnictví je identifikována potřeba řídit dobrovolníky profesionálně. Potřebu profesionálního řízení dobrovolníků si vyžaduje skutečnost, že vstupem dobrovolníka do organizace vznikají změny, se kterými musí organizace dále pracovat, aby nastalé situace byly přijatelné pro všechny aktéry. (Hruška, Hrušková, 2018, s. 251)

2.6 Dobrovolník

Zde krátce připomenou, kdo je vlastně dobrovolník. V České republice není jednoznačně definován termín „dobrovolník“ v žádném právním předpisu.

Odborníci tvrdí, že dobrovolník je ten, kdo ve svém volném čase bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj volný čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. (Tošner, Sozanská, 2006, s. 35) Dobrovolník vykonává svoji práci v dohodnutém čase tak jako placený zaměstnanec. Organizace by měla zacházet s dobrovolníky profesionálně, aby co nejlépe využila jejich, dovednosti, zkušenosti, připravenosti pracovat a času k dosažení stanovaných výstupů. (Zamazal, 2018, s.7)

Dle zákona o dobrovolnické službě (č. 198/2002 Sb.): „Dobrovolníkem může být fyzická osoba
a) starší 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky,
b) starší 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí,
kteřá se na základě svých vlastností, znalostí a dovedností svobodně rozhodne poskytovat dobrovolnickou službu.“ (Zákon č. 198/2002 Sb. - zákon o dobrovolnické službě)

3 Charita Zábřeh

Jak jsem již uvedla v úvodu, tématem je mé práce je dobrovolnictví obecně, a se zaměřením na dobrovolnictví v Charitě Zábřeh. Nejdříve krátce představím tuto organizaci. Představím její historii, strukturu a oblasti její činnosti.

Charita Zábřeh byla zřízena 1.4. 1992 olomouckým arcibiskupem Mons. Janem Graubnerem. Je nestátní nezisková organizace, která vychází z církevního prostředí. Jde o samostatnou právnickou osobu, účelové zařízení římskokatolické církve s vlastní právní subjektivitou. Dne 30.10.1996 je zapsána v příslušném rejstříku Ministerstva kultury ČR. Charita Zábřeh je složkou Arcidiecézní Charity Olomouc. Je to právnická osoba evidovaná dle 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.

Charita Zábřeh plní poslání praktické, konkrétní a organizované pomoci potřebným v duchu evangelia, tradice a sociální nauky církve. Je zaregistrovaná jako nestátní zdravotnické zařízení a také registrovaný poskytovatel sociálních služeb s osmi sociálními službami v síti. Ministerstvo vnitra ČR udělilo oprávnění na provozování Dobrovolnického centra s akreditovaným dobrovolnickým programem. (Charita Zábřeh)

3.1 Dobrovolnictví v Charitě Zábřeh

Dobrovolnictví v Charitě Zábřeh má své počátky už při samotném vzniku organizace. Jak se uvádí v prvních výročních zprávách, na principu profesionality a dobrovolnosti stojí základní pilíře charitní služby. Právě obětavá práce několika místních dobrovolníků, byla základem znovuoobnovení činnosti Charity Zábřeh. (Charita Zábřeh) S odstupem času dobrovolnická činnost, získala jiný rozměr, ale k činnosti Charity patří neodmyslitelně nadále.

3.2 Vývoj dobrovolnictví v Charitě Zábřeh od počátku po současnost

V této kapitole se budu podrobněji věnovat počátkům a rozvoji dobrovolnictví v zábrěžské charitě, a to z důvodu cíle mé práce analyzovat činnost dobrovolnického centra od jeho vzniku po současnost a navázat tak na porozumění vedoucích pracovníků sociálních služeb, jaké jsou

jejich konkrétní potřeby dobrovolnictví. Následující informace jsem použila z Výročních zpráv Charity Zábřeh.

V první výroční zprávě z roku 1997 se uvádí, že byla aktivně zapojena do dobrovolnické služby mládež a skauti. Charitě pomáhají řešit situace, které nestačí pokrýt svými zaměstnanci. V tomto roce zvláště při odstraňování následků povodní a pomoci při provozu náhradního ubytování pro postižené povodní v takovém zdravotním stavu, že jsou odkázáni na pomoc druhých. Dobrovolníci se podílejí na provozu založeného sociálního šatníku.

Z výročních zpráv je zřejmé, že i v dalších letech se dobrovolníci zapojují zejména do humanitární pomoci, a to při záplavách. V roce 1999 se dobrovolníci účastnili pomoci při opravách po povodni na Zakarpatské Ukrajině. V Dalších letech Charita otevírá prodejnu výrobků klientů středisek, kdy její provoz zabezpečují dobrovolníci. V roce 2002 Charita eviduje 30 dobrovolníků a k tomu dalších 650 tříkrálových dobrovolníků. Od roku 2006 přibývá mezi aktivity dobrovolníků pořádání materiálních sbírek po humanitární potřeby Charity Zábřeh a Diakonie Broumov. V roce 2007 jsou dobrovolníci sdružováni pod oficiální název Dobrovolnické centrum. Cílovou skupinu tvoří především klienti středisek Charity Zábřeh.

Jeho cílem je „vytvoření nových mezilidských vztahů s pocitem smysluplnosti samotného dobrovolníka. Rozšiřuje nabídku organizace o jedinečné schopnosti a dovednosti jednotlivého dobrovolníka. Pro organizaci představuje práce dobrovolníků v nemalé míře finanční úspory.“ (Výroční zpráva o činnosti 2007)

Od roku 2008 řadí organizace dobrovolníky do dvou skupin na dlouhodobé (pomáhají při zajištění provozu středisek Charity), krátkodobé dobrovolníky (zapojují se do jednorázových akcí jako sbírky, humanitární pomoc).

Rok 2009 se jeví pro dobrovolnictví v Charitě Zábřeh jako zásadní. Získává akreditaci od Ministerstva vnitra ČR pro své působení v oblasti profesionální dobrovolnické služby. Akreditovaný dobrovolnický program „Dobrovolnictví nezaměstnaných“ reaguje na úpravu v legislativě zákona o hmotné nouzi, kdy jim výkon dobrovolnické služby zachovává neponíženou částku příspěvku na živobytí (z pohledu v současnosti se nejednalo o dobrovolnictví ale o veřejnou službu).

V roce 2010 získává organizace další akreditaci od Ministerstva vnitra ČR, a to na program „Dobrovolnictví v sociálních službách“. Dobrovolníci v tomto programu jsou pomocníci zdravotníků, pečovatelek a osobních asistentek. Jejich prostor začíná tam, kde končí odborná a

kvalifikovaná pomoc zaměstnanců. V tomto programu začíná pracovat 14 dobrovolníků. Ocenění z rukou arcibiskupa Jana Graubnera přebírá dlouholetý dobrovolník, který dochází pravidelně za odsouzenými do věznice Mírov. V tomto roce také probíhá v organizaci prvně firemní dobrovolnictví s místní firmou Siemens.

Od roku 2012 má Dobrovolnické centrum dva programy, dlouhodobý akreditovaný program „Dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických službách“, kde bylo aktivních 37 dobrovolníků a neakreditovaný „Dobrovolník v Charitě“ kde působilo 65 dobrovolníků. Dobrovolnické centrum se stává vysílající organizací, kdy její dobrovolníci dochází do Domova pro seniory ve Štítech – Jedlí. Dále probíhá firemní dobrovolnictví, dobrovolníci se zapojují do poutě pro Romy a pořádají večeri pro osoby bez domova. Jeden dobrovolník získává prestižní cenu „Křesadlo“ která se uděluje v rámci olomouckého kraje. V roce 2015 cenu „Křesadlo“ získávají dvě dobrovolnice.

V roce 2016 započala reorganizace a modernizace dobrovolnického centra, které se jmenuje DobroDruh. Bylo vytvořeno nové zázemí pro setkávání s dobrovolníky a kancelář koordinátora. Změny se týkají i způsobu koordinace a vedení dobrovolnictví. Dobrovolníci pokračují v dobrovolnických programech a již zavedených akcích. Nově se připojují k celonárodní Sběrce potravin.

Rok 2020 byl pro dobrovolnické centrum velkou zkouškou a výzvou. Pandemie covidu téměř zastavila dobrovolnictví v sociálních službách. Dobrovolníci pod vedením koordinátora ve spolupráci s místními firmami zásobovali veřejnost, složky IZS, zdravotníky rouškami, a to několika tisíci denně. Více než 150 dobrovolníků vyrobilo 44 500 kusů roušek. Dobrovolníci se také zapojovali do činnosti Antigenního odběrového centra, které provozovala Charita Zábřeh, a to převážně přípravou materiálu, pomoc při zásobování, občasnou personální výpomocí. Při bleskových povodních v Oskavě, skupina zábřežských dobrovolníků pomáhala dva týdny při odstraňování následků záplav. V tomto roce získalo dobrovolnické centrum prestižní ocenění Červeného kříže cenu Florence Nightingalové za pomoc při vlně pandemie Covid – 19.

Po náročných dvou covidových rocích přichází na jaře 2022 uprchlická vlna po válečném napadení Ukrajiny Ruskem. Dobrovolníci se od prvních dnů zapojují do té doby nebývalé co do objemu a potřeby humanitární sbírky. V Charitě Zábřeh vzniká v provizorních prostorách Centrum Ondřej pro pomoc válečným uprchlíkům z Ukrajiny. Dobrovolníci třídí materiální pomoc, připravují palety s potravinovou a materiální pomocí na Ukrajinu. Na vzniku

Centra Ondřej, se podíleli dobrovolníci z místních firem, škol, senioři a široká veřejnost. Velká základna dobrovolníků se aktivovala z řad dobrovolníků „covidových“. Dobrovolníci se zapojovali do navazujícího projektu „Podpora integrace a adaptace uprchlíků z Ukrajiny v důsledku válečného konfliktu. (Výroční zprávy o činnosti)

Praktická část

V této kapitole se budu věnovat empirické části této práce. Dále uvedu výzkumné cíle a metodu výzkumu. Popíšu cíle a výzkumnou metodu, kterou jsem si pro výzkum zvolila. Dále uvedu, jaký jsem si zvolila způsob sběru dat a jak jsem vybrala respondenty. Následuje prezentace výsledků, ke kterým jsem dospěla na základě sběru a analýzy dat.

4 Výzkumný cíl

Cílem této práce je zjistit a porozumět představám vedoucích pracovníků sociálních služeb Charity Zábřeh, jak jsou jejich konkrétní potřeby dobrovolnictví v Charitě Zábřeh. Zjistit jaký je potenciál možné další spolupráce.

Následující dílčí výzkumné otázky konkretizují první hlavní výzkumné otázky.

První z dílčích otázek má zodpovědět, jak je vnímána vedoucími sociálních služeb myšlenka dobrovolnictví.

Druhá dílčí otázka se zaměřuje na zjištění, jak je vnímána potřeba dobrovolnictví v jednotlivých službách.

Třetím cílem je zjistit, jaké jsou další možnosti spolupráce s dobrovolnickým centrem.

5 Použité metody

5.1 Metoda výzkumu

V bakalářské práci je použit jako výzkumná metoda kvalitativní výzkum. Dle Dismana můžeme kvalitativní výzkum popsat jako nenumerické šetření interpretující sociální realitu (Disman, 2002). Strauss a Corbinová definují kvalitativní metodu jako „výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí procedur nebo jiných způsobů kvalifikace“. Tímto způsobem lze získat informace, které bychom prostřednictvím kvantitativního výzkumu získávali jen velmi obtížně. (Strauss a Corbinová, 1999, s 10,11).

Kvalitativní výzkum začíná stanovením tématu a základní výzkumné otázky, na kterou navazují otázky dílčí, které lze v čase doplňovat. Dle Švaříčka (2007) můžeme kvalitativní metodu definovat takto:

Definice dle použité metody a sběru dat – bývá používán rozhovor, jehož cílem je získat komplexní a detailní informace o jevu, který se studuje.

Definice dle typu dat – výzkumníky bývají využívány informace z rozhovorů, z dokumentů a také z pozorování. Používají slova a text.

Definice dle způsobu analýzy dat – Data získaná kvalitativní metodou jsou analyzována a interpretována. Získáváme tak nové informace. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 13-15)

Typický příklad kvalitativního výzkumu začíná výběrem tématu výzkumu a z něj dále určujeme základní výzkumné otázky, na které chceme pomocí výzkumu nalézt odpovědi. Kvalitativní výzkum se považuje pružný typ výzkumné strategie, otázky můžeme měnit nebo doplňovat během výzkumu, sběru a analýzy dat (Hendl, 2005, s. 50).

Hendl dále uvádí některé nevýhody kvalitativního výzkumu, mezi které řadí neprůhlednost a malou transparentnost. Získaná data nemusí být zobecnitelná na populaci a jiné prostředí. Sběr dat a jejich následná analýza mohou být časově náročné fáze. Kvalitativnímu typu výzkumu bývá vytýkáno, že výsledky mohou být snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho zájmy. Naopak mezi přednosti uvádí fakt, že výzkum dává podrobný vhled a popis při zkoumání jedince, skupiny, fenoménu, jež je zkoumán v přirozeném prostředí. Při použití kvalitativního výzkumu je prováděn hloubkový popis situace, tím nezůstáváme na povrchu, ale podrobněji porovnáváme případy, zkoumáme procesy a sledujeme jejich vývoj (Hendl, 2005, s 53). „Kvalitativní výzkum poskytuje podrobné informace, proč se daný fenomén objevil. Velkým

přínosem kvalitativní metodologie jsou přístupy, pomocí nichž navrhujeme teorii nějakého sledování fenoménu. Kvalitativní výzkum používá celou škálu postupů, aby zjistil hodnověrnost svých výsledků“ (Hendl, 2005, s. 53).

Jednou z metod kvalitativního výzkumu je i případová studie, které se budu věnovat v následující kapitole.

5.2 Případová studie

Jak píše Hitchcock a Hughes dle (Hendl, Remr 2017, s. 201) případová studie je hloubková studie, jedné nebo více instancí v jeho reálném kontextu. Zaměřuje se na určité subjekty/objekty. Za hlavní vlastnosti případové studie považujeme:

- Bohatý a všestranný popis událostí s vazbou na případ
- Zaměřuje se na aktéry nebo skupiny aktérů a má snahu porozumět jejich vnímání událostí
- Výzkumník může být osobně zapojen do případu a studie může být spojena s jeho osobou
- Ve zprávě se snaží popsat bohatost případu

Podle Yina (Yin, 2009, s. 18) *„Je případová studie metoda kvalitativní, neboť dokáže dokonale splnit základní cíle a kvalitativního výzkumu – zkoumá současné fenomény do jejich hloubky v jejich skutečném kontextu“.*

Hendl popisuje šest následujících kroků, které jsou vzájemné interakci při výzkumu pomocí případové studie. Určení výzkumné otázky volí jev, který bude výzkumník specifikovat během své studie za pomoci výzkumných otázek. Druhým krokem výzkumník určí *„jaký vybere případ, jaké použije techniky sběru a analýzy dat. (...) Plánuje, jaká data potřebuje, aby zodpověděl výzkumné otázky. (...) Zajišťuje, aby sběrem získal kvalitní nezkrslující data.“* (Hendl, 2005, s. 113). V třetím kroku výzkumník připravuje sběr dat, kterých bude mnoho a je vhodné připravit si jejich organizaci. Čtvrtým krokem probíhá sběr, záznam, a dokumentace dat, systematicky za pomoci více zdrojů. Pátý krok zahrnuje analýzu a interpretaci dat, zkoumá se propojení mezi daty a výzkumnými otázkami. Posledním krokem je příprava zprávy, jejíž cílem je popsat případ v jeho komplexnosti a přiblížit tak čtenáři kritický pohled na průběh studie. (Hendl, 2005, s 113-114).

Tento výzkum se zabývá porozumění a konkrétním představám vedoucích pracovníků sociálních služeb o potřebách dobrovolnictví v jejich službách v Charitě Zábřeh. Proto bych teď ráda představila konkrétní služby, jejich zapojení v dobrovolnictví a výzkumný vzorek.

Jak jsem již uváděla v teoretické části práce Charita Zábřeh je nestátní nezisková organizace, která je zaregistrovaná jako nestátní zdravotnické zařízení a registrovaný poskytovatel sociálních služeb s 8 sociálními službami v síti. Jedná se o zdravotnické služby zdravotní a hospicová péče. Sociální služby osobní asistence, pečovatelská služba, odlehčovací služba, Oáza – centrum denních služeb, Okýnko – denní stacionář, Domovinka – denní stacionář, Soreha – sociální rehabilitace, občanská poradna. (Charita Zábřeh).

Všechny služby s dobrovolnickým centrem nespolupracují, a to z různých důvodů, například zachování anonymity služby nebo klienta. Budu uvádět pouze ty služby, kam dobrovolníci dochází. Data o službách jsem čerpala z webových stránek Charity Zábřeh. Informace o počtu dobrovolníků, a druhu dobrovolnické činnosti kterou vykonávají, jsem čerpala z neveřejných zdrojů. A to konkrétně z interních informací organizace o dobrovolníkovy – uzavřených dobrovolnických smluv, s jednotlivými dobrovolníky. Jako koordinátor dobrovolnictví k nim mám přístup a zacházela jsem s nimi korektně.

Pečovatelská služba, osobní asistence, odlehčovací služba – tyto služby uvádím společně, jsou to všechno terénní služby, mají v Charitě Zábřeh jednoho vedoucího, společné zaměstnance a mnohdy i stejné klienty. V rámci komplexnosti poskytují klientovy služby, které mu pomáhají zvládnout činnosti na které už sám nestačí a tím mu umožňuje setrvat co nejdéle v domácím prostředí. Liší se poskytovanou službou. Klienti těchto služeb jsou osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osoby s mentálním nebo tělesným postižením, senioři v nepříznivé sociální situaci. Pečovatelská služba poskytuje tyto služby: pomoc při péči o osobní hygienu a domácnost, přípravy a příjmu potravy, zajištění nákupů či pochůzek, praní prádla, doprovody k lékaři a na úřady. Osobní asistence umožňuje klientovy zvládnout ty úkony, které by dělal sám, kdyby omezení neměl, činnost klient vykonává sám za dopomoci asistenta. Poskytuje individuální přepravu osob. Odlehčovací služba poskytuje zastoupení pečující osobě v péči o svého blízkého. Do těchto služeb dochází pět dobrovolníků nepravidelně dle potřeby. Pomáhají s doprovodem na kulturní akce, doprovází na procházkách, poskytují podporu domácím pečujícím, zajišťují drobné, občasně práce a přípravy na střediscích. (Charita Zábřeh c. 2024)

Oáza – centrum denních služeb podporuje uživatele při uchování a získávání a osvojování dovedností, které je vedou k větší samostatnosti a tím jim umožňuje, aby mohli svůj život prožívat důstojně podle svých představ a přání. Jejimi klienty jsou lidé ve věku 16 až 70 let, s mentální postihem, přidruženým postižením, s kombinovanou lehkou poruchou autistického spektra. Služba poskytuje pomoc při hygieně, zajištění stravy, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti: sociálně terapeutické, výchovné, aktivizační, vzdělávací. Pomoc při uplatňování práva oprávněných zájmů. Zde dva dobrovolníci pomáhají s doprovodem na kulturní akce výlety, pomáhají s nácvikem samostatnosti, připravují materiál k tvoření, pořádají besedy. (Charita Zábřeh, c 2024)

Okýnko – denní stacionář má za cíl zvýšit a udržet samostatnost a sociální začleňování do běžného života, při respektování možností a schopností klientů. Jejimi klienty jsou osoby od 18 do 64 let, s mentálním a přidruženým tělesným postižením, kteří potřebují podporu a pomoc při péči o sebe. Služba uživatelům nabízí v bezbariérovém prostředí pomoc při zvládnutí péče o vlastní osobu, pomoc při hygieně, poskytování stravy, činnosti: výchovné, vzdělávací, rukodělné, nácviky sebeobsluhy, procvičování dovedností, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při uplatňování práva oprávněných zájmů. Středisko navštěvují tři dobrovolníci pravidelně. Pořádají besedy, pomáhají při rukodělných aktivitách, připravují aktivity. (Charita Zábřeh, c 2024)

Domovinka – denní stacionář poskytuje v bezbariérovém prostředí podporu a dopomoc v péči o vlastní osobu, klienti zde mohou využívat aktivity které dodávají jejich dnům určitý smysl a náplň. Prostředí Domovinky jim na část dne nahrazuje domov. Klienti jsou senioři od 65 let, osoby s chronickým duševním onemocněním 50 a více let, trpící různými formami demence. Středisko klientům zajišťuje základní péči o vlastní osobu, stravování, dopomoc při osobní hygieně, nabízí aktivizační činnosti se zaměřením na rozvoj rozumových a pohybových schopností, umožňuje společenský kontakt. Středisko navštěvují pět dobrovolníků pravidelně, zajišťují hudební program, pořádají besedy, předčítají, připravují materiál k tvoření, upravují zahradu pro klienty, doprovází na výlety. (Charita Zábřeh, c 2024)

Naděje – středisko je zaměřeno na pomoc lidem v momentální krizi, sociálně nepřizpůsobivé, osoby s nízkými příjmy, oběti přírodních, živelných a mimořádných katastrof. Posláním střediska je podporovat mezilidskou solidaritu skrze konkrétní pomoc potřebným lidem v nepříznivé životní situaci. Služba provozuje: potravinovou pomoc, nouzovou nocležnu, sociální šatník, středisko osobní hygieny, sklad nábytku a domácího vybavení. Středisko navštěvují dobrovolníci pravidelně v rámci potravinových a materiálních sbírek, třídění,

nakládání s materiálem, přípravy večere pro osoby bez domova. Dále nepravidelně, a to velké množství dobrovolníků při odklizení následku záplav, pomoc při uprchlické vlně z Ukrajiny. (Charita Zábřeh, c 2024)

Soreha – je sociální rehabilitace, preventivní služba určena lidem s chronickým duševním onemocněním od 18 do 64 let. Klienty zde podporují, aby se mohly zapojit do každodenního života společnosti, v rozvíjení schopností, samostatnosti, odpovědnosti. Aby zvládaly aktivity, které jsou běžné pro jejich vrstevníky. Středisko navštěvují dva dobrovolníci nepravidelně, zapojují se přípravy materiálu na tvoření, občasně besedy na zajímavá témata. (Charita Zábřeh, c 2024)

Rozhovor proběhl s šesti vedoucími jednotlivých služeb. Nebudu je blíže specifikovat. Vystavila bych je tak odhalení což je nežádoucí. Na výzkum anonymizace respondentů nebude mít vliv.

5.3 Metoda sběru dat

Pro sběr potřebných dat jsem v této práci zvolila kvalitativní metodu – metodu kvalitativního dotazování. Dle Hendla „*hlavní skupinu metod sběru dat v empirickém výzkumu tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek lidem a získávání jejich odpovědí.* (Hendl, 2005, s. 164).

V organizaci sama pracuji, je tedy pro mne výhodou znalost prostředí. Účastníci výzkumu jsou mí kolegové, mám tedy možnost provést rozhovor bez jisté nedůvěry ba naopak, očekávala jsem otevřenost a vstřícnost. Před rozhovorem jsem respondenty e-mailem zažádala o rozhovor a informovala o tématu mé práce a zaručila anonymitu a korektní zacházení s jejich poskytnutými informacemi. Rozhovory jsem vedla pomocí otevřených otázek, technikou rozhovoru pomocí návodu. Hendl uvádí, že rozhovor pomocí návodu představuje seznam otázek nebo témat, která je třeba během rozhovoru probrat. Jeho cílem je zajistit, že budou pokryta všechna témata, která jsou pro tazatele zajímavá. Jakým způsobem a v jakém pořadí získá informace tazatel, závisí na něm samotném, stejně jako má volnost upravit formulaci otázek podle aktuální situace. Rozhovor pomocí návodu umožňuje tazateli co nejvíce využít čas strávený v interview. Současně usnadňuje strukturované provádění rozhovorů s více lidmi a usnadňuje jejich srovnání. Tento přístup pomáhá udržet zaměření rozhovoru, zatímco dotazovaný má možnost sdělit vlastní pohledy a zkušenosti. (Hendl, 2005, s. 174).

Mezi okruhy rozhovoru patřili informace, jak vnímají dobrovolnictví, jaké s ním mají osobní zkušenosti, jak vnímají dobrovolnictví ve službách, které vedou, jaké s ním mají zkušenosti, co

by chtěli změnit a jak vidí a jaké jsou další možnosti spolupráce s dobrovolnickým centrem. Poskytnuté rozhovory jsem s poskytnutým souhlasem nahrávala na svůj mobilní telefon, z důvodu přesného vyjádření respondentů a pro pozdější použití písemného záznamu.

5.4 Výzkumná etika

Zde uvedu důležité zásady etického jednání během výzkumu, které je důležité dodržet. Mezi první patří informovaný souhlas respondenta. Tomu předchází informovanost o průběhu a okolnostech výzkumu. Svoboda odmítnutí. Účastník má být obeznámen s informací, že může kdykoliv ukončit svoji účast v projektu. Účastník projektu má právo na anonymitu a soukromí. V některých případech je z těchto důvodů nutné zachovat soukromí účastníků výzkumu, změnou některých skutečností a to tak, aby to nenarušilo vyznění celé zprávy. (Hendl, 2005, s. 155-156).

Bylo by vhodné se zamyslet nad všemi aspekty výzkumu této práce, a to z toho důvodu, že jsem kolegyně respondentů a zaměstnanec Charity Zábřeh. Znalost prostředí služeb a chodu organizace mě může být při výzkumu přínosem. Ale může také nastat situace opačná, kdy právě z důvodu že mě respondenti znají, mohou být v určitém stresu, a ne vždy z různých obav uvádět úplně přesné informace. Také jako zaměstnanec Charity Zábřeh se budu chovat loajálně aby v mé práci byla organizace představena v dobrém světle a nijak ji nepoškozovala. S rozvahou a pečlivě zvažuji informace které mohu zveřejnit, a to i z důvodu ochrany informací v organizaci a ve vztahu k etickému kodexu zaměstnanců Charity.

5.5 Metoda zpracování a analýza dat

Data, která mě poskytli respondenti prostřednictvím rozhovorů jsem si nahrávala na svůj mobilní telefon, tak jsem je dle Miovského (2006, s. 197) fixovala. Výhodou je autentický záznam, který touto technikou získám. Nahrané rozhovory jsem dále doslovně přepsala do wordového dokumentu. Takto získaná data jsem podrobila analýze pomocí otevřeného kódování. Kódování je rozkrytí dat dále k jejich interpretaci, konceptualizaci a integraci. Otevřené kódování výzkumník provádí při prvním seznámení s daty. Přitom v textu vyhledává témata a přiřazuje jim označení. Otevřené kódování lze použít různými způsoby, po slovu, dle odstavců, podle celých textů a případů. (Hendl, 2005, s. 247). *„Tato témata jsou nejdříve na nízké úrovni abstrakce. Mají vztah k položeným výzkumným otázkám, k přečtené literatuře, k pojmům používaným účastníky, nebo jde o nové myšlenky vznikající, jak výzkumník proniká v textu.“* (Hendl, 2005, s. 247). Dle Miovského, pro snadnější přehlednost a urychlení

analýzy jsem použila jako druhou metodu barvení textu. V přeepsaném textu jsem barevně označovala části, které jsou tematicky slučitelné. (Miovský, 2006, s. 211).

K tématům, která z rozhovoru vznikala, jsou přiděleny jednotlivé kategorie, které popisují v následující kapitole. K těmto kategoriím jsou přiřazena data, která jsem analyzovala dalšími metodami výzkumu.

6 Výsledky sběru a analýzy dat

V této kapitole představím hlavní oblasti, které se vztahují k cíli mé práce. Dále uvádím kategorie, které vyplynuly ze sesbíraných dat a dále analyzovaných dat.

Vnímání myšlenky dobrovolnictví

Prvním cílem výzkumu této práce je zjistit, jak vedoucí jednotlivých služeb vnímají myšlenku dobrovolnictví. Zde se zaměřuji na vztah k dobrovolnictví, informovanost a znalost této problematiky. Také zde uvádím profesionalitu, a to jak ve vztahu poskytovaných služeb, tak dobrovolníků. Respondenti často tuto rovinu uvádějí a já se domnívám, že se to k vnímání myšlenky dobrovolnictví vztahuje.

Vztah k dobrovolnictví

Všichni dotazovaní respondenti hodnotí svůj vztah k dobrovolnictví pozitivně a považují ho za obohacující.

„Já vidím dobrovolnictví jako velmi prospěšné. Myslím si, že každý člověk by měl být někde nějaký dobrovolník, být prospěšný. Já osobně si myslím, že to povznáší člověka. Je to něco, co dělám za sebe, dělám to ráda a dělám to zadarmo. „ (Respondent č.1)

„Tak vlastně já jsem začínala jako dobrovolník v občanském sdružení. Vztah k dobrovolnictví mám kladný. Smysl jsem v tom viděla vždycky.“ (Respondent č. 2)

„Můj vztah k dobrovolnictví je kladný a velmi vstřícný. Je pro nás, respektive pro naše klienty velkým přínosem.“ (Respondent č.3)

„Když jsem byla mladá, tak jsem o něm ani nevěděla. No až teď vlastně, když jsem nastoupila na Charitu. Dobrovolnictví se mě líbí a je přínosem ve službách. Pokud se dobrovolnictví vede tak jak má, je to dobrá činnost, taková od srdce, jeden pro druhého.“ (Respondent č.4)

„Můj vztah k dobrovolnictví je kladný, v době studií jsem se účastnila dobrovolnických prací. Dobrovolníci jsou určitě potřeba.“ (Respondent č.5)

„Dobrovolnictví je zvláště v oblasti, ve které se profesně pohybuji, velmi důležité a beru ho jako přirozenou součást společensky zdravého a plnohodnotného života. Snaha se někde zapojit a být platný nad rámec zaměstnání je protknuta většinou mého života.“ (Respondent č.6)

Informovanost, znalost dobrovolnictví

Překvapivě někteří respondenti vypovídají o dobrovolnictví v zahraničí a srovnávají s realitou v České republice.

„V Americe v rámci hospicu, tak tam vlastně všichni, co tam měli rodinný příslušníky, nějak dobrovolničili pro ten hospic. Tam to dobrovolnický více méně nějak funguje. (...) ale já nevím jaká je tam práce s těmi dobrovolníky, jestli byli oslovováni nebo automaticky přišli sami.“ (respondent č.1)

„Ti dobrovolníci u nás, co tady máme, a co mají třeba na západě, jako co se týče k seniorské populaci, tak to asi očekávat nemůžeme.“ (Respondent č.2)

„Já to беру tak, že bez toho dobrovolnictví by spousta věcí vůbec nefungovalo. Mrzí mě, že to dobrovolnictví v tady v týhle republice nefunguje tak, jak v zahraničí. Jo, že těch 40 let toho komunismu se tady poměrně výrazně podepsalo a stále to v těch lidech je (...) dobrovolníci to tady nevnímají tak jak je to v zahraničí, že tam je to hodně o prestiži, (...) velmi se to tam podporuje, je škoda, že tady to tak ještě není.“ (Respondent č.3)

Dobrovolnictví je dobrá myšlenka, ale tady to má pořád ještě dědictví z historie. V komunismu to byla povinnost a v tom vyrůstala naše generace. Né všichni to chápou správně a předávají to tak i svým dětem. V zahraničí jsou na tom určitě lépe, dobrovolnictví je tam samozřejmost a dobrovolníků si všichni váží.“ (Respondent č.4)

„Dobrovolnictví je nutné v potřebných činnostech, na které není jinak síla, finance, lidé. Bez dobrovolnictví by nemělo tak pestrou činnost ani naše středisko.“ (Respondent č. 6)

„Já kolikrát vůbec nevím, co jim dobrovolníkům vlastně úplně můžu nabídnout co právě po nich můžu a nemůžu chtít (...), já to prostě nemám nějak jako nastudovaný, takže já úplně spoléhám na našeho koordinátora. (respondent č. 2)

„My si musíme hodně držet takovou tu profesionální rovinu, kdežto ten dobrovolník, tímhle není vyloženě svázán. (...) Je to pro nás přínosem v tom, že to jsou takové nové věci, vždycky nový vítr, je tem jejich přístup prostě jiný.“ (Respondent č. 3)

„Dříve se dobrovolníci využívali na druhotné práce, které bylo třeba udělat a nebylo na ně dost personálu. Současný trend směřuje spíš ke konkrétní nabídce schopností či dovedností konkrétního dobrovolníka. (Respondent č. 5)

„Dále je důležité i to, že vedoucí musí jít i v ochotě věnovat nějak čas navíc tomu co dělá, příkladem – i to podporuje angažovanost a motivaci druhých.“ (Respondent č. 6)

Profesionalita

V rozhovorech s respondenty se často vyskytuje názor na profesionalitu, a to jak z pohledu sociální služby, tak na straně dobrovolníka. V této části uvádím jak názory, tak i zkušenosti. Myslím si, že toto téma se vztahuje přímo k cíli mého výzkumu.

„Fungovat to nebude podle mě, protože mi nemůžeme pouštět dobrovolníky do domácnosti. (...). Jsme vázáni na domácnosti klientů a vzhledem GDPR my bychom potřebovali všechny souhlasy, a to je tak obrovské legislativa ohledně toho, že ale i ochrana těch našich klientů, protože já toho dobrovolníka neznám (...), nemůžu se za něho zaručit, ale i když bych to takhle udělala, tak ten klient určitým způsobem to bere z naší strany jako formu závazku, Vy jste mi ho doporučili to znamená, že vy za něho ručíte. Bude ho brát líp, protože tomu dobrovolníkovy by to neplatili na rozdíl od nás. Ale pokud by dobrovolník ho nějakým způsobem okrad, tak ten člověk řekne, ale vy jste mě ho doporučili, takže toto si myslím, že v tom terénu v těch domácnostech tohle rozhodně fungovat nebude.“ (Respondent č.1)

„Tady není moc prostoru pro doplňkovou činnost, a hlavně kdybychom je pustili úplně k těm klientům v rámci jakoby individuální aktivizace což je u těch mladých studentů – dobrovolníků, já se teda přiznám, mám většinou strach. (...) Byli tady dobrovolníci těch veřejných služeb, kteří si tady všichni řešili nějaký svoje osobní problémy, a to u naší cílové skupiny taky moc nejde, (...), aby jim tady někdo převyprávěl celej svůj život, jak on se má hrozně a prostě tahal jsem ty osobní problémy. Tak s tím jsme se tady taky jednu dobu setkávali, a to se muselo ukončit.“ (Respondent č. 2)

„U nás teď dobrovolníci dělají takzvanou tu nadstandard, že zajišťují naše programy, který my v rámci našich činností bychom nezajistili a mají to jenom jako zpestření. (...). Vždycky tam stejně ten odborník být musí, který zajistí tu kvalitu, ale proč by nemohli takhle pomáhat. Proč by v uvozovkách nemohli dělat tu placenou práci. Jo, byť za ni zapláceno nedostanou, protože stejně tam ale musí být někdo, kdo tu bude garantovat tu kvalitu péče. Když si vezmu zrovna třeba terénní služby, tak potřebujeme dobrovolníky na to, aby trávily ten čas s tím klientem, třeba jenom tím povídáním, protože na to ti pracovníci z velké části nemají čas, ale na druhou stranu i to povídání se dá zahrnout do té základní činnosti, takže tam jsou velmi tenké hranice. (...). Taky je důležitý respekt, když k někomu přijdu, tak to není o mě, je to o tom člověku, ke kterému přijdu, nechat to svoje prostě někde za dveřmi, a vnímat toho člověka za kterým jdu.“

Ale na druhou stranu ho tím svým taky můžu obohatit. (...). Určitě tam musí být nějaké osobnostní předpoklady. Rozhodně ne jak jsem říkala, takový to vnucování, že já jsem tady dobrovolník a bude to podle mě, tak to rozhodně jako ne.“ (Respondent č.3)

„Záleží na tom, kdo je dobrovolník a co od toho očekává, protože jsou dobrovolníci, kteří by nejradši dostali za to zaplacené, což dobrovolnictví už není. A někoho to jako obtěžuje, dělá to z povinnosti. (...). To je suplování pracovníků, to zaprvé a za druhé ten dobrovolník by musel být nějak edukovaný, to není, že někdo přijde k někomu s nějakou diagnózou a půjde s ním na procházku i když neví, co ho na té procházce rozruší, co se stane. Od toho je tady odborný personál, co je klientovi nápomocen. Do služby nechodí nikdo z veřejnosti. Klienti se obávají, že by je mohl někdo poznat. Mají právo na soukromí a diskrétnost, a to samozřejmě respektujeme.“ (Respondent č. 4)

„Za sebe vnímám, že dochází ke změnám v dobrovolnictví: tím, jak je společnost přetechnizovaná a její život složitější a rychlejší, je méně ochotných lidí, kteří by věnovali svůj čas a dovednosti druhým. (...). Je to vždy o průniku nabídky a potřeb, o tom nakolik se potkají v čase a kompetenci.“ (Respondent č.6)

Jak je vnímána potřeba dobrovolnictví v jednotlivých sociálních službách

Druhým cílem je zjistit, jak je vnímána potřeba dobrovolnictví u jednotlivých sociálních služeb. Zde se budu zaměřovat na zkušenost a praxi s dobrovolnictvím. Toto téma se úzce prolíná s profesionalitou v předchozím odstavci. Můžeme zde nalézt shodné znaky. Dále se pak zaměřím na potřebnost dobrovolnictví na střediscích.

Zkušenost a praxe

„Měli jsme tu jednu dobrovolnici, která v rámci studia nebo v rámci školy chodila do nemocnice číst pánovi, a tím nějakým způsobem se u nás zaháčkovala, pak jsme si ji vzali na brigádu, protože byla šikovná, (...) a když se najde nějaký obor nebo činnost, která se najde i třeba pro ně tak je to fajn. Anebo ušít to člověku na míru, ale to se potom předpokládá úplně jiná práce s těmi lidmi. Příprava materiálu, pokud to budou dělat dobrovolníci, je to úžasný, ale kdyby ho nedělali dobrovolníci, protože pro nás je to nějaké nudná věc (...), tak by jsme to museli zajistit samy. (Respondent č. 1)

„Přijdou a odejdou, nebo udělají si praxi na tu školu a skončí, ale že by jsme tady měli dobrovolníka, který přišel a jako opravdu by chtěl s těma lidma trávit čas a chodil, tak to si nepamatuju. Všichni to chtějí zaplatit, takže dobrovolníka vyloženě že by jsme našli to ne. Nebo když už, tak si na tom udělají nějakou reklamu. (...) Také po nich chceme nějakou konkrétní den, to je těžký po nich chtít, když chodí do práce. Třeba jsou to studenti a tak dále, oni nemůžou ze dne na den.“ (Respondent č. 2)

„Máme tu ten v uvozovkách dopolední provoz, tak jsme tím limitovaní, takže k nám vlastně chodí dobrovolníci, kteří mají v tuhle dobu čas. Tím pádem my nemáme zrovna moc velký výběr. (...) Třeba u nás je opravdu výborný, když přijde ten dobrovolník a má nějakou zvláštní dovednost. Že obohatí tu službu, on neobohatí jenom klienty, ale i ty pracovníky. Jo, protože ti pracovníci díky tomu můžou přijít zase na další jiný možnosti, jak klienty motivovat. Je to taková vždycky symbióza, jo taková mnohostranná spolupráce. (Respondent č.3)

„V naší službě máme hodně praktikantů a klienti nerozlišují rozdíl mezi nimi a dobrovolníky. Problém většinou je, že je to třeba v ranních nebo dopoledních hodinách, a to jsou dobrovolníci v zaměstnání „ (Respondent č. 5)

„Bez dobrovolnictví by nemělo tak pestrou činnost ani naše středisko, které zahrnuje mnoho konkrétních služeb pro praktickou pomoc potřebným lidem v nouzi. (...) Potenciál je obrovský, je na našem středisku jsou dobrovolníci schopni ušetřit cca 400 tis. Kč, které by jinak museli být vyplaceny zaměstnanému pracovníkovi. A ten by, ani při nejlepší vůli, sám neobsáhl aktivity, kdy je potřeba tým lidí. Dobrovolník je tak jistota kontinuity fungování, dostupnosti služeb alespoň třeba v omezeném rozsahu.“ (Respondent č. 6)

Potřebnost

Potřebnost dobrovolnictví se vyskytla v několika rozhovorech. A je to jedna ze základních informací o dobrovolnictví v organizaci. (...) Když bude někdo kdo, bude k nám chtít jít, bude chtít pracovat s našimi klienty, tak mi ho určitě uvítáme.“ (Respondent č.3)

„Personálu máme poměrně dost. Tady si myslím, že my jako úplně pomoc nepotřebujeme. Z mého pohledu je fakt jako lepší je využít někde jinde, kde fakt to těm lidem přinese hodně, ale u nás tím, že toho personálu je tu dost, tak to není tak třeba, nebo nevidím v tom takovou potřebu.“ (respondent č.2)

„Ano, zrovna být s tím člověkem, to je gró toho dobrovolnictví zrovna v těch sociálních službách. Být mu nablízku, naslouchat mu, věnovat svůj čas. To si myslím, že to je to, co potřebujeme. (...) Budeme je potřebovat, protože jak stárne populace je málo zaměstnanců, jo a té práce je spousta, (...) bude těch dobrovolníků potřeba bude potřeba jim dát větší kompetence.“(Respondent č. 3).

„Když je to dobrovolnictví v uvozovkách z povinnosti, tak já bych to teda jako radši měla jako komerční službu.“ (Respondent č. 4)

„Dobrovolnictví je nutné v potřebných činnostech, na které není jinak síla, finance, lidé. (...) Dále vnímám za středisko potřebnost dobrovolnického projektu či programu, který by směřoval k doprovázení rodin, které tápou v to, jak řešit své záležitosti a nemají dostatečné kompetence“ (Respondent č.6)

Jaké jsou další možnosti spolupráce s dobrovolnickým centrem

Třetím cílem bude zjistit jaká jsou další možnosti spolupráce s dobrovolnickým centrem. Zde se zaměřím na představy a doporučení a možné plány jednotlivých vedoucích sociálních služeb.

Doporučení a představy

Všichni respondenti uvádějí jistá doporučení, kam směřovat dobrovolnictví v jejich službě a konkrétní představy.

„Když máš někde stacionář, tak si určitě dovedu představit, že by tam někdo docházel. A ten prostor je, ale spíš změnit to myšlení, jak pracovat s těmi potencionálními klienty, jak oslovovat a pracovat už ze začátku s těmi rodinnými příslušníky – dobrovolníky. (...) Co se týká jako provozu našich sociálních služeb, když máme střediska rozlitaný všude, maximálně to mytí aut.

*Kdyby byl úžasnej jeden muž, kterej by sem přišel na tři hodiny, vzal si tady auto a umyl.“
(Respondent č. 1)*

„Pak se samozřejmě hodí dobrovolníci na nějaký velký výlet, aby tam byl člověk navíc. Který nám pomůže s těma klientama a přesunama, tak to je jako ideální. (...) Kdyby měl někdo nějakou zajímavou přednášku, tak by jsme určitě byli rádi, kdyby přišel ukázat někdo co něco umí, třeba drátkovat. Prostě takový zpestření programu co my si nejsme schopni udělat sami, takový ty jako třeba nárazový akce, nebo i třeba letní posezení a podobně, protože na to tu nikoho nemáme “ (Respondent č. 2)

Třeba u nás je výborný, když přijde ten dobrovolník a má nějakou zvláštní dovednost. (...) Vyloženě to nemusí být nic ani jedinečný, tak tohle je pro naše klienti přidaná hodnota. (...) Přijde si s námi popovídat a už jenom to, když se bavíme i o tom životě, jž tohle je pro nás důležité.“ (Respondent č. 3)

„Kdyby klienti využívali dobrovolníky k těm procházkám, k nákupům třeba doprovodit. (...) Jak jsem už říkala, takové občasné zpestření našeho programu. Předem konzultované s námi pracovníky. Klienti rádi vaří, tak i možná to by mělo úspěch, a navíc by si každý odnesl i dobrou zkušenost.“ (Respondent č. 4)

„Za středisko můžu říct, že by se nám hodil někdo, kdo hodně cestuje a rád by se občas podělil o své cestovatelské zážitky, fotografie a videa. Nevo někdo, kdo by vzal některé klienty občas do posilovny, či jim nachystal naučnou stezku.“ (Respondent č. 5)

„Konkrétní potřebou pro středisko by bylo zajistit dobrovolníky, kterým bude dávat smysl starat se o sekundární využití věcí, které jsou už někde nepotřebné a mohou naleznout sekundární život. (...) Následné závozy do nových domácností, které nemají dostatek zdrojů pro zakoupení nových věcí.“ (Respondent č. 6)

Plány

Není to v rozhovorech častá myšlenka, ale má svoji vypovídající hodnotu směrem k cíli mé práce.

„Až budeme mít novou budovu tady, a budeme tady všichni, třeba se najde možnost, kdy si řekneme, kdyby sem někdo přišel, byl by ochoten, něco udělat pro klienty.

*„A třeba si myslím, že by se do škol mělo jít. Proč ne zrovna tady do sociální? Proč neudělat workshop o dobrovolnictví. (...) Jakoby ty děcka nadchnout, vtáhnout, aby oni se do toho dali.“
(Respondent č. 1)*

*„Určitě máme v plánu klienty s dobrovolníky propojit, do budoucna by to mohla pro ně být dobrá zkušenost. A možná najít i cestu, jak zapojit některé klienty, potenciál k tomu mají“
(Respondent č. 4)*

Hlavním cílem výzkumu této práce bylo zjistit a porozumět představám vedoucích pracovníků sociálních služeb Charity Zábřeh, jaké jsou jejich konkrétní představy potřeby dobrovolnictví, zjistit, jak je potenciál možné další spolupráce. Cíl práce jsem se snažila naplnit pomocí tří dílčích cílů, které zjišťovali:

- Jak je vnímána myšlenka dobrovolnictví?
- Jak je vnímána potřeba dobrovolnictví v jednotlivých sociálních službách?
- Jaké jsou další možnosti možné spolupráce s dobrovolnickým centrem?

První cíl zjišťující, jak je vnímána myšlenka dobrovolnictví jsem vyhodnotila do tří kategorií.

První kategorie – Vztah k dobrovolnictví

Respondenti a dokument se shodují, že mají kladný vztah k dobrovolnictví. Čtyři respondenti uvádí, že samy dobrovolnickou činnost vykonávali. Dobrovolnictví uvádí za prospěšné, smysluplné, užitečné, pro klienty je přínosem. Dále uvádějí že, je to určitá součást osobní spokojenosti s prováděnou činností (povznáší člověka, od srdce jeden pro druhého, zdravého a plnohodnotného života).

Druhá kategorie – Informovanost, znalost dobrovolnictví

Zde se překvapivě objevuje srovnávání dobrovolnictví v zahraničí. Respondenti uvádí, že dobrovolnictví není v české republice vnímáno jako potřebné a prestižní jako v zahraničí. Dva respondenti uvádí i možný negativní vztah k dobrovolnictví vzhledem k jeho historii v komunismu. Další vidí dobrovolnictví jako nutné a potřebné v činnostech, na které nejsou prostředky a lidé. Jeden respondent říká, že dobrovolnictví nemá až tak nastudované a spoléhá na koordinátora. Zajímavá je myšlenka, že i vedoucí služby má jít příkladem a sám má věnovat své práci čas navíc.

Třetí kategorie – Profesionalita

Tato kategorie vyplynula z rozhovorů a zdá se, že je to u respondentů velké téma. Většina se shoduje, že je, jejich povinností ochránit klienta před nežádoucím chováním dobrovolníka a tím i negativní dopadem na službu. Garantují svoji profesionální péči o klienta. Mají obavu, že needukováni, dostatečně neproškolený dobrovolník může ohrozit jejich péči o klienta. Dva respondenti zde také vidí tenkou hranici mezi službou a dobrovolnictvím, kdy uvádějí, že je to suplování služby a že se dá někdy vykonané dobrovolnictví už zahrnout do základní činnosti. Dále se uvádí potřebná kompetence dobrovolníků, respekt ke klientům, osobnostní předpoklady. Jeden respondent zmiňuje dobrovolníky, kteří by za dobrovolnictví chtěli odměnu. Naopak v dokumentu se uvádí, že dobrovolnická činnost závisí na dobré podpoře ze strany organizace.

Druhý cíl zjišťuje, jak je vnímána potřeba dobrovolnictví v jednotlivých sociálních službách. Zde jsem s vyhodnotila dvě kategorie, přičemž kategorie Zkušenosti z praxe se úzce prolíná s kategorií Profesionalita v předchozím cíli.

První kategorie – Zkušenost a praxe

Respondenti, až na jednoho se shodují s dokumenty, že zkušenost s dobrovolnictvím je kladná. Mluví zde o pomoci na středisku, pestrosti a obohacení služby pro klienty ale i pro pracovníky. Jedem respondent uvádí velkou finanční úsporu díky dobrovolnictví. Dále uvádí, že dobrovolník je mnohdy jistota fungování služby alespoň v omezeném rozsahu. Jeden respondent uvádí negativní zkušenost z praxe. Neshoduje se s čistou myšlenkou o dobrovolnictví, vidí zde určité osobní a finanční zájmy. Většina respondentů se také shoduje v časové náročnosti, kdy střediska jsou v provozu v dopoledních hodinách, a to jsou dobrovolníci v zaměstnání. Nemají takovou možnost výběru a spolupráce, jak by si přáli.

Druhá kategorie – Potřebnost

Respondenti se zde rozdělili téměř na polovinu, kdy jedni uvádějí, že dobrovolnictví nepotřebují, druhá jej uvádí za užitečné, a to z různých důvodů. Jedni mluví o uvítání těch, kdo chtějí pracovat s jejich klienty, že potřebují mít pro klienty dobrovolníky nablízku. Dále respondent uvádí, že je potřebné dobrovolnictví v činnostech, na které nejsou prostředky. Vidí v něm i možný potenciál dalšího rozvoje služeb. Na to druhá část respondentů poukazuje na dostatek personálu, kdy si myslí, že pomoc dobrovolníků nepotřebují. Je zde také názor, že než dobrovolnictví z povinnosti tak raději preferuje komerční službu.

Třetí cíl měl za úkol zjistit, jaké jsou další možnosti spolupráce s dobrovolnickým centrem. Zde byly identifikovány dvě kategorie

První kategorie – Doporučení a představy

Všichni respondenti uvádějí doporučení a možné představy zapojení dobrovolníků na jejich střediska. Nejvíce se objevuje poptávka po dobrovolnících, kteří by obohatili program klientů, a to i nepravidelně. Zapojení do programů v besedách, přednáškách, tvoření i vaření. Žádané je odlehčení a pomoc zaměstnancům při výletech s imobilními klienty. Respondenti zmiňují organizaci akcí, naučné stezky, doprovody na procházky, nákupy, posilovny. Jedna poptávka je po mytí aut používaných na středisku. Jeden respondent uvádí, že by dobrovolníky zajistil další rozvoj služby.

Druhá kategorie – Plány

V této kategorii jsou jen dva respondenti. Jeden mluví o možných budoucích potřebách, o dobrovolnictví v nových prostorách služby. Dále pak o možnosti řekneme jisté propagace dobrovolnictví. Další respondent hovoří o hledání cesty propojení dobrovolníků s jejich službou, a i o zapojení klientů do dobrovolnictví.

Z výše uvedených výsledků výzkumu vyplývají různé závěry. Které se pokusím níže souhrnně prezentovat.

Respondenti vyjadřují pozitivní vztah k dobrovolnictví a považují ho za prospěšný, smysluplný a užitečný pro klienty. Je zde určité vnímání nedostatečné informovanosti o dobrovolnictví v České republice ve srovnání se zahraničím. Někteří respondenti mají obavy z negativních náhledů na dobrovolnictví spojených s komunistickou minulostí. Respondenti se zaměřují na zajištění profesionality a ochrany klientů před nežádoucím chováním dobrovolníků. Můžeme tedy soudit, že znalost dobrovolnictví je dostatečná. S tím je i spojena jistá náklonost a pozitivní přístup k dobrovolnictví.

Dobrovolnictví je vnímáno pozitivně jako prostor pro obohacení služeb pro klienty, přesto, že jsou i některé negativní zkušenosti, jako je nedostatek času a neodpovídající požadavky dobrovolníků. Je zde určité rozdílné vnímání potřeby dobrovolnictví mezi respondenty, kde někteří považují dobrovolnictví za užitečné pro posílení služeb pro klienty, zatímco jiní vidí dostatek personálu jako důvod, proč dobrovolníky nepotřebují.

Respondenti vyjadřují zájem o různé formy spolupráce s dobrovolníky, včetně zapojení do programů pro klienty, organizaci akcí a podporu při praktických činnostech. Plány na budoucnost zahrnují rozvoj spolupráce s dobrovolníky, propagaci dobrovolnictví a zapojení klientů do dobrovolnických aktivit.

Vlastní reflexe

Protože v organizaci pracuji jako koordinátor dobrovolnictví, dovoluji si zde vyjádřit, jak situaci vnímám ze svého pohledu. Vedoucí jednotlivých služeb se snaží zapojit do dobrovolnického programu v organizaci. Ne vždy je to dobře uchopeno, a to i z mé pozice. Týká se to situací, kdy v rámci různé spolupráce, přijde do služeb větší množství dobrovolníků, kdy je pro ně potřeba najít, vytvořit aktivity. Pro střediska je to zátěž a nemají s tím dobré zkušenosti. Naopak v situacích, kdy dobrovolníci potřeba jsou práci vykonají mnohdy zaměstnanci a tím neumožňují rozvinutí dlouhodobější spolupráce s dobrovolníky. Rozumím potřebám vedoucích chránit profesionalitu svých služeb, kdy se mnohdy hranice služba – dobrovolnictví kříží. Dále je zde špatná zkušenost s dobrovolnictvím nezaměstnaných osob, kdy cítím že obavy ze zjištěných dobrovolníků jsou zde stále. Poptávka po dobrovolnících na besedy, zpestření programu zde opravdu je. Dopolední hodiny jsou ale náročné pro dobrovolníka a mohu říci, že se zapojují opravdu minimálně. Máme ale dobrou zkušenost s firemním dobrovolnictvím, které probíhá právě v běžné pracovní době našich středisek. Velice dobrá je zkušenost se zapojením dobrovolníků do akcí při mimořádných živelných a humanitárních situacích.

Závěr

Cílem mé bakalářské bylo zjistit, zanalyzovat a zhodnotit potřeby dobrovolnictví v Charitě Zábřeh. A to skrze porozumění představám vedoucích pracovníků sociálních služeb, jaké jsou jejich konkrétní potřeby dobrovolnictví v Charitě Zábřeh. V teoretické části jsem se zaměřila na objasnění pojmů, které se vztahují k dobrovolnictví, sociálním službám a dobrovolnictví v nich probíhajícím, dále pak legislativou obou pojmů. Jako poslední představuji organizaci Charita Zábřeh, historii dobrovolnictví v této organizaci a jeho vývoj.

V závěru této bakalářské práce jsem se zaměřila na analýzu představ vedoucích pracovníků sociálních služeb vzhledem k potřebě dobrovolnictví.

Na základě analýzy dat a diskuse s respondenty jsem dosáhla několika klíčových zjištění, která mě pomohla odpovědět na výzkumné otázky. Zjištění, že jednotliví vedoucí sociálních služeb má pozitivní vztah k dobrovolnictví, je dobrým základem pro další rozvoj dobrovolnictví a spolupráci. Z výsledku je zřejmé, že respondenti mají i negativní zkušenosti s dobrovolnictvím. Také se zmiňují o ne vždy vhodné, nezištné motivaci dobrovolníků. To je výzva k prozkoumání proč se tak děje, protože tato zkušenost může vést k odmítání dobrovolnictví na středisku. Bylo by vhodné, vytvořit si vlastní metodiku dobrovolnictví se zaměřením na jednotlivá střediska a jejich potřeby. Více se zaměřit na výběr dobrovolníků, jejich proškolení, zpětnou vazbu, a to i s vedoucím služby. Také se můžeme zamyslet nad propagací dobrovolnictví mezi veřejností, kdy ho tak můžeme představit v jeho pravém významu, i možnostech dobrovolnictví v Charitě Zábřeh. Důležité je, že respondenti berou dobrovolnictví pro klienty jako prospěšné, přínosné a určité obohacení. Tady vidím určitou možnost rozvíjet tento potenciál. Možností je více, zaměřit se na specifické druhy dobrovolnických činností, hledat nové informace a příklady dobré praxe kde se můžeme inspirovat. Tímto můžeme také přesvědčit váhající vedoucí služeb o tom, že dobrovolnictví má smysl a přínos pro klienty i když mají dostatek personálu. Svoji roli zde má i koordinátor dobrovolnictví, který by měl být dobrý manager dobrovolnického programu, být aktivní, sledovat nové trendy v dobrovolnictví a odborně se vzdělávat a rozvíjet.

Tato práce může přispět k lepšímu porozumění a podpoře dobrovolnictví v sociálních službách, což má pozitivní dopad jak na organizaci poskytující služby, tak na dobrovolníky a samotné klienty těchto služeb.

Práce může sloužit jako základ pro další výzkum v oblasti dobrovolnictví v kontextu sociálních služeb. Zjištění a metodologie mohou být inspirací pro budoucí studie zaměřené na podobná témata.

Zdroje

- DISMAN, Miroslav, 2000. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.
- FRIČ Pavol. *Sociální práce sociální práca: Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce*. 2011. ISSN 1213-6204.
- FRIČ, Pavol a POSPÍŠILOVÁ, Tereza, 2010. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes. ISBN 978-80-903696-8-9.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. 2009. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-569-1
- HENDL, Jan, 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-736-7040-2.
- HENDL, Jan a REMR, Jiří, 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1192-1.
- HESTIA, 2012. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách*. Online. Dostupné z: <https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>. [cit. 2024-04-07].
- HRUŠKA Lubomír, HRUŠKOVÁ Andrea, TOŠNER Jiří, PILÁT Miroslav. a kol. *Analýza o stavu dobrovolnictví v zahraničí a ČR*. Ostrava: ACCENDO. 2018.
- HUSTINX, Lesley; HANDY, Femida a CNAAN, Ram A., 2010. *Volunteering*. Dostupné také z: <https://biblio.ugent.be/publication/1123069/file/1141880>
- CHARITA ZÁBŘEH. *Výroční zprávy o činnosti*. Online. Dostupné z: <https://zabreh.charita.cz/o-nas/vyrocní-zpravy-o-cinnosti/>. [cit. 2024-04-20].
- CHARITA ZÁBŘEH. *Základní údaje o organizaci*. Online. 2024. Dostupné z: <https://zabreh.charita.cz/o-nas/zakladni-udaje-o-organizaci/>. [cit. 2024-03-20].
- CHARITA ZÁBŘEH, c 2024. *Služby pro seniory, handicapované – v našem zázemí*. Online. Dostupné z: <https://zabreh.charita.cz/nase-sluzby/sluzby-pro-seniory-handicapovane-v-nasem-zazemi/>. [cit. 2024-04-20].
- Komunitní plánování – věc veřejná. 2020. In. *Komunitní plánování – věc veřejná* [online]. 23.9. 2020. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/komunitni-planovani-vec-verejna-pruvodce->

KOPŘIVA, Karel, 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0528-9.

MATOUŠEK O., 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-549-0

MATULAYOVÁ, Tatiana, Pavlína JURNÍČKOVÁ a Jakub DOLEŽEL, 2016. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5110-7.

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

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2008. *Vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v České republice*. Online. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vyvoj-legislativni-upravy-dobrovolnictvi-v-zahranici-a-v-ceske-republice.aspx>. [cit. 2024-04-07].

Neplacené dobrovolnictví mezi Čechy netáhne. Zapojuje se jen 15 procent lidí. 2018. In: *Deník.cz* [online]. 10.10. 2018. Dostupné z: <https://www.denik.cz/ekonomika/neplacene-dobrovolnictvi-mezi-cechy-netahne-zapouje-se-jen-15-procent-lidi-20181010.html>

POSPÍŠILOVÁ T., nedatováno. „Česká společnost klade hodně důraz na „normalitu“.“ *Zpravodaj/Dobrovolnictví 2030* [online].2. Dostupné z: <http://www.nsdobrovolnictvi.cz/res/archive/001/000245.pdf?seek=1549438003/>

Průběh konference Zapojení dobrovolníků do mimořádných událostí konané na MV ČR. 2023. In. *Dobrovolnictví.net* 1.12. 2023. Dostupné z: <https://dobrovolnictvi.net/aktuality/prubeh-konference-zapojeni-dobrovolniku-do-mimoraddnych-udalosti-konane-na-mv-cr/>

TOŠNER, Jiří a SOZANSKÁ, Olga, 2002. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8514-8.

STRAUSS, Anselm L. a CORBIN, Juliet, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. SCAN. Brno: Sdružení Podané ruce. ISBN 80-858-3460-X.

ŠORMOVÁ L., KLÉGROVÁ A. 2006. *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-86991-68-7.

ŠVARÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-807-3673-130.

TOŠNER J., 2014. *Studie o dobrovolnictví*. In: [Vláda.gov.cz](http://vlada.gov.cz) [online]. Dostupné z: https://vlada.gov.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf

VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY, 2021. *Závěrečná zpráva o plnění úkolů plynoucích ze státní politiky vůči nestátním neziskovým organizacím na léta 2015 až 2020*. Online. Dostupné z: https://vlada.gov.cz/assets/ppov/rnno/aktuality/Zaverecna_zprava_Statni_politika_NNO_2015_2020.pdf. [cit. 2024-04-07].

ZAMAZAL Martin. *Dobrovolníci při mimořádných událostech: Příručka pro koordinátory dobrovolníků*, 2018. © Charita Česká republika

ZÁŠKODNÁ H., MOJŽÍŠOVÁ A. 2011. *Sociální práce sociální práce: Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce*, 2011. Roč. 11, č. 4.

YIN, Robert K, 2009. *Case study research: design and methods*. Applied sociál research methods series. 5. Los Angeles: Sage. ISBN 978-1-4229-6099-1.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. Ze dne 31. března 2006, Zákon o sociálních službách. In Sbíрка zákonů České republiky. Dostupný také z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108

ČESKO. Zákon č. 198/2002 Sb. Ze dne 24. května 2002, Zákon o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In Sbíрка zákonů České republiky. Dostupný z: www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198

