Zdravotně sociální fakulta
Faculty of Health and Social Sciences

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
University of South Bohemia in České Budějovice

Dobrovolnictví jako příprava na budoucí roli sociálního pracovníka

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:
SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Ivana Hlouchová

Školitel: Mgr. Bohdana Břízová Ph.D.

České Budějovice 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne ……

.....

Ivana Hlouchová

Poděkování

Děkuji své vedoucí práce Bohdaně Břízové za její profesionální a vstřícný přístup. Za její čas, který strávila při čtení této práce a za přínosné připomínky a rady k dané problematice.

Abstrakt

Bakalářská práce se věnuje tématu Dobrovolnictví jako příprava na budoucí roli sociálního pracovníka.

Bakalářská práce se prezentuje jako monografická studie, popisuje problematiku vztahující se k dobrovolnictví, blíže pak role a kompetence dobrovolníků. Je rozdělena na dvě části – teoretickou část a výzkumnou část.

V teoretické části blíže specifikuji samotný pojem dobrovolnictví, jeho historii, ale i pojem sociální práce.

Cílem je definovat kompetence a role dobrovolníků, jako budoucích sociálních pracovníků. Ke stanovení cílů jsem si určila dvě výzkumné otázky: 1. Cílem je zmapovat, zda si dobrovolníci během své praxe upevňují kompetence sociálního pracovníka.

Druhým cílem je zjistit, zda si dobrovolníci upevňují role sociálního pracovníka během své dobrovolnické činnosti a jakým způsobem.

Výzkum byl proveden prostřednictvím předvýzkumu a následně prostřednictvím rámcové analýzy. V rámci předvýzkumu bylo provedeno deset rozhovorů pomocí strukturovaného rozhovoru. Tyto rozhovory byly pak následně vyhodnoceny prostřednictvím rámcové analýzy.

K lepšímu zachycení dat jsem si dělala poznámky, které jsem následně zpracovala do elektronické podoby. K prezentaci výsledků jsem zvolila metodu tabulkového zpracování, za účelem přehlednějšího zpracování výsledků.

Výzkum mi umožnil zodpovědět obě mé předem stanovené výzkumné otázky. Z výzkumu vyplynulo, že si dobrovolníci během své praxe upevňují kompetence sociálního pracovníka. Výzkum ukázal, že od dobrovolnické práce oslovení nejvíce očekávali to, že smysluplně využijí svůj volný a čas a zároveň pomohou tomu, kdo jejich pomoc potřebuje. U většiny bylo jejich očekávání naplněno. Všichni se shodli na tom, že svoje působení v organizaci chápou jako velký přínos pro danou organizaci. Z výzkumu vyplynulo, že kompetence zahrnují široký komplex dovedností, kterými by měl sociální pracovník disponovat. Měl by být schopen orientovat

se v mnoha právních odvětvích a znát základní zásady krizové intervence. Také by měl ovládat komunikaci hlavně ve vztahu ke klientům.

Bakalářská práce by mohla být přínosem pro další dobrovolníky a sociální pracovníky, z důvodu uvědomění si dosavadních kompetencí a zdokonalovat se v dalších kompetencí sociálních pracovníků.

Klíčová slova: kompetence, role sociálního pracovníka, dobrovolnictví, dobrovolník, postavení

Abstract

This bachelor thesis deals with the topic of ´Volunteering as Preparation for the Future Role of Social Worker´.

The bachelor thesis presents itself as a monographic study, describing the issue related to volunteering, roles and competence of volunteers at a closer look. It is divided into two parts – a theoretical part and a research part.
The theoretical part specifies the term ´volunteering´ itself closer, its history, as well as the term of social work.

The aim is to define competence and role of volunteers as future social workers. To set the goals, I have stated two research questions: 1. The aim is to map out information on whether volunteers consolidate their competence of social workers during their practice.
2. The aim is to find out whether volunteers consolidate their roles of social workers duirng their volunteering activity, and in what way.

The research was carried out via pre-research, and subsequently via frame analysis. Within the pre-research ten interviews were carried out, using a structured interview. These interviews were subsequently evaluated via frame analysis.
To capture data more efficiently, I made notes which were later on processed into electronic form. To present my results, I chose table processing method in order to process the results clearly.

The research has allowed me to answer both questions which were set beforehand. The research has proven that volunteers do consolidate their competence of social workers during their practice. The research has proven that the addressees were expecting to use their free time meaningfully, and at the same time to help someone in need. Most of them fulfilled their expectations. All agreed that they understood their action in the organization as a great advantage for the given organization. The research has proven that competence includes a wide complex of skills a social worker should have to offer. They should be able to orientate in many legal branches and know basic rules of crisis intervention. They should also master communication, especially within their relationships towards clients.

This bachelor thesis might be beneficial for other volunteers and social workers because of realizing the existing competence, and improving other competence of social workers.

Key Words: competence, role of a social worker, volunteering, a volunteer, status

Obsah

Úvod 9

1. Vymezení pojmu dobrovolnictví 11

2. Historie dobrovolnictví 17

2.1. Počátky dobrovolnictví v Čechách 17

2.2 Dobrovolnictví v Evropě 18

2.3 Současný stav dobrovolnictví 19

3. Sociální práce 22

3.1 Etika a lidská práva sociálních pracovníků 25

3.2 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníků pomáhajících profesí 26

3.3 Hodnoty v sociální práci 30

3.4 Role sociálních pracovníků a způsoby přístupu v praxi 32

4. Role sociálních pracovníků a dobrovolníků 36

5. Metodika dobrovolnictví 39

PRAKTICKÁ ČÁST 40

6. Rozhovor s dobrovolníky 40

6.1 Předvýzkum 40

6.2 Výsledky předvýzkumu 41

6.3 Rámcová analýza 50

Závěr 59

Použitá literatura 61

Úvod

Jako téma bakalářské práci jsem si vybrala téma dobrovolnictví a konkrétně pak využití dobrovolnictví jako jeden ze způsobu přípravy na budoucí roli sociálního pracovníka. Každý z nás se již s pojmem dobrovolník nebo dobrovolnictví určitě setkal nebo jej alespoň už někdy slyšel. Pravdou je, že alespoň jednou každý z nás pomohl svým příbuzným, sousedům nebo komukoliv jinému, a to s určitou dávkou samozřejmosti, spontánnosti a nečekání odměny ani vděku.

Dobrovolnictví je tedy svobodně zvolená činnost, vykonávaná pro druhé a bez toho, aby za něj byla pobíraná odměna. Dobrovolník obětuje z velké části svůj volný čas, své schopnosti i svou energii, a to ve prospěch časové i obsahově vymezené činnosti, za kterou nedostává žádnou finanční odměnu. Na druhou stranu, ale dobrovolník je za tuto činnost odměněn neocenitelným dobrým pocitem z toho, že pomáhá druhým a také tím, že získá nové zkušenosti, dovednosti a často také nové přátelé. Ze všech těchto důvodů je tedy jasné, že stát se dobrovolníkem není ochotný každý z nás, a to i přesto, že každý člověk v sobě tu schopnost svobodně a nezištně nabízet pomoc má.

Lidé se ale od sebe v tomto směru liší převážně v tom, do jaké míry a v jaké formě jsou ochotni se dobrovolnictví věnovat. Pokud se však člověk rozhodne, že se stane dobrovolníkem, čeká ho odměna v podobě navazování nových přátelství, nových znalostí, zkušeností a uvědomění si hodnoty vlastní i ostatních. Mezi další hodnoty získané prostřednictvím práce dobrovolníka je dále posílení důvěry a vzájemnosti a je také považována za základní stavební kámen občanské společnosti.

Dobrovolníci působící v oblasti sociální práce pomáhají naplňovat základní potřeby klientů v oblasti lidského klientu. Těmto klientům se pak snaží pomoci tak, aby se mohli účastnit takových aktivit, které jsou pro ně buď ze sociálního nebo zdravotnímu handicapu bez doprovodu nedostupné. V rámci sociálních služeb prospívá dobrovolník klientům posilováním sebevědomí a sebeúcty. V sociálních službách jsou to právě dobrovolníci, kteří v nich hrají významnou roli, a to především proto, že v porovnání s ostatními oblastmi jsou sociální služby specifické nejen svým rozsahem a klientelou, ale také samotným cílem služby, kterým je ve většině

případů překonávání určitého handicapu nebo pomoc integrace či zmírnění vyloučení klienta do většinové společnosti.

O dnešní moderní době by se dalo mluvit jako o době, ve které peníze a ekonomika ovládá všechny oblasti společenského života. Sociální služby, které poskytují sociální pracovníci, tedy nejsou výjimkou. Téměř každá organizace poskytující sociální služby musí o své místo na trhu bojovat a stále častěji k tomuto boji používají osvědčené metody manažerského řízení. V posledních letech se problematika dobrovolnictví začala rozšiřovat a díky tomu se pomalu ale jistě dostala více do zorného pole společnosti nejen v rámci České republiky, ale také v rámci celého světa. Do popředí se dostává také ekonomický potenciál dobrovolnictví, který může mít mimo jiné také podobu jednorázových nebo i opakovaných darů nebo také formu spoluúčasti na neziskových aktivitách.

Cílem teoretické části této bakalářské práce je obeznámit čtenáře nejen se samotným pojmem dobrovolnictví, jeho historií, ale také s pojmem sociální práce. Cílem praktické části je pak prostřednictvím provedeného výzkumu zjistit to, jak dobrovolníci pracující ve vybraném podniku sociálního zaměření, svou práci vnímají.

1. Vymezení pojmu dobrovolnictví

Při vymezení pojmu dobrovolnictví se lze setkat hned s několika verzemi. Právě z tohoto důvodu je potřeba se nejprve zaměřit na vymezení různých typů dobrovolnictví a následně se věnovat různým charakteristickým oblastem dobrovolnictví. Jako první je potřeba vymezit si pojem dobrovolník. Dobrovolník je člověk, který v svém volném čase a sám od sebe vykonává činnost ve prospěch druhých, a to bez nároku na honorář, ale je odměněn často nedocenitelným dobrým pocitem z toho, že pomáhá ostatním a z toho, že získá zkušenosti, praxi i nové kontakty (Dvořáková, 2012).

Dobrovolníci vykonávají dobrovolné služby, pro které by měli mít stejné povinnosti, ale také práva, jako ostatní zaměstnanci. Zaměstnanci, kteří dostávají plat, by měli vždy určitým způsobem aktivně participovat na vytváření dobrovolnických míst a řízení dobrovolníků (Dvořáková, 2012).

Dobrovolnictví je rozděleno na základě čtyř základních hledisek. Prvním z těchto hledisek je historický vývoj, druhým hledisko cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá, třetím hlediskem je role, kterou dobrovolnictví zaujímá v organizacích. A posledním, ovšem neméně důležitým hlediskem, je to časové, tedy participace dobrovolníka (Tošner, 2002).

Jak již bylo uvedeno v úvodu této práce, definice pojmu dobrovolnictví není jednotná, a proto je velmi těžké tento pojem definovat. Jelikož se jedná o téma, o kterém se stále častěji diskutuje, lze se setkat hned s několika definicemi. Zaměřme se tedy na samotný pojem dobrovolnictví, ten pochází z latinského jazyka. Je složen ze dvou výrazů, „voluns“, znamenající volbu a ze slova „velle“ znamenající chtění (Mlčák, 2010). Ve své podstatě se tedy jedná o volbu chtít pomoci. Odborná literatura nám skýtá nespočet možných definic pojmu dobrovolnictví. *Podle pana Tošnera a paní Sozanské, lze dobrovolnictví definovat takto: „dobrovolnictví“ není oběť, ale přirozený projev občanské zralosti* (Tošner, 2010). Tento projev pak na jednu stranu přináší pomoc směrovanou konkrétnímu člověku, který ji potřebuje, a na druhou stranu poskytuje tomu, kdy vykonává dobrovolnou činnost určitý pocit smysluplnosti, a představuje zdroj obohacení v oblasti mezilidských vztahů a přináší dobrovolníkům nové dovednosti a zkušenosti. Podle Friče (2001) představuje lidumilství či pomoc sociálně

nejslabším skupinám občanské společnosti. Frič pak pro dobročinnost často používá pojem filantropie. Podle autorky Petruskové je pak s dobročinností velmi úzce spjat altruismus, který charakterizuje jako nezištnou službu jinému člověku, který je pro dobrovolníka důležitější. Další autoři nezapomínají zdůraznit, že pokud se mluví o dobrovolnictví, jedná se o dobrovolně zvolenou aktivitu, tedy o aktivitu, do níž nás nikdo nenutil či netlačil. O aktivitu, jež je projevem naší svobodné vůle. Prvek nenucenosti a svobody zdůrazňují i jiní odborníci. Autorka Müllerová (2011) například definuje pojem dobrovolnictví takto: dobrovolnictví je vědomá, svobodně zvolená činnost ve prospěch druhých, kterou poskytují občané bezplatně. Autorka Krňanská (2012) pak nahlíží na dobrovolnictví jako na situaci, ve které někdo z vlastní vůle, přesvědčení a motivace vykonává zpravidla nějakou činnost a nežádá za to žádnou finanční náhradu nebo jinou odměnu. Velice zajímavý pohled na vymezení definice dobrovolnictví nám přináší publikace *„Dobrovolníci v krizových situacích“*. Tato publikace se věnuje vymezení tohoto pojmu na základě pohledu dobrovolníků. Ti jej chápou jako plnohodnotnou a uspokojivou formu využití svého volného času nebo jako týmovou činnost s jasnými pravidly (Novák, 2003).

Další autoři jako je třeba Ochman a Jordan (1997) uvádějí, že dobrovolnictví může uspokojovat potřebu kontaktu s jinými lidmi, sounáležitosti a seberealizace. Podle Nováka (2007) se v mínění většiny lidí obvykle slučuje dobrovolnictví s prací zadarmo. Toto tvrzení je však zavádějící, neboť i přes to, že se dobrovolníkům nedostává hmotné odměny, určité přínosy získává – a organizace určité výdaje přirozeně vynakládá. Někteří autoři vnímají dobrovolnictví jako práci, jiní jako určitou formu aktivity. Příkladem, kdy je dobrovolnictví bráno jako práce, je Manuál Mezinárodní organizace práce OSN (Frič, 2012). Naopak studie Evropské komise vnímá dobrovolnictví v členských státech EU na to, že dobrovolnictví není práce, nýbrž forma určité aktivity.

První zákonná norma upravující dobrovolnictví v České republice vznikla v roce 2002. Konkrétně se jedná o Zákon č. 198/2002 sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), který vešel v účinnost 1. ledna 2003.[1] Tento zákon definuje dobrovolníka o něco striktněji, a to na základě věku

[1] zákon se týká pouze státem podporované dobrovolnické organizace

a činnosti, kterou vykonává. Zákon tedy uvádí to, že dobrovolníkem je fyzická osoba, která se svobodně rozhodne na základě svých vlastností, znalostí a dovedností poskytovat dobrovolnickou službu. V případě, že se jedná o výkon dobrovolnické služby v České republice, je podmínkou dosažení věku nejméně 15 let, v případě zahraničí je pak podmíněn dosažením plnoletosti (Tošner, 2006). Hlavním znakem dobrovolné práce je to, že nesmí být prací vynucenou a vychází tedy především z motivace dobrovolníka, který však musí zároveň respektovat potřeby klientů či služeb. V České republice je s definicí pojmu dobrovolnictví stejný problém, jako v ostatních zemích, ve kterých bylo devalvováno politikou totalitního režimu. K této devalvaci docházelo posledních čtyřicet let, jelikož dobrovolnictví postavil na principu dobrovolného socialistického kolektivismu. Dobrovolnost zde byla spíše chápána jako povinnost. Bariéry dobrovolnictví však samy od sebe nezmizí a zpřetrhané vazby mezi lidmi se neobnoví ze dne na den. Dobrovolnictví přispívá k rehabilitaci občanských ctností, mezi kterými ochota pomáhat hraje nemalou roli (Tošner, 2006).

Vnímání dobrovolnictví a dobrovolné činnosti je v porovnání mezinárodního hlediska rozdílné. Hovoříme zde o dvou následujících modelech dobrovolnictví, které se dělí podle historického hlediska a jedná se o dva následující typy:

- komunitní dobrovolnictví – s tímto typem dobrovolnictví se lze setkat v českých podmínkách. Tento model je považován za model vývojově starší, který převládá v evropských státech, a proto je znám také pod názvem evropský. (Dvořáková, 2012) Je založený na dobrých mezilidských vztazích a společných zájmech malých komunit, které se specializují na určitou oblast pomoci. Komunitní dobrovolnictví je součástí každodenní aktivity, prostřednictví, které se jeho členové podílí na konstituování a udržování komunitního života a také na změnách, formulující další osud (Frič, 2012). Tento typ spočívá ve spontánním setkávání dobrovolníků na základě společných zájmů. To se odehrává v přirozeném prostředí komunity, např. v církvi nebo dětské organizaci apod. (Dvořáková, 2012). Z těchto komunit se postupem času mohou stát profesionální dobrovolnická centra, která se specializují na určitou činnost nebo věkovou skupinu. Podmínkou úspěchu komunitního přístupu je altruistická účast, která pomáhá dosahovat společného dobra (Frič, 2012).

- manažerské dobrovolnictví – i s tímto typem dobrovolnictví se lze setkat v českých podmínkách. Tento model je znám pod název americký model a je typický zejména pro velká města, ve kterých lze účinně propojit potřeby dobrovolné práce spolu s nabídkami občanů (Dvořáková, 2012). V tomto modelu se s dobrovolníky pracuje na profesionální úrovni, a to ve speciálně vedených dobrovolnických centrech, která hledají dobrovolníky, kteří jsou profesionály (Tošner, 2006). Dobrovolníci jsou vyhledáváni v řadách altruisticky zaměřených občanů a jsou jim nabídnuti dobrovolnictví v různých organizacích.

Podle hledisko cesty, kterou se dobrovolnictví ubírá, rozdělujeme dobrovolnictví na:

- dobrovolnictví vzniklé zezdola nahoru – jedná se o typ dobrovolnictví, který je původně založen na neformální skupině přátel a vede až ke vzniku registrované neziskové organizaci (Holczerová, 2013). V takovém případě pak dobrovolnictví působí jako prvek neformální a spontánní nadšení všech zúčastněných, které pomáhá překonávat počáteční obtíže (Aronová, 2008). V případě, že nastane situace, která vyžaduje profesionální řízení, mohou nastat problémy, a proto je nezbytné řídit nejen profesionální organizace, ale také dobrovolníci.
- dobrovolnictví působící zvenčí dovnitř – jedná se o typ dobrovolnictví, který vede až ke vzniku strukturované organizace, ve které pracují profesionálové, kteří mají zájem začít spolupracovat s dobrovolníky (Aronová, 2008). Pozitivním prvkem u tohoto typu dobrovolnictví je profesionální řídící zázemí organizace, negativním prvkem se pak může stát skutečnost, že nově vzniklý vztah mezi profesionály a přicházejícími dobrovolníky (Holczerová, 2013). Profesionálové mohou tyto dobrovolníky vnímat jako cizorodý prvek, kteří z nich mohou mít obavy o to, že jim berou práci. Do této skupiny patří nejen nemocnice, ale také domovy seniorů nebo školy.

Podle role, kterou dobrovolnictví zaujímá v organizacích, rozdělujeme dobrovolnictví na:

- dobrovolníky, na kterých je přímo závislý chod celé organizace – jedná se o takové dobrovolníky, kteří mají pro danou organizaci rozhodující vliv, kterým se podílí na naplňování hlavních cílů této organizace. Role dobrovolníka je zde zcela nezastupitelná (Holczerová, 2013).
- dobrovolníky, kteří vykonávají činnosti spolu s profesionálními zaměstnanci – jedná se o dobrovolníky, kteří participují na takových činnostech, které by jinak musely být vykonávány profesionály a snižují tak finanční náklady na chod organizace (Tošner, 2006). Dobrovolná činnost tak není základem pro provoz organizace. Tento typ dobrovolné činnosti není základem fungování organizace. Role dobrovolníků zde spočívá především v zajišťování finančních prostředků, pomoci s administrativou apod. (Holczerová, 2013). Pokud by se na této činnosti nepodíleli dobrovolníci, musely by tyto činnosti být vykonávány profesionály, což by bylo značně nákladné.
- činnost dobrovolníků, která není pro vlastní chod organizace nepostradatelná – služby organizace tyto dobrovolníci svou činností spíše doplňují a tím na zvyšování jejich kvality participují (Holczerová, 2013). Organizace by však mohla existovat bez problémů i bez nich, ale i tak je jejich práce důležitá, jelikož dobrovolníci se v tomto systému zabývají například pomocí, která má vliv na zvýšení kvality poskytovaných služeb apod.

Podle časového rozlišení, tedy podle participace dobrovolníka, rozdělujeme dobrovolnictví na:

- dobrovolné zapojení při jednorázových akcích – jedná se například o kampaně, sbírky apod. a které se pořádají jednou nebo maximálně několikrát ročně. Činnost dobrovolníka pak v tomto případě nemusí být příliš formalizována a stačí pouhá ústní dohoda (Tošner, 2006).
- dlouhodobá dobrovolná pomoc – jedná se o dobrovolnou pomoc, která bývá poskytována opakovaně a pravidelně. Tato pomoc může být poskytována například tři hodiny jedenkrát týdně po dobu celého roku. V tomto jedná

se o častou formu dobrovolného závazku, který je pro organizaci výhodný, a to především proto, že se jedná o dlouhodobou pomoc (Tošner, 2006). Pro dobrovolníky představuje dlouhodobá dobrovolná práce splněné poslání. V tomto případě se vyplatí sepsat mezi organizací a dobrovolníkem dohodu o spolupráci.

- dobrovolná služba – tato služba je chápána jako dobrovolný závazek, která se dlouhodobě, věnuje dobrovolné práci, a to obvykle mimo svoji zemi. Dobrovolná služba je profesionálně organizována a náklady na její realizaci mohou být dost vysoké. Touto službou se myslí pomoc, které zasvětí dobrovolník několik měsíců, ale i let svého života. Tato služba probíhá obvykle v jiné zemi, než se daný dobrovolník narodil (Tošner, 2006).

Mezi další typy dobrovolnictví patří:

- formální dobrovolnictví – jedná se o typ dobrovolnictví, které je zaštítěno organizací nebo institucí a jeho podoba je většinou upravena i písemnou smlouvou. Je mnohem jasněji vymezeno než neformální dobrovolnictví a většinou je také míněno, když se mluví o dobrovolnictví obecně (DZS, 2015).
- neformální dobrovolnictví – jedná se o typ dobrovolnictví, při kterých se jedná o pomoc poskytnuté z vlastní vůle a bez nároku na mzdu (DZS, 2015). Za neformální dobrovolnictví je považována zejména sousedská výpomoc.

2. Historie dobrovolnictví

2.1. Počátky dobrovolnictví v Čechách

Počátky filantropie lze nalézt již ve středověku, kde jsou jasně patrné zmínky o podpoře třetích osob. V této době se začaly ve městech základě starobince, chudobince apod. Působení spolků, jež se věnovaly dobrovolné činnosti, navazovalo na činnost náboženských bratrstev a řádů, které byly ve středověku hojně zakládány (Tošner, 2006). Z tohoto důvodu nelze tuto činnost v pravém slova smyslu vnímat jako dobrovolnou. K zásadnímu rozkvětu dobrovolné činnosti došlo především v 19. století, kdy došlo ke vzniku několika vlasteneckých spolků, jež se zaměřovaly na podporu umění, kultury, vzdělání a vědy (Frič, 2010). Tyto obrozenecké aktivity byly postaveny na dobrovolné pomoci a díky tomuto důvodu lze toto období právem považovat za počátky dobrovolnictví u nás (Tošner, 2006). Značný vliv na rozvoj dobrovolnictví v pravém slova smyslu měl také růst industrializace. Jak už bylo naznačeno výše, ve středověku bylo dobrovolnictví bráno spíše jako součást vykonávání profese duchovních, kdežto v 19. století je dobrovolnictví pojímáno jako činnost konaná mimo hlavní zaměstnání. Kromě výše uvedených spolků a nadací dochází také ke vzniku prvních dobrovolných hasičských sborů (Skůpová, 2013).

Období před 2. světovou válkou nebylo nikterak výrazné či odlišné. Existovaly jak spolky soukromé, tak náboženské či obecní, které měly poměrně široké kompetence. Výrazná změna nastala po druhé světové válce (Frič, 2010). Toto období znamenalo výraznou změnu ve struktuře společenských poměrů. Nástup komunistické strany k moci sebou přinesl padesát let přetrvávající socialistický režim. Socialismus měl na české dobrovolnictví značný vliv, jelikož došlo k tzv. devalvaci dobrovolnictví (Frič, 2010). Tato éra se dá rozdělit do tří základních fází.

- v první fázi šlo zejména o to vzbudit v lidech pocit nadšení pro dobrovolnickou práci ve prospěch socialismu
- ve druhé fázi šlo zejména o to soustředit se na propagandu dobrovolnické práce občanů pomocí vydírání a zastrašování
- ve třetí fázi šlo zejména o to zaznamenat konečnou degradaci smyslu dobrovolnictví (Hnízdová, 2013).

Po těchto fázích se z dobrovolnictví zcela vytratil veškerý smysl a stalo se tak pouze jakýmsi bezobsažným rituálem.

Důležitým mezníkem ve vývoji českého dobrovolnictví se stal rok 1989. V tomto roce se k moci dostává demokracie, která, co se dobrovolnictví týče, pro mnohé skýtala naděje na lepší zítřky. Díky nástupu demokracie došlo k nárůstu nových neziskových organizací. Rovněž došlo ke spojení českého dobrovolnictví se západními vzorci dobrovolnictví. Dobrovolnictví se stávalo více profesionálním. Docházelo k nárůstu počtu dobrovolníků (Frič, 2010). Po roce 1989 došlo ke vzniku nového typu manažerského řízení dobrovolnictví, ve kterém se začaly rozvíjet autentické dobrovolnické aktivity, které mají svůj profesionální základ. České dobrovolnictví se neustále mění a všechny zásadní změny korespondují se změnami ve společnosti, které jsou způsobené především modernizačními procesy a také politickými otřesy.

2.2 Dobrovolnictví v Evropě

V rámci evropského kontinentu se řídí dobrovolnická činnost převážně na základě činnosti církevních charitativních organizací. Rovněž i na základě zájmových hnutí. Např. v Německu je dobrovolnictví úzce spjato s charitou. Ve Francii se zase setkáváme s dobrovolníky nejčastěji ve sportu či kultuře. Charita a pomoc druhým je sice ve světě známá a poměrně rozvinutá, ovšem neplatí to v každé sféře. Např. sociální sféra, jež se zaměřuje na lidi bez domova či seniory, pokulhává za jinými sférami. V této sféře pracuje pouze zhruba 13 % dobrovolníků (Haumerová, 2007). Mezi země s velkou tradicí dobrovolnictví řadíme Velkou Británii. V této zemi je dobrovolnictví a jeho význam podporován vládou. Vzájemná spolupráce a koordinace dobrovolnické činnosti probíhá i přes internetové stránky. Mezi ty známější řadíme The Site, která slouží k výměně informací a prezentaci dobrovolnických příležitostí. Velká Británie není ovšem jedinou zemí, jež má dlouhou tradici v dobrovolnické činnosti. Další zemí, jež se této bohulibé činnosti výrazně věnuje, je Nizozemsko. V této zemi se této činností zabývají převážně místní úřady (Hnízdová, 2013). Díky tomu dochází k šíření myšlenky dobrovolnictví. Existují zde i nové druhy dobrovolnické činnosti, které nejsou jinde ve světě příliš známé. Jedná se např. o činnost, jako je navázání přátelského vztahu

dobrovolníka a bezdomovce. Díky zlepšení vzájemné komunikace dochází i k větší šanci pomoci danému člověku (Haumerová, 2007).

Mezi celosvětově známé mezinárodní organizace patří např. Červený kříž nebo Červený půlměsíc. Velice známou organizací je rovněž Greenpeace. K významnějším celosvětovým organizacím patří IAVE, což je Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí. Tato organizace byla založena roku 1970 a zaměřuje se na podporu a propagaci dobrovolnictví. Součástí této organizace je menší organizace AVE, jež byla založena o dva roky déle, tedy roku 1972 (Haumerová, 2007). Mezi její nejznámější projekty patří projekt s názvem Evropská univerzita dobrovolnictví. Mezi další světové organizace zabývající se tématem dobrovolnictví patří organizace AVSO, což je evropská nezisková organizace podporující dobrovolnou činnost. Dále sem patří organizace NETAID, která soustředí svoji pozornost a úsilí na dobrovolnou činnost na internetu. Další CEV, sdružuje dobrovolnická centra celkem čtrnácti zemí Evropy. Od roku 1970 je též známý tzv. Dobrovolnický program OSN, známý též pod zkratkou UNV. Jedná se o mezinárodní iniciativu a nadnárodní dobrovolnickou činnost. (Hnízdová, 2013) Dobrovolníků zapojených do tohoto programu je vskutku mnoho. Jedná se o vzdělané, kvalifikované odborníky, jež vykonávají činnost jako terénní pracovníci a dobrovolníci. Převážně působí v rozvojových zemích, v Africe, Asii, v arabských státech apod.

2.3 Současný stav dobrovolnictví

V současnosti počet dobrovolníků stále roste a v České republice se dobrovolnický sektor pomalu ale jistě začíná přibližovat západním vzorům. Trend využívání dobrovolníků je patrný zejména v oblasti sociální a zdravotní péče, kde jsou:

- vybíráni na základě úspěchu ve vstupním pohovoru
- posíláni na dobrovolnické cesty
- koordinováni specialisty
- školeni
- trénováni
- smluvně vázáni (Gulová, 2011).

Tento manažerský model dobrovolnictví velmi dobře koresponduje se současným pojetím sociální práce, která je formálně organizovaná a postavená na profesionální bázi. Toto spojení představuje velký potenciál dalšího rozvoje celé oblasti dobrovolnictví (Frič, 2011). Nové trendy v oblasti dobrovolnictví kopírují změny v západních společnostech, ale její rozvoj do budoucnosti není bohužel až tak jednoznačný. Na její rozvoj má velký vliv především postupující sekularizace, vzestup dvoukariérových rodin, uvolnění rodinných vztahů, zvýšení individuální mobility, vzrůstající časový stres, prohlubování nejistoty na pracovním trhu či zvyšující flexibilita výrobních procesů (Gulová, 2011). Všechny tyto vlivy stojí za zvýšením individuálního stylu rozhodování, které lidé provádějí v rámci zvládání životních situací. Právě individualizace je podle zahraničních autorů chápána jako motor dramatické transformace povahy dobrovolnictví (Frič, 2011). V současnosti se tedy lze setkat většinou s individuálně orientovanými dobrovolníky, kteří vyžadují poměrně velkou míru svobody a autonomie při výkonu své role. Dobrovolníci již nejsou pouhými amatéry, kteří chtějí pro společnost něco dobrého vymyslet, ale díky své vysoké kvalifikaci se z nich stali experti. Jejich ochota spolupracovat je závislá především na jejich potřebách, méně pak na tradičních hodnotách, jak tomu bylo dříve (Gulová, 2011).

Při výběru oblasti, ve které budou působit, dobrovolníci nejvíce preferují soubor úkolů, který je jasně definovaný a který vede k co nejrychlejším viditelným výsledkům. Na druhou stranu se lze v současnosti setkat s tím, že se nechtějí příliš vázat k organizaci, pro kterou pracují, a tak dávají přednost spíše aktivitám příležitostným než těm pravidelným. Organizace, které s dobrovolníky spolupracují, se musí stále více snažit vycházet vstříc individuálním požadavkům a nárokům svých klientů a je pravděpodobné, že čím více budou dobrovolníci vzdělanější, tím více bude muset být tato organizace při práci s nimi flexibilnější. *Organizace sociální práce budou muset čelit problému, jak sladit vstřícnost vůči požadavkům na větší svobodu dobrovolníků s profesionálním požadavkem na jejich kontrolu* (Frič, 2011). Směr, kterým se dobrovolnictví ubírá, není jednoznačně vnímána pozitivně. Většina dobrovolníků pracujících v českých organizacích dává spíše přednost působení v malých

organizacích, ve kterých panují spíše neformální vztahy než v organizacích, kde je na jejich práci uplatňován profesionální manažerování jejich práce. Do budoucna se také počítá s tím, že bude pomalu stoupat význam komunitního dobrovolnictví, které se zaměřuje na posilování a rozvoj místní či zájmové komunity. Profesionalizace dobrovolnictví v oblasti sociální práce je zaměřeno spíše na jednotlivce, rodinu či skupinu než na komunitu (Frič, 2011). V případě, že se toto zaměření nezmění, stane se pro dobrovolníky méně atraktivní a budou dávat přednost sociálním teplem postoupených vztahů v komunitách.

3. Sociální práce

Je velmi složité definovat pojem sociální práce. Stejně jako u dobrovolnictví, definic sociální práce je také mnoho. Jednou z nich je taková, že sociální práce je považována nejen za společenskovědní disciplínu, ale také za oblast praktické činnosti, která si klade za cíl nejen odhalování, ale také vysvětlování, zmiňování a řešení sociálních problémů (Matoušek, 2011). Sociální práce se v tomto případě na jedné straně opírá o rámec společenské solidarity a o ideál, který naplňuje individuální lidský potenciál na straně druhé. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout toho, aby byly způsobilý k sociálnímu uplatnění nebo aby dokázaly nějaké uplatnění získat zpět. Mezi další jejich úkol patří pomoc vytvořit jich příznivé podmínky pro jejich uplatnění (Matoušek, 2011).

U těch, kteří se již nedokážou v rámci společnosti uplatnit, pomáhají sociální pracovníci k co nejdůstojnějšímu způsobu života. Bezesporu lze říci, že sociální práce představuje oblast, která je nesmírně důležitá a její hodnota a intenzita stále nabývá na významu společnosti (Gulová, 2011). Hlavním cílem sociální práce je pak především reflexe, zmírňování a následné řešení sociálních problémů společnosti (Matoušek, 2001). Mezi další obecný cíl patří podpora začlenění lidí v nepříznivé sociální situace a předcházení vyloučení ze společnosti.

Velké změny v rámci sociální práce přinesl očekávaný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách[2], který řešil především následující cíle:

- podporu procesu sociálního začleňování uživatelů sociálních služeb
- vytvoření podmínek vhodných pro uspokojování oprávněných potřeb lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování (Navrátil, 2001)
- zabezpečení základního rámce, který vede k zajištění potřebné podpory a pomoci, které jsou nezbytné především pro sociální začleňování osob

[2] zákon se týká pouze státem podporované dobrovolnické organizace

a důstojné podmínky života, které odpovídají úrovni rozvoje společnosti (Gulová, 2011).

Zákon o sociálních službách také vymezuje okruh pracovníků, kteří tuto práci vykonávají a to tak, že se jedná o pracovníky vykonávající sociální šetření, pracovníky zabezpečující sociální agendy včetně řešení problémů v zařízeních, kteří poskytují služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti (Hrozenská, 2013). Sociálním pracovník je dále také pracovník, který zajišťuje odborné činnosti v zařízeních, které poskytují služby v oblasti sociální prevence, krizovou pomoc, sociální rehabilitaci a poradenství a také zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a také koordinuje poskytování sociálních služeb (Navrátil, 2001). Pracovník v sociálních službách je tedy konkrétně ten, kdo vykonává:

- přímou obslužnou péči o takové osoby, které jsou umístěné buď v ambulantních, nebo v pobytových zařízeních (Hrozenská, 2013). Tento typ péče spočívá v tom, že sociální pracovníci učí tyto osoby jednoduché denní činnosti, pomáhají jím při osobní hygieně a oblékání, podporují jejich soběstačnosti, posilují životní aktivizace a v neposlední řadě také pomáhají vytvářet základní společenské a sociální kontakty, prostřednictvím kterých dochází k uspokojování jejich psychosociálních potřeb (Gulová, 2011).

- základní výchovnou nepedagogickou činností, která je založena na prohloubení a upevnění základních hygienických a také společenských návyků. Jeho součástí je také pomoc při vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity společnosti (Gulová, 2011). Tato nepedagogická činnost dále zahrnuje provádění volnočasových aktivit spojených s rozvíjení celé osobnosti, nebo jeho zájmu, znalostí nebo schopností. K tomuto rozvoji nejčastěji dochází prostřednictvím hudební a pohybové výchovy nebo díky zabezpečování zájmové a kulturní činnosti (Hrozenská, 2013).

- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby, která spočívá ve vykonávání takových prací, které jsou přímo spojeny stykem s osobami, které mají fyzické nebo psychické obtíže (Matoušek, 2001). Těmto osobám je potřeba poskytnout komplexní péči o jejich domácnost a poskytnout jim pomoc v procesu vytváření

nejen sociálních, ale také společenských kontaktů. Pečovatelská činnost také zahrnuje organizační zabezpečování a komplexní koordinaci této služby a také provádění osobní asistence (Gulová, 2011).

- činnosti, které se provádějí pod dohledem sociálního pracovníka. *Jedná se o činnosti při základním sociálním poradenstvím, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnost při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí* (Hrozenská, 2013).

V sociálních službách se setkat s celou řadou dalších pracovníků, kteří v jejich rámci zajišťují odborné činnosti. Konkrétně se pak jedná o zdravotnické pracovníky, pedagogické pracovníky, rodinné poradce a další odborné pracovníky, které přímo poskytují sociální služby (Gulová, 2001). Hlavní podmínky, které určují výkon činnosti zdravotnických a pedagogických pracovníků pak stanoví zvláštní právní předpis. Také působení dobrovolníků v rámci sociálních služeb je stanoveno zvláštním právním předpisem.

Ten, kdo chce povolání sociálního pracovníka vykonávat, musí splňovat několik předpokladů k této práci důležitých. Mezi základní požadavky pak patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost s tím, že bezúhonnost se posuzuje podle zákona o sociálních službách, zdravotní způsobilost zajišťuje lékař a lékařský posudek a o tu zdravotní se postará registrující poskytovatel zdravotních služeb (Hrozenská, 2013). Za odbornou způsobilost sociálního pracovníka je považováno:

- vyšší odborné vzdělávání, které lze získat absolvování akreditovaného vzdělávacího programu, který je upraven dle zvláštního právního předpisu
- vysokoškolské vzdělání, které lze získat studiem ve studijním oboru zaměřeném na oblast sociální práce
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblasti oborů sociálních prací, a to celkem v počtu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního

pracovníka v trvání nejméně 5 let a za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti sociálního studia (Hrozenská, 2013). Za podmínky ukončení středního vzdělání s maturitní zkouškou ukončeným do 31. prosince 1998, je potřeba výkonu povolání sociálního pracovníka po dobu 10 let.

Zaměstnavatel, který sociálního pracovníka zaměstnává, je povinen mu zabezpečit za kalendářní rok další vzdělávání, které by bylo nejméně v rozsahu 24 hodin. Prostřednictvím tohoto vzdělání si zaměstnanec obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci (Gulová, 2001).

3.1 Etika a lidská práva sociálních pracovníků

Sociálního pracovník je tedy člověk, který se zaměřuje speciálně na chování a pochopení osob, které je pro jeho chování směrodatné. Sociální pracovník se v prvé řadě snaží řešit problémy svých klientů a následně se jim snaží pomoci zlepšit jejich sociální fungování (Muhlpachr, 2004). Na tomto místě je vhodné srovnat pracovní náplň sociálního pracovníka a psychiatra. Sociální pracovník je pracovníkem, který se angažuje v procesu obnovování a podporování sociálního fungování klienta (Navrátil, 2001). Na druhou stranu psychiatr pracuje s klientem především na medicínské úrovni a při své práci používá různých farmak a v některých případech dokonce hospitalizace apod. Psychiatra spíše zajímá oblast lidského nevědomí spojené s intrapsychickými faktory, které se zaměřují především na reorganizaci individuální osobnosti. Na druhou stranu se sociální pracovník zaměřuje spíše na sociální vztahy klienta (Navrátil, 2001).

U výkonu obou povolání je však potřebné dodržovat určitý etický kodex, který představuje souhrn kladných hodnot a norem, které se postupně napříč stoletím navršily a rozšířily dle etap tak, jak se sociální práce postupně vyvíjela (Muhlpachr, 2004). Jelikož sociální pracovník vstupuje jako prostředník mezi sociálního klienta a společnost a z pozice společnosti tak vystupuje jako někdo, kdo má moc a jako někdo, kdo je povinen dodržovat normy a zákonná ustanovení. Tato skutečnost však do jisté míry vzájemný vztah s klientem zatěžuje, a to zejména z toho důvodu, že některé případy se pohybují na hraně práva (Gulová, 2011). Etika je však velmi významná především z toho pohledu, že sociální pracovník je zástupcem státu, představitelem

většiny a většinové kultury, reprezentantem kritérií normality a v neposlední řadě také arbitrem z hlediska občanských práv klienta (Matoušek, 2001). Etika pro sociálního pracovníka představuje významnou součást jeho jednání a obrovský význam zde mají také osobností rysy konkrétního sociálního pracovníka. Sociální práce představuje výjimečnou disciplínu, jejíž konání může velmi významně ovlivnit život člověka nebo dokonce celé společnosti, a proto musí být každý sociální pracovník svázán etickým kodexem, který mu zabraňuje ubližovat klientovi, a to i například přemírou péče. Sociální péče tedy potřebuje etiku k tomu, aby se stala skutečně nápomocnou bližšímu v nouzi a aby daná pomoc nebyla urážlivá a degradující, ale naopak aby byla partnerská a aby pomáhala budovat lidskou důstojnost v situaci, kde dochází vlastní síly (Gulová, 2011).

3.2 Obecné předpoklady a dovednosti pracovníků pomáhajících profesí

Hlavní úkol sociálního pracovníka spočívá především v tom pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám ale také komunitám a snaží se o jejich návrat k sociálnímu uplatnění (Mlčák, 2005). Dá se říci, že fakt, jakým způsobem vykonává svou práci, také do značné míry ovlivňuje jeho osobnost. Spokojenost klientů s prací sociálních pracovníků mimo kvality prováděné intervence vždy ovlivňuje i to, do jaké míry se jim sociální pracovníci jeví jako přívětiví, inteligentní, svědomití a emocionálně stabilní lidé (Mlčák, 2005). Obecně se dá říci, že by sociální pracovník měl disponovat určitými vlastnostmi, které jsou v mnoha případech dané, ale na kterých se také dá dále pracovat a to tak, aby byly co nejkvalitnější a aby opravdu klientovi dokázaly pomoci. Každý sociální pracovník by tedy měl být vybaven širokou škálou kompetencí, od osobnostních vlastností a rysů až po odborné požadavky. Odbornost sociálního pracovníka zahrnují znalosti z různých oborů, schopnost diagnostikování problému, řešení a schopnost odkázat klienta na příslušné odborníky (Hrozenská, 2013).

Obecné předpoklady a dovednosti sociálního pracovníka zahrnují určitou zdatnost, důvěryhodnost, komunikační schopnosti zahrnující především umění dobře naslouchat a v neposlední řadě také vřelost a důležitou empatii. Především se jedná o následující vlastnosti, dovednosti a také do jisté míry předpoklady:

- vlastnost zralé osoby
- dobrý vztah k lidem
- prosociální chování
- emoční inteligence
- životní optimismus
- přirozená autorita
- vlastní životní zkušenosti
- respekt
- flexibilita
- odborné vzdělání a všeobecný přehled
- přitažlivost
- důvěryhodnost
- dodržování etického kodexu (Sotoniaková, 2005).

Sociální pracovník by měl mít především vlastnosti zralé osoby, jelikož pouze zralá osobnost může radit a pomáhat ostatním. Pokud hovoříme o zralé osobě, hovoříme o osobě, která je schopna ovládat sama sebe a své chován. Zralá osoba zcela jednoznačně dokáže vykonávat pozici sociálního pracovníka a měla by být schopna činit rozhodnutí, která jsou založena na přesném vnímání sebe sama (Sotoniaková, 2005). Sociální pracovník pak musí disponovat níže uvedenými vlastnostmi a dovednostmi.

- jasným projevem směřujícím k druhým
- být v kontaktu se svým nitrem, které vydává specifické signály a ty si umět otevřeně uvědomovat
- to, co je okolo je potřeba vnímat odlišně než sebe

- chovat se k jinému člověku jako k někomu jedinečnému
- existencí odlišnosti jiných osobností by měla představovat příležitost k poznání
- objektivní přístup k lidem a situacím
- přijímat odpovědnost za to, jak se sám chovám a jak jednám
- nepřehazovat odpovědnost na druhé
- jednat otevřeně (Langmeier, 2000)

Co se týče kompetencí, jedná se funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesní role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnosti reflektovat nejen adekvátně, ale také citlivě aplikovat hodnoty profese. Sociální pracovníci disponují několika základními kompetencemi, mezi které patří:

- kompetence profesně oborové – v rámci této kompetence se jedná o kvalitní teoretické znalosti a vědomosti na jedné straně, a na praktických dovednostech a schopnosti nepostradatelné pro výkon této profese na straně druhé (Mlčák, 2005).
- kompetence sociální anamnestické a diagnostické – jedná se o schopnost provádět sociální šetření u klientů, a to včetně odebírání sociální anamnézy, stanovení sociální diagnózy a sociální prognózy a také schopnost zpracovat zprávu, prostřednictvím které umí posoudit životní situaci klienta (Kutnohorská, 2011).
- kompetence poradenské a konzultační – jedná se o schopnost poskytnutí sociálně právního poradenství vztahující se na oblast onemocnění nebo jeho následků. Sociální pracovník v rámci této kompetence musí být schopný podat informace a konzultovat s klienty a v případě úmrtí klienta by pak měl být schopen provádět odborné poradenství ve vztahu k pozůstalým (Langmeier, 2000).
- kompetence výchovné – jedná se o schopnost provádět sociální prevenci, a to včetně depistážní činnosti, která má za cíl vyhledat jedince, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situace, a to z toho důvodu, že jsou jejich blízcí nebo dokonce on sám nemocní (Mlčák, 2005).

- kompetence rozhodovací – jedná se o schopnost sestavit plán psychosociální intervence ve vztahu k životní situaci klienta (Kutnohorská, 2011). Tento plán by měl obsahovat především druh, rozsah a potřeby sociálního opatření a ve vzájemné spolupráci s dalšími zdravotnickými pracovníky jej realizovat.

- kompetence organizační – jedná se o to, aby měl sociální pracovník znalosti v oblasti základních principů organizace a aby byl schopný komplexně připravit klienty pro ústavní péči a pro zařízení sociální intervence a dalších organizačních činností.

- kompetence metodické – jedná se o schopnost navrhovat nové standardy a metody v dané oblasti a také by měl být schopen podílet se na základních vědecko-výzkumných činnostech v oblasti sociální práce (Mlčák, 2005).

- kompetence jazykové – jedná se o schopnost vyjadřovat se kultivovaně v českém jazyce, být schopen komunikovat v jazyce cizím a v neposlední řadě byl schopen studia odborné literatury v cizím jazyce (Kutnohorská, 2011).

- kompetence komunikativní a etické – jedná se o kompetence, které jsou v pomáhající profesi považovány za klíčové. Každý sociální pracovník by tak měl umět být především schopen komunikovat především věcně a přesně a měl by být také schopen předávat adekvátním způsobem informace sociálního charakteru například do médií (Kutnohorská, 2011). Co se týče kompetence etiky, měl by být sociální pracovník schopen dodržovat etické kodexy a ctít požadavek na důvěrnost informací nejen o klientovi, ale také o jeho blízkých a přistupovat k nim s určitou porcí empatie. V neposlední řadě je také důležité, aby byly schopny svým klientům naslouchat a byly schopny efektivní a eticky přijatelné komunikace nejen s klienty a jejich blízkými, ale také se svými kolegy.

- kompetence osobnostně kultivující – v tomto případě se jedná o schopnost mít sebereflexe, sebevzdělávání a rozvíjení odborných znalostí a dovedností, a to vzhledem k aktuálním a neustále se měnícím poznatkům (Kutnohorská, 2011).

3.3 Hodnoty v sociální práci

Kořeny pojmu sociální práce lze hledat v humanistických a demokratických idejí. Hodnoty sociální práce jsou pak založeny zejména na rovnosti a důstojnosti všech lidí. Hodnota sociální práce je sdílena společně s jejími hodnotami a jsou součástí Etického kodexu sociálních pracovníků (Matoušek, 2006). Hodnoty jsou podstatným způsobem ovlivňovány metodami, které jsou v sociální práci používány, a právě na nich stojí také principy, jež jsou založeny na práci s klientem. S odkazem na historické prameny a celkový vývoj sociálních hodnot můžeme determinovat do následujících hodnotových směrů:

- paternalistická orientace – za její vrchol je považován začátek 20. století, ve kterém byla viditelná snaha o vylepšení mravního profilu klientů takovým způsobem, aby žili ctnostně a byli užiteční (Matoušek, 2006). Ti, kteří sešli ze správné cesty, potřebovali tu správnou opět ukázat.

- orientace na sociální spravedlnost – z pohledu této orientace je závislost způsobena strukturální závadou v kulturním a ekonomickém životě, která provází ty nejméně zvýhodněné (Sotoniaková, 2005). Chudoba, zaměstnanost nebo některé duševní choroby jsou chápány jako něco, co je součástí kultury, která ztratila morální citlivost. Ke zlepšení může vést Nastolení rovnosti příležitostí a redistribuce bohatství by mohla tuto situaci zlepšit.

- náboženská orientace – tato hodnota navazuje na tradici spojení pomoci a náboženství (Matoušek, 2006). Může se jednat například o charitativní akce.

- klinická orientace – jedná se o orientaci na etická dilemata v sociální práci. V tomto přístupu je důležitá zejména diskuse zabývající se klientovou důvěrou, způsobu komunikace, podávání informací apod. (Matoušek, 2006). Klinická orientace se rovněž zaměřuje na vztah, který vzniká mezi hodnotami sociálního pracovníka a hodnotami klienta.

- defenzivní orientace – tento směr je zaměřený především na ochranu sociálního pracovníka a podnětem jeho vzniku bylo zveřejňování často nepodložených informací o nesprávném provádění sociální práce (Matoušek, 2006).

Dominantou tohoto pojetí je především téma odpovědnosti a problematiky, které je spojeno s rizikem soudního sporu vzniklého mezi sociálním pracovníkem a klientem (Navrátil, 2001).

- morálně neutrální orientace – tento směr se zaměřuje spíše na technický přístup k sociální práci a za jeho základe je považována absence normativních hodnotových soudů (Matoušek, 2006).

Pojem hodnota je pojem, který v sobě skrývá několik významů a veskrze je považováno za pojem pozitivní a pro život velmi důležitý. V obecném slova smyslu jsou pak hodnoty požadovány za nutné pro orientaci člověka, a to zvlášť v kontextu dnešního komplikovaného světa, ve kterém se velmi složitě pohybují mnozí dospělí lidé, natož pak dospívající mládež nebo děti (Gulová, 2011). Není nic neobvyklého, že mnozí z nás neustále tápou a hledají smysl života, a právě téma hodnot jim může v takovém hledání velmi pomoci. Hodnoty lze klasifikovat mnoha způsoby a jedním z takové klasifikace, je klasifikace podle dimenzí, ve kterých člověk prožívá sebe i okolní svět na následující:

- přírodní hodnoty – jedná se o hodnoty vitální a životní a představují tendenci udržet a prosadit, uchovat a rozvinou život organismu, jedince a druhu (Gulová, 2011). Přírodní hodnoty jsou důležité zejména z toho důvodu, že člověk je součástí přírody a život představuje základní podmínku a předpoklad realizace všech hodnot.

- sociální hodnoty – jedná se o hodnoty, které předpokládají vztah jak k lidem, tak k sobě samému. Sociální hodnoty jsou pro člověka důležité, jelikož každý potřebuje někam patřit, být milován a milovat ostatní, a proto jsou jejich součástí mezilidské vztahy a city (Sotoniaková, 2005).

- civilizační hodnoty – jedná se o hodnoty, kterým rozumíme společnou organizaci od rodiny po stát a lze sem zařadit komunikaci, různé stupně techniky a ekonomii společnosti a společenské poznání v podobě vědy a poznání (Gulová, 2011).

- duševní (duchovní) hodnoty – jedná se o hodnoty vnímané jako kultura v užším slova smyslu a lze do nich zařadit například lidskou osobnost, hledání podstaty a smyslu života, sebeřízení, sebevýraz, sebereflexi, sebeuvědomování, sebevyjádření, práci, intelekt a jiné.

3.4 Role sociálních pracovníků a způsoby přístupu v praxi

V koncepci legislativních změn, které přinesl zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách[3] došlo současně také ke změně role sociálního pracovníka. Zákon nově obsahuje nejen předpoklady pro výkon tohoto povolání, požadavky na odbornou způsobilost a podmínky pro další vzdělávání sociálních pracovníků, ale také vymezení její role. Jelikož je velký důraz kladen na individuální potřeby klienta a zachování lidských práv, je role sociálního pracovníka chápána tak, že pro klienta se stává partnerem, průvodcem, učitelem či zprostředkovatelem (Hrozenská, 2013). Klient tedy přebírá odpovědnost sám za sebe a sociální pracovník tak již není hlavním aktérem, jak tomu bývávalo. Rolí sociálního pracovníka je skutečně mnoho. Existuje výčet rolí, které na sebe logicky navazují a vytvářejí tak společnou strukturu. Sociální pracovník tedy nejčastěji vystupuje jako:

- pečovatel, poskytoval služeb – tato role sociálního pracovníka staví do pozice pečovatele, který pomáhá klientovi v oblastech, které jsou pro život zcela běžné, avšak klient si s nimi sám nedokáže poradit (Muhlpachr, 2004). Vlivů toho, že si v těchto situacích nedokáže sám poradit, pak může být mnoho a může se jednat například o postižení klienta, jeho nemoc, nebo také věk. Tyto služby pak sociální pracovník může klientovi poskytovat buď v rámci pobytových zařízení, nebo také v prostředí, které je samotnému klientovi nejbližší (Hrozenská, 2013).

- zprostředkovatel služeb – role sociálního pracovníka v rámci zprostředkovatele služeb jej staví přímo do pozice informátora, nebo také koordinátora, jakožto osobu, která je připravena klientovi za každé situace poradit (Mlčák, 2005). V oblasti zprostředkovatele služeb tak sociální pracovník zastává funkci

[3] zákon se týká pouze státem podporované dobrovolnické organizace

situačního diagnostika, s kterou velmi úzce souvisí funkce odhadce dostupných zdrojů pomoci a obhájce jeho potřeb (Muhlpachr, 2004).

- cvičitel sociální adaptace – jedná o roli sociálního pracovníka, ve které musí být současně v roli trenéra nebo také učitele sociálních dovedností (Muhlpachr, 2004). V této roli pomáhá sociální pracovník řešit jejich problémy, a právě on je tím, kdo je povzbuzuje k tomu, aby změnili své chování.

- poradce nebo terapeut – sociální pracovník v takové roli má na úkol napomoci klientům získat náhled, k jejich pocitům, postupům a také způsobům jejich jednání (Mlčák, 2005). Sociální pracovník v roli poradce či terapeuta pomáhá klientům v jejich osobnostním růstu a současně se dostává do pozice psychosociálního diagnostika, poradenského pracovníka, socioterapeuta, případně také výzkumníka v praxi (Muhlpachr, 2004).

- případový manažer – sociální pracovník se dostane do role případového manažera v případě, že současně usiluje o zajištění, koordinaci a také vhodný výběr služeb zejména u klientů, kteří mají současně větší množství potřeb (Mlčák, 2005).

- manažer pracovní náplně v zařízení – v tomto případě vystupuje sociální pracovníka jako organizátor velmi často nadměrného času – tzn., že má na starosti správné načasování, plánování, sleduje kvalitu služeb a také samozřejmě průběžně zpracovává informace. V tomto případě již hovoříme o profesionálech působících v sociálních službách (Muhlpachr, 2004).

- personální manažer – v tomto případě hovoříme o sociálním pracovníkovi jako o osobě, která zajišťuje výuku, supervizi a také konzultace; velmi často se slučuje s funkcemi administrátora.

Rolí sociálního pracovníka je skutečně mnoha a i přesto, že se to někomu nemusí zdát, je potřeba obrovské množství znalostí a dovedností. Každý sociální pracovník přistupuje k výkonu svého povolání zcela odlišně. Na základě těchto přístupů lze determinovat čtyři základní skupiny:

- angažovaný sociální pracovník – pro angažovaného sociálního pracovníka je charakteristické, že v samotném zaměstnání uplatňuje morální hodnoty; se samotnými klienty komunikuje empaticky a také s respektem; pracovník sám sebe chápe nejprve jako člověka a až teprve potom jako sociálního pracovníka; pro tento typ je charakteristické, že pracuje s velmi vysokým nasazením; jediným negativem pro tento typ však je, že jak je empatický, tak se může přiklánět pouze k vybraným klientům a taktéž může také dojít k tomu, že si se samotnými klienty vytvoří více než pracovní vztah (Matoušek, 2016). Angažovaný pracovník v dobrovolné službě bývá běžnou realitou. Tento pracovník je běžně veden skutečnou snahou pomáhat, bývá ukotvený v realitě a hodnotách a dokáže vnímat klienta jako jedinečnou bytost (Hauke, 2014).

- radikální sociální pracovník – tento typ vkládá do práce právě své osobní hodnoty; je pro něj ale více charakteristický fakt, že usiluje o změnu určitých zákonů, protože jsou v jeho očích opravdu nespravedlivé; zejména tento druh sociálních pracovníků má sklon redukovat sociální práci na úsilí o strukturální změny společnost. Jedná se však o velmi jednostranný pohled, který u klientů postrádá schopnost nalézat bariéry nebo možnosti (Matoušek, 2016).

- profesionální sociální pracovník – tento druh sociálního pracovník je velmi vzdělaný ve svém oboru a striktně dodržuje etický kodex; je pro něj také nesmírně důležitý individuální vztah s jeho klientem, ve kterém sociální pracovník vidí spíše aktivního spolupracovníka; dá se říci, že se spíše jedná o vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem a právě tento vztah je založený na vyvážení moci mezi nimi; hlavním zájmem sociálního pracovníka je právo a zájem samotných klientů; tento sociální pracovník je charakteristický také tím,

že tím, že vlastní morální kodex na sebe samotného bere roli profesionála (Matoušek, 2016).

- byrokratický sociální pracovník – tento druh sociálního pracovníka se snaží o jediné – chce manipulovat se samotnými klienty, a to v rámci jejich pozitivní změny; vytváří si tím iluzi osobní péče o klienta; celkově na druhou stranu musí také na klienta působit dojmem přísného normalizátora (Hauke, 2014).

4. Role sociálních pracovníků a dobrovolníků

Role představuje standardy chování, očekávaného od jedince v určité sociální pozici, které určují kdy, kde a co má vykonat. Tyto standardy zároveň určují, co on může očekávat od druhých v případě, že danou roli přijme, nebo nepřijme. Prostřednictvím role je společenská pozice realizována (Matoušek, 2003). Role sociálních pracovníků a dobrovolníků je svým způsobem nepostradatelná. I když není na první pohled vidět, jak je tato činnost důležitá, nemělo by se na ni v žádném případě zapomínat. Víme-li, co je sociální práce, pak by mělo být snadné říci, kdo je sociálním pracovníkem a co je náplní jeho práce. Podle veřejnosti, jak laické, tak odborné, je sociální pracovník často vnímán jako pouhý úředník. Úředník, jenž má za úkol vykonávat pouze účetnickou práci (Tošner, 2006). Ovšem tohle není zdaleka přesná definice toho, kdo je sociální pracovník. Sociální pracovník je člověk, profesionál, jenž je velice klidný, vyrovnaný, vysokoškolsky vzdělaný a je sociálně-psychologicky kompetentní k tomu, aby dokázal danému klientovi pomoci v každodenních životních situacích. Je to zkrátka člověk, který se snaží řešit nepříznivé životní situace jiných, nejen jednotlivce, ale celé společnosti. A co se týče pojmu dobrovolník a jeho role, i on je v současném světě nepostradatelným článkem určitého řetězce. Dobrovolník je člověk, jenž se z vlastní vůle rozhodne věnovat veřejně prospěšným činnostem bez nároku na odměnu. Dělá to ve svém volném čase, bez zištného úmyslu (Matoušek, 2003).

Přiznejme si, kdyby nebylo dobrovolníků a sociálních pracovníků, vypadala by naše společnost, tak jak vypadá dnes? Kdo by pomáhal starším lidem, dětem bez domova či lidem v chudých zemích? Nikdo. Kdyby nebylo dobrovolníků nebylo by ani charity a pomoci lidem v nouzi či těžké životní situaci. Zejména pro oblast sociální služby jsou dobrovolníci velkým přínosem a oproti ostatním oblastem jsou sociální služby považovány za oblast se specifickou klientelou i cílem.

Propojení práce dobrovolníka a sociálního pracovníka hraje velmi významnou roli a oproti ostatním oblastem dobrovolnictví jsou právě sociální služby významné především rozsahem, který zaujímají, klientelou, kterou se zabývají i samotným cílem služby, kterým je ve většině případů překonání nějakého handicapu či integrace nebo

zmírnění jeho vyloučení (Aronová, 2008). V rámci sociálních služeb přináší dobrovolnictví do vztahu poskytovatel – klient především zvýšení kapacity poskytovatele. Tím, že dobrovolník není přímo zaměstnance, stává se pro klienta bližším, a to nejen z geografického hlediska, ale také z pohledu věku či mentální vyspělosti, a to díky svým specifickým zkušenostem, zájmům. Mezi klientem a dobrovolníkem tedy vznikne mnohem lepší pouto než mezi klientem a řadovým zaměstnancem, což v některých případech může klientovi pomoci udržet vědomí jeho osobní důstojnosti a hodnoty a také dokáže zbourat případné bariéry, které mezi klientem a zaměstnancem mohou vzniknout. Zákon o sociálních službách klade velký důraz především na to, aby byla stále zvyšována kvalita péče. Jednou z možností, jak přirozeně a nenásilně naplnit uvedené zásady, jsou právě dobrovolníci (Aronová, 2008). Dobrovolnictví v oblastech sociální práce tedy především pomáhá naplňovat základní potřeby klientů, které se týkají lidského kontaktu a prostřednictvím toho jim umožňují účastnit se aktivit, které jsou pro ně kvůli zdravotnímu nebo sociálnímu handicapu bez doprovodu nedostupné (Kořínková, 2011).

Dobrovolníci působící v oblasti sociální služby dokážou svým klientům přinést tolik potřebné posílení sebevědomí a sebeúcty a otvírá nový úhel pohledu na potřeby klientů, které jsou úzce spjati s kvalitou života. Do všech oblastí sociální práce tak dobrovolníci dokážou přinést svou zkušenost a tím se významně podílet na jejich zkvalitňování z hlediska individuálního přístupu. Například v domovech pro seniory jsou dobrovolníci považováni za chápavé společníky, kteří svým klientům předčítají, doprovázejí je na procházky nebo za kulturou, věnují se volnému času nebo píší. V azylových domech pro matky s dětmi se pak dobrovolníci podílejí na zajištění volného času i doučování dětí, s rodiči se účastní nácviků nebo vytvářejí vztahy v novém prostředí (Černá, 2011).

Sociálním pracovníkům, kteří se věnují dobrovolnické činnosti, jejich práce přináší především pocit užitečnosti a smysluplnosti, nový úhel pohledu na životní hodnoty a vědomí skutečné hodnoty zdraví. Jelikož se jedná o velmi psychicky náročnou oblast působení, jejich zkušenosti se velmi často stanou podnětem pro jejich osobní růst a pro mnoho z nich bývá dobrovolnictví cennou přípravou na prostředí budoucí profese. Působení dobrovolníků v sociální oblasti sebou nutně přináší kontakt s tématy,

která jsou ve společnosti považovány za méně nebo více tabu a tím přispívá přirozenou formou k odstraňování bariér a předsudků (Kořínková, 2011). Přínos sociální práce pro dobrovolníky se také liší podle toho, kdo tuto dobrovolnickou práci vlastně vykonává. Pokud se jedná například o studenta, tomu nabízí ohromnou paletu praxe, sebezkušenosti a výbavy pro práci v pomáhajících profesích. Nezaměstnanému dobrovolníkovi pak přináší pocit užitečnosti, perspektivy a udržení pracovních návyků. Pro člověka, který současně s vykonáváním dobrovolnictví ještě pracuje, je dobrovolnictví příležitosti pro kontakt s lidmi, odreagování od práce i rodiny, vyzkoušení sebe sama v oblastech, po kterých toužil, nebo rodinnou tradici být nablízku těm, kteří osobní přístup potřebují (Aronová, 2008).

Mezi dobrovolníky, kteří se angažují v sociálních službách, lze nalézt také seniory, kterým tato práce přináší především uplatnění jejich již v minulosti nabytých životních zkušeností, zapojení do společensky prospěšných aktivit ve volnějším režimu a udržování se v dobré psychické i fyzické kondici (Černá, 2011).

5. Metodika dobrovolnictví

V případě, že si firma vybere možnost využití dobrovolníků, je ji k dispozici metodika, která nabízí praxí ověřené postupy určené pro činnosti dobrovolníků, a to ve spolupráci s profesionály. Důležité je dobrovolníky ze začátku zapojovat do méně náročných činnosti spojených s pacienty nebo klienty méně náročných na koordinaci dobrovolníků a na spolupráci s personálem, jako jsou například jednoduché volnočasové aktivity pro skupinu klientů (Hauerová, 2012). Cílem metodiky zavádění managementu dobrovolnictví v oblasti sociálního pracovníka je poskytnout stručný postup pro zavádění managementu dobrovolnictví. Jednotlivé kroky zavádění tohoto typu managementu jsou řazeny v logickém sledu a tak, kde je to možné, se snaží být korektní. Samotný proces vytvoření a zavádění managementu dobrovolnictví je rozčleněn na tři hlavní části:

- koncepční část skládající se z následujících bodů:
    - výběr organizací vhodných pro zavedení managementu dobrovolnictví
    - vytvoření individuálního programu v oblasti zavedení dobrovolnictví
    - personální zajištění
    - aktivity na podporu implementace procesu zavedení managementu dobrovolnictví
- realizační část skládající se z následujících bodů:
    - organizační, technické a materiální zajištění
    - vzdělávací program
    - konzultace na podporu rozvoje dobrovolnictví organizacích
    - supervize na podporu rozvoje dobrovolnictví v organizacích
- monitoring a evaluace skládající se z následujících bodů:
    - monitoring…
    - evaluace (Skůpová, 2013)

PRAKTICKÁ ČÁST

6. Rozhovor s dobrovolníky

Praktická část bude provedena prostřednictvím předvýzkumu a následně prostřednictvím rámcové analýzy. V rámci předvýzkumu bylo provedeno deset rozhovorů. Všichni respondenti byli dotazováni prostřednictvím strukturovaného rozhovoru. Tento rozhovor pak obsahoval otevřené otázky. Tyto rozhovory pak byly následně vyhodnoceny prostřednictvím rámcové analýzy. Tato analýza byla zvolena především z toho důvodu, že v jejím rámci lze získané informace dobře analyzovat.

6.1 Předvýzkum

OTÁZKY PŘEDVÝZKUMU:

1) Jaké byly vaše představy v době, když jste vstupoval/a do organizace?
2) Byly po nástupu do této organizace tyto představy naplněny?
3) Účastníte se v rámci své práce také pravidelných supervizí, hodnotících a motivačních rozhovorů? Pokud ano, v čem spatřujete jejich případné výhody a nevýhody?
4) Myslíte, že časová náročnost výše uvedených činností je odpovídající, nebo si myslíte, že u některých z těchto činností by bylo vhodné jejich časovou náročnost zredukovat?
5) Jak vnímáš své postavení v organizaci? Máš pocit, že jsi pro organizaci důležitá/ý?
6) Jaké v roli dobrovolníka pro sebe vidíš výhody?
7) Myslíte si, že by organizace, ve které pracujete, potřebovala nějaké změny, které by dokázaly zlepšit celkový systém dobrovolnictví, dobrovolnické práce?
8) Vidíte ve své práci s klientem nějaký efekt, výsledky?

9) Domníváte se, že na vzniklém efektu mají vliv prvky řízeného dobrovolnictví jako je chození na supervize, hodnotící rozhovory nebo jiné?

10) Je pro vás důležité, aby byly viděny výsledky vaší práce?

11) Co vše vám pomáhá při výkonu dobrovolnické činnosti ze strany klienta i ze strany spolupracovníků?

12) Co vše vám naopak znesnadňuje výkon dobrovolnické činnosti ze strany klienta i ze strany spolupracovníků?

6.2 Výsledky předvýzkumu

Výzkumu se celkem účastnilo deset dobrovolníků, a to v poměru pět žen a pět mužů. Prvních pět dobrovolníků bylo žen, dalších pět dobrovolníků pak byly ženy. Na následujících stránkách jsou uvedeny všechny odpovědi.

1) Jaké byly vaše představy v době, když jste vstupoval/a do organizace?

1. dobrovolník = Dobrovolníkem jsem se stala především kvůli získání nových zkušeností. Převážně jsem se chtěla naučit, jak komunikovat a celkově pracovat s klienty.

2. dobrovolník = Pomáhat lidem. Vyzkoušet si cílovou skupinu, se kterou běžně nepracuji, s dětmi. Najít zaplnění volného času.

3. dobrovolník = Má představa byla taková, že v rámci dobrovolnictví budu docházet za jedním určitým člověkem a budu mu věnovat určitý čas a energii.

4. dobrovolník = Poskytnout konkrétní pomoc a trochu člověka změnit.

5. dobrovolník = Kvůli smysluplnému využití volného času.

6. dobrovolník = To, že potkám nové lidi.

7. dobrovolník = Kvůli tomu, že mohou poskytnout konkrétní pomoc druhým.

8. dobrovolník = Kvůli smysluplnému využití volného času.

9. dobrovolník = Žádné konkrétní představy jsem neměl.

10. dobrovolník = Žádné konkrétní představy jsem neměl.

2) Byly po nástupu do této organizace tyto představy naplněny?

1. dobrovolník = Představy byly spíš překonány.

2. dobrovolník = Ano, byly.

3. dobrovolník = Ano, byly naplněny. Spíše mi nástup do organizace dokonce otevřel nové obzory.

4. dobrovolník = Ano, ale jen trochu více časově náročné, než jsem předpokládal.

5. dobrovolník = Ano, byly.

6. dobrovolník = Ne, nebyly.

7. dobrovolník = Ano, ale jen trochu více časově náročné, než jsem předpokládal.

8. dobrovolník = Ano a byl jsem příjemně překvapen.

9. dobrovolník = Ne nebyly a současně nastaly obavy, že je to moje vina, že nebyly naplněny.

10. dobrovolník = Ne, nebyly.

3) Účastníte se v rámci své práce také pravidelných supervizí, hodnotících a motivačních rozhovorů? Pokud ano, v čem spatřujete jejich případné výhody a nevýhody?

1. dobrovolník = Máme pravidelně intervize s vedoucím organizace a koordinátorem dobrovolníků. Nevýhodou je asi to, časově se domluvit a vyjít požadavkům všech dobrovolníků. Jinak výhody převažují, ráda ventiluji své zkušenosti a bavím se s lidmi, co dělají totéž.

2. dobrovolník = Ano, zúčastňuji se pravidelných supervizí. Nevýhody neznám, výhody – setkání s jinými dobrovolníky, uvolnění se.

3. dobrovolník = Účastním se pravidelných supervizí, které jsou nezbytné. Výhodou je sdílení problematiky a pomoc při řešení eticky těžkých situací.

4. dobrovolník = Ano účastním se jak supervizí, tak hodnotících a motivačních rozhovorů. Výhodou supervize je jiný pohled a rozšíření obzorů a hodnotící a motivační rozhovory povzbuzují klienta i dobrovolníka.

5. dobrovolník = Účastním se pouze hodnotících rozhovorů a díky plánům, které se zde vytvářejí je větší šance se někam posunout.

6. dobrovolník = Účastním se pouze supervizí. Výhodou je více pohledů na věc a také to, že když potřebuji s něčím poradit, pomůže mi.

7. dobrovolník = Ano účastním se jak supervizí, tak hodnotících a motivačních rozhovorů. Co se týče rozhovorů, výhodou je to, že dobrovolnici vždy nadchne nadšení pracovnice do spolupráce – nabije jí to. Výhodou supervize je pak to, že je vidět zpětná vazba. Nevýhodou hodnotících a motivačních rozhovor je to, že se klade možná až moc velký důraz na formální stránku.

8. dobrovolník = Ano účastním se jak supervizí, tak hodnotících a motivačních rozhovorů. Nevýhodou je v obou případech to, že se jedná o poměrně velkou ztrátu času. Výhody obou pak spatřuji v tom, že mi poskytnout hodnocení své dosavadní práce a velmi mi pomohou při dalším zlepšování své práce.

9. dobrovolník = Ano účastním se jak supervizí, tak hodnotících a motivačních rozhovorů. Jak supervize, tak rozhovory mi přinesou uvědomění toho, v čem jsem dobrá a čeho bych se měla v budoucnu vyvarovat.

10. dobrovolník = Ne, neúčastním se ani jednoho.

4) Myslíte, že časová náročnost výše uvedených činností je odpovídající, nebo si myslíte, že u některých z těchto činností by bylo vhodné jejich časovou náročnost zredukovat?

1. dobrovolník = Myslím, že je odpovídající.

2. dobrovolník = Supervize jsou jednou za dva měsíce, jsem tak spokojená. Supervize trvá zhruba hodinu a půl.

3. dobrovolník = Časová náročnost je odpovídající.

4. dobrovolník = Myslím, že je odpovídající.

5. dobrovolník = Je jim věnováno příliš mnoho času.

6. dobrovolník = Časová náročnost je odpovídající.

7. dobrovolník = Myslím, že je odpovídající.

8. dobrovolník = Co se týče supervizí, myslím, že časová náročnost je odpovídající. Co se týče rozhovorů, myslím, že trvají zbytečně moc dlouhou.

9. dobrovolník = Obou je věnováno zbytečně moc času, a to zdržuje od další práce.

10. dobrovolník = Myslím, že časová náročnost je odpovídající tomu, jak moc jsou supervize a rozhovory dobrovolníkovi přínosné.

5) Jak vnímáš své postavení v organizaci? Máš pocit, že jsi pro organizaci důležitá/ý?

1. dobrovolník = Ano, mám pocit, že jsem důležitá. Ostatní pracovníci dávají najevo, že jsem přínosem a moje práce jim pomáhá.

2. dobrovolník = Pracuji pod regionální dobrovolnickou organizací. Jsem tam spokojená. Chodím jako dobrovolnice do pěstounské rodiny na doučování. Zároveň pracuji jako dobrovolník na pozici psychosociálního poradce a asistenta v Bílém kruhu bezpečí.

3. dobrovolník = Ano, dobrovolnictví je samozřejmé a nutné pro chod organizace. Takže je má pozice relativně nutná.

4. dobrovolník = Cítím se jako přítel organizace, a to především kvůli tomu, že ostatní pracovníky zajímá můj názor.

5. dobrovolník = Cítí se oceněna, jelikož se ji ostatní pracovnice vždy snaží vyhovět a je zde možnost se na ostatní pracovnice kdykoli obrátit.

6. dobrovolník = Ano mám, jelikož si myslím, že dobrovolnictví je pro správný chod organizace nejen nutné, ale také samozřejmé.

7. dobrovolník = Cítím se oceněn. Toto ocenění si uvědomuji především při pořádaných supervizí, které ukazují, že i věci, které se na první pohled přímo nezdají důležité, mohou mít velký smysl.

8. dobrovolník = Ano, mám pocit, že jsem důležitý.

9. dobrovolník = Ano, myslím, že jsem důležitý., protože klienti vnímají přeci jen o něco lépe to, když se o ně stará dobrovolník než to, když se o ně stará řádový pracovník.

10. dobrovolník = Ano, mám pocit, že jsem důležitý.

6) Jaké v roli dobrovolníka pro sebe vidíš výhody?

1. dobrovolník = Získání nových zkušeností, mohu si napsat působení v organizaci do životopisu, našla jsem mezi pracovníky přátele a mám celkově pocit, že smysluplně trávím volný čas a dělám něco pro ostatní.

2. dobrovolník = Získávání praxe, příjemné a užitečné trávení volného času.

3. dobrovolník = Vlastní sebehodnocení. Dobrý pocit.

4. dobrovolník = Díky dobrovolnictví jsem začala svět vnímat jinak.

5. dobrovolník = Práce dobrovolníka mi pomáhá k mému osobnímu rozvoji.

6. dobrovolník = Mám ze sebe dobrý pocit.

7. dobrovolník = Získám nové zkušenosti, které obohatí můj svět.

8. dobrovolník = Díky této práci jsem si srovnal některé hodnoty.

9. dobrovolník = Velké zkušenosti do života.

10. dobrovolník = Přínos pro sebevědomí.

7) Myslíte si, že by organizace, ve které pracujete, potřebovala nějaké změny, které by dokázaly zlepšit celkový systém dobrovolnictví, dobrovolnické práce?

1. dobrovolník = Možná dát možnost zájemcům o dobrovolnictví, aby hovořili přímo s někým z řady dobrovolníků.

2. dobrovolník = Já jsem tam ve své pozici spokojení.

3. dobrovolník = Ne.

4. dobrovolník = Ano. Vzájemné propojení dobrovolníků by mělo být o něco větší, jelikož někteří z nich chodí na společenské akce, někteří ne.

5. dobrovolník = Ne.

6. dobrovolník = Myslím, že není potřeba.

7. dobrovolník = Možná větší propojení spolupráce dobrovolníků a ostatních pracovníků.

8. dobrovolník = Z pohledu mé pozice není potřeba nic měnit.

9. dobrovolník = Malá možnost toho dozvědět se o tom, že je možno se do dobrovolnictví zapojit.

10. dobrovolník = Ne.

8) Vidíte ve své práci s klientem nějaký efekt, výsledky?

1. dobrovolník = Ano, postupem času vidím, jak získávají důvěru.

2. dobrovolník = Máme spolu skvělý vztah, doučování a následně lepší známky ve škole pomáhají jemu, tak i jeho rodině.

3. dobrovolník = Pouze malý postup, klient bohužel není ve stavu, kde by se daly očekávat velké výsledky.

4. dobrovolník = Ano, postupem času vidím, jak mi začínají věřit.

5. dobrovolník = Myslím, že klient moji pomoc příliš nevnímá a tím pádem ji nedokáže příliš ocenit.

6. dobrovolník = Na své práci vidím vesměs pozitivní změny, ale některé věci se nedaří. Je to jako na houpačce – někdy lepší, někdy horší.

7. dobrovolník = Vždy záleží na klientovi. U některého bylo je zlepšení vidět, u některého nikoli.

8. dobrovolník = Myslel jsem, dokáže klienta změnit o něco více.

9. dobrovolník = Ano, postupem času vidím, jak mi začínají věřit.

10. dobrovolník = U současné klientky zatím nemohou říci, jelikož se o ni starám pouze krátkou dobu.

9) Domníváte se, že na vzniklém efektu mají vliv prvky řízeného dobrovolnictví jako je chození na supervize, hodnotící rozhovory nebo jiné?

1. dobrovolník = Jistý podíl zde asi bude, jelikož na intervizi řešíme třeba již vzniklé situace a jak se v nich správně zachovat.

2. dobrovolník = Nevím, nepřemýšlela jsem tak nad tím.

3. dobrovolník = Ne.

4. dobrovolník = Ano, myslím, že ano, jelikož na supervizích a rozhovorech jsou projednávány a vylepšovány způsoby jednání s klientem.

5. dobrovolník = Myslím, že ne.

6. dobrovolník = Ano, domnívám se, že na tom mají velký podíl.

7. dobrovolník = Možná ano, ale opravdu jen nepatrný.

8. dobrovolník = Myslím, že velký, jelikož právě z tohoto důvodu jsou pořádány.

9. dobrovolník = Domnívám se, že ne.

10. dobrovolník = Ne, jelikož se jich neúčastním.

10) Je pro vás důležité, aby byly viděny výsledky vaší práce?

1. dobrovolník = Stačí mi, když mě ocení sám klient, druhý pracovník nebo já sama.

2. dobrovolník = Ano.

3. dobrovolník = Ne. Ne u všech cílových skupin jsou výsledky možné. Ale samozřejmě jsou příjemnou součástí práce a dokážou motivovat.

4. dobrovolník = Ano, jelikož každá pozitivní změna představuje velkou motivaci.

5. dobrovolník = Ano, je to pro mě velmi důležité, jelikož každý, i malý pokrok znamená to, že svou práci nedělám zbytečně.

6. dobrovolník = Ano.

7. dobrovolník = Samozřejmě, že ano.

8. dobrovolník = Ano, ale je možné, že i přesto, že svou práci dělám dobře, nelze pozitivní výsledky žádným způsobem změřit a ocenit.

9. dobrovolník = Ano.

10. dobrovolník = Ano.

11) Co vše vám pomáhá při výkonu dobrovolnické činnosti ze strany klienta i ze strany spolupracovníků?

1. dobrovolník = Ze strany pracovníků dobrá nálada, a když vím, že mě „berou“. A ze strany klientů, když třeba řeknou, že mě rádi vidí apod.

2. dobrovolník = Vzájemná tolerance.

3. dobrovolník = Poskytnutí prostoru ze strany organizace, poskytnutí prostředků a pomůcek.

4. dobrovolník = Pomoc z obou stran.

5. dobrovolník = Ze strany klienta především to, že mi důvěřují a svěří se mých rukou. Ze strany spolupracovníků pak především to, že mi pomáhají ve všem, v čem pomoci potřebuju.

6. dobrovolník = Pomoc z obou stran.

7. dobrovolník = Ze strany spolupracovníků především to, že mě vzali mezi sebe. Ze strany klienta pak to, že mi důvěřují.

8. dobrovolník = Především to, že jak spolupracovníci, tak klienti dokážou mou pomoc ocenit.

9. dobrovolník = Důvěra obou stran.

10. dobrovolník = Především to, že mě mezi sebe přijali, a to jak spolupracovníci, tak klienti.

12) Co vše vám naopak znesnadňuje výkon dobrovolnické činnosti ze strany klienta i ze strany spolupracovníků?

1. dobrovolník = Někdy nepříznivé počasí, protože pracuji v terénu a někdy špatná nálada ostatních.

2. dobrovolník = Není nic, co mi tu práci znesnadňuje.

3. dobrovolník = Není nic, co by mi znesnadňovalo výkon.

4. dobrovolník = O ničem nevím.

5. dobrovolník = Najdou se občas klienti, kteří mi nevěří.

6. dobrovolník = Je pravda, že ne všichni spolupracovníci mi ve všem vyhoví. Co se týče klientů, doposud jsem se nesetkala s žádným problémem.

7. dobrovolník = Nevím o ničem, co mi práci znesnadňuje.

8. dobrovolník = Občas panuje v organizaci špatná nálada, a to především v době, kdy se něco nepodaří. Jedná se však pouze o dočasnou situaci.

9. dobrovolník = Není nic, co by mi znesnadňovalo výkon

10. dobrovolník = Nic takového si neuvědomuji.

6.3 Rámcová analýza

Druhou částí praktické části je rámcová analýza v rámci, které jsou porovnány odpovědi pocházející z předvýzkumu. Výzkum je rozdělen do čtyř následujících okruhů rozdělených do několika témat:

I. Dobrovolník

- očekávání dobrovolníka
- naplnění očekávání dobrovolníka
- přínos dobrovolnictví v organizaci
- faktory při práci pomáhajícímu
- faktory práci stěžující

II. Dobrovolník a řízené dobrovolnictví

- účast na supervizích a motivačně hodnotících rozhovorech
- klady a zápory jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka (chození na supervize, hodnotící rozhovory atd.)
- časová náročnost jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka (chození na supervize, hodnotící rozhovory atd.)
- spolupráce s ostatními pracovníky organizace (koordinátor, klíčová organizace)
- postavení dobrovolníka v organizaci
- změny v organizaci

III. Dobrovolník a práce s klientem

- pozitivní výsledky vaší práce
- negativní výsledky vaší práce
- druh pomoci ze strany klienta

IV. Dobrovolník, prvky řízeného dobrovolnictví a práce s klientem

- řízené dobrovolnictví a jeho vliv na práci s klientem
- výsledky práce s klientem a jejich vliv na motivaci prvky řízeného dobrovolnictví a motivace

I. Dobrovolník

Tabulka č. 1: Dobrovolník – ženy

I. DOBROVOLNÍK					
	1. dobrovolnice	**2. dobrovolnice**	**3. dobrovolnice**	**4. dobrovolnice**	**5. dobrovolnice**
očekávání dobrovolníka	nové zkušenosti v oblasti komunikace a celkové práce s lidmi	pomáhat lidem a zaplnit volný čas	zaměření se na konkrétního člověka	poskytnutí konkrétní pomoci vedoucí ke změně člověka	smysluplné využití volného času
naplnění očekávání dobrovolníka	očekávání spíše překonáno	představy naplněny	představy naplněny a navíc došlo k otevření nových obzorů	očekávání naplněny, ale práce je časově více náročná	představy naplněny
přínos dobrovolnictví v organizaci	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné
faktory pomáhající při práci	dobrá nálada	vzájemná tolerance	poskytnutí prostoru, prostředků a potřebných pomůcek	pomoc z obou stran	důvěra a pomoc ve všech potřebných oblastech
faktory stěžující práci	nepříznivé počasí při práci v terénu	nic	nic	nic	klienti, kteří mi nevěří

Zdroj: vlastní zpracování

Očekávání dobrovolníka = Společným jmenovatelem očekávání oslovených dobrovolnic bylo především smysluplná pomoc ostatním.

Naplnění očekávání dobrovolníka = Všechny oslovené dobrovolnice uvedly, že jejich očekávání dobrovolnické práce byly naplněny a v některých případech dokonce překonány.

Přínos dobrovolnictví v organizaci = Všechny oslovené dobrovolnice shodně uvedly to, že pro organizace, pro kterou pracují, jsou přínosné.

Faktory pomáhající při práci = Co se týče faktorů, které dobrovolnicím při práci pomáhají, uvedla každá z nich faktor odlišný. Jen dvě z nich se shodly na tom, že jedním z těchto faktorů je pomoc ostatních.

Faktory stěžující práci = Tři z oslovených dobrovolnic uvedly, že neznají žádné faktory, které by jejich práci stěžovaly. Ostatním dvěma pak práci znepříjemňuje buď nepříznivé počasí nebo klienti, kteří mu nevěří.

Tabulka č. 2: Dobrovolník – muži

I. DOBROVOLNÍK					
	1. dobrovolník	**2. dobrovolník**	**3. dobrovolník**	**4. dobrovolník**	**5. dobrovolník**
očekávání dobrovolníka	setkání se s novými lidmi	poskytnutí pomoci konkrétní osobě	smysluplné využití volného času	žádné konkrétní představy	žádné konkrétní představy
naplnění očekávání dobrovolníka	představy nenaplněny	očekávání naplněny, ale práce je časově více náročná	představy naplněny	představy nenaplněny s pocitem toho, že je to moje vina	představy nenaplněny
přínos dobrovolnictví v organizaci	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné	dobrovolnictví je pro danou organizaci přínosné
faktory pomáhající při práci	pomoc z obou stran	důvěra klientů a dobré začlenění mezi ostatní pracovníky	umění ocenit práci	důvěra obou stran	dobré přijetí
faktory stěžující práci	u klientů žádné a někteří spolupracovníci mi příliš nesedí	nic	občasná špatná nálada	nic	nic

Zdroj: vlastní zpracování

Očekávání dobrovolníka = Dva z oslovených dobrovolníků neměli žádné konkrétní představy o této práci. Další tři pak uvedli například to, že chtěli smysluplně využít svůj volný čas, setkat se s novými lidmi a také konkrétní pomoc.

Naplnění očekávání dobrovolníka = Tři z oslovených dobrovolníků uvedlo, že jejich očekávání nebyla naplněna.

Přínos dobrovolnictví v organizaci = Všichni oslovení dobrovolníci shodně uvedli to, že pro organizace, pro kterou pracují, jsou přínosné.

Faktory pomáhající při práci = Společným faktorem, které osloveným dobrovolníkům pomáhají při jejich práci, patří důvěra obou stran.

Faktory stěžující práci = Tři z oslovených dobrovolníků uvedli, že neznají žádné faktory, které by jejich práci stěžovaly. Ostatním dvěma pak práci znepříjemňuje špatná nálada ostatních nebo to, že si příliš nerozumí se svými spolupracovníky.

Pokud se podíváme na všechny oslovené dobrovolníky dohromady, a to bez rozlišení pohlaví, jejich nejčastějším očekáváním bylo smysluplné využití volného času a pomoc ostatních. Představy očekávání byly naplněny u sedmi z oslovených dobrovolníků. Co se týče přínosu dobrovolnictví v dané organizaci, všichni oslovení se shodli na tom, že jsou pro ni velkým přínosem. Mezi důležité faktory v práci dobrovolníků patří faktory, které jejich práci pomáhají, ale také faktory, které práci stěžují. Nejčastějším kladným faktorem pomáhající dobrovolníkům při práci je pomoc jejich spolupracovník. Co se týče faktorů, které práci naopak stěžují, uvedlo šest oslovených, že o žádných takových faktor si nejsou vědomi.

II. Dobrovolník a řízené dobrovolnictví

Tabulka č. 3: Dobrovolnictví a řízené dobrovolnictví – ženy

II. DOBROVOLNICTVÍ A ŘÍZENÉ DOBROVOLNICTVÍ					
	1. dobrovolnice	**2. dobrovolnice**	**3. dobrovolnice**	**4. dobrovolnice**	**5. dobrovolnice**
účast na supervizích a motivačně hodnotících rozhovorech	účastním se supervizí	účastním se supervizí	účastním se supervizí	účastním se supervizí i hodnotících a motivačních rozhovorů	účastním se pouze hodnotících rozhovorů
klady a zápory jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka	klady = veřejné ventilování svých zkušeností	klady = setkání s jinými dobrovolníky, uvolnění se	klady = sdílení problematiky těžkých situací v oblasti etiky	klady = jiný pohled, rozšíření obzorů a povzbuzení	klady = větší šance dalšího postupu
	zápory = časově a požadavkově vyhovět požadavkům všech	zápory = žádné	zápory = žádné	zápory = žádné	zápory = žádné
časová náročnost jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka	odpovídající	odpovídající	odpovídající	odpovídající	příliš časově náročné
spolupráce s ostatními pracovníky organizace	dobrá nálada, a když vím, že mě „berou	vzájemná tolerance	poskytnutí prostoru ze strany organizace, poskytnutí prostředků	potřebná pomoc	pomoc ve všech oblastech ve kterým pomoci potřebuju
postavení dobrovolníka v organizaci	získání nových přátel a smysluplné strávení volného času	získání praxe a užitečné trávení volného času	vlastní sebehodnocení a dobrý pocit	vnímání světa z jiného úhlu	osobní rozvoj
změny v organizaci	více možností pro nové dobrovolníky	žádné	žádné	zlepšení vzájemného propojení dobrovolníků	žádné

Zdroj: vlastní zpracování

Účast na supervizích a motivačně hodnotících rozhovorech = Tři oslovené dobrovolnice se účastní pouze supervizí, jedna z nich pouze hodnotících rozhovorů a poslední oslovená pak jak supervizí, tak hodnotících a motivačních rozhovorů.

Klady jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka = Na kladech jednotlivých úkonů se ani jedna z oslovených dobrovolnic neshodla.

Zápory jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka = Pouze jedna oslovená dobrovolnice uvedla, že mezi zápory jednotlivých úkonů patří to, že účast na supervizích a rozhovorech zabírá hodně času. Ostatní čtyři uvedly, že žádné zápory nevidí.

Časová náročnost jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka = Pouze jedna z oslovených dobrovolnic uvedla, že časová náročnost jednotlivých úkonů, které jsou spojeny s prací dobrovolníka je příliš časově náročná. Ostatní čtyři pak uvedly, že časová náročnost je odpovídající.

Spolupráce s ostatními pracovníky organizace = Společným jmenovatelem spolupráce s ostatními pracovníky je především potřebná pomoc z jejich strany.

Postavení dobrovolníka v organizaci = Dvě z oslovených dobrovolnic uvedlo, že postavení dobrovolníka v organizaci mu přináší to, že dokáže smysluplně zaplnit svůj volný čas.

Změny v organizaci = Tři z oslovených dobrovolnic uvedly, že žádné změny v organizace nejsou potřeba.

Tabulka č. 4: Dobrovolnictví a řízené dobrovolnictví – muži

II. DOBROVOLNICTVÍ A ŘÍZENÉ DOBROVOLNICTVÍ					
	1. dobrovolník	**2. dobrovolník**	**3. dobrovolník**	**4. dobrovolník**	**5. dobrovolník**
účast na supervizích a motivačně hodnotících rozhovorech	účastním se supervizí	účastním se supervizí i hodnotících a motivačních rozhovorů	účastním se supervizí i hodnotících a motivačních rozhovorů	účastním se supervizí i hodnotících a motivačních rozhovorů	neúčastním se ani jednoho
klady a zápory jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka	klady = více pohledů na věc a také potřebná pomoc	klady = zpětná vazba a nadšení další spolupráce	klady = hodnocení dosavadní práce a zlepšování té budoucí	klady = poukazují na dobré a špatné v dosavadní práci	klady = žádné
	zápory = žádné	zápory = velký důraz na formální stránku	zápory = velká ztráta času	zápory = žádné	zápory = žádné
časová náročnost jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka	odpovídající	odpovídající	supervize odpovídající a rozhovory časově náročnější	příliš časově náročné	odpovídající
spolupráce s ostatními pracovníky organizace	potřebná pomoc	začlenění mezi ně	ocenění pomoci	vzájemná důvěra	přijetí mezi sebe
postavení dobrovolníka v organizaci	dobrý pocit ze sebe	získání nových zkušeností	srovnání některých hodnot	velké zkušenosti do života	přínos pro sebevědomí
změny v organizaci	žádné	propojenost spolupráce všech pracovníků	žádné	větší informovanost o možnosti dobrovolnictví	žádné

Zdroj: vlastní zpracování

Účast na supervizích a motivačně hodnotících rozhovorech = Tři z oslovených dobrovolníků se účastní nejen supervizí, ale také hodnotících a motivačních rozhovorů. Jeden z nich se pak účastní pouze supervizí a poslední oslovení ani jednoho.

Klady jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka = Pouze jeden z oslovených dobrovolníků uvedl, že nevidí žádné klady a to zejména z toho důvodu, že se neúčastní a ni supervizí a ani motivačně hodnotících rozhovorů. Ostatní čtyři pak uvedli odlišné klady.

Zápory jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka = Tři z oslovených dobrovolník uvedlo, že žádné zápory v jednotlivých úkonech nevidí. Jeden z oslovených pak uvedlo, že zápor vidí v tom, že je kladen velký důraz na formální stránku a poslední z nich pak ten, že se jedná o velkou ztrátu času.

Časová náročnost jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka = Tři z oslovených dobrovolníků uvedlo, že časová náročnost je odpovídající. Pro jednoho z oslovených je pak časově odpovídající pouze supervize, ale rozhovory vnímá spíše jako časově náročnější.

Spolupráce s ostatními pracovníky organizace = Společným jmenovatelem spolupráce s ostatními pracovníky je také především potřebná pomoc z jejich strany.

Postavení dobrovolníka v organizaci = Dva z oslovených dobrovolniků uvedlo, že postavení dobrovolníka v organizaci mu přináší to, že mu přináší nové zkušenosti.

Změny v organizaci = Tři z oslovených dobrovolníků uvedli, že žádné změny v organizace nejsou potřeba.

Pokud se podíváme na všechny oslovené dobrovolníky dohromady, a to bez rozlišení pohlaví, zjistíme, že stejný počet oslovených se účastní pouze supervizí a pak supervizí i rozhovorů. Co se týče kladů jednotlivých úkonů, každý z oslovených jej vidí v jiné oblasti. Co se týče naopak záporů, je jasné, že většina z nich žádné zápory nevidí. Časová náročnost jednotlivých úkonů spojených s prací dobrovolníka je u většiny odpovídající. Spolupráci s ostatními pracovníky organizace pak každý z oslovených vidí jinak, ale více než jednou bylo uvedeno získávání nových zkušeností a potřebná pomoc.

Poslední oblastí v dobrovolnictví a v řízeném dobrovolnictví jsou případné změny v organizaci. Zde se nejvíce oslovených shodlo v tom, že žádné změny nejsou potřeba.

III. Dobrovolník a práce s klientem

Tabulka č. 5: Dobrovolnictví a práce s klientem – ženy

III. DOBROVOLNÍK A PRÁCE S KLIENTEM					
	1. dobrovolnice	2. dobrovolnice	3. dobrovolnice	4. dobrovolnice	5. dobrovolnice
pozitivní výsledky vaší práce	získání důvěry	skvělý vzájemný vztah	žádné	získání důvěry	žádné
negativní výsledky vaší práce	žádné	žádné	pouze malý postup	žádné	ne příliš dobré vnímání pomoci
druh pomoci ze strany klienta	to, že mě mají rádi	vzájemná tolerance	nic konkrétního	potřebná pomoc	důvěřují a svěří se mých rukou

Zdroj: vlastní zpracování

Pozitivní výsledky vaší práce = Dvě ze dvou oslovených dobrovolnic uvedlo, že pozitivní výsledky své práce vidí v tom, že si dokážou získat důvěru ostatních. Dva z nich pak žádné pozitivní výsledky na své práce nevidí.

Negativní výsledky vaší práce = Co se týče negativních výsledků práce, tři z oslovených dobrovolnic nic negativního na své práci neshledává.

Druh pomoci ze strany klienta = Ze strany klienta pak jedna z oslovených nevidí žádnou pomoc. Ostatní čtyři pak tuto pomoci vnímají odlišně.

Tabulka č. 6: Dobrovolnictví a práce s klientem – muži

III. DOBROVOLNÍK A PRÁCE S KLIENTEM					
	1. dobrovolník	2. dobrovolník	3. dobrovolník	4. dobrovolník	5. dobrovolník
pozitivní výsledky vaší práce	spíše pozitivní změny	někdy změny k lepšímu	žádné	získání důvěry	nedokážu posoudit
negativní výsledky vaší práce	i ty se někdy objeví	někdy změny k horšímu	málo intenzivní změny	žádné	nedokážu posoudit
druh pomoci ze strany klienta	potřebná pomoc	důvěra	ocenění pomoci	vzájemná důvěra	přijetí mezi sebe

Zdroj: vlastní zpracování

Pozitivní výsledky vaší práce = Co se týče dobrovolníků, pouze jeden uvedl, že žádné pozitiva na své práce nevidí. Další dva neuvedli konkrétní pozitivní výsledky, ale uvedli to, že se jedná spíše o změny pozitivní.

Negativní výsledky vaší práce = Žádný negativní výsledek na své práce neshledává jeden oslovený dobrovolník a jeden z nich to pak nedokáže posoudit.

Druh pomoci ze strany klienta = Dva dobrovolníci oceňují ze strany klienta jejich důvěru a ostatní dva jejich potřebnou pomoc. Poslední z oslovených pak to, že jej klient přijal mezi sebe.

Pokud se podíváme na všechny oslovené dobrovolníky dohromady, a to bez rozlišení pohlaví, tři se shodli na tom, že pozitivním výsledkem práce je získání důvěry. Co se týče naopak negativních výsledků, většina z oslovených žádné negativní výsledky na své práci neshledává. Oblast druhu pomoci ze strany klienta je pak vnímám poměrně odlišně od všech oslovených.

IV. Dobrovolník, prvky řízeného dobrovolnictví a práce s klientem

Tabulka č. 7: Dobrovolník, prvky řízeného dobrovolnictví a práce s klientem – ženy

IV. DOBROVOLNÍK, PRVKY ŘÍZENÉHO DOBROVOLNICTVÍ A PRÁCE S KLIENTEM					
	1. dobrovolnice	**2. dobrovolnice**	**3. dobrovolnice**	**4. dobrovolnice**	**5. dobrovolnice**
řízené dobrovolnictví a jeho vliv na práci s klientem	jistý podíl je zde vidět	nevím	žádný vliv	velký vliv	žádný vliv
výsledky práce s klientem a jejich vliv na motivaci	je důležité ovenění od klienta či druhého pracovníka	je důležité aby byly výsledky vidět	není pro mě důležité	je důležité aby byly výsledky vidět	je důležité aby byly výsledky vidět

Zdroj: vlastní zpracování

Řízené dobrovolnictví a jeho vliv na práci s klientem = Dvě z oslovených dobrovolnic nevidí v prvcích řízeného dobrovolnictví žádný vliv na další práci s klientem. Jedna z oslovených pak naopak vidí vliv velký, jedna nedokáže říci a jedna vidí pouze částečný podíl.

Výsledky práce s klientem a jejich vliv na motivaci = Pouze pro jednu z oslovených dobrovolnic nejsou výsledky práce s klientem důležité na motivaci pro další práci.

Tabulka č. 8: Dobrovolník, prvky řízeného dobrovolnictví a práce s klientem – muži

IV. DOBROVOLNÍK, PRVKY ŘÍZENÉHO DOBROVOLNICTVÍ A PRÁCE S KLIENTEM					
	1. dobrovolník	**2. dobrovolník**	**3. dobrovolník**	**4. dobrovolník**	**5. dobrovolník**
řízené dobrovolnictví a jeho vliv na práci s klientem	žádný vliv	nepatrný vliv	velký vliv	žádný vliv	žádný vliv
výsledky práce s klientem a jejich vliv na motivaci	je důležité aby byly výsledky vidět	je důležité aby byly výsledky vidět	je důležité aby byly výsledky vidět	je důležité aby byly výsledky vidět	je důležité aby byly výsledky vidět

Zdroj: vlastní zpracování

Řízené dobrovolnictví a jeho vliv na práci s klientem = Dvě z oslovených dobrovolníků nevidí v prvcích řízeného dobrovolnictví žádný vliv na další práci s klientem. Jeden z oslovených pak v něm vidí naopak velký vliv a na ten poslední pak vliv nepatrný.

Výsledky práce s klientem a jejich vliv na motivaci = Co se týče viditelnosti výsledků práce s klientem na další rozvíjení motivace, shodli se všichni oslovení dobrovolníci na tom, že je to pro ně důležité.

Pokud se podíváme na všechny oslovené dobrovolníky dohromady, a to bez rozlišení pohlaví, je jasné, že přesně polovina oslovených se shodla na tom, že řízené dobrovolnictví nemá žádný vliv na jeho práci s klientem. Co se týče vlivu výsledků práce s klientem na další motivaci, zde všichni s výjimkou jednoho osloveného uvedli, že to, aby výsledky byly vidět, je velmi důležité.

Závěr

Předložená bakalářská práce se zabývala problematikou dobrovolnictví, a to z pohledu přípravy na budoucí roli sociálního pracovníka. Dobrovolnictví se v naší společnosti objevuje již od nepaměti, a proto není považováno za nic neobvyklého nebo nového. Za dobrovolnictví byla již od nepaměti považována například sousedská nebo občanská výpomoc fungující na neformální úrovni. V pozdější době pak začalo dobrovolnictví nabývat spíše formální podoby, které začalo být známo pod názvem dobrovolnictví veřejně prospěšné. Tento druh dobrovolnictví se vyznačoval organizovaným pevným řádem, a právě z tohoto důvodu dokáže dosáhnout kvalitních výsledků. Nevýhodou realizace veřejně prospěšného dobrovolnictví je především to, že je časově velmi náročné, a vyžaduje nejen ze strany dobrovolníků, ale také ze strany dobrovolnických organizací velkou profesionalitu a korektnost.

Současná moderní doba dává dobrovolníkům spoustu možností realizace pomoci v nejrůznějších oblastech. Dobrovolníci mohou vykonávat celou řadu různorodých aktivit, a to nejen těch dlouhodobých, ale také jednorázových. Pro ty, kteří se chtějí v dobrovolnictví angažovat, existuje v dnešní době mnoho dobrovolnických nebo dobrovolných organizací nabízejících jim pestrý výběr zajímavých dobrovolnických programů či projektů.

Cílem této práce pak bylo zjistit to, jak v dnešní době dobrovolníci vnímají svůj přínos organizaci, ve které pracují. Tyto informace byly získané prostřednictví dotazníku, který byl rozdán v konkrétním domově seniorů, a to všem dobrovolníkům, kteří zde pracují. První částí výzkumu byl tzv. předvýzkum v rámci, kterého bylo dobrovolníkům položeno několik otázek, prostřednictvím kterých byl zjišťován jejich postoj k dobrovolnické práci. Výsledky výzkumu ukázaly, že od dobrovolnické práce oslovení nejvíce očekávali to, že smysluplně využijí svůj volný čas a zároveň pomohou tomu, kdo jejich pomoc potřebuje. U většiny z nich pak jejich očekávání byly naplněny. Všichni se pak shodli také na tom, že svoje působení v organizaci chápou jako velký přínos pro danou organizaci. Všichni dobrovolníci se v rámci dané organizace setkávají s ostatními spolupracovníky. Ve vybrané organizaci tyto spolupracovníci dobrovolníky vnímají velmi kladně, což je považováno za velký pozitivní faktor celé jejich práce.

Součástí této práce je také účast na supervizích a na hodnotících a motivačních rozhovorech. Důležitou součástí profesního růstu je právě supervize, která bývala běžnou součástí především oblasti poradenství, sociální práce a psychoterapie.

V poslední době se však supervize stala žádanou také v dalších oblastech, ve kterých se pracuje s lidmi. Za cíl supervize je považováno především vyšší uspokojení z práce a také zvýšení nejen její kvality, ale také její efektivity. Supervize jsou používané také jako prevence profesního vyhoření. Většina oslovených dobrovolníků se těchto supervizí účastní.

Vedle supervize se několik oslovených dobrovolníků také účastní motivačních rozhovorů, které představují terapeutický a komunikační nástroj, který se zaměřuje především na podporu vnitřní motivace lidí v rámci změny jejich chování.

Téměř pro všechny dobrovolníky je důležitá spolupráce s ostatními spolupracovníky. Za pozitivní výsledky své práce považuje většina dobrovolníků získání důvěry a pozitivní je také to, že žádné negativní výsledky na své práci neshledává.

Použitá literatura

Aronová, K., ed. (2008). Dobrovolnictví v Domovech pro seniory, Příklady dobré praxe, Praha: HESTIA.

Dobrovolnictví. Praha: [Dům zahraniční spolupráce], 2015. ISBN 978-80-88153-08-5. http://www.naerasmusplus.cz/file/1969/EURODESK_Dobrovolnictvi_nahled.pdf

DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a Olga SOZANSKÁ. *Řízení lidských zdrojů*. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-347-9.

FRIČ, Pavol a Martin VÁVRA. *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes, 2012. ISBN 978-80-903696-9-6.

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

FRIČ, Pavol. *Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce* [online]. 2011(4) [cit. 2017-02-03]. Dostupné z: http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=388

FRIČ, POSPÍŠILOVÁ, Příběhy českého dobrovolnictví, In FRIČ, POSPÍŠILOVÁ a kol., Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století, 2010.

GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.

HAUEROVÁ, Lenka. *METODIKA PRÁCE PRO POZICI KOORDINÁTOR DOBROVOLNÍKŮ V SALESIÁNSKÉM STŘEDISKU MLÁDEŽE – DOMĚ DĚTÍ A MLÁDEŽE V PLZNI*. Plzeň, 2012. Závěrečná práce.

HAUKE, Marcela. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.

HAUMEROVÁ, Pavla, *Dobrovolnictví jako přirozená součást života*, Bakalářská práce, Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Brno 2007.

HNÍZDOVÁ, Lucie. *Motivace k dobrovolnictví v programu sekundární prevence*. Praha, 2013. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze. Vedoucí práce PhDr. Hana Krykorková, CSc.

HOLCZEROVÁ, Vladimíra a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4697.

HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

KOŘÍNKOVÁ, Ivana a Lenka ČERNÁ. *Dobrovolnictví a sociální práce* [online]. 2011, (4) [cit. 2017-02-03]. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp4_2011_web-140320151147.pdf

KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.

LANGMEIER J., BALCAR K., ŠPITZ J. Dětská psychoterapie. 2. Rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2000. 431 s. ISBN 80-7178-381.

MATOUŠEK O. Základy sociální práce. 1. Vyd. Praha: Portál, 2001. 309 s. ISBN 80-7178-473-7.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MLČÁK Z. Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. 1. Vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. 350 s. ISBN 80-7368-129-3.

MLČÁK, Zdeněk a Olga SOZANSKÁ. *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2010. ISBN 978-80-7368-857-8.

MÜHLPACHR P. Sociální práce. 1. Vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. 100 s. ISBN 80-210-3323-1.

NAVRÁTIL P. Teorie a metody sociální práce. 1. Vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

NOVÁKOVÁ, Eva, Jana POŠVANCOVÁ a Petra LUCASSENOVÁ (eds.). *Dobrovolníci v krizových situacích: 3. konference Klubu UNESCO a Národního dobrovolnického centra HESTIA v rámci desetiletí Dobrovolnictví a dárcovství – obnovy občanských ctností: 19. a 20. května 2003 Kroměříž*. Kroměříž: Klub UNESCO, 2003. ISBN 978-80-87335-31-4.

SKŮPOVÁ, Dagmar. *Metodika zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory* [online]. In: Praha: Vzdělávací institut Středočeského kraje, 2013 [cit. 2017-02-03]. Dostupné z: http://www.visk.cz/sites/default/files/metodika_seniori_final_prvni_cast.pdf

SOTONIAKOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-118-8.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7178-6.