

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrlometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Bc. Lýdie Víchová

Dobrovolnictví v dobrovolnickém centru ELIM Opava

Diplomová práce

Vedoucí práce: doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.

2016

Prohlášení

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

V Opavě dne 29. 2.2016

Lýdie Víchová

Poděkování

Za cenné rady, připomínky a vstřícnost při vedení práce náleží mé poděkování doc. PaedDr. Tatianě Matulayové, Ph.D. Také děkuji svému muži a synům za podporu a trpělivost v průběhu celého studia.

Obsah

Předmluva.....	6
Úvod.....	7
I. Teoretická část.....	8
1 Dobrovolnictví v sociálních službách	8
1.1 Sociální služba.....	9
1.2 Význam dobrovolnictví v sociálních službách.....	10
1.2.1 Základní modely dobrovolnictví v sociálních službách.....	12
1.2.2 Přínosy dobrovolnictví pro organizaci.....	13
1.2.3 Přínosy z hlediska dobrovolníka.....	14
1.2.4 Bariéry rozvoje dobrovolnictví	15
1.3 Vymezení pojmů dobrovolnictví a dobrovolník	17
1.3.1 Co je dobrovolnictví?	17
1.3.2 Legislativní ukotvení dobrovolnictví.....	18
1.3.3 Profil dobrovolníka.....	20
1.3.4 Dobrovolnická motivace.....	22
1.4 Management.....	25
1.4.1 Management dobrovolnictví v sociálních službách	25
1.4.2 Formální a neformální dobrovolnictví.....	27
1.4.3 Koordinátor dobrovolníků.....	29
1.4.4 Atributy dobrovolnického programu.....	30
1.4.5 Financování dobrovolnictví.....	32
2 Charakteristika o. p. s. ELIM Opava.....	35
2.1 Vznik, sídlo a struktura společnosti Elím Opava	35
2.1.1 Poslání společnosti.....	37
2.2 Činnost společnosti.....	37
2.2.1 Sociální služby	37
2.2.2 Doprovázení pěstounských rodin	40
2.3 Dobrovolnické centrum organizace Elím Opava.....	41
2.3.1 Osvěta dobrovolnictví v DC.....	42
2.3.2 Programy dobrovolnického centra	44

II. Empirická část	46
3 Metodika výzkumu.....	46
3.1 Výzkumný cíl a výzkumná otázka.....	46
3.2 Strategie výzkumu	47
3.4 Výzkumný soubor	48
3.5 Technika sběru dat a etické otázky výzkumu.....	49
3.6 Metody vyhodnocování a interpretace dat	51
3.6.1 Kategorie: Impuls a očekávání.....	51
3.6.2 Kategorie: Vztah dobrovolníka a klienta	53
3.6.3 Kategorie: Překonávané bariéry	54
3.6.4 Kategorie: Přínosy dobrovolnické činnosti.....	57
3.6.5 Kategorie: Podpora dobrovolnictví.....	58
3.7 Diskuze	60
Závěr.....	63
Seznam zkratk	65
Seznam literatury	66
Seznam grafů, tabulek a obrázků.....	71
Seznam příloh.....	72

Předmluva

Solidarita, dobrá vůle a nezištná pomoc vytváří jedinečnou symbiózu, jejíž celospolečenský význam je klíčový pro rozvoj občanské společnosti a jako prevence jejích sociálně patologických jevů. Jde o formu prosociálního chování jedince, který, aniž by očekával materiální odměnu, pomáhá svým bližním v komunitě nebo společnosti. Tvář tohoto fenoménu podléhá změnám, které kopírují sociální a politické otřesy. Ve vyspělých demokratických zemích je zapojování se občanů do dobrovolnické činnosti přítomno tisíce let; jeho podstatou je altruismus poskytovaný především seniorům, chudým, nemocným a dětem. Ve středověku tuto pomoc zašitřovala církev a charita, husitskou revolucí její monopol zeslábl, později, za vlády Habsburků, se sociální péče stala podřízenou státní moci. Období Národního obrození přineslo nárůst občanských asociací; německou okupací a totalitním režimem byl vývoj dobrovolnických aktivit násilně přerušeno. Socialismus vtiskl dobrovolnictví mandatorní charakter jako obranu strany ze spontaneity dobrovolnických akcí, které by mohly ovlivnit její dominanci ve společnosti. Většina občanů pojala dobrovolnou práci, která představovala povinnost k budování socialistické země, jako vnucovanou aktivitu. Teprve po roce 1989 nastala renesance dobrovolnické činnosti na tradičních základech. Byly přijaty právní normy¹ týkající se fungování neziskových organizací, byla obnovena existence spolků, jejichž činnost byla předchozím režimem potlačena, vznikla řada nových organizací, které svou činnost postavily na práci dobrovolníků. Dobrovolnická činnost postupně nalézá svou ztracenou legitimitu a stává se opět uznávanou.

Krátkým exkurzem do historie a ztotožněním se s metaforickou komparací Slowíka (2011, s. 48), kterou je dobrovolnictví přirovnáváno ke "*vzácnému koření*": aby byl pokrm lahodný, není třeba silné esence, ovšem její absencí se strava stává obtížně požitelnou, autorka vstupuje na pole dobrovolnické činnosti.

¹ Federální shromáždění přijalo Zákon o sdružování občanů, Zákon o svobodě náboženské víry a postavení církví a náboženských společností, Zákon o obecně prospěšných společnostech, Zákon o nadacích a nadačních fondech (Tošner, 2006, s. 28).

Úvod

Dobrovolnictví jako centrum této práce je vztaženo k sociálním službám, jejichž základem je pomoc a podpora druhému. Specifikace aktuálního stavu dobrovolnictví v gesci dobrovolnického centra organizace Elim, která je rovněž i poskytovatelem sociálních služeb, je klíčovým úkolem díla. Pomocí zakotvené teorie různých autorů a výzkumníků věnujících se tomuto fenoménu a prostřednictvím legislativy je v teoretické části práce diskutováno nad dobrovolnictvím jako takovým, jeho přínosy a bariérami v sociálních službách, je vytvořen profil dobrovolníka a jeho motivace k dobrovolnické činnosti. Prostřednictvím managementu dobrovolnictví je vytvořen prostor pro komparaci formálního a neformálního dobrovolnictví, nastavena role koordinátora dobrovolníků a popsány parametry dobrovolnického programu. Závěrečná pasáž první části je věnována financování jakožto základnímu aspektu realizace dobrovolnických programů. Druhá kapitola představí obecně prospěšnou společnost Elim Opava, jejímž posláním je pomoc potřebným, zejména dětem z dysfunkčních rodin, zdravotně postiženým a seniorům. Nemalý prostor ilustruje charakteristiku jednotlivých Elimem provozovaných sociálních služeb, je zdůrazněno dobrovolnické centrum, jeho aktivity a realizované projekty.

Empirická část práce stanoví cíl výzkumu, objasní volbu výzkumné strategie, představí výzkumný soubor a seznámí s organizací výzkumu. Hlavním cílem výzkumu je analýza zkušeností s dobrovolnickou činností v organizaci Elim a nalezení odpovědí na dílčí otázky týkající se identifikace přínosů, překážek a podpory dobrovolnické činnosti v dobrovolnickém centru této organizace. Efekt průzkumu by mohl být zdrojem informací k dané tématice, může být sugestivním příspěvkem k zamyšlení nad bariérami dobrovolnictví, mohl by posloužit k osvětě a podpoře této činnosti.

Rozhodujícím faktorem pro zvolený námět diplomové práce se stala vlastní dobrovolnická aktivita. Autorka pomáhá pod "hlavičkou" Elimu v sociální službě pro seniory a možnost odhalení zkušeností jiných dobrovolníků a jejich porovnání se subjektivními pocity plynoucími z této činnosti zapůsobilo jako apel.

I. Teoretická část

1 Dobrovolnictví v sociálních službách

Téma dobrovolnictví v sociálních službách představuje exkurzi do teritoria efektivního managementu v organizaci, kde tato služba znamená doplněk, jakousi podporu. Dobrovolník nesupluje práci pracovníků v sociálních službách, dobrovolník znamená pro organizaci pomoc tam, kde na to sama nestačí. V současné době dobrovolnická činnost vykazuje nárůst, zapojuje se čím dál větší počet jedinců; vzrůstá však i okruh lidí, kteří jsou na pomoci druhého závislí. Jsou to lidé z vyloučených komunit, staří, postižení, sociálně slabí, lidé jiné kultury. Stát nemůže a ani není schopen převzít veškerou starostlivost o tyto občany, ... „nemůže nikoho vzít za ruku ani se mu upřímně podívat do očí“ (Olga Havlová in Hladká, 2008, s. 26).

Pomáhající profese v historii vznikaly jako dobrovolnické činnosti. Na začátku byl vždy nápad, aktivita ke zlepšení, nová forma pomoci, na kterou „společnost jaksi „ještě“ nemá objednávku“ (Havrdová, 2007, s. 35). Později, čím byla samotná činnost komplexnější, vyžadující více znalostí a odbornosti, vznikala potřeba její profesionalizace. Na druhé straně však zůstala spontánnost, osobní nasazení bez speciálních znalostí, nasazení „ad hoc“ na omezenou dobu, které splňuje dobrovolnická činnost (Havrdová, 2007, s. 35). Na historii dobrovolnických aktivit v sociálních a zdravotních službách navazuje i Křížová s Tošnerem (2011, s. 24). I když byly v oblasti sociálních a zdravotních služeb neformální dobrovolné aktivity vykonávány už před rokem 1989 ve formě ošetrovatelské péče poskytované převážně v domácnostech, protože laická péče byla z nemocnic a sociálních zařízení vytlačena, rozsáhlejší snahy o zavádění dobrovolnických činností do zařízení poskytující zdravotní a sociální péči byly realizovány až koncem minulého století. Po roce 1989 vznikl nový model manažerského řízení dobrovolnictví, který dává dobrovolnickým aktivitám profesionální tvář; a právě oblast sociálních péče je typickým příkladem trendu profesionalizace v dobrovolnictví (Frič, 2001, s. 8).

V roce 1999 byl spuštěn Národním dobrovolnickým centrem HESTIA² pilotní program „Dobrovolníci v nemocnicích“ a klinika dětské onkologie v pražském Motole byla prvním zdravotnickým pracovištěm, které tento program začalo využívat. Postupně se

² Na tomto programu HESTIA spolupracovala s Open Society Institut New York a nadací Open Society Fund Praha (Křížová, Tošner, 2011).

počet zařízení zapojených do programu zvyšoval; v roce 2009 bylo do něj zapojeno více než 40 sociálních a zdravotních zařízení a počty dobrovolníků účastnících se v tomto programu, který je finančně podporován Ministerstvem zdravotnictví a jehož cílem je podpora budování dobrovolnických center a rozvoj dobrovolnických aktivit ve zdravotnických zařízeních, se pohybuje okolo 800 – 1000 osob ročně (Křížová, Tošner, 2011).

Obdobným vývojem prošlo dobrovolnictví i v oblasti práce a sociálních věcí. Dobrovolnických aktivit začalo být využíváno nejprve v rezidenčních zařízeních, nejčastěji v domovech důchodců s názvem „Dobrovolnictví pro seniory“. Centrum HESTIA³ v letech 2004-2005 realizovala projekt zabývající se přínosem dobrovolníků na kvalitu péče o seniory, jehož výstupem pak bylo v roce 2008 vytvoření Metodiky integrace dobrovolnictví v zařízeních pro seniory, na základě které pak profesionální pracovníci začali v sociálních službách využívat pomoci dobrovolníků (Křížová, Tošner, 2011).

Na společného jmenovatele dobrovolnictví a sociální práce poukazuje také Brozmanová Gregorová (Dobrovolníctvo ako výzva pre vzdelávanie v sociálnej práci), když hovoří o tom, že se v průběhu vývoje sociální práce některé služby poskytované dobrovolníky staly službami profesionálními; rovněž autorka upozorňuje, že na druhou stranu v posledních letech dochází k deprofesionalizaci sociálních služeb a ke snaze o zapojení "laiků" do řešení mnohých sociálních problémů. K tomu Matulayová (in Brozmanová Gregorová, tamtéž) dodává, že jednou z možností řešení sociálních problémů současnosti je podpora rozvoje dobrovolnictví mezi obyvateli.

1.1 Sociální služba

Vzhledem k tématu práce autorka touto kapitolou krátce seznamuje s pojmem sociální služba ve znění zákona o sociálních službách, úkolem sociální služby a jejími poskytovateli a vztahu sociální práce a dobrovolnické služby.

Sociální službou zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách deklaruje činnost zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení, přičemž sociálním začleňováním se rozumí proces, který zajišťuje osobám nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci dosáhnout možnosti plného zapojení se do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti. Sociální služby tvoří tři

³ Na projektu Dobrovolnictví pro seniory HESTIA spolupracovala s Domovem Sue Rydek a Domovem sv. Karla Boromejského; tento projekt byl financován ze zdrojů EU Phare – Podpora aktivního života seniorů.

základní skupiny, a to sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Jejich prostřednictvím je poskytována pomoc při péči, zajišťováno ubytování, stravování, ošetřování, pomoc při chodu domácnosti, zprostředkovávají kontakty se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů, atd. (zák. č. 108/2006 Sb.).

Sociální služby pomáhají lidem žít běžný život; umožňují jim pracovat, nakupovat, starat se o sama sebe i o domácnost, účastnit se aktivit volného času, žít způsobem života, který je v dané společnosti považován za běžný. Jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám nebo celým komunitám. Mezi nejpočetnější příjemce sociálních služeb lze zařadit především seniory, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi a osoby ze sociálně slabých nebo vyloučených lokalit.

Kvalitu sociálních služeb zajišťuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (zkr. MPSV) k jeho hlavním úkolům patří příprava dlouhodobých systémových opatření, tvorba příslušných právních předpisů a podpora:

- plánování sítě sociálních služeb v obcích a krajích podle zjištěných potřeb lidí
- růstu odbornosti a kvality služeb se zaměřením na ochranu práv jejich uživatelů
- občanských a svépomocných aktivit (tj. neziskového sektoru)

Poskytovatelem sociálních služeb jsou obce a kraje, jsou jimi nestátní neziskové organizace a MPSV, které samo zřizuje pět specializovaných zařízení poskytující sociální péči (Sociální služby, MPSV).

Vzhledem k charakteru činnosti jsou sociální služby pro výkon dobrovolnické činnosti specifickou oblastí. *„Typická je jasná struktura s pevně danými pravidly, podřízená speciálním zákonům za současného trendu deinstitutionalizace služeb a snížení finančních dotací ze strany státu“* (Skůpová, 2013, s. 6).

1.2 Význam dobrovolnictví v sociálních službách

Kapitola je věnována přínosu dobrovolnictví v sociálních službách, zmiňuje překážky, které brání rozvoji dobrovolnictví v sociálních službách a angažovanosti dobrovolníků a specifikuje základní modely dobrovolnictví ve službách. Podrobněji je zaměřena na význam dobrovolnictví pro organizaci, pro dobrovolníka a na otázku ekonomického významu dobrovolnické činnosti.

Sociální služby představují slovy Šimkové (in Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 66) *„široké spektrum činností“* se společným jmenovatelem, jímž je sociální integrace nebo prevence sociální exkluze. Lipčáková (2011, s. 14) sdílí názor, že ... *„sociální služby jsou*

oblastí, ve které výrazně stoupla participace dobrovolníků, a právě sociální služby jsou oblastí (...) ve které se mohou uplatit sociální pracovníci i jako koordinátoři dobrovolnických programů a tím se podílet na profesionalizaci práce s dobrovolníky“. Do relace poskytovatel-klient v rámci sociálních služeb přináší dobrovolnictví kvalitativní zvýšení kapacity poskytovatele. Dobrovolník jako osoba, která není zaměstnancem, může být ke klientovi blíže geograficky, věkově i mentálně díky svým zkušenostem nebo zájmům. Pozitivem dobrovolníků je i to, že nejsou profesionálními sociálními pracovníky, tudíž mají někdy možnost ze své pozice bourat bariéry mezi ním a klientem, či napomáhat klientovi k udržení vědomí jeho vlastní důstojnosti a hodnoty (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 5). Dobrovolnické působení v sociální oblasti umožňuje součinnost s mnoha stále tabuizovanými tématy, a tak může přirozenou formou odstraňovat předsudky, které jsou společností vnímány v souvislosti s danou oblastí (Kořínková, 2011, s. 5).

Zákon o sociálních službách klade důraz na zvyšování kvality poskytované péče. Standardy kvality poskytování sociálních služeb hovoří o tom, že by klienti rezidenčních zařízení měli žít běžným způsobem života, jako žijí jejich vrstevníci a měli by být součástí okolního společenství. Zapojení dobrovolníků do sociálních služeb přispívá k rehabilitaci a nácviku soběstačnosti klientů, pomáhá při kulturních akcích a vzdělávacích činnostech. Dobrovolníci poskytují poradenské služby, kde jsou využity jejich odborné znalosti a dovednosti, odlehčují každodenní rutinní práci zaměstnancům, jsou nadstandardem, který profesionálové při své pracovní vytíženosti nemohou klientům poskytnout. Podle Matouška (2008, s. 61) vnášejí dobrovolníci do sociálních služeb vysokou angažovanost, nadšení, osobní přístup ke klientovi, pružnost a neformálnost. Tím, že dobrovolník informuje své okolí o činnosti organizace, může také přispět k její propagaci. Dobrovolník pro organizaci představuje jakýsi citlivý test její funkčnosti a smysluplnosti. *„Tam, kde panuje pocit zbytečnosti, šablonovitosti, kde nefunguje komunikace mezi personálem, vedením a adresátem služeb, dobrovolník nevydrží. Naopak platí, že dobrovolníci do funkční organizace přinášejí uvolnění, dobrou náladu a nové nápady.“* (Müllerová, 2011, s. 21). K tomu Verešpejová (2011, s. 6) podotýká, že *„dobrovolníci nemají nabrazovat nebo suplovat práci sociálních pracovníků, ale spíše doplňovat a napomáhat v oblastech sociální práce, kde to nestačí zabezpečovat stát, samotné instituce nebo sociální zařízení“.*

Cintulová (2011, s. 83) na Konferenci na téma dobrovolnictví v Kroměříži prezentovala níže uvedené znázornění vztahu vzájemné kooperace dobrovolníka a organizace. Autorka si dovoluje ztvárnění zde aplikovat. Tento vztah vyjadřuje nejen, co

může každá strana nabídnout, ale i co mohou obě strany díky dobrovolnickému programu získat.

Obrázek č. 1: Dobrovolnictví – oboustranný vzájemný vztah



Zdroj: Dobrovolnictví jako nástroj komunitního rozvoje a sebekontroly (Cintulová, 2010).

Dobrovolníky v organizacích poskytujících sociální služby jsou nejčastěji studenti, kteří mají možnost v průběhu přípravy na svou profesi samostatně pracovat s klientem, nezaměstnaní, kteří se chtějí zapojit do užitečné činnosti, jsou to ženy pečující o rodinu a děti, které touží nalézt jiné uplatnění mimo domov, senioři vítají uplatnění svých nabytých životních zkušeností a snaží se o zapojení se do společenského dění, a jsou to lidé, kteří mají pocit, že je jejich práce jednostranná, proto hledají kontakt s jinými lidmi (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 65).

1.2.1 Základní modely dobrovolnictví v sociálních službách

Dobrovolnické programy (model IN) jsou zaměřeny pro klienty v rezidenčních zařízeních za účelem zlepšit využití jejich volného času se záměrem upokojit jejich potřebu informací, sociálních kontaktů i emoční podpory. Placení pečující pracovníci s nimi obvykle nemohou strávit tolik času, kolik by si přáli, za to dobrovolníci rádi vyplní volný čas klientů, přicházejí si popovídat, vyslechnout je, přečíst denní tisk, vzít je ven na procházku. Dobrovolníci suplují nspecifické rehabilitační pracovníky u činnostech, které klienty aktivizují ke smysluplnému trávení času (např. hraní společenských her, beseda nad pořadem v televizi, sportovní aktivity, ruční práce, cannisterapie, atd.). Svou činností zvyšují úroveň dané organizace (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 6).

Nezanedbatelným přínosem jsou nové nápady, podněty a náhledy na konkrétní věci, které placení pracovníci nevidí.

Jen samotná přítomnost dobrovolníků v organizaci dokazuje „dobré jméno“ a smysluplnost aktivit, které daná organizace vykonává. Věnuje-li jedinec svůj čas, znalosti a energii konkrétní organizaci, je přesvědčen o jejím dobrém fungování; sám tak představuje levný zdroj pracovní síly, protože on svou práci vykonává zcela zdarma, je však třeba počítat s náklady souvisejícími s koordinací jeho práce (Novák, 2008, s. 45).

Význam dobrovolnických programů (model OUT), které jsou doplňkem terénní nebo ambulantní péče, spočívá na osobní asistenci, tedy vztahu dvou lidí – člověka „potřebného“ a člověka „pomáhajícího“. Podle povahy postižení si dobrovolnou asistenci potřebný člověk zajišťuje sám, nebo mu pomáhá nějaké zájmové občanské sdružení, se kterým je v kontaktu. Pravidla spolupráce si určuje sama dvojice klient-dobrovolník a záleží pouze na jejich domluvě, protože příjemce pomoci je manažerem svého životního stylu, jen on sám nejlépe ví, jaké pomoci a jak často je mu potřeba. Z „pouhé“ osobní asistence často vznikají dlouhodobé přátelské vazby, které pomáhají klientovi překonávat těžkosti. Možnost, že ne vždy si dvojice klient-dobrovolník poradí se všemi úskalími mezilidské komunikace, může být spatřován jako nevýhoda tohoto druhu pomoci (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 7).

Specifickým typem dobrovolnictví je angažmá starších a zdravotně postižených, protože pro jedince, který je sám závislý na podpoře druhého, může být jeho vlastní dobrovolná aktivita důkazem, že pro někoho je užitečný. Programy pro seniory-dobrovolníky využívají jejich potenciálu životních zkušeností a poskytují jim příležitost pro mezigenerační vztahy. Tito dobrovolníci jsou tak zapojováni do života komunity a společnosti, získávají pocit uznání, užitečnosti, životní spokojenosti (Metodika dobrovolnictví v sociálních službách, s. 7).

1.2.2 Přínosy dobrovolnictví pro organizaci

Před strategickým rozhodnutím zavedení dobrovolnického programu musí organizace zvolit takové způsoby řízení, které zajistí kooperaci mezi profesionály a dobrovolníky, motivaci a pracovní režim dobrovolníků, formu vyjádření poděkování. Nedostatečná příprava může způsobit otrávení a odchod dobrovolníků, rovněž i vznik nedůvěry k práci s dobrovolníky. Dobrovolnickým přínosem pro organizaci je, že:

- dobrovolníci představují levný zdroj pracovní síly, z čehož vyplývá, že dobrovolná práce není zdarma. Organizace investuje do přípravy a realizace práce s dobrovolníky, ve sféře motivace jim umožňuje vzdělávání, teambuildingové akce. Je možno konstatovat, že práce s dobrovolníky je takřka rovna řízení lidí v běžné ziskové formě, ačkoli díky absenci finanční odměny je vhodné se zaměřit na účinnou motivaci;
- dobrovolníci mají vliv na poslání a činnost organizace. Dostávají se zde lidé nezatižení zkušenostmi a postoji vůči organizaci, přinášejí nekonvenční přístupy odlišující se od vzdělání, uznávaných hodnot a životního stylu každého z nich. Organizace tak získává podnětnou zpětnou vazbu od lidí přicházejících zvenčí, která může být podnětem k možné změně nebo inovaci;
- přítomnost dobrovolníků v organizaci poskytující sociální služby, v níž zaměstnancům hrozí „burn out“, má vliv na psychickou atmosféru v zařízení, mohou být zdrojem nadšení, optimismu a naděje v další činnost;
- dobrovolníci mohou mít vliv jako osoby činné na pracovním trhu. Jednak svými aktuálními kontakty v dosavadním zaměstnání mohou přispět k rozvoji organizace, jsou rovněž ideálními uchazeči o placené místo v organizaci – jsou seznámeni s provozem organizace a požadovanou pracovní náplní, pro organizaci nejsou osobou neznámou, ví, co od nich může očekávat a jaké nároky na ně mohou být kladeny (Hladká, 2008, s. 23).

Záporně o připravenosti organizací využívat potenciál dobrovolníků smýšlí Hanečáková (2011, s. 7): *„Organizace, které mají stabilní strukturu, zaběhaný systém, neradi přijímají něco, co je jim na „obtíž““. Protože dobrovolníkovi je potřeba se na začátku jeho dobrovolnické činnosti věnovat víc, než je běžné. Potřebuje získat informace o organizaci, její systémové práci, určité struktuře...“*.

1.2.3 Přínosy z hlediska dobrovolníka

Přínosy plynoucí z dobrovolné práce je možno klasifikovat na ty, které jsou spojeny s profesní orientací dobrovolníka a ty, jež korelují s jeho osobními postoji. V první části dobrovolník získává nové kontakty, zkušenosti uplatnitelné ve studiu nebo zaměstnání, dovednost řešit nekonvenční situace. Po druhé dobrovolnická činnost poskytuje jedinci nový pohled na svět, umožňuje poznání sebe sama, uspokojení z pomoci druhému (Hladká, 2008, s. 24).

V případě nezaměstnanosti jedince sice není dobrovolnická činnost substitucí placené práce, ale může zamezit ztrátě jeho pracovních návyků a plnění pracovních povinností, může pomoci k rozvoji jeho kvalifikace, případně přispět k informovanosti o nových možnostech zaměstnání (Kabelková a Königová, 2011, s. 177).

Mnoho dobrovolníků si ani neuvědomuje, co získává, co mu jeho „dobrovolnění“ přináší, často však mnohem víc, než si může koupit za peníze.

1.2.4 Bariéry rozvoje dobrovolnictví

Dobrovolnictví v zařízeních poskytujících sociální služby se potýká s bariérami ve formě absence ochoty personálu akceptovat přítomnost dobrovolníků vyplývající z neporozumění principu jejich činnosti pro klienty, organizaci i je samotné (Aronová, 2008, s. 12). Naráží-li dobrovolník při své činnosti v organizaci na pro něj neřešitelné překážky, je-li nucen odolávat pracovním nebo vztahovým problémům, cítí-li se nadbytečným, dostaví se u něj pocit frustrace, bezmoci a neúspěchu dosáhnout svého cíle. Příčinou dobrovolníkova vnitřního prožívání je nezájem organizace o jeho činnost, kreativitu, chaos v organizaci práce, neoprávněná kritika, žádné hodnocení, přílišné zasahování do pravomocí či nedůvěra v čestné úmysly dobrovolníka. Pakliže lze tyto indicie zrekapitulovat jako nedostatečné nebo žádné řízení dobrovolníků, spatřuje Tošner (2006, s. 55) jako řešení situace zavedením pozice koordinátora dobrovolníků.

V souvislosti s překážkami rozvoje dobrovolnictví v sociálních službách se Frič (2010, s. 137) zabývá fenoménem překrývání, tj. o individuálním nastavení trávení času a jeho plánování, kdy nejčastějším důvodem ne-dobrovolnické činnosti člověka je uváděn nedostatek času. Každý člověk má jiné nároky na trávení času, požadavky plynoucí ze zaměstnání, povinnosti vůči rodině. Důvodem nezájmu o dobrovolnictví však může být i to, že se ne-dobrovolník nesetkal ve svém prostředí s osvětou dobrovolnické činnosti jako s hodnotou, o kterou „*stojí za to usilovat*“. Frič spojuje bariéry dobrovolnictví s faktorem zaneprázdněnosti jedince v souvislosti s jeho aktivitou na poli soukromých činností nebo náročnou situací v zaměstnání, s faktorem sdílené kultury, která představuje nezájem, nevědomost, kde začít, žádným impulsem zvenčí nebo pocit, že o to nikdo nestojí, a naposledy s faktorem neosobních limitů souvisejících se zdravotním stavem, problémy s dopravou, atd.

Autoři výzkumné reflexe, která byla provedena v roce 2011 s cílem poskytnutí obrazu týkajícího se dobrovolnictví na Slovensku, udávají posloupnost překážek formálního dobrovolnictví:

- nepožádání o pomoc
- neinformovanost o možnosti zapojení se do dobrovolnictví
- nedostatek času
- zdravotní problémy
- neschopnost přijetí dlouhodobého závazku
- pocit nepotřebnosti pomoci
- nezáměr
- náročná situace v práci
- náročná situace v rodině
- preference finančního dárcovství
- problémy s docházením
- negativní předcházející dobrovolnická zkušenost
- finanční náklady spojené s vykonáváním dobrovolnické činnosti,

přičemž nejvíce respondentů hodnotí jako největší překážku nepožádání o pomoc a neinformovanost. Za nejméně významné bariéry jsou považovány problémy s docházkou, špatná zkušenost nebo finanční náklady (Brozmanová Gregorová a kol. 2012, s. 91).

Brudney a Meis chápou dobrovolnickou energii jako člověkem vytvořený a obnovitelný zdroj, který může růst a může být recyklován a jeho plynutí a množství toku je jedincem ovlivněno pozitivně nebo negativně. Autoři komparují svůj přístup k dobrovolnictví s tradičními postoji. Důvod stagnace nebo poklesu této energie je způsoben organizacemi nebo institucemi využívajícími dobrovolnických aktivit, protože spatřují tento zdroj levným a nevyčerpatelným a omezují se pouze na své současné potřeby. Namísto investování do „svých“ stávajících dobrovolníků, nabírají organizace stále nové dobrovolníky, přičemž právě investicí do stálých dobrovolníků a podporou jejich dlouhodobého působení v organizaci dochází k obnově energie. Organizace se pak nachází v jakémsi začarovaném kruhu přílivu a odlivu dobrovolníků, čímž riskují jejich vyhoření a související stagnaci zdroje energie, protože negativní zkušenosti dobrovolníků ovlivňují ochotu dalších dobrovolníků vstoupit do tohoto kruhu. Autoři shrnují, že nedostatek pozornosti věnované zachování si dobrovolníků vede právě k úbytku nabídky ze strany dobrovolníků. Jsou vynakládány nemalé investice do propagace dobrovolnictví na úkor péče k udržení si dobrovolníka v organizaci (Brudney, Meis, 2009).

Z rozhovoru s koordinátorkou dobrovolnického centra Elim v Opavě vyplynulo, že největší bariéra rozvoje dobrovolnictví je spatřována v nedostatku financí. Dobrovolnické centrum je součástí obecně prospěšné společnosti, neziskové organizace, jejíž provoz je pokryt vícezdrojově, tj. je závislý na dotacích MVČR, kraje a obce, darech, toliko částečně na zisku z tržeb nebo služeb. A přestože má dobrovolnické centrum zaevidováno mnoho aktivních dobrovolníků, kteří jsou lačni konat dobro, za situace, kdy se potýká s málo peněžními prostředky, hrozí uzavření centra, zrušení akreditovaných služeb, ukončení smluv mezi centrem, dobrovolníky a přijímajícími organizacemi (Rozhovor).

1.3 Vymezení pojmů dobrovolnictví a dobrovolník

Tato část práce charakterizuje dobrovolnickou činnost, seznamuje s právním ukotvením dobrovolnictví, popisuje osobu dobrovolníka a zabývá se jeho motivací k dobrovolnickým aktivitám.

1.3.1 Co je dobrovolnictví?

Správním radou Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí IAVE byla na 16. světové konferenci dobrovolníků konané v lednu 2001 v Amsterdamu schválena Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, která praví, že: „*Dobrovolnictví je základním stavebním prvkem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny.*“ Toto pojetí je však všeobecným rozměrem dobrovolnictví. Podle Friče a Pospíšilové (2010, s. 9) se akademická obec neshoduje na jediné přijímané definici. Tošner a Sozanská (2006, s. 18) uvádějí, že dobrovolnická činnost je přirozeným projevem občanské zralosti, který ...*“přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje...”* a současně dobrovolníkovi poskytuje ...*“pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacéním v mezilidských vztazích.”* Matoušek (2008, s. 61) dobrovolnictví ztotožňuje s konáním užitečné práce, vysokou angažovaností, nadšením, jejímž účelem není budování kariéry, ale pomoc bližnímu, komunitě nebo společnosti. Kitlíňská (2012, s. 129) uvádí, že existuje mnoho definic týkajících se dobrovolnictví, které mají společného jmenovatele ve tvaru aktivity, při níž jedna strana ze své svobodné vůle pomáhá druhé, aniž by za svou činnost očekávala nebo obdržela odměnu. Dekker a Halman (in Skovajsa, 2010, s. 126) nachází ve všech zkoumaných definicích tři shodné klíčové body, a to, že dobrovolnictví je bez nároku na odměnu, je nepovinné a nevynucené a je ve prospěch druhých. Cnaan (in Frič a Pospíšilová, 2010, s. 9) pak doplňuje čtvrtý společný prvek, kterým je svobodná volba.

Na dobrovolnickou činnost lze pohlížet z různých úhlů pohledu. Šormová (2006, s. 8) hovoří o dobrovolné občanské výpomoci, která je zaměřena na rodinu, přátele, blízké, pro člověka, který ji vykonává, jde o samozřejmost. Tento systém založený na protislužbách se převážně rozvíjel v době totalitního režimu, kdy si lidé v důsledku špatně fungujícího trhu pomáhali směnou nebo pomocí shánět nebo zařizovat potřebné. Dobrovolnictví vzájemně prospěšné je činností vykonávanou např. v rámci obce, farnosti, spolku nebo klubu, a je k užítku převážně členům dané komunity.⁴ A naposledy dobrovolnictví, jemuž je věnována tato práce, je označováno jako veřejně prospěšné dobrovolnictví, které je uplatňováno v zařízeních sociálních a zdravotních služeb. Platformou tohoto typu dobrovolnictví jsou dobrovolnická centra a nestátní neziskové organizace, které získávají pro svou činnost dobrovolníky z řad široké veřejnosti (Müllerová, 2011, s. 11).

1.3.2 Legislativní ukotvení dobrovolnictví

Dobrovolnická služba se díky **zákonu č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě**, jenž vešel v platnost 1. ledna 2003, stala známou a uznávanou. Smyslem zákona plně spadajícího do gesce Ministerstva vnitra České republiky (zkr. MVČR) bylo vytvoření co možná nejpríznivější situace pro dobrovolnickou činnost v naší zemi, vymezení mantinelů a systému podmínek, jejichž akceptace umožňuje právnických osobám dosáhnout udělení akreditace pro oblast dobrovolnické služby (Gjuričová, 2007, s. 35). Zákon deklaruje dosud nedefinované pojmy, jako jsou dobrovolnická služba, dobrovolník, vysílající organizace, přijímající organizace. Důvodová zpráva k návrhu zákona o dobrovolnické službě uvádí: *„...zákon reaguje na skutečnost, že ve společnosti existují na jedné straně skupiny lidí, kteří v zájmu vytvoření rovných příležitostí potřebují pomoc jiných, na druhé straně existují lidé, které podle svých možností a schopností, vedeni pocitem solidarity, jsou ochotni jim nezištně tuto pomoc poskytnout. Toto vědomí solidarity a humanitární pohled na svět je základním prvkem dobrovolnictví. Úkolem dobrovolnictví není nahrazovat funkce orgánů veřejné správy, ale může je vhodně doplňovat a může působit i v oblastech, kde stát ni územní samosprávné celky činit objektivně nemohou“.* (Tošner, 2003, s. 20).

Ze znění zákona vyplývá, že neupravuje veškeré dobrovolnictví, vztahuje se toliko na akreditované nestátní neziskové organizace. Akreditaci uděluje MVČR (na období čtyř

⁴ Spolková činnost, kterou lze považovat za příklad vzájemně prospěšného dobrovolnictví a která byla v období totalitního režimu násilně přerušena, podporovala rozvoj národní kultury, umění, vzdělání. Byly to tělocvičné, ženské okrašlovací spolky, pěvecké sbory; dobrovolní hasiči, sloužily převážně ke zvýšení vzdělanosti. Za „zlatý věk“ spolkového života lze považovat dobu První republiky. V současnosti některé spolky obnovují své dřívější aktivity, také vznikají nové spolky působící v oblasti kultury, sportu, volnočasových aktivit dětí a mládeže (Šormová, 2006, s. 8).

let) vysílající organizaci, která je bezúhonná a doloží, že je schopna organizovat přípravu a provádění dobrovolnické služby. Akreditace může zajistit organizacím státní dotaci na náklady spojené s evidencí, přípravou, výkonem a pojištěním dobrovolníků. Dobrovolník v akreditované organizaci má smluvně zajištěno postavení, sjednáno pojištění proti škodám na zdraví a majetku, má nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu a mohou mu být hrazeny výdaje spojené s dobrovolnickou činností, měl by být pravidelně supervidován. „Akreditace je určitou známkou kvality.“ (Legislativa dobrovolnictví, HESTIA). První akreditace udělilo MVČR v červnu 2003 a do roku 2009 bylo uděleno 336 akreditací pro dobrovolnické programy, přičemž některé organizace mají akreditováno více dobrovolnických programů (Legislativa dobrovolnictví, HESTIA).

V návaznosti na informaci HESTIA⁵ byl proveden vlastní průzkum počtu akreditovaných projektů od roku 2010 do konce roku 2014.

Tabulka č. 1: Počet akreditovaných programů v průběhu let 2010 - 2015.

Rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Počet projektů celkem	79	104	110	104	127	122

Zdroj: Seznam akreditovaných projektů (MVČR) – vlastní výpočet

Podle zákona č. 198/2002 může být **vysílající organizací** nadace, nadační fond, ústav, sociální družstvo, spolek, obecně prospěšná společnost, právnická osoba, církev nebo náboženská společnost se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o dobrovolnické službě. Musí být držitelem akreditace. Smlouvami jsou upraveny vztahy mezi vysílající organizací a dobrovolníkem. V případě krátkodobé dobrovolnické služby může být smlouva ústní. Písemná smlouva musí obsahovat místo, předmět a dobu výkonu dobrovolnické služby; dobrovolník dokládá výpis z evidence Rejstříku trestů a potvrzení o svém zdravotním stavu. **Přijímající organizací** je fyzická nebo právnická osoba, pro jejíž potřebu je výkon dobrovolnické činnosti určen. Vztah mezi vysílající a přijímající organizací je rovněž smluvně podložen (zák. č. 198/2002 Sb.).

⁵ Nezisková organizace HESTIA vznikla v roce 1993 jako Nadace pro rodinu při pražské rodinné poradně. Název byl zvolen podle antické bohyně rodinného krbu a dobrých mezilidských vztahů. V roce 1998 se stali občanským sdružením, začali se věnovat dobrovolnictví a založili organizační článek HESTIA-Národní dobrovolnické centrum, jehož posláním je podpora, propagace a rozvoj dobrovolnictví (Hestia, on-line).

Lze předpokládat, že všichni dobrovolníci nepřicházejí do zařízení sociálních služeb z režimu akreditace, a pak je jejich působnost zde definována zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Tutr, Novotný, s. 19-20). Tošner (2007) ke vstupu dobrovolníků do sociálních služeb předkládá dvě formy jejich zapojení; jednou formou je činnost dobrovolníků podle shora citovaného zákona o dobrovolnické službě, podruhé působí dobrovolníci v zařízeních sociálních služeb podle pravidel definovaných kritériem d) Standardu kvality sociálních služeb č. 9 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který cituje: „*Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovní právní vztahu, má písemně zpracována pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje*“ (zák. č. 108/2006 Sb.). V kompetenci organizace, ve které participují dobrovolníci, je do pravidel o dobrovolnické činnosti zakotvit pravidla týkající se přesné role dobrovolníka, definice možností práce s klienty. K tomu Švestková (in Slowík, 2011, s. 47) podotýká senzitivnost dobrovolnické služby *...„na jakékoli formalizování, proto i zákon o dobrovolnické službě u nás upravuje podmínky dobrovolnictví velmi citlivě – tak, aby samotní dobrovolníci nebyli legislativním opatřením nijak výrazně omežováni a zatěžováni, ale naopak spíše chráněni“*; protože zpravidla *...„dobrovolnická služba nepředpokládá náročnou přípravu nebo vysokou kvalifikaci“*... (Slowík, 2011, s. 47).

1.3.3 Profil dobrovolníka

Jestliže je dobrovolnictví chápáno jako základní stavební kámen společnosti a umožňuje posilovat lidské hodnoty jako je družnost, zájem a druhé, služba lidem, pak dobrovolník uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva, jako jsou touha po míru, svobodě, bezpečí, spravedlnost pro všechny (Janíčková, Zmeškalová, 2011, s. 7).

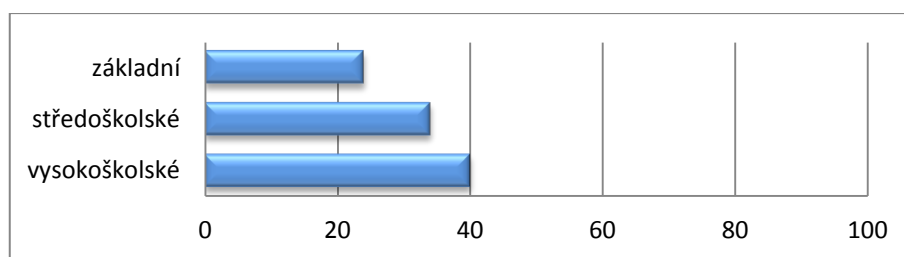
Dobrovolník je obyčejný člověk, který... *„se v určitou dobu přidá k životní cestě jiného“*; dělá neobyčejné věci; často plní úkoly, které by nikdy nedělal v placeném zaměstnání. Může jím být člověk, který je nejen psychicky i fyzicky zdravý, má otevřenou mysl, schopnost spolupracovat, je vnímavý, tolerantní, spolehlivý, nezištný a motivovaný, především však je ochoten pracovat bez finanční odměny (Ochman, Jordan, 1997, s. 7). Má přirozenou potřebu pomáhat těm, kteří jsou slabí, nacházejí se v obtížích a nejsou schopni pomoci si sami. *„Dobrovolník je světlo, vnese do života něco zpeněží“* (Klausová in Tošner Sozanská, 2006, s. 53). Má-li člověk „dobrovolnické srdce“, smyslem jeho života je použít sebe samu jako nástroj pomoci druhému, aniž by očekával jakoukoli protihodnotu (Šípošová, 2011, s. 20). *„Nemusíte mít žádný speciální talent, být kdovíjak akční a nadaní, hlavní je srdce, kterým se chcete*

přiblížit k ostatním.“ „*Mobu jim jen pomoci, aby tyto pro ně těžké chvíle byly prosvětleny mojí přítomností, souznělostí.*“ (Sborník příkladů dobré praxe, 2011, s. 12).

Pomáhající často „*cítí potřebu být lidem potřebný*“. Ovšem tuto potřebu nelze slučovat s láskou pomoci lidem. Ten, kdo chce být potřebný, se samou starostlivostí o druhé vzdává uskutečňování svých důležitých potřeb z důvodu vyhýbání se vlastnímu pocitu samoty a zbytečnosti. Stává se tak prostředkem „*šestí ostatních*“. Avšak ten, kdo pomáhá zdravě, se podobá zahradníkovi: „*ten nemá potřebu být potřebný svým rostlinám, prostě se o ně rád stará a o sebe také*“ (Kopřiva, 1997, s. 25-26).

Frič ve své prezentaci projektu Vzory a hodnoty dobrovolnictví realizovaného na podzim 2009 uvádí, že dobrovolnické činnosti se věnuje přibližně totožný podíl žen a mužů, převažují lidé se středoškolským a vysokoškolským vzděláním. Šetření bylo uskutečněno na reprezentativním souboru 3800 Čechů, z nichž bylo 1132 dobrovolníků.

Graf č. 1: Podíl organizovaných dobrovolníků podle vzdělání v souboru občanů ČR (v %)



Zdroj: Vzory a hodnoty dobrovolnictví (Frič a Pospíšilová, 2009)

Z grafu je patrné, že se v dobrovolnictví nejvíce angažují lidé s vysokoškolským vzděláním (40 % z 1132), následují středoškoláci (34 % z 1132) a nejméně jsou v dobrovolnictví aktivní lidé se základním vzděláním (24 % z 1132).

Šormová (2006, s. 12) konstatuje, že nejsou definovány konkrétní vlastnosti, kterými by měl dobrovolník disponovat, ale existují vlastnosti, které jsou nápomocny dobrovolníkovi v jeho činnosti, a to je především otevřenost, flexibilita, odpovědnost, empatie, nezištnost a tolerance. A dále dodává, že člověk se dobrovolníkem může stát dvěma způsoby. V prvním případě jde o příležitost, zájem jedince o nějakou konkrétní aktivitu, přičemž zde si není vědom existence institutu dobrovolnictví. Podruhé jde o záměr, vůli být dobrovolníkem, a teprve poté si hledá možné uplatnění.

Studie nazvaná „Souhra charakterových vlastností dobrovolníka: ochota, extroverze a prosociální chování“ provedené v roce 2004 G. Carlo ve státech Nebraska a Arizona

v USA na vzorku 796 vysokoškoláků studujících v programech sociální práce ukázala, že v rámci FFM (Five-factor model)⁶, kde byl zařazen navíc gender a prosociální chování⁷, je důležité, aby budoucí dobrovolník disponoval vlastnostmi ochotou a extroverzí, které současně korelují s prosociálním chováním. Naopak neurotismus, svědomitost a otevřenost nijak jeho vztah k dobrovolnictví neovlivňují. Současně bylo zjištěno, že několikanásobně vyšší procento žen má předpoklady k prosociálnímu chování než muži (Carlo a kol., 2005).

1.3.4 Dobrovolnická motivace

Z psychologického hlediska je motivace podle Nakonečného (1997, s. 8) jednou ze složek psychické regulace činnosti jedince, která podněcuje jeho chování. Jde o základní tendenci člověka k jeho vnitřní psychické rovnováze a seberealizaci. Podle Zimbarda (in Nakonečný, 1997, s. 12) jde o pojem vyjadřující chování směřované k určitému cíli za určitého úsilí s přispěním prožívaných tužeb a chtění. Plamínek (2007, s. 14) pohlíží na motivaci z manažerského hlediska. Podle něj je motivace proces i výsledek, tj. skutečnost, že někdo svým pozitivním přístupem na někoho nějak působí. Jde o proces, kdy člověku, od něhož něco žádáte, nabízíte uspokojení jeho zájmu. Na motivaci člověka má vliv jeho osobnost, podmínky, v nichž žije a aktuální situace, ve které se nachází (Plamínek 2007, s. 11).

Matoušek (2008, s. 35) reflektuje různorodost motivace jedince. Pro někoho dobrovolnická aktivita znamená smysluplné využití volného času, jiný strádá ve vztazích, někdo prožívá osobní trauma, někdo ke svému životu potřebuje pokračovat v práci, kterou dělal profesionálně a nyní již už nedělá. Jsou lidé, kteří dobrovolnictvím vyvažují stereotyp ve svém zaměstnání, věřící usilují o spásu nebo odčínají křivdu, kterou způsobili, studenti získávají praxi a zkušenosti k dalšímu využití v práci nebo dalšímu vzdělávání. Každý člověk vidí ve své aktivitě určitý smysl a má svůj důvod ji vykonávat. Tošner (2007, s. 36) rozlišuje motivaci na reciproční: „... *Dnes pomůžu já tobě, zítra ty mně*“, a na altruistickou, která předpokládá užitečnost a dobrý pocit z pomoci. Zde se Tošner pozastavuje nad osobností dobrovolníka; jedná-li se o optimistu, kterého obohacuje, když „rozdává“ sám sebe, naopak pesimista svou činností „*vytí svébo vnitřního sobce*“.

Dobrovolníkem se stává člověk, který má zájem o vlastní rozvoj, tudíž se nelze domnívat, že „přichází“ bez očekávání. Jeho motivace může mít různou podobu, je však

⁶ FFM – pět stěžejních vlastností člověka, do níž spadá otevřenost, svědomitost, extroverze, ochota a termín neurotismus = hodnocení emocionální stability jedince.

⁷ Označení „prosociální chování“ je užším pojmem obecnějšího termínu „pomáhání“. Cílem prosociálního chování je podle Záškové a Mojžíšové (2011, s. 63) zlepšit situaci druhého člověka.

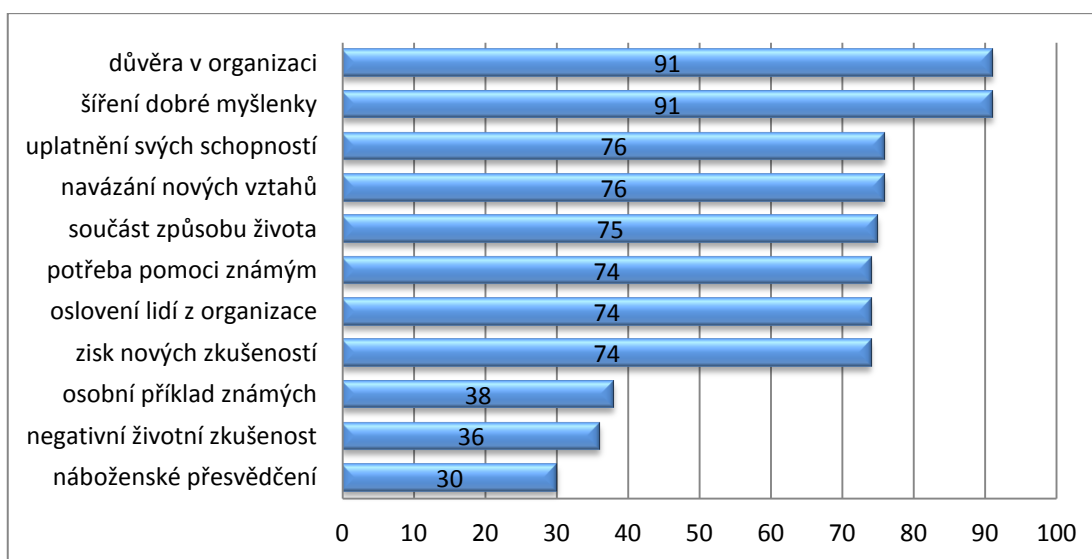
zřejmé, že předpokládá přínos z výkonu své činnosti jako dobrovolníka pro organizaci, ale také sám pro sebe. Pokud toto dvojí očekávání nebude naplněno, je pravděpodobné, že jeho potřeba pro výkon dobrovolnictví bude strádat.

Stimulem dobrovolnických aktivit mohou být podle Pennera (in Zášková a Mlčák, 2007, s. 162) životní změny jedince, okolnosti, které provází silný emoční náboj, nebo přírodní katastrofy, jejichž následky zvyšují ochotu lidí pomáhat. Rovněž i demografické proměnné mají podle Wilsona a Musicka (in Zášková, Mlčák, 2007, s. 162) vliv na rozhodnutí stát se dobrovolníkem. Nejvíce jsou zkoumány tři proměnné – vzdělání, příjem a pohlaví. Vzdělání zvyšuje uvědomění si problémů a potřebu jejich řešení, zvětšuje empatii a posiluje sebevědomí ve smyslu vlastních schopností dané problémy řešit. A Putnam (in Zášková, Mlčák, 2007) dodává, že větší počet dobrovolníků pochází z vyšší socioekonomické úrovně, obzvláště pak ti, kteří jsou členy náboženských organizací. Výše příjmu má pozitivní asociaci s dobrovolnictvím. „... *Mám co jíst, mám si co obléct, mám střechu nad hlavou, mám svou rodinu a už nic nepotřebuji – chci tedy pomáhat druhým, kteří to ještě nemají*“ dodává Šípošová (2011, s. 21).

Motivy dobrovolníků nemusí mít vždy pozitivní náboj a nemusí upřednostňovat prospěch ostatních. Organizace spolupracující s dobrovolníky by měla být obezřetná vůči negativním projevům, mezi které Vitoušová (in Tošner, Sozanská, 2006, s. 46) zařazuje soucit vedoucí k degradaci klienta, nadměrnou zvědavost, pocit povinnosti, snahu něco si zasloužit, sebeobětování se, osamělost, pocit důležitosti, nenahraditelnosti, nedostatek sebeúcty a snahu potkat ještě ubožejší lidi, panovačnost a touhu ovládat jiné. Tyto faktory tvoří podle Záškové a Mlčáka (2007) základ „syndromu pomáhajícího“, v jehož pozadí stojí porucha osobnosti, a pokud je nežádoucí motiv silný, může poškodit i klienta nebo být příčinou narušení vztahů uvnitř dobrovolnického týmu.

K motivaci dobrovolnické činnosti jsou níže uvedené důvody považované za důležité pro rozhodnutí stát se dobrovolníkem podle Friče a kol. (2001, s. 66), které vyplynuly z výzkumu dárcovství a dobrovolnictví, jenž byl proveden na vzorku 366 respondentů aktivních v dobrovolnictví.

Graf č. 2: Důvody k rozhodnutí stát se dobrovolníkem (v %)



Zdroj: Dárcovství a dobrovolnictví v České republice (Frič a kol., 2001)

Z grafu je patrné, že mezi nejčastěji zmiňované důvody patří důvěryhodnost organizace a přesvědčení, že dobrovolnická práce napomáhá k šíření dobré myšlenky. Naopak náboženské přesvědčení, negativní osobní poznatky nebo osobní příklad známého jsou méně udávanými důvody k „dobrovolničení“.

Na výčet motivů dobrovolnické činnosti nelze nahlížet jako na predispozice dobrovolnických aktivit, jde spíše o jakýsi diskurz, který poskytuje náhled na dobrovolnické chování a dává mu smysl. Motivy k dobrovolnictví nelze zobecňovat, protože dobrovolníci mají v různých organizacích jiné charakteristické znaky a jinou subjektivní motivaci (Hrbková, 2014, s. 31).

V závěru této podkapitoly si autorka dovoluje uvést závěry z výzkumu B. Gidrona z roku 1978 nazvaného „Dobrovolnická práce a její ocenění“ z nichž vyplývá, že není-li dobrovolník institucí, ve které svou činnost vykonává dostatečně motivován, nemá-li jakousi vidinu odměny za svou aktivitu, je zcela pravděpodobné, že v mezidobí tří až šesti měsíců své činnosti zanechá a organizaci „opustí“. Tento výzkum byl proveden na vzorku 317 dobrovolníků angažujících se ve čtyřech organizacích sociálních služeb v okolí Baltimoru. Dále je z výzkumu patrné, že pro věkem mladé dobrovolníky bylo motivující, že byli veřejně uznáváni ze strany personálu konkrétní instituce za svou přínosnou činnost, naopak starší dobrovolníky tento akt vůbec nezajímalo, pro ně byla důležitá především interakce s jinými dobrovolníky, se kterými mohou sdílet své pocity. Pro mladé

dobrovolníky (do 24 let) je výkon dobrovolnické činnosti důležitý pro vidinu růstu jejich kariéry, získání zkušeností a testování sebe sama, zda jsou schopni pracovat v sociálních službách; zatímco pro dobrovolníky starší 55 let je podstatný sociální kontakt a naplnění společenského závazku. Dobrovolníci spadající do věkové skupiny 25 – 54 let jsou skupinou „fluktujících“ dobrovolníků, jejich motivy jsou ovlivněny osobním životem, nejsou zcela vyhranění, část z nich se přiklání k mladé a část ke starší generaci v souvislosti, zda jsou nezaměstnaní a hledají kariérní ukotvení nebo jsou zajištěni a mají pocit závazku pomáhat. Gidron uzavírá, že organizace poskytující sociální služby by se měly předtím, než otevrou dobrovolnický program, ubezpečit o hodnotách dobrovolníků, protože, jak uvedeno na začátku tohoto odstavce, právě největší odliv dobrovolníků v mezidobí tří až šesti měsíců je způsoben tím, že organizace jim nebyla schopna zajistit to, co od své činnosti očekávali (Gidron, 1978).

1.4 Management

Pro to, aby byla činnost (i dobrovolnická) účelná a efektivní, je potřeba, aby byla profesionálně řízena. Koncepce „management“ odpovídá anglickému „to manage“, což v překladu znamená řízení, vedení, správa. Pro vymezení pojmu management je typická existence několika různých definic; pro tuto práci si dovoluji použít slova Ivanové (in Gladkij, 2003, s. 158 in Holasová, 2007, s. 221), která management chápe jako: *„Dělba práce v lidské společnosti přináší specializaci lidské činnosti a nutná souhra jednotlivých lidských aktivit vyúsťuje v řízení nebo management.“*

Následující část práce vysvětluje specifika organizace dobrovolnické práce v sociálních službách, konstatuje rozdíl mezi formálním a neformálním dobrovolnictvím, popisuje individualitu osoby zodpovědnou za vedení dobrovolnického programu.

1.4.1 Management dobrovolnictví v sociálních službách

Zařízení poskytující sociální služby jsou uzavřené systémy, kde přítomnost dobrovolníka může znamenat cizorodý prvek, systémovou změnu, která nemusí být žádoucí a přijatelná pro všechny, kteří se v organizaci pohybují. A ne pouze z tohoto důvodu vyžaduje organizace dobrovolnické činnosti profesionální přístup; dalším důvodem je nutné nejen dobrovolníky připravit na jejich činnost, současně je potřeba připravit i samotnou organizaci na vstup dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2006, s. 42). Dobrovolníci jsou vedeni profesionálem – koordinátorem dobrovolníků, jehož činnost podléhá pravidlům managementu dobrovolnictví specificky připravenými pro konkrétní klientelu nebo oblast sociálních služeb (Dobrovolník.cz).

Frič ve svém článku týkajícím se současných trendů dobrovolnictví a sociální práce (2011, s. 8-9) profesionalizaci dobrovolnictví nevnímá tak jednoznačně pozitivně. Scénář: *...„vyhledat, proškolit, zasmílnit a pak řídit“* není podle něj pro každého zájemce o dobrovolnickou činnost přitažlivý. Má za to, že téměř polovina dobrovolníků pomáhá bez jakéhokoli organizačního scénáře a z těch, kteří jsou organizováni, je většina, která dává přednost právě malým zařízením, kde panují neformální vztahy a žádný profesionální management k řízení jejich činnosti. Budoucnost dobrovolnictví v oblasti sociální práce vidí v užším propojení sociální práce a komunitní práce, který souvisí s nastupujícím trendem návratu ke komunitě a je zaměřené na posilování a rozvoj místní komunity. Kdežto profesionalizované dobrovolnictví v sociální práci je podle Friče zaměřeno na klienty – jednotlivce, rodinu, skupinu, ne už tak na komunitu.

K profesionalizaci dobrovolnictví se vyjadřují i Tutr a Novotný. Konstatují, že rozvoj profesionálně řízeného dobrovolnictví v sociálních službách je částečně způsobeno nedůvěrou vůči *„laikům“* v centrálně řízených službách jako jsou nemocnice, domovy pro seniory, zařízení pro tělesně postižené, a podporou stran státu a různých nadací. Zdůrazňují rizika, která s sebou přináší tato profesionalizace. Organizace ve svém vztahu k dobrovolníkům soustředí spíše na bezchybné fungování procesu přijetí dobrovolníka (vstupní pohovor, smlouva, pojištění, popis role v organizaci), ale vytrácí se lidský vztah k dobrovolníkovi a jeho pocit, že je on ten důležitý, může si pak připadat jako *„součást perfektně promazaného stroje, kterou lze kdykoli vyměnit“* (Tutr, Novotný, s. 2-3). Je proto důležité, aby osoba, které je pověřena řízením dobrovolníků v organizaci, s nimi neztratila lidský kontakt a snažila se udržet jejich chuť podílet se na něčem novém a zvláštním. Šormová (2006, s. 12) dodává, že organizace by měla při zadávání úkolů brát v potaz dovednosti a osobní potenciál dobrovolníka, dát mu prostor pro tvořivost. *„Možnost ovlivnit třeba jen tu nejmenší částku práce organizace slouží jako zvláštní druh motivace, protože člověk se cítí součástí organizace a může pomoci měnit její cestu.“*

Dle Druckera (in Pacíková, 2012, s. 52) je pro docílení úspěšného vedení dobrovolníků důležité, aby byl udržován funkčním systém organizace a současně aby byla otevřena podnětům dobrovolníků; aby byla dobrovolníkům přidělena osoba, která jim byla nápomocna, byla školitelem pro získávání odborných znalostí, hodnotila jejich výkon a dbala na odměňování a motivaci. Pro manažery dobrovolníků má znalost a pochopení motivace k dobrovolnické činnosti bezesporu klíčový význam pro výběr, přijímání a zejména pro udržení si jejich přítomnosti v organizaci. Matoušek (2007, s. 34) zastává

názor, že dobrovolníky je dobré angažovat tehdy, když je zřejmé, že přirozeně doplní služby poskytované zaměstnanci, případně, má-li dobrovolník dostatečné kompetence a potřebný čas, kdy mohou být náhradou profesionála.

Dilema v oblasti managementu dobrovolnických aktivit lze uzavřít názorem Tošnera a Křížové (2011, s. 29), že dobrovolnictví se jeví jako „*vícdimenzionální fenomén*“. Byť v sociálních službách vykazuje prvky administrativy, stále je odlišné svým důrazem na morální, sociální a politické hodnoty, vyjádřené „... *snahou přispět k utváření lepšího světa, snahou být protiváhou tržní a konzumní společnosti, snahou vyrovnávat nespravedlnosti života*“. Lipčáková (2011, s. 15) pro zvýšení prestiže dobrovolnictví navrhuje „zabalit dobrovolnickou činnost jako produkt“, aby bylo zřejmé, kolik je třeba času investovat do dobrovolnické aktivity, co jí může člověk získat, jaké nové zkušenosti a jaký bude přínos pro druhou stranu. Tyto indicie by měly být od začátku jasné jako při koupi jakéhokoli jiného produktu.

1.4.2 Formální a neformální dobrovolnictví

Podkapitola je zaměřena na dobrovolnictví organizované neboli formální; zejména v oblasti sociálních služeb jde o dynamicky se rozvíjející „manažerský“ model. Křížová s Tošnerem (2011, s. 27) hovoří o rozvoji tohoto typu dobrovolnictví zejména ve velkých městech. Velkoměstské prostředí je více anonymní a je potřeba ochrany klientů, kteří se cítí být zranitelnými. Proto i dobrovolníci, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty, procházejí přísnou „vstupní kontrolou“. V kohezi s formálním dobrovolnictvím působí osoba koordinátora, jehož základní rolí je zpětná vazba a komunikační kanál mezi dobrovolníky, placenými zaměstnanci a klienty organizace.

Nelze však nezmínit neformální dobrovolnictví, které sice nebývá často předmětem výzkumů, je však důležitým kontextem dobrovolnictví formálního. Přestože je dobrovolnictví spjata s dobrou vůlí lidí a připraveností pomáhat druhým, jeho neformální podoba s sebou přináší určitá rizika. Absence byť jen minimálního prvku řízení a koordinace způsobuje, že organizace nemá přehled, kdo se v ní pohybuje a není zabezpečeno kontinuum s dobrovolníky, kteří by měli zájem se více podílet nebo je více zapojit do systému. Značné důsledky může přinést absence organizovanosti při dobrovolnické práci zaměřené na přímý kontakt s klientem. V extrémních případech zde může dojít k poškození klienta, organizace nebo dobrovolníka (Balogová a kol., 2011, s. 17).

Odborná literatura se převážně věnuje **dobrovolnictví formálnímu**, je-li diskutováno **dobrovolnictví neformální**, pak často jako negace dobrovolnictví formálního. Finkelstein, Brannick (in Frič a Pospíšilová, 2010, s. 10) ve vztahu k neformálnímu dobrovolnictví uvádí, že se jedná o „*trvající, neplacené služby, které jednotlivci poskytují mimo formální strukturu organizace*“. Přestože neformální dobrovolnictví nebývá často předmětem výzkumů, je důležitým kontextem dobrovolnictví formálního. Rochester (in Frič a Pospíšilová, 2010, s. 11) konstatuje, že do neformálního dobrovolnictví spadá neplacená pomoc jedince lidem, kteří nejsou v příbuzenském poměru, zatímco formální dobrovolnictví znamená poskytování neplacené pomoci skrze organizace nebo skupiny ve prospěch druhých lidí. Rochester zastává názor, že se neformální dobrovolnictví pohybuje mimo hranice dobrovolnictví. Naproti tomu Wilson (in Frič a Pospíšilová, 2010, s. 11) míní, že dobrovolnictvím je formální i neformální pomoc. Domnívá se, že neformální pomoc je soukromá záležitost a dobrovolnictví je záležitostí veřejnou; pomoc je spíše náhodná, zatímco dobrovolnictví je organizované. Frič a Vávra (2012, s. 33) shrnují, že neformální dobrovolnická aktivita je činnost, která není nikým řízena, je spontánní reakcí na konkrétní situaci nebo událost. Je iniciována jednotlivcem, nestimuluje ji ani nezprostředkovává žádná organizace. Formální dobrovolnictví se „děje pod hlavičkou“ registrované organizace, jde o „... *oficiálně organizovanou formu dobrovolnických aktivit*“ (Frič, Vávra, 2012, s. 69).

Tabulka č. 2: Specifika formálního a neformálního modelu dobrovolnictví

Formální model dobrovolnictví	Neformální model dobrovolnictví
Aktivní strategie pro získávání dobrovolníků	Pasivní strategie pro získávání dobrovolníků
Prověření dobrovolníka (výpis z trestního rejstříku, lékařské potvrzení, písemné reference)	Osobní kontakt a osobní doporučení
Formalizované vztahy	Důvěra, intuice, zkušenost
Explicitně deklarované hodnoty a cíle	Slušnost
Pravidelný, plánovaný kontakt	Spontánní, nahodilý kontakt
Příprava na dobrovolnickou činnost, supervize, evaulace	Absence systematické přípravy, absence supervize a evaulace
Symbyly (průkaz dobrovolníka, formální ocenění)	Absence vnějších symbolů
Písemná smlouva	Osobní domluva

Zdroj: Dárcovství a dobrovolnictví v České republice (Frič a kol., 2010, s. 115).

1.4.3 Koordinátor dobrovolníků

Role koordinátora dobrovolníků je klíčovým faktorem kvality dobrovolnické práce a charakteristickým znakem profesionálního dobrovolnictví. Koordinátor plní úlohu prvního kontaktního bodu, je mediátorem i facilitátorem vztahů, je klíčovou osobou v „dobrovolnickém trojúhelníku“ organizace-klient-dobrovolník (Balogová a kol., 2011, s. 19). Koordinátor může být zaměstnancem organizace a svou činnost vykonává v rámci své pracovní náplně, nebo koordinaci zabezpečuje externí pracovník či dobrovolník sám.

Ochman a Jordan (1997, s. 12-13) jsou názoru, že koordinátor zastává práci důležitou a často nedoceňovanou. Především by měl koordinátor rád pracovat s lidmi, mít dar lidí řídit a mít dostatek času k výkonu této činnosti. Byť jsou především v malých organizacích do funkce koordinátora obsazováni vedoucí organizace, je lépe, pokud je jím jiná osoba, jelikož role vedoucího vyžaduje odpovědnost za chod celé organizace a často mu nezbyvá prostor pro koordinaci dobrovolnické činnosti. Lipčáková a Barochová (2011, s. 15) hovoří o „celém člověku“, kterého je potřeba pro kvalitní vedení dobrovolnického programu. Udržitelnost programu je podmíněna maximem vydané energie koordinátora, v opačném případě hrozí postupná ztráta motivace angažovaných lidí, a to i tím, že s nimi například není v kontaktu. Kolářová (2014, s.16) přidává, že „*Nezbytnými požadavky pro tento úkol jsou porozumění dobrovolnické myšlenky, schopnost vstupu do dění v organizaci, bohaté komunikační dovednosti, jistá dávka asertivity a velké nasazení pro dobrovolnickou věc.*“

Náplň práce koordinátora se odvíjí od různých etap realizace dobrovolnického programu. K jeho povinnostem, jejichž detailní rozpracování nabízí Matulayová s Hajdukovou (2011, s. 8), náleží nábor a výběr dobrovolníků (včetně rozhovorů se zájemci o tuto činnost), plní administrativní požadavky spojené s evidencí dobrovolníků, vypracovává pracovní náplň dobrovolnické aktivity. Od počátku činnosti dobrovolníky provází, podporuje, hodnotí a zprostředkovává supervizi. Koordinuje práci dobrovolníků v organizaci a komunikaci mezi jimi a zaměstnanci, klienty a vedením organizace. Je tím, kdo dobrovolníky motivuje, jejich práci hodnotí a oceňuje. Je si vědom toho, že dobrovolníky je těžké získat, ale mnohem těžší je, si je udržet (Matulayová, Hajduková, 2011, s. 15). Podle Ochman-Jordan (1997, s. 13) je získávání dobrovolníků úspěšnější, pokud jsou agitováni přímo nějakým dobrovolníkem než zaměstnancem organizace. Vzájemnou komunikaci usnadňuje podobnost motivace, kterou má osoba, která je získávána a ta, která získává.

1.4.4 Atributy dobrovolnického programu

Charakter dobrovolnických programů je úzce spjat s organizací, kterou je realizován a má vliv na angažovanost a efektivitu dobrovolnické aktivity. Každá organizace předtím, než se rozhodne pro spolupráci s dobrovolníky, by měla mít ujasněno, proč je chce zapojit, jaké místo v organizaci zaujmou, jak bude o ně postaráno a kdo je bude koordinovat. „*Na startu hledejte cíl*“, říká Kolářová (2014, s. 17) a pokračuje, že je potřeba znát názor klientů, zaměstnanců i stávajících dobrovolníků, jaké změny by vítali, co by je potěšilo, co jim schází, s čím potřebují pomoci; odpovědi poté stanoví cíle dobrovolnického programu. Kolářová je toho názoru, že prvotní impulzy související s příchodem a fungováním dobrovolníků v organizaci by měly přijít ze strany vedení, které hraje hlavní roli při podpoře a prosazování dobrovolnické myšlenky.

S účelností dobrovolnického programu je spjata jeho komplexnost; musí procházet určitými fázemi; od přípravy dobrovolnického programu, přes nábor, zaškolení až po řízení a hodnocení dobrovolníků, to vše v kooperaci s placenými zaměstnanci organizace a naposledy i se zapojením klientů, jejichž spokojenost je žebříčkem evaulace celého programu. Brozmanová-Gregorová (in Balogová a kol., 2011, s. 18) za relevantní nástroje řízení dobrovolníků v organizaci považuje určení kontaktní osoby respektive koordinátora dobrovolníků, přesný popis práce pro dobrovolníka, existenci strategie výběru dobrovolníka (jedná se o vstupní pohovor, reference, bezúhonnost), zaškolení a písemnou smlouvu s dobrovolníkem, vypracování etického kodexu pro dobrovolnickou činnost. Nadto má dobrovolník možnost získat podporu, poradenství, supervizi, úhradu nákladů spojených s výkonem jeho činnosti jako dobrovolníka, možnost ocenění a uznání. Pro úspěšnou realizaci dobrovolnického programu Aronová (2008, s. 10-13) dodává nezbytnost povědomí personálu o principech a přínosech dobrovolnictví, systém koordinace dobrovolnického programu sociální službou nebo spolupráci s dobrovolnickým centrem, stanovení cílů a možností rizik programu a osvětu dobrovolnictví na veřejnosti.

Nábor dobrovolníků je důležitým okamžikem, od něhož se odvíjí délka působení dobrovolníka v organizaci, jelikož fluktuace dobrovolníků je jednou ze stinných stránek efektivního fungování dobrovolnického programu. Realizace náboru je zabezpečována prostřednictvím dobrovolnických center nebo vlastní aktivitou organizace spočívající v prezentaci a nabídce dobrovolnictví s důrazem na atraktivitu a společenský přínos. Nejeftektivnější taktikou je osobní kontakt s potencionálními dobrovolníky, tedy přímé a konkrétní předávání informací o druhu práce, nárocích na způsobilost, čas

a zodpovědnost (Matulayová, 2011, s. 19-20). Tošner – Sozanská (2006, s. 79-80) společně s Matulayovou (2011, s. 21) upozorňují na „pravidlo trychtýře“, které spočívá v necíleném oslovení stovek lidí, z nichž se na prezentaci dostaví pár desítek z nich, výcviku se zúčastní deset nebo patnáct a dobrými dobrovolníky se nakonec stane jeden nebo dva. Matulayová považuje za vhodnou součást náboru umožnění návštěvy dobrovolníka v organizaci, protože první dojem je mnohdy důležitým aktem jeho následné dobrovolnické činnosti.

Na začátku spolupráce organizace s dobrovolníkem je nutná identifikace očekávání, představ a motivace dobrovolníka k jeho aktivitě, vymezení práv a povinností, a závazky vyplývající ze vzájemné spolupráce (Matulayová, 2011, s. 11). Cílem přípravy dobrovolníka je mu co nejvíce přiblížit činnost, kterou bude v organizaci vykonávat. Organizace mu musí určit, co a jak bude dělat; jak říká Ochman, Jordan (2007, s. 17): *„Pokud nedojde ke jasnému vymezení odpovědností každého jednotlivce, vše snadno vyústí v chaos, konflikt a nedorozumění.“* Je důležité, aby si dobrovolník byl vědom smyslu své činnosti, jak svým konáním přispívá k poslání organizace. *„Dobrovolníci potřebují cítit, že se účastní něčeho společensky důležitého a že jejich spolupráce s placenými zaměstnanci pomáhá dosáhnout společného cíle“* (Ochman, Jordan, 1997, s. 19). Sociální služby jsou prací o lidech a s lidmi a dobrovolník by měl mít možnost svěřit se bez výčitek se svými pochybnostmi nebo omyly do rukou profesionála – supervizora (pokud činnost dobrovolníka není náročná na vztah dobrovolník-klient, roli supervizora zastává koordinátor). V případě, že dobrovolník nemá možnost ventilace svých nahromaděných pocitů, hrozí mu ztráta motivace, pak supervize je v tomto případě prevencí jeho odchodu (Tošner, Sozanská, 2006, s. 81).

Podle Matulayové je vhodné dobrovolnický program hodnotit minimálně jednou ročně. Výsledek hodnocení podněcuje růst kvality služeb, nabádá k nápravě chyb a k inovativním úvahám, je nezbytný pro další rozvoj programu. Matulayová dále doporučuje, aby do hodnocení byli zainteresováni všichni zaměstnanci, dobrovolníci, klienti. Součástí hodnocení dobrovolnického programu je oceňování práce dobrovolníka (Matulayová, 2011, s. 25). Podle Ochman, Jordan (1997, s. 22) odměna podporuje motivaci, přispívá k dobré atmosféře na pracovišti a zvyšuje výkonnost. Navrhují různé způsoby odměňování dobrovolníků: přání k svátku, uvedení jeho jména ve výroční zprávě organizace, pozvání na neformální setkání týmu, pomoc v osobním rozvoji, poskytnutí sociálních výhod podobných zaměstnancům. Wilson a Music (in Slowík, 2004, s. 45) v souvislosti s poskytováním odměny dobrovolníkům doplňují, že odměna ani v materiální podobě (jak o ní hovoří Ochman a Jordan) nebývá stěžejní motivací dobrovolníka k jeho

činnosti, protože dobrovolníci jsou sice leckdy obdivováni, na druhé straně je jejich činnost devalvována argumentem, že kdyby ..., *tato práce za něco stála a byla skutečně tak důležitá, někdo by ji určitě zaplatil*“.

Vytváření dobrovolnických programů je neustálý proces procházející změnami v závislosti na fluktuaci a individuálních potřebách klientů, pracovníků v sociálních službách nebo na změnách v kontextu poskytované služby. Metodika dobrovolnictví v sociálních službách charakterizuje podmínky a překážky rozvoje dobrovolnického programu v organizaci. Dobrovolnické programy se lépe rozvíjí

- v zařízeních, která kooperují a jsou v kontaktu s jinými zařízeními, jejichž vedení má vlastní zkušenosti s dobrovolnickými programy,
- v zařízeních, jejichž pojetí péče klade stejný důraz na sociální i zdravotní hledisko péče o klienta,
- v zařízeních, která investují do pracovní pozice koordinátora.

Překážkou zavádění dobrovolnického programu se ukazuje

- neuspokojivé pochopení role dobrovolníka v organizaci a úsilí o prospěch z levné pracovní síly,
- nepřístupnost ke změnám v zaběhaných stereotypech v organizaci,
- převažující orientace na poskytování zdravotnické péče před sociálními službami.

1.4.5 Financování dobrovolnictví

V návaznosti na téma předchozí podkapitoly nelze vynechat jeden ze základních aspektů realizace dobrovolnického programu, kterým je jeho financování. Přestože organizace využívající práce dobrovolníků mají reálnou šanci vyššího obrátu, nesou s sebou náklady na realizaci dobrovolnického programu, a rovněž i náklady spojené s osobou dobrovolníka. Novák (2008, s. 53) poznamenává, že osobní náklady dobrovolníka nemají formu mzdy, jedná se o nepřímé náklady tvořené především personálními náklady (administrativa, zaškolení, náklady na bezpečnost práce). Novák poukazuje na existenci názorů, že nepřímé náklady jsou u dobrovolníků vyšší než u placených zaměstnanců, což zdůvodňuje

- obtížnějším získáváním v souvislosti s propagací dobrovolnického programu a přijímáním dobrovolníků,
- fluktuací dobrovolníků přinášející zaškolování, možné ztráty způsobené málo zacvičenými dobrovolníky,
- absencí finanční odměny vyžadující specifické motivování dobrovolníků.

Koncepce politiky vlády týkající se studie dobrovolnictví do roku 2020 uvádí, že dobrovolnictví ... „nemá systémového či globálního podporovatele, získávat prostředky na udržení činností dobrovolnických center a programů je často „dobrodružná cesta tmavým lesem.“ V současnosti existuje jen málo možností zajišťujících financování dobrovolnických center a programů:

- dotace MPSV na akreditovanou dobrovolnickou službu, však tato podpora každoročně klesá, protože rozdělovaná částka zůstává neměnná a počet žádostí o akreditaci programů roste (viz tabulka č. 1)
- v resortech ministerstev se sice objevují grantové a dotační programy, ve kterých lze žádat na dobrovolnictví, ale často v návaznosti na konkrétní téma daného resortu,
- existuje možnost oslovit nadace nebo donátory, ale fundraising na samotné dobrovolnictví není účinný, je třeba ho propojit s konkrétním programem a definicí konkrétního příjemce (např. finance pro ohrožené děti, kterým se věnují dobrovolníci v mentoringovém programu),
- účinnou se jeví finanční, organizační i mediální podpora obcí, krajů, které ve spolupráci s organizacemi spolupracujícími s dobrovolníky vyčlení priority a ze svého rozpočtu vyčlení finance na podporu (Tošner, 2014, s. 12).

Dílčí shrnutí

Pomáhající profese byly historickým základem dobrovolnické činnosti, jejichž poskytování bylo před rokem 1989 vykonáváno v naší zemi převážně neformálním způsobem. Po této éře postupně docházelo manažerskému řízení dobrovolnických aktivit a právě oblast sociálních služeb se stala typickým vzorem vývojové tendence směrem k profesionalizaci dobrovolnictví. Pro organizaci poskytující sociální služby dobrovolnická pomoc znamená zvýšení jejího kreditu, úlevě rutinní práce profesionálním pracovníkům, nové nápady a uvolnění; jejím klientům přináší zpestření každodennosti. Dobrovolník získává jiný rozměr svého bytí, nabývá nových zkušeností nebo "jen" plodně využije svůj volný čas. Dobrovolník je především obyčejný člověk, jehož pomoc druhému uspokojuje a naplňuje, vidí v tom smysl svého života. Ze společenského hlediska tento jev podporuje solidaritu mezi lidmi a poskytuje prostor pro integraci jejich členů. Nejen pozitiva s sebou nese dobrovolnictví. Překážky vyplývají z neznalosti, absence akceptace přítomnosti dobrovolníků v zařízeních, nedůvěry. Nedostatek zájmu o tuto činnost ze strany jedinců je spojen především s nedostatečnou osvětou, časem, nezájmem, vlastním postojem ke společnosti a prosociálním chováním vůči ní. Dalším příkořím, se kterým se dobrovolnická

činnost potýká, je její peněžní krytí, a to z důvodů mála možností financování DC a programů. Efektivita činnosti dobrovolníků je řízena z pozice profesionálního managementu; jelikož jsou zařízení poskytující sociální služby uzavřené systémy, je třeba, aby cizorodý prvek v osobě dobrovolníka, který se v nich pohybuje, byl pro svou činnost připraven a současně aby byli pracovníci uvnitř organizace seznámeni s jeho působností. Zákonnou úpravu akreditovaného dobrovolnictví definuje zákon o dobrovolnické službě, ale vstup dobrovolníků do systému sociálních služeb je obsažen formulací zákona o sociálních službách, respektive jeho prováděcí vyhláškou.

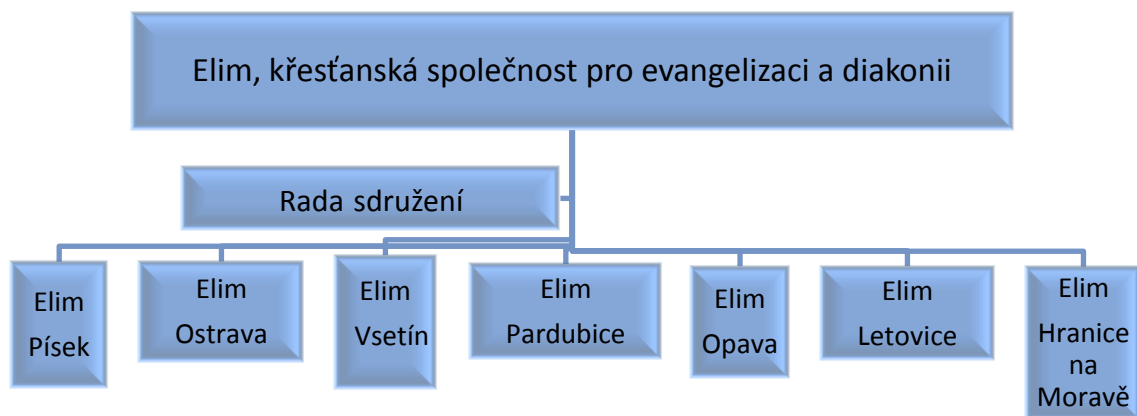
2 Charakteristika o. p. s. ELIM Opava

Touto kapitolou autorka představuje společnost ELIM Opava, popisuje její vznik, aktuální stav, činnost, cíle. Svou činností ELIM Opava vyplňuje mezery ve stávající nabídce využití volného času u dětí, mládeže i dospělých, nabízí anonymní bezplatnou psychologickou pomoc se zaměřením na pomoc obětem domácího násilí, má k dispozici akutní krizové ubytování pro tyto oběti. Prostřednictvím svého dobrovolnického centra šíří myšlenku dobrovolnictví a zprostředkovává zájemcům dobrovolnou činnost.

2.1 Vznik, sídlo a struktura společnosti Elim Opava

Nezisková organizace Elim – křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii má celorepublikovou působnost. Byla založena v roce 1990 jako občanské sdružení při Církvi bratrské v Písku, aby zastřešila takové činnosti církve, které byly nad rámec její běžné činnosti. S postupem času a potřebností vzniklo v rámci republiky dalších šest samostatných organizačních jednotek, které působí podle potřeb daného regionu.

Obrázek č. 2: Organizační schéma



Zdroj: Bariéry rozvoje dobrovolnictví v občanském sdružení Elim Vsetín (Idža, 2013, s. 28).

První vlašťovky záslužné činnosti organizace ELIM v Opavě lze datovat rokem 1998, kdy se pár aktivistů začalo organizovaně věnovat využívání volného času dětí v okolí největšího opavského sídliště. Z důvodu žádných nebytových prostor se rozhodli ke koupi budovy bývalé kotelny, která ve svých činných dobách sloužila k vytápění celého sídliště. Po patnáctiměsíční rekonstrukci byly 8. listopadu roku 2002 prostory zprovozněny a začaly být k dispozici už i nejen dětem a mládeži z oblasti místního sídliště. Vznikem opavského Elimu byla zastřešena misijní práce s dětmi při Církvi bratrské v Opavě. Byly vytvořeny

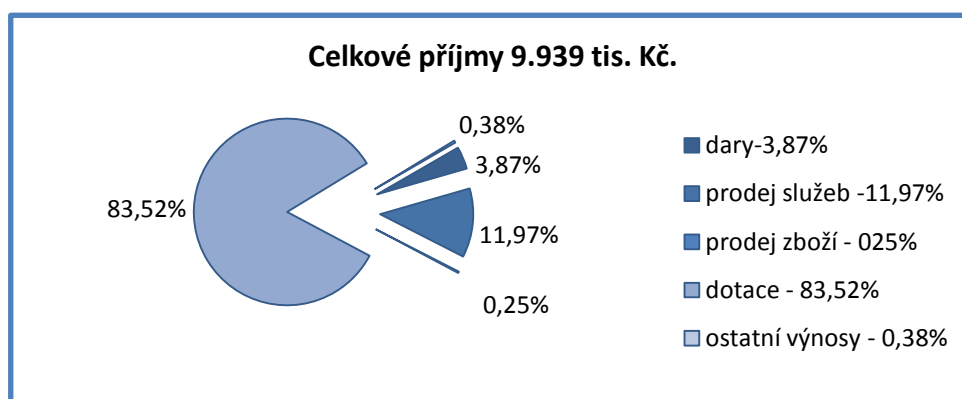
podmínky pro další rozvoj do jiných oblastí regionu a také vytvořeny možnosti financování z externích zdrojů, především státních. Postupem času se Elim stal partnerem nápomocným při realizaci sociálně zaměřených činností (Výroční zpráva, 2004). Od 5. listopadu roku 2013 byla veškerá činnost občanského sdružení Elim – křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii Opava převedena na nově vzniklou obecně prospěšnou společnost Elim Opava (výpis z rejstříku o.p.s.). V provozování registrovaných sociálních služeb, volnočasových aktivit a dobrovolnického centra nedošlo ke změně.

Zakladatelem organizace je Sbor Církve bratrské v Opavě se sídlem v Opavě, ul. Hradecká 1374/50, IČO: 265 20 222⁸. Elim Opava má své sídlo v Opavě, městské části Kateřinky, ulice Rolnická č. 1636/21A.

K 31. 12. 2014 bylo v organizaci zaměstnáno 17 placených zaměstnanců; z toho deset sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a tři koordinátoři dobrovolnického centra. Mimo dvou pracovníků jsou všichni zaměstnanci v trvalém pracovním poměru na plný úvazek (Výroční zpráva, 2014).

Finanční zpráva organizace Elim pro rok 2014 hovoří o plusovém výsledku hospodaření, a to ve výši 359 tis. Kč. V roce 2014 organizace hospodařila s částkou 9.939 tis. Kč. Největší zdroje příjmů tvoří dotace z veřejných rozpočtů (ministerstvo, kraj, obec), které činily více jak 8 mil. Kč. Naproti tomu největší podíl na nákladech (více jak 5 mil. Kč) činí mzdy zaměstnanců. Podrobnou finanční zpráva je znázorněna v příloze č. 1.

Graf č. 3: Procentuální vyjádření jednotlivých položek příjmů k celkovému příjmu



Zdroj: Výsledek hospodaření – finanční zpráva pro rok 2014 (vlastní konstrukce)

⁸ Církev bratrská patří k protestantským církvím. Její počátky sahají do druhé poloviny 19. století. V dobách Rakouska-Uherska nesla název Svobodná církev reformovaná, za 1. republiky Jednota českobratrská a v 70. letech minulého století došlo k vytvoření současného názvu. V současnosti tvoří Církev 70 sborů a hlásí se k ní více jak deset tisíc lidí (Církev bratrská Opava).

2.1.1 Poslání společnosti

„Definice poslání musí mít provozně technické zaměření, jinak je pouhým heslem vyjadřujícím dobré úmysly. Musí se zaměřit na to, co se organizace skutečně snaží vykonávat, aby každý její příslušník měl jasno v tom, jak jeho činnost konkrétně přispívá k dosažení cílů organizace“ (Drucker, P. in Idža, 2013, s. 29). Poslání by mělo organizaci udávat směr její činnosti, její image i hodnoty, mělo by být cíleno k určité skupině klientů a mít konkrétní vizi. S touto vizí by se měli pracovníci organizace ztotožňovat.

Posláním obecně prospěšné společnosti Elim Opava je výkon charitativní činnosti, pomoc potřebným, zejména opuštěným dětem, dětem z dysfunkčních rodin, zdravotně postiženým osobám, seniorům a nemocným. Činnost společnosti je vykonávána v souladu s křesťanskou láskou, etikou i legislativou a tím přispívá k harmonickému životu občanů. Společnost svou činností pečuje o *„celého člověka, o jeho duchovní, duševní i materiální potřeby“* (Elim Opava).

Podle Výpisu z rejstříku obecně prospěšných společností vedeného Krajským soudem v Ostravě je Elim aktivní v charitativní činnosti, poskytuje sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytuje služby v rámci sociálně-právní ochrany dětí, organizuje kulturní, sportovní a společenské akce, pořádá a organizuje zájmové kluby a kroužky, jednorázové i pobytové akce pro děti a mládež, vede osvětovou a vzdělávací činnost, organizuje besedy a výukové programy, organizuje dobrovolnické projekt, je činný v poradenství zaměřené na jednání se státními orgány, řešení rodinných problémů, realizuje vlastní projekty zaměřené na zvýšení vzdělanosti.

2.2 Činnost společnosti

Na základě definovaného poslání Elim zajišťuje činnost v oblasti sociálních služeb dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., doprovází pěstounské rodiny a provozuje dobrovolnické centrum pro regiony Opavsko, Bruntálsko a Vítkovsko.

2.2.1 Sociální služby

Organizace Elim má registraci k provozování **nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**, a to v Opavě Klub Magnet a v Hlučíně „Na Hraně“. Zákon O sociálních službách definuje nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jako zařízení, které poskytuje služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem této služby je předcházení nebo snížení sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem

jejich života a vytváření podmínek k řešení jejich nepříznivé sociální situace (§ 62 zák. č.108/2006 Sb.).

Opavský Klub Magnet a hlučinský⁹ Na Hraně mají ambulantní formu a jsou určeny dětem, které neznají jiný způsob trávení svého volného času, než toulání se po ulicích, přičemž tento způsob života je pro ně značně ohrožující. Posláním klubů je poskytovat dětem a mládeži bezpečné zázemí, které jim zajistí podporu a pomoc s cílem uvědomit si rizika života na ulici a naučit se smysluplně trávit volný čas. Mladí lidé, kteří jsou klienty klubů, jsou často ze socio-ekonomicky znevýhodněných rodin, snaží se nějakým způsobem odlišit nebo vyhranit vůči většině, mívají zkušenosti s drogami nebo alkoholem, jejich komunikace s rodiči bývá problematická. Služba pomáhá dětem s přípravou do školy a podporuje je v rozvoji jejich zájmů¹⁰. Je samozřejmostí, že služba je poskytována bezplatně (Elim Opava). Magnet měl v roce 2014 celkem 68 klientů ve věku od 6 do 19 let a intervenoval 960 klientů. Je provozován celoročně v pracovních dnech v sídle Elimu, kde je klientům k dispozici herna a tělocvična. Maximální okamžitá kapacita klubu je 30 klientů se zajištěním dvou sociálních pracovníků. Hlučinské zařízení „Na Hraně“ evidovalo v tomtéž roce 96 uživatelů a mělo 461 intervencí. „Na Hraně“ je určeno starším dětem, a to mezi 13. a 20. rokem, a rovněž jako v Opavě je služba poskytována celoročně v pracovních dnech. Denní kapacita zařízení je 10 uživatelů na jednoho pracovníka, přičemž maximální návštěvnost je možná s počtem 30 uživatelů na denní otevírací dobu (Výroční zpráva 2014).

Další sociální službou poskytovanou společností Elim je **krizové centrum**. Krizová pomoc je terénní, pobytová nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, jenž se nachází v situaci ohrožující jejich zdraví nebo život, na přechodnou dobu, kdy nemohou sami řešit svou nepříznivou sociální situaci. V rámci služby je poskytnuto ubytování, strava, terapeutické činnosti, právní pomoc a pomoc s vyřizováním osobních záležitostí (§ 60 zák. č. 108/2006 Sb.)

Posláním krizového centra je „*zaměřit se na zajištění pomoci obětem domácího násilí z Opavy a okolí poskytnutím krátkodobého krizového ubytování ženám, matkám a jejich dětem bezprostředně obroženým domácím násilím, a ženám a matkám s dětmi nacházející se v těžké životní krizi v důsledku konfliktního partnerského soužití*“ (Elim Opava). Cílem centra je pomoci klientce

⁹ Poloha města Hlučín je na spojnici Ostravy a Opavy. Má výraznou spádovost k ostravské průmyslové aglomeraci, k opavské pouze částečnou. Vzdálenost mezi Opavou a Hlučínem je téměř 24 km.

¹⁰ K nejjádanějším činnostem patří breakdance, beatbox, fotbálek, ping-pong, stolní hry, multimediální hry Nintendo Wii, skupinové diskuze.

k návratu do běžného života. Je určeno ženám a matkám s nezletilými dětmi přednostně s trvalým pobytem v Opavě a okolí, které jsou vystaveny psychickému, fyzickému, sexuálnímu nebo ekonomickému domácímu násilí. Celoroční pobytová služba krizového centra Elim je jedinou registrovanou pobytovou službou v rámci Moravskoslezského kraje, je bezplatná, diskrétní a nestranná. Je službou značně vytíženou; uživatelkám je poskytována intervence, ubytování na dobu maximálně jednoho měsíce (jsou k dispozici dvě garsoniéry), pomoc při zajištění stravy, praní prádla, odborné poradenství a konzultace, pomoc při obstarávání záležitostí, doprovod k lékaři, na policii, k soudu. Elim zaměstnává svého psychologa (je jím ředitelka organizace), externě spolupracuje se dvěma dalšími psychology, současně spolupracuje i s právníkem, který poskytuje bezplatné služby klientům – obětem domácího násilí. Sociální služba měla v roce 117 klientů, z nichž 11 klientkám byla poskytnuta pobytovou formou. Krizové centrum zaznamenalo 891 intervencí, což je o 200 intervencí nárůst oproti předchozímu roku (Výroční zpráva 2014).

Poslední Elimem poskytovanou sociální službou jsou **sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** (zkr. SAS). Zákon O sociálních službách deklaruje, že se jedná o terénní, příp. ambulantní služby, které jsou poskytované rodině s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, a u kterého existuje možnost rizika ohrožení jeho dalšího vývoje (§ 65 zák. č. 108/2006 Sb.).

Posláním SAS je pomáhat rodinám s dětmi řešit nepříznivé sociální situace, které nejsou schopny řešit samy. Cílem je taková práce s rodinou, která předchází a zabraňuje situacím, v jejichž důsledku dochází k odebrání dítěte a jeho umístění do jiného zařízení nebo do náhradní rodinné péče. Jde o to, aby dítě zůstalo a žilo ve funkční rodině. Ambulantní i terénní formou poskytovaná služba v Opavě a v Hlučíně je bezplatná s individuálním přístupem a respektem k potřebám klientů. Činnost SAS je rozdělena do programů: Pro rodinu, Kamarád pro volný čas a 3G a Do-učení, pakliže využívá klient program Pro rodinu, je povinen současně využívat program Do-učení nebo Kamarád pro volný čas, které jsou realizovány za pomoci dobrovolníků z Dobrovolnického centra Elim Opava, protože jen tak lze docílit poskytování služby opravdu potřebným rodinám v souladu s definovanou cílovou skupinou, tudíž docílit celkové sanace rodin (Výroční zpráva, 2014).

Cílovou skupinou **programu Pro rodinu** jsou rodiny s dětmi ve věku od narození do 18 let, které potřebují podporu při řešení problémů s bydlením, s finanční gramotností,

pomoc při jednání na úřadech, nemající dostatek materiálních prostředků – jsou jim poskytovány potraviny z potravinové banky, ošacení, hračky, nábytek; jsou jim také zprostředkovávány kontakty se společenským prostředím. Pro tyto rodiny byly v roce 2014 uspořádány „přesnočky“¹¹ pro děti v Centru Elim, bazárek oblečení a věcí do domácnosti nebo letní tábor pro děti.

2.2.2 Doprovázení pěstounských rodin

Podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí je organizace Elim pověřena k uzavírání Dohod o výkonu pěstounské péče s pěstouny. Uvedený zákon deklaruje, že o pověření rozhoduje na základě žádosti krajský úřad; podmínkou pro vydání pověření je dále odborná způsobilost osob angažovaných v poskytování sociálně-právní ochrany dětí, jejich bezúhonnost, zajištění odpovídajících hygienických podmínek, vlastnické nebo užívací právo k objektu, v němž bude poskytována sociálně-právní ochrana, potřebné materiální a technické podmínky, výroční zpráva o činnosti a hospodaření dané organizace (§ 49 zák. č. 359/1999 Sb.).

Elim pomáhá při vytváření podmínek pro zdravý vývoj dětí v náhradních rodinách. Klientské rodiny doprovází, zprostředkovává vzdělávání a poradenství pěstounů, pořádá v rámci respitní péče¹² výlety nebo tábory pro děti. Cílem je nápomoc rodinám v období přijetí dítěte do náhradní rodiny, zvyšování odbornosti pěstounů v péči o dítě. Cílovou skupinou v rámci Elimu „*jsou osoby pečující a osoby v evidenci a dítě svěřené do pěstounské nebo poručenské péče ve věku do 18 let, jejichž bydliště je na území Opavska, Hlučínska, Bruntálska a Vítkovska*“ (Výroční zpráva, 2014). V roce 2014 spolupracovala organizace Elim se 129 rodinami; každá rodina byla minimálně 1-2x za měsíc navštívena pověřenou pracovnící. V triangulaci pěstoun – pracovník Elimu – Odbor sociálně-právní ochrany dětí (zkr. OSPOD) příslušného obecního úřad s rozšířenou působností jsou činěny úkony k plnění individuálního plánu na ochranu dítěte. Každých šest měsíců na žádost OSPOD je pověřenou klíčovou pracovnící sepsávána zpráva o vývoji nezletilého dítěte v konkrétní rodině, tato zpráva je poté postupována Okresnímu soudu v Opavě¹³.

¹¹ Děti z klientských rodin za dohledu sociální pracovnice Elimu stráví jednu noc v sídle organizace, mají zajištěnu stravu a program.

¹² Pěstoun má nárok na to, aby si 14 dnů v roce mohl odpočinout. Organizace pořádá pro děti víkendové nebo týdenní pobyty pro děti.

¹³ Příslušný okresní soud (v tomto případě v Okresní soud v Opavě) jedenkrát ročně žádá Magistrát města Opavy nebo příslušný městský úřad (Vítkov, Hlučín) o podání zprávy o péči o nezletilé dítě svěřené do pěstounské nebo poručnické péče, o chování, vývoji a zdravotním stavu dítěte. Toto sledování stavu má zákonnou oporu a je prováděno po dobu svěřením dítěte do náhradní rodiny nebo do věku 18 let dítěte. V případě poručnické péče je vyžádána zpráva rovněž každých šest měsíců i od poručníků (vlastní praxe).

2.3 Dobrovolnické centrum organizace Elim Opava

Dobrovolnická centra jsou součástí managementu dobrovolnictví, jsou to organizace, jejichž posláním je propagace dobrovolnické myšlenky, spolupráce s neziskovými organizacemi s cílem získání a zapojení co možná největšího počtu obyvatel do řešení sociálních problémů (Dobrovolník.cz). Od poslání centra se odvíjí jeho aktivity; spolupracuje s médii, veřejnou správou i samosprávou, realizuje dobrovolnické programy, vzdělává manažery dobrovolnické činnosti, provádí depistáž sociálních potřeb dobrovolnictví od orgánů činných ve státní správě (Tošner, Sozanská, 2006, s. 100).

Dobrovolnické centrum (zkr. DC) Elim Opava je jediným dobrovolnickým centrem s akreditací v opavském, bruntálském a vítkovském regionu. Funguje již od roku 2002 a za deset let své činnosti „jeho prostřednictvím podalo lidem z Opavy i okolí pomocnou ruku přes 1500 dobrovolníků“ (Hláska, s. 13). Náplní DC je organizace a řízení dobrovolnické služby, osvěta dobrovolnické činnosti, proškolení, uzavírání smluv s dobrovolníky, supervize, zprostředkovávání dobrovolníků sociálním organizacím ve výše uvedených regionech.

DC je vysílající dobrovolnickou organizací a zprostředkovává dobrovolníky do 40 organizací; v roce 2014 bylo aktivních 90 dobrovolníků, v roce 2015 je jich 105¹⁴, kteří pracují ve 26 zařízeních sociálních služeb a 5 základních školách na Opavsku, ve Vítkově působí dobrovolníci v pěti zařízeních a na Bruntálsku jsou to čtyři zařízení, kde jsou dobrovolníci činní. Nejvíce dobrovolníků působí v domovech pro seniory, domovech pro osoby se zdravotním postižením a nemocnici včetně psychiatrické nemocnice. Největší zájem projevují dobrovolníci o pomoc v Domově pro osoby se zdravotním postižením Sírius, kde jsou umístěny děti a mládež ve věku od 3 do 26 let, ve Čtyřlístku – Dětském domově pro děti do 3 let, v domovech pro seniory, v Psychiatrické léčebně v Opavě, v mateřském centru Neškola¹⁵ a v programu Do-učení (Výroční zpráva 2014).

Činnost dobrovolnického centra je převážně financována z veřejných zdrojů; nejvyšší částkou (90 tis. Kč) je dotováno z rozpočtu MVČR, dvoutřetinovou částkou (60 tis. Kč) podporuje Statutární město Opava, ne nepodstatnými peněžními dary pomáhají

¹⁴ Údaj k 11. 9.2015 (rozhovor s koordinátorkou DC).

¹⁵ Mateřské centrum Neškola působí pod záštitou Charity Opava; centrum svou činnost usiluje o předcházení sociálního vyloučení rodin, jeho činnost je otevřená především matkám na mateřské dovolené, nabízí službu hlídání dětí – tato služba je zajišťována především studenty z řad dobrovolníků působících pod DC Elim.

donátoři, zejména společnost TEVA, která je generální sponzorem¹⁶. Mimo mzdy koordinátorek DC patří největším výdajům finanční prostředky spojené s registrací, proškolením a pojištěním dobrovolníků (Rozhovor s koordinátorkou). DC nevede samostatné účetnictví, svým rozpočtem je součástí celého rozpočtu společnosti Elim.

2.3.1 Osvěta dobrovolnictví v DC

Matoušek (2008, s. 62) definuje získávání dobrovolníků jako „*promyšlený nábor*“, který může mít různou podobu. Mohou jí být propagační návštěvy institucí, odkud se pak mohou potenciální dobrovolníci rekrutovat, mohou jí být různé mediální kampaně, které jsou o to efektivnější, jsou-li v nich zaangażovány veřejně známé osoby.

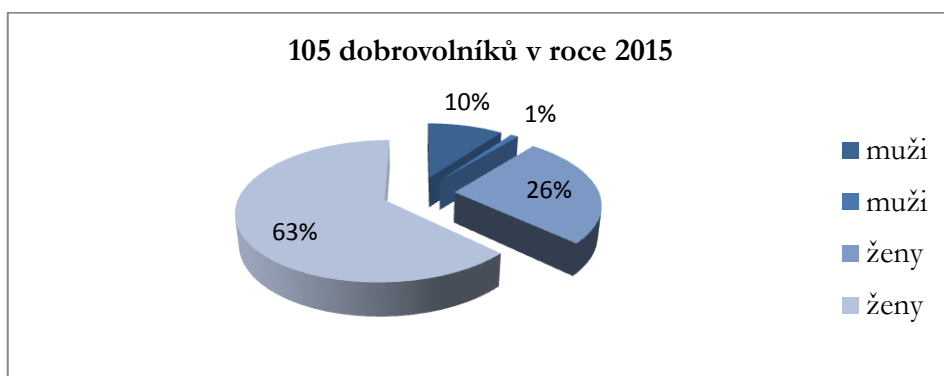
Z rozhovoru s koordinátorkou DC vyplynulo, že každoročně v podzimních měsících krátce po startu školy chodí společně se svou spolupracovnicí dělat náborů do 1. ročníků vysoké školy a středních škol v Opavě, v Ostravě oslovují studenty sociální práce na Ostravské univerzitě. V souvislosti s touto propagací dobrovolnictví se obvykle v průběhu září a října přihlásí zhruba 20 zájemců o dobrovolnickou činnost. Potenciální dobrovolníci se ale, dle slov koordinátorky, „trousí“ v průběhu celého roku a „dobrovolnická fluktuace“ je celkem značná. Někteří dobrovolníci „vydrží“ jen tři měsíce, někteří půl roku, jiní celý rok, ..., *těžko říct, je to individuální, ale zhruba jedna polovina jich vydrží dobrovolničit celý rok*“, pravila koordinátorka. Nejkratší dobou pro dobrovolnické působení od sjednání pojištění a podpisu dobrovolnické smlouvy jsou tři měsíce. Dosud pouze jedenkrát se stalo, že bylo přistoupeno k sankcím z důvodu žádné dobrovolnické činnosti jedince. Sankce měla podobu úklidu tělocvičny. Nejdéle působícími aktivními dobrovolníky jsou tři ženy ve věku nad 50 let, které svou dobrovolnickou činnost vykonávají již tři roky (Rozhovor s koordinátorkou).

DC mimo pravidelného náboru studentů pořádá přednášky a informační kampaně pro ty organizace, které ještě dobrovolníky nemají, spolupracují s organizacemi sociálních služeb, prezentují organizaci a dobrovolnickou službu v tisku, to vše s cílem seznamovat širokou veřejnost s myšlenkou dobrovolnictví a vytvoření funkčního systému dobrovolnictví v regionu. Zájemci o dobrovolnictví absolvují vstupní pohovor

¹⁶ Při rozhovoru se koordinátorka DC zmínila, že vše nasvědčuje tomu, že počátkem roku 2016 činnost DC bude zastavena. Zůstane pouze program Do-učení, a to v rámci doprovázení pěstounských rodin. Důvodem je nedostatek finančních prostředků potřebných k provozu centra; město Opava schválilo pro rok 2016 pouze částku 10 tis. Kč a nejtědřejší donátor TEVA už v roce 2015 centru nevěnoval žádný dar.

s koordinátorkou DC, psychologický test¹⁷ a odborné školení s ředitelkou a psycholožkou Elimu v jedné osobě. Dobrovolník si v rámci podpisu dobrovolnické smlouvy vybírá dobrovolnický program nebo zařízení, ve kterém bude působit. V průběhu roku pořádá DC pro „nové“ dobrovolníky dvě vstupní odborná školení a dvě víkendová školení. Organizace pro každý rok uzavírá za každého dobrovolníka pojištění u Hasičské vzájemné pojišťovny v hodnotě 300 Kč.

Graf č. 4: Věkové a genderové rozdělení dobrovolníků v r. 2015



Zdroj: Rozhovor s koordinátorkou (vlastní konstrukce)

Vysvětlivka: 63% žen ve věku do 25 let, 26% žen starších 25 let, 10% mužů do 25 let a 1% muž nad 35 let. Autorkou bylo určeno omezení do 25 let, protože tento věk bývá hranicí k ukončení studia na vysoké škole. Jelikož koordinátorkou nebyly uvedeny bližší informace týkající se pracovních nebo školních aktivit dobrovolníků, nebylo možno zjistit, zda jsou dobrovolníci v pracovním poměru, studující, nezaměstnaní, v důchodu.

Tabulka č. 4: Počty aktivních dobrovolníků, sjednaných smluv a celkem odpracovaných hodin v rámci dobrovolnické činnosti v průběhu let 2010-2015.

počet	rok	2010	2011	2012	2013	2014	2015
aktivních dobrovolníků		79	100	84	83	159	100
sjednaných dobr. smluv		nezjištěno	nezjištěno	262	102	199	105
odpracovaných hodin celkem		nezjištěno	nezjištěno	4032	4412	3716	???

Zdroj: Výroční zprávy o. p. s. Elim a rozhovor s koordinátorkou (vlastní konstrukce)

¹⁷ Výsledky testu slouží v některých případech k vyselektování jedinců, kteří nejsou vhodní pro určitý druh pomáhání.

¹⁸ K datu zpracovávání nebyl znám konkrétní údaj.

K informacím, které nejsou uvedeny v letech 2010 a 2011 týkající se počtu sjednaných smluv a celkových dobrovolníky odpracovaných hodin nebyl umožněn přístup a ve výročních zprávách pro konkrétní roky tyto údaje nebyly uvedeny.

2.3.2 Programy dobrovolnického centra

DC Elim Opava realizuje projekty DO-UČENÍ, Program Kamarád pro volný čas, 3G program tří generací. Do těchto programů je zapojených „jen“ 24 dobrovolníků, přičemž ostatní aktivní dobrovolníci „zasmluvnění“ (slova koordinátorky) DC působí převážně v domovech pro seniory¹⁹, dětském domově²⁰, ve Slezské nemocnici v Opavě a v nemocnici ve Vítkově.

Program Do-učení využívají rodiny s dětmi od 6 do 18 let, kterým schází školní návyky, mají špatný školní prospěch nebo jsou nesamostatné ve školní přípravě. Doučování je realizováno zpravidla jedenkrát týdně v rozmezí 45 – 60 minut především v prostorách DC, v domácnostech klientů nebo přímo na půdě dvou opavských základních škol. V roce 2014 se na doučování celkem 17 dětí podílelo 15 dobrovolníků – studentů, 3 muži a 12 žen.

Sociálně preventivní **program Kamarád pro volný čas** je zaměřený na podporu komunikace dítěte se svými vrstevníky, získání zdravého sebevědomí a ke zmírnění jeho sociální izolace. Je založen na dlouhodobém vztahu dítěte a dobrovolníka; dvojice se obvykle schází jedenkrát týdně a náplň svých schůzek závisí na vzájemné domluvě, co je pro dítě přínosem, co mu pomůže se začlenit do společnosti. Role dobrovolníka je podpůrná, není a nemůže být náhradou role rodičovské. Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi ve věku od 6 do 15 let. V roce 2014 bylo do programu zpočátku zapojeno 9 dětí z klientských rodin; později tři Kamarádi skončili a v programu zůstalo 6 dětí, jejichž velkými Kamarády byli 2 muži a 4 ženy.

Cílem **programu 3G** je podpora mezigeneračního soužití a soudržnosti mezi generacemi. Je určen především pro rodiny s menšími dětmi, které strádají absencí vlastních prarodičů, a současně je vhodný pro občany ve věku nad 50 let, kteří nemají vlastní vnoučata nebo s nimi neudržují pravidelný kontakt. Mezi dobrovolníkem a dítětem předškolního nebo školního věku dochází k pravidelným schůzkám (nejlépe 1x týdně)

¹⁹ V Opavě jsou to: Domov Bílá Opava, Vila Vančurova, Domov sv. Zdislavy; ve Vítkově je to Domov Vítkov.

²⁰ Jedná se o Dětské centrum Čtyřlístek v Opavě; podmínkou centra je aktivní činnost dobrovolníka na dobu jednoho roku.

a volný čas spolu tráví aktivitami, které jsou čistě v jejich gesci. V roce 2014 DC registrovalo 3 dobrovolnice, z nichž v jednom případě (dle sdělení koordinátorky) došlo léty k takové vzájemné vazbě mezi ní a klientskou rodinou, že dobrovolnice se účastnila rodinných oslav, výletů i dovolených.

Na otázku ohledně evaulace dobrovolnických programů se koordinátorka DC vyjádřila v tom směru, že hodnocení se neprovádí, zpětná vazba vycházející z informací dobrovolníků je vždy pozitivní.

Závěrem této kapitoly si autorka dovoluje z Výroční zprávy (2014) převzít indicie hlavního přínosu DC:

- propagace dobrovolnictví a s ní spojený rostoucí počet dobrovolníků
- prevence sociálně patologických jevů dětí a mladistvých
- integrace znevýhodněných občanů a s ní související zmenšení rizika sociálního vyloučení
- aktivní zapojení seniorů do dobrovolnické činnosti
- začleňování dlouhodobě nezaměstnaných do dobrovolnických programů
- zisk potřebné praxe a náhled na sociální služby a neziskové organizace
- růst komunikačních schopností, empatie, naslouchání a smysluplné trávení volného času pro dobrovolníky
- zmírnění sociální izolace, zlepšení komunikačních dovedností, aktivní zapojování do společenského života, zvýšení sociálních kompetencí pro klienty
- zkvalitňování poskytované sociální služby pro organizace (elimopava.cz)

Dílčí shrnutí

Organizace Elim působí na území celé republiky, čítá sedm samostatných sdružení. Opavské sdružení bylo později převedeno na obecně prospěšnou společnost. Svou charitativní činnost a pomoc potřebným, jakožto obsahu poslání společnosti, vykonává pro tři oblasti opavského regionu. V souladu se zákonem o sociálních službách má Elim registrovány sociální služby: Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, Krizové centrum a Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Nadto doprovází pěstounské rodiny. K podstatné činnosti Elimu patří dobrovolnické centrum, které realizuje programy Do učení, Kamarád pro volný čas a program 3G. Do těchto programů je zapojena asi jen čtvrtina Elimem registrovaných dobrovolníků, ostatní dobrovolníci své aktivity zaměřují na pomoc v Domovech pro seniory, Čtyřlístku, v mateřském centru Neškole, nemocnicích včetně psychiatrické nemocnice; DC je vysílající organizací do 40 zařízení.

II. Empirická část

3 Metodika výzkumu

Pakliže byla teoretická část práce věnována ilustraci pojmů dobrovolnictví v kontextu sociální práce a participujícího dobrovolníka jako motivovaného elementu; empirická část se zabývá existencí konkrétních zkušeností dobrovolníků činných v sociálních službách a profesionálních sociálních pracovníků zde působících s dobrovolnickými aktivitami.

Za důležitou část výzkumného projektu považují Robson a Maxwell (in Hendl, 2005, s. 145) plán výzkumu, jehož principem k zodpovězení výzkumné otázky je vhodný výběr výzkumné strategie a použité techniky sběru dat. Autoři zdůrazňují, že základní prvky výzkumu jako jeho cíl, výzkumné otázky, metody a strategie by se měly vyznačovat vysokou kompatibilitou (Hendl, 2005, s. 147).

3.1 Výzkumný cíl a výzkumná otázka

Cílem výzkumného projektu je prozkoumat a popsat zkušenosti dobrovolníků vycházející z jejich dobrovolnické činnosti v sociálních službách; tj. definovat existenci přínosů či bariér této aktivity pro konkrétní službu. Hlavním úkolem výzkumu je specifikace aktuálního stavu dobrovolnictví pod vedením DC Elim v souvislosti s přínosy a překážkami, na které jednotliví dobrovolníci v rámci své činnosti naráží, dále jakým přínosem jsou dobrovolníci nejen pro klienta, rovněž i pro samotnou službu z pohledu zaměstnaného profesionála – sociálního pracovníka, naposledy je zacíleno na podporu rozvoje dobrovolnických aktivit. Společným jmenovatelem dobrovolníků je formalizace jejich činnosti vysílající organizací Elim v Opavě.

Výsledky výzkumu mohou výrazně obohatit jednak teoretický rámec této problematiky sloužící například k propagaci dobrovolnictví, rovněž mohou být významným zdrojem informací o tom, co mohou nejen sociální služby pro navýšení počtu "svých" dobrovolníků vykonat.

Jádro každého výzkumu tvoří výzkumné otázky; pomáhají zaměřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a dále ukazují cestu, jakou výzkum vést. Výzkumné otázky musí harmonizovat s určenými cíli i výzkumným problémem (Švaříček,

Šedřová a kol., 2007, s. 69). Pro autory představují cíle výzkumu společně s výzkumnými otázkami "*pomyslný kompas*" udávající směr orientace výzkumného procesu.

Kontinuálně se shora citovaným cílem vyplývá hlavní výzkumná otázka:

„Jaké existují zkušenosti s dobrovolnickou činností v organizaci Elim?“

Díličí výzkumné otázky:

„Jaké přínosy dobrovolnické činnosti identifikují dobrovolníci a sociální pracovníci působící v sociálních službách poskytovaných nebo zprostředkovaných organizací Elim?“

„S jakými bariérami v rámci dobrovolnictví se setkávají dobrovolníci a sociální pracovníci působící v sociálních službách poskytovaných nebo zprostředkovaných organizací Elim?“

„Jaká podpora existuje na zlepšení dobrovolnické činnosti v DC Elim?“

3.2 Strategie výzkumu

K získání informací týkajících se zjištění subjektivních stanovisek dobrovolníků činných v sociálních službách a sociálních pracovníků zde profesionálně působících se metoda kvalitativního přístupu ukázala jako významnější. Kvalitativní přístup ke skutečnosti je charakteristický tím, že se nesnaží vnutit určité výseči reality svou jazykovou hru, ale snaží se o pochopení té jazykové hry, kterou aktéři sociálních situací žijí. A právě účastníci sociálního života jsou odborníky na život, který žijí, oni rozumí sociálním jevům natolik, jak sami ho musí zvládat (Švařiček in Brozmanová Gregorová, 2012, s. 33).

Oproti kvantitativnímu přístupu, jehož cílem je vytvoření výzkumného reprezentativního vzorku, je podstatou kvalitativní strategie zkoumání vzorku, který reprezentuje konkrétní problém (Švařiček, Šedřová in Hrbková, 2014). Metodolog Creswell (in Hendl, 2005, s. 50) formuluje kvalitativní výzkum jako *„proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“*. K tomu Disman (2011, s. 285) doplňuje, že výhoda kvalitativního výzkumu oproti kvantitativnímu tkví ve vysoké míře

validity, na druhé straně je nízká reliabilita nevýhodou. Tuto informaci potvrzuje Hendl (2005, s. 52), který kvalitativnímu výzkumu vytýká nemožnost zobecnění, neprůhlednost a malou transparentnost výsledků, protože pracuje s omezeným počtem respondentů na „jednom“ místě a analýzy nelze formalizovat. Na druhé straně však uvádí, že kvalitativní výzkum poskytuje podrobné informace ohledně zkoumaného fenoménu.

3.4 Výzkumný soubor

"Cílem konstrukce vzorku v kvalitativním výzkumu je reprezentovat populaci problému, populaci jeho relevantních dimenzí" (Disman, 2011, s. 304); k tomu Šedřová (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 72-73) poznamenává, že výběr případů s jasnou definicí problému je sytit výzkumné otázky. Disman opět (2011, s. 304) doplňuje, že *..."vzorek je nasycen tehdy, když další data nepřinášejí nic nového..."*.

Jako zkoumaný soubor určeným pro saturaci výzkumné otázky byli osloveni dobrovolníci, jejichž činnost je podmíněna organizovaností DC Elim. Pro validní úplnost informací byly zjištěny názory sociálních pracovníků působících v konkrétních sociálních službách. K výběru respondentů jsem využila koordinátorkou DC Elim postoupených kontaktů²¹ na jednotlivé dobrovolníky, adresy sociálních pracovníků jsou dostupné z webových stránek Elimu. Předchozí osobní známost výzkumníka a respondentů nepředcházela. Do výzkumu bylo zařazeno celkem deset respondentů, z nichž sedm je registrovaných dobrovolníků a tři jsou zaměstnání na pozicích sociálních pracovníků v Elimu. Z důvodu zachování anonymity jsou jednotliví respondenti označeni symbolem **R**; jejich charakteristiku skýtá níže uvedená tabulka.

Zpočátku měla autorka práce sjednáno toliko sedm rozhovorů. Poté, co byly uskutečněny, nabyla přesvědčení (s odkazem na první odstavec této kapitoly), že vzorek výzkumu není zcela nasycen, že je možno nalézt ještě jiné poznatky o zkušenostech s dobrovolnickou činností; z toho důvodu byli osloveni další tři respondenti.

²¹ Ochtu ke sdělení osobních kontaktů na jednotlivé dobrovolníky spatřuji v souvislosti s vlastní dobrovolnickou činností v rámci této organizace.

Tabulka č. 5: Charakteristika respondentů

Respondent	Pohlaví	Věk	Profese	Sociální služba/Program	Působnost v Elimu
R 1	žena	31	soc. pracovnice koordinátorka	Nízkoprahový klub Magnet	5 let
R 2	žena	27	soc. pracovnice	SAS	4 roky
R 3	muž	26	skladník	SAS - Kamarád pro volný čas	2 roky
R 4	žena	53	v domácnosti	SAS - Program 3G	1 + 3/4 roku
R 5	žena	54	chemička	SAS - Program 3G	1/2 roku
R 6	žena	20	studentka	SAS - Do-učení	1 rok
R 7	muž	23	student	SAS - Pro rodinu DOZP	2 roky
R 8	muž	20	student	SAS - Do-učení	1 + 1/2 roku
R 9	žena	17	studentka	Domov seniorů	1/2 roku
R 10	žena	?	soc. pracovnice	Elim jako organizace	13 let

Zdroj: Vlastní konstrukt na základě respondentem uvedených informací

3.5 Technika sběru dat a etické otázky výzkumu

Hlavní skupina metod sběru dat v empirickém výzkumu je tvořena nasloucháním vyprávění, kladením otázek respondentům a získáváním jejich odpovědí, přičemž obecně zahrnuje dotazování různé typy rozhovorů, dotazníků, škál a testů (Hendl, 2005, s. 164).

Techniku sběru dat definuje Švaříček (Švaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 142) jako *... "specifický postup poznávání určitých jevů, které badatel užívá s cílem rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé interpretují a vytváření sociální realitu"*. Podle tohoto autora je v kvalitativním výzkumu nejčastěji používanou technikou sběru dat hloubkový rozhovor, kterou označuje jako dotazování jednoho účastníka výzkumu jedním tazatelem pomocí několika otevřených otázek, čímž umožňuje porozumět pohledu jiných lidí a zachytit jejich výpovědi a slova v přirozené podobě. Švaříček formuluje dva hlavní typy hloubkových rozhovorů; polostrukturovaný rozhovor vychází z předem připraveného seznamu otázek, naproti tomu toliko z jediné předpřipravené otázky, na jejímž základě se rozvíjí další interview, vychází nestrukturovaný rozhovor. Celý proces sběru dat technikou rozhovoru je složen z přípravy rozhovoru, průběhu vlastního dotazování, přepisu rozhovoru a jeho reflexe, a poté z analýzy získaných dat (Švaříček, 2007, s. 160).

K získání dat zajišťujících řešení výzkumné otázky byly vedeny polostrukturované rozhovory s otevřenými otázkami. Prostřednictvím této techniky mají respondenti dán prostor k subjektivnímu vyjádření vnímání zkoumaného jevu, konkrétně v rámci této práce, jaké existují zkušenosti s dobrovolnickou činností. Účelem rozhovoru, jak uvádí Hendl (2005, s. 173), je *... "co nejvíce minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru"*. Data se snadněji analyzují, protože jednotlivá data se při přepisu rozhovoru lehce lokalizují, když struktura informací je dána sekvencí otázek. Tento typ rozhovoru je vhodný pro situace, kdy není příležitost jeho opakování a nedostatek času věnovat se respondentovi. Byť je podle Hendla (2005 s. 173) nevýhodou takto vedeného strukturovaného interview právě kladení stejně formulovaných otázek různým respondentům a tím omezena možnost individuálních rozdílů a okolností, byl autorkou práce tento typ rozhovoru shledán jako postačující, protože právě nedostatek času z vůle respondentů se stal omezujícím faktorem.

Etické otázky hrají ve výzkumu důležitou roli. Hendl (2005, s. 155) uvádí důležité zásady etického jednání při výzkumu; dovoluji si některé parafrázovat:

- získání informovaného souhlasu respondenta s rozhovorem
- nezbytnost seznámení respondenta s okolnostmi a průběhem výzkumu
- zachování anonymity respondenta
- zajištění soukromí a pocitu emočního bezpečí
- možnost respondenta kdykoli odstoupit

Rozhovory byly realizovány v průběhu měsíce listopadu a prosince r. 2015. Jednotlivým schůzkám s respondenty předcházela e-mailová korespondence jednak ohledně osvětlení záměru oslovení respondenta výzkumníkem a po získání neformálního souhlasu s rozhovorem, domluvení konkrétního času a místa k setkání, a to vždy s ohledem na časový prostor respondenta. Část osobních schůzek s respondenty proběhla ve veřejných prostorách (kavárna) v Opavě, část byla uskutečněna v prostorách DC Elim - v místnosti určené pro výcvik a supervizi dobrovolníků. Všechny rozhovory byly vedeny se zabezpečením plného soukromí a byly nahrávány prostřednictvím počítačového programu. V úvodní části interview byl každý z respondentů ubezpečen o jeho anonymitě a možnosti odmítnutí účasti kdykoliv v průběhu výzkumu, rovněž byl požádán o výslovný souhlas s pořízením záznamu. Délka jednotlivých rozhovorů se pohybovala přibližně v rozsahu půl hodiny.

3.6 Metody vyhodnocování a interpretace dat

Pro zpracování dat získaných z audio-záznamů byla použita metoda "doslovné transkripce", kterou Hendl (2005, s. 208) nazývá jako... "*proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuse do písemné podoby (...) pro podrobné vyhodnocení je však transkripce podmínkou.*" Dílčí nahrávky byly přepisovány doslovně včetně dialektů pomocí počítačové techniky.

Kvalitativní materiál nemá strukturovanou podobu, což podle Hendla (2005, s. 223) komplikuje jeho vyhodnocování. Hendl posuzuje kvalitativní analýzu zpracování dat smysluplným způsobem tak, aby byla nalezena odpověď na výzkumnou otázku, za umění. Účelem kvalitativní analýzy není podle Šedřové (Svaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 210) představit rozložení určitého jevu v populaci, ale dokázat, že daný jev existuje a má určitou strukturu. Podle ní je kvalitativní analýza vždy "*popisná a svým způsobem literární*".

Pro analýzu získaných dat byl autorkou zvolen způsob otevřeného kódování, o kterém se Šedřová (viz výše) domnívá, že jde o velmi efektivní způsob a univerzální druh kódování. Obecně kódování znamená proces, pomocí něhož jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny jiným způsobem. Tzn., že při otevřeném kódování je text rozbit na jednotky, jimiž jsou přiděleny kódy (slova nebo krátká spojení) a s takto nově označenými částmi je v textu dále pracováno (Svaříček, Šedřová a kol., 2007, s. 211).

Na základě postupů otevřeného kódování bylo vytvořeno několik dílčích kategorií a subkategorií tak, aby podtrhly téma a cíle práce a jejich výstup byl odpovědí na výzkumnou otázku. Pro potvrzení věrohodnosti, rovněž i pro zpestření, byly všechny kategorie doplněny o přímé citace slov respondentů.

3.6.1 Kategorie: Impuls a očekávání

Tato kategorie se týká výzkumné otázky spíše okrajově, přesto se autorka rozhodla v úvodu každého rozhovoru dotazovat se respondenta na impuls či motivační prvky, které ovlivnily jeho rozhodnutí stát se dobrovolníkem; a zda jeho očekávání koresponduje s realitou či je s ní v rozporu. Před vlastní interpretací skóre výzkumu je nutno podotknout, že tato kategorie je vyhodnocena pouze z údajů poskytnutých dobrovolníky. Jednalo by se jen o spekulaci, kdyby sociální pracovníce klasifikovaly očekávání nebo motivaci dobrovolníků pro jejich dobrovolnickou činnost.

Rozhodnutí respondentů R3 a R9 stát se dobrovolníkem bylo ovlivněno přednáškami vedenými zaměstnanci organizace Elim. Bylo to poprvé, co se dozvěděli

o existenci DC, jehož činnost je zaujala natolik, že se přihlásili. "... *tak jsem si řekla: jo, to by mě bavilo...*" vyjádřila se ke své vůli R9. Dobrovolnictví jako smysluplné využití volného času vidí respondentky R4 a R5. Obě ženy se cítí osamoceny; R4 hovoří o aktuálně prožívaném "*syndromu prázdného hnízda*" a "*touže něco dělat*", respondentka R5 už kdysi pracovala s dětmi a nyní se ráda k této činnosti vrací. Prvotním impulsem pro výkon dobrovolnictví byla pro respondentku R6 povinnost dokladu potvrzení o praxi k přihlášce k studiu. Později však rovněž zjistila, že jde o smysluplné zužitkování volna. Respondent R8 si uvědoměle usmyslil: "*...že po osmnácti letech lenošení bych mohl udělat něco přínosného ...*". Potřebu pomáhat pocíťoval respondent R7 a vždy "*něco hledal*". Na zkušenosti s dobrovolnictvím se dotazoval známé; "*...tak jsem do toho šel a jsem za to rád. Kdybych se měl znovu rozhodnout, tak bych to nevyměnil*". Pro něj dobrovolnická činnost představuje "*srdíčko*" a je přesvědčen: "*Prostě něco dám a někdy se mi to vrátí, a když nedám, nemohu očekávat, že někdy něco dostanu*".

S vnitřními i vnějšími pohnutkami pro výkon dobrovolnictví je úzce spjata očekávání jedince, zda jeho představy odpovídají skutečnosti. Respondent R3 nevnímá rozdíl, aktuální stav se neliší od jeho očekávání: "*Očekával jsem přesně to, co se děje*". Shodně se k žádnému rozporu vyjadřuje i respondentka R5, která si představovala vzájemné sžití: "*...přišlo to krásně, pozvolna*". Respondentka R4 cítila obavy z neznáma, obavy z možného zneužívání, z projevů dětí a průběhu vzájemné komunikace: "*Abych pravdu řekla, nevěděla jsem, co to bude obnášet*". Její obavy byly po první schůzce potlačeny a nyní si pochvaluje současný "*ideální stav*". Taktéž i respondentky R6 a R9 měly strach z nepřijetí, nepochopení, R6 navíc pochybovala o vlastním nedostatku empatie. Svě první dobrovolnictví neguje, "*bylo to dost drsné*". Naopak R9 se vyjádřila, že realita předčila její obavy, má pocit "*jako bych tam patřila*". Žádné očekávání si respondenti R7 a R8 neuvědomovali, oba byli přesvědčeni o správnosti svého počínání. Respondent R7 chtěl poznat něco nového, chtěl pomáhat. Nyní je přesvědčen, že: "*... díky tomuhle se otevírají nové možnosti a vidím to jako hodně důležité pro život*".

Subkategorie: Ocenění dobrovolníka

Přestože dobrovolník vykonává činnost bez nároku na odměnu, je zcela přirozené, že nezanedbatelným motivujícím prvkem pro něj je ocenění ze strany klienta, organizace, města. Z rozhovorů vyplynulo, že byť jako "dobří" dobrovolníci obdrželi veřejné poděkování na akci Den sociálních služeb konající se v červnu na náměstí v centru města Opavy spolu s převzetím malého dárku, tato pocta se jim nejvíce podstatnou. Pro respondenta R3 je vlastní dobrý pocit v životě to nejdůležitější; pro respondentku R5 je

cenou *"dětský úsměv, spokojenost a radost"*. R7 netouží po žádném ocenění: *"... jsem rád, když mohu pomoci, obohatím sebe i druhého"*. Respondenti R6 a R8 jsou rádi za pozitivní zpětnou vazbu, když jejich svěřenec udělá ve škole pokrok. Autorka byla dojata odpovědí ohledně ocenění mladičké respondentky R9, která hovořila: *"...pokud nepočítám to, že z tobo mám radost, tak to, že mamka je na mě pyšná (...) ona mě před svými známými chválí, že dělám tady toto"*.

"...dobrovolnictví je nedocenená činnost, protože lidi, kteří si najdou čas a prostor, aby se věnovali druhému, a je jedno, zda jde o seniora nebo at' jsou to děti nebo handicapovaní lidé, myslím si, že to je nedocenené, a někteří lidé, kteří se tomu nevěnují, ti se na ty dobrovolníky dívají tak trošičku jako na bláznů, co tam jako někde zdarma pomáhají. Asi by si to museli zažít", uvedla v závěru rozhovoru respondentka R1.

3.6.2 Kategorie: Vztah dobrovolníka a klienta

Cesta k odhalení vzájemného působení dobrovolníka a klienta vedla skrze dotazy týkající se náplně dobrovolnických aktivit. Společným jmenovatelem odpovědí respondentů na obsah jejich dobrovolnických činností byla pomoc dětem nebo seniorům, doučování a zábava, společnost, povídání a procházky. Respondentka R10 na dobrovolnictví pohlíží jako na *"nutnost a lidskou potřebu, na kterou nikdy nebudou peníze..."*. Rozsah dobrovolnických aktivit hodnotí respondentka R2: *"To je člověk od člověka"*, s čímž koresponduje i odpověď R1: *"...záleží to i na ochotě každého z nich"*. O pomoci dobrovolníků hovoří obě pouze v superlativěch; baví se s dětmi, hrají si s nimi, v případě potřeby doučují, jsou jim kamarádem. *"Kamaráda, ten je taky často doporučován ze strany orgánu sociálně právní ochrany dětí v případech, když vidí v rámci své činnosti, že to dítě je takové nějaké "uťáplé" a potřebuje být v kolektivu"*, říká respondentka R2. Pro službu SAS Elimu může být dobrovolník zpětnou vazbou, protože je pro ně důležité vědět, co se v konkrétní rodině děje, zda existuje zlepšení dítěte ve škole, zda jsou vidět změny v chování dítěte. Vliv dobrovolníků na klienty a jejich vnímání je respondentkami R1 a R2 hodnoceno jednoznačně pozitivně. *"Je to takový člověk zvenčí, který je klientům věkově blízký a mohou se s ním pobavit i o jiných věcech (...) a pro klienty je to takové nové"*.

O setkávání se dvěma chlapci skromně hovoří jejich velký Kamarád (R3): *"Mít kamaráda je přece dobrovolně"*, přičemž je svým způsobem substitucí mužského elementu v jejich sociálním prostředí. Jeho kladné působení na oba nezletilé s sebou přináší dobré výsledky. Respondentky R4 a R5 hodnotí svou činnost jako *"prospěšnou práci"*, která *"patří ke mně"*. "Svým" dětem jsou náhradní babičkou na plný úvazek a oporou mladým rodinám. *"Myslím si, že jsem vítaná (...) jsou brožně rádi, že jim pomáhám s dětmi (...) mám pocit, že jsem do té"*

rodiny zapadla", reagovala na otázku vzájemného vztahu respondentka R4. Respondentka R5 je názoru, že ona je "ta babička", která umí "udělat bambuli", chce to dělat a dělá jí to radost.

Respondenti R6 a R8 se věnují doučování dětí, jeden pomáhá se zvládnutím učiva ročníku, druhý učí malého cizince českému jazyku a kultuře, oba jsou přesvědčeni o prospěchu své činnosti, neboť dochází ke zlepšení školního prospěchu dětí. Vztah mezi sebou a klientem hodnotí jako "kamarádský" (R6) a "motivační" (R8).

Činnost respondentů R7 a R9 plní společenskou funkci, s klienty chodí na procházky a povídají si. R9 se střídavě věnuje dvěma klientkám v domově pro seniory, "... jsem pro ně vytržení ze stereotypu (...) mají něco, co tam normálně není (...) jsem nová osoba (...) jsem zpestření"; "...protože oni se tam už navzájem všichni znají, jsou tam i několik let, a kolikrát mi ta paní řekne, že už si nemá s kým povídat". Respondent R7 se věnuje mentálně postiženým klientům a necítí se "kovany" posoudit jejich vnímání. Ze svého pohledu se však "cítí potřebný", protože "...těch pracovníků je tam málo, aby mohli vzít všechny klienty ven". K jeho další záslužné činnosti patří pořádání jednorázových akcí, víkendových pobytů nebo táborů pro děti klientů využívajících službu SAS v Elimu. Tuto svou aktivitu hodnotí: "...my dobrovolníci jsme takovým vzorem, velcí kamarádi, ukazujeme jim, jak se vzájemně chovat, jak jednat s druhým ...".

Vztah dobrovolníka a klienta je ovlivňujícím faktorem pro dobrovolnictví; je-li dobrovolník "namotivován" a s klientem si, dle slov respondentky R1: "tak nějak sednou", vzniká pozitivní přínosné pouto, dobrovolnictví plní svůj účel: někomu pomoci a "sám se někam posunout" (R7). Klientův život je ozvláštňen "...jsou rádi, jsou vděční, těší se na svého dobrovolníka" a dobrovolníkovu bytí dostává "jakýsi vyšší smysl" (R10).

3.6.3 Kategorie: Překonávané bariéry

Motivace, dobré vztahy, pozitivní zpětná vazba či ocenění dobrovolníky povzbuzuje, ale existují situace nebo okolnosti, které působí jako brzdny mechanismus jejich aktivit. Smyslem této kategorie není popsat překážky, které jsou důvodem nedobrovolnictví, jak je popisují Tošner nebo Frič ve svých publikacích (viz kap. č. 1.2.4), účelem je nalezení bariér, které dotazovaným znepřijemňují jejich dobrovolnickou činnost. Společným postřehem respondentů jsou negativní reakce rodiny, známých či okolí na jejich dobrovolnické aktivity, které jsou charakterizovány jako údiv, zvláštnost nebo podivínství člověka, který dělá něco pro někoho a zadarmo.

Odpovědi respondentů R6, R7 a R10 je shoda s nepochopením v organizacích, kde dobrovolníci působí. R10 hovoří o tom, že:

"...ne v každé organizaci chápou potřebnost dobrovolníků. Někde se bojí o své místo, bojí se, že ji dobrovolníci budou zasahovat do kompetencí; někdy nemají dobrovolníci dostatek schopností komunikovat, dochází k nedorozuměním; někdy přesáhnou své kompetence a udělají s klientem něco, co by vůbec neměli, protože neví ..."

Respondent R7 má špatnou zkušenost s interním předáváním informací v zařízení DOZP, když mu nikdo nesdělil, že klienti trpí nakažlivým onemocněním a on byl při své dobrovolnické aktivitě jedním z nich zraněn: *"...paní mi tohle nesdělila, protože oni vlastně ani nevědí, kolik těch klientů může být nakaženo. Tak jsem tam přestal chodit ..."*. Dále v souvislosti s akcemi pro děti z klientských rodin v rámci služby SAS v Elimu dodává, že kolikrát vznikají situace, které *"nevíme, jak řešit"*. Tyto děti *"jsou nějaké jiné než druhé (...)* my jsme z toho byli taková smutná, připadali jsme si nepotřební...*"*, kdy svou nepotřebnost dobrovolníci vnímali v kontextu s chováním těchto dětí vůči sobě navzájem nebo vůči jim.

R6 doplňuje, že její dobrovolnická aktivita byla zbrzděna (autorka odkazuje na drsnou zkušenost této respondentky zmíněnou v kapitole 3.6.1) situací v nemocnici, kterou vnímala jako překážku vzhledem k podobnému věku pacientů jako svému, když *"...mi děti neměly dovoleno tykat (...)* zjistila jsem, že znám jednu dívku z tábora a o to víc mi bylo líto, že ji v podstatě nemůžu nijak víc pomoci, než že si s ní zabraju nějakou stolní hru"*"*. Cítila, že bylo pro ni těžké udržovat si odstup od těch dětí, které začínala více poznávat a čím více tam chodila, tím více *"jsem byla vyčerpanější a plná lítosti (...)* neměla jsem dovoleno se k nim úplně přibližovat"*"*.

Respondenti R5 a R7 vidí jako překážku výkonu dobrovolnictví v přístupu okolí, společnosti: *"...bobužel jsou mezi námi taková, kteří to berou jako ponižující práci"* (R5) a *"Ty to děláš zadarmo, jsi blázen?"* (R7).

Sociální pracovníce (R1 a R2) uvádí, že bariérou pro dobrovolníky mohou být i klienti samotní. R1 naráží na svou minulou zkušenost, kdy působení dobrovolníků v nízkoprahovém zařízení odrazovala samotná klientela (z 90 % složená z romských dětí): *"...asi tohle dobrovolníky odrazovalo, asi se báli nebo měli obavy z toho, jaké to tu je"*, přičemž obratem dodává, že *"...dnes už to není takové, jaké to bylo předtím"*. Zkušenost R2 se vztahuje ke zmaru dobrovolnické motivace v souvislosti s nespolehlivostí klienta. *"Je to pak čas dobrovolníka, který přijde vnívat"*. Služba SAS má pravidlo "3x a dost", tj. když bez omluvy nedojde ke schůzce, je ukončena s klientem spolupráce a svého *"...namotivovaného"*

dobrovolníka se snažíme si zachránit tím, že mu dáme někoho, aby ho to nastartovalo zpátky do té činnosti".

Respondenti R3, R4, R8 a R9 nevidí žádné překážky, které by jim jakkoli znepříjemňovaly činnost dobrovolníka, spíše naopak. R8 se s nadsázkou vyslovuje ke krátkému dni: *"Mou jedinou překážkou je to, že den má jen dvacet čtyři hodin"* a zkušenost R9 jakoby popírá slova R10: *"...všichni jsou na mě hodní (...) otevírají dveře za dveřma".*

Subkategorie: Slabé stránky dobrovolnictví

Slabá stránka dobrovolnictví je korespondující s jeho bariérou, přesto se autorka rozhodla tuto část selektovat, jelikož otázka týkající se bariér se vztahovala k subjektivním zkušenostem dobrovolníků a otázka na slabé a silné stránky této činnosti byla pokládána s úmyslem zjistit jejich úsudek.

Respondenti R4 a R8 se touto otázkou odmítli zaobírat, nevědí. R3 spatřuje slabou stránku dobrovolnictví ve ztrátě času: *"...žere to nějaký čas, a jestli to někomu vadí - mně zrovna ne".* Respondentka R5 má pocit že v DC i organizacích *"...upřednostňují především studenty, kteří dobrovolnictví potřebují jako praxi pro studium (...) většina z nich to nedělá proto, že by to dělat chtěla".* O tom, zda lze v dobrovolnictví hledat silné nebo slabé stránky polemizuje respondentka R6, je názoru, že dobrovolnictví je o osobním přesvědčení, je o lidech, kteří jej vykonávají, a pokud dobrovolníci nebudou *"...svou pomoc cpát lidem ve jménu vyššího dobra, bez ohledu na to, zda ji někdo svobodně chce, bude mít dobrovolnictví vždy jen silné stránky".* Odvrácenou stranou dobrovolnické činnosti je podle R9 fixace na klienta (seniora); dobrovolník se musí zvládnout vyrovnat s jeho případnou ztrátou (úmrtím).

Respondenti R1, R2, R7 a R10 jsou přesvědčeni, že slabou stránkou je malý počet dobrovolníků, *"...nejraději bych sebral úplně všechny lidi, aby se stali dobrovolníky a pomáhali tam, kde je to potřeba"*(R7); případně jejich velká fluktuace, zejména když se dítě "naváže" na nějakého dobrovolníka a ten po roce odejde; těmto dětem nedělá problém navazovat nové vztahy, ale je to jejich *"...další životní trauma, když mu odejde jakoby blízká osoba"* (R2). Odvrácenou stranou kolísání počtu dobrovolníků jsou i vyšší náklady spojené s povinností jejich pojištění, psychologickými testy a osvětou. Úskalí dobrovolnictví spatřují R1, R2 a R10 v nedostatku peněžních prostředků: *"špatné financování ze strany státu"* (R10). Kromě nedostatku financí může být překážkou *"...proměňující se doba, kdy všeobecně roste nedůvěra lidí a současná mládež asi není moc vedena k neziskové pomoci druhým lidem"* (R1).

Jako další slabá stránka dobrovolnictví přijde respondentovi R7, že *"...je škoda, že se my dobrovolníci mezi sebou neznáme (...) správné fungování podniku je v tom, že ti lidé se navzájem znají, mají mezi s sebou kontakty (...) vytvořilo by se jakési silné dobrovolnické jádro, pomáhali bychom si mezi s sebou, předávali zkušenosti..."*. Tento dobrovolník už vytvořil internetové fórum pro dobrovolníky, které může sloužit i ke vzájemnému předávání poznatků. Dále také navrhuje, aby *"...sociální pracovník, který má zkušenosti s určitou skupinou lidí v konkrétním zařízení, napsal své poznatky, ten dobrovolník by pak věděl nebo už tam šel s tím, co ho čeká, do čeho jde"*, což by, podle autorky, předcházelo rozčarování a následné fluktuaci dobrovolníků, kteří nejsou dostatečně připraveni na klientelu v některých zařízeních.

3.6.4 Kategorie: Přínosy dobrovolnické činnosti

V rámci této kategorie nebyl šetřen přínos dobrovolnické činnosti pro organizaci; skutečnost, že dobrovolník je aktivem je nesporná, spíše stojí za polemiku, zda konkrétní organizace umí s dobrovolnickým potenciálem hospodařit (kap. 1.2.2). Autorka v teoretické části (kap. 1.2.3) hovoří o tom, že dobrovolníkům jejich činnost přináší mnohem víc, než lze zaplatit penězi a praxe tento fakt zcela podporuje.

Respondentka R1 spatřuje v dobrovolnické činnosti aktivní vyplnění volného času *"...když člověk neví, co by..."*. Tuto okolnost potvrzuje i R2 a doplňuje, že v případě nezaměstnanosti může jedinec *"pracovní návyky neztratit nebo je získat"*. Přínosem pro respondenta R3 jsou zkušenosti lidmi, dobře strávený čas, který neví *"...jak jinak lépe by ho strávil..."*, a především dobrý pocit, který identifikuje s nejsilnější věcí v životě *"...kterou člověk vlastně může získat od jakékoli životní situace, a pokud já ho tady dostanu úplně zadarmo a bez dlouhé činnosti a ke tomu mohu ještě někomu pomoci, tak to je super"*. Jako čínorodý vnímá svůj život dobrovolníka R4, *"cítí se blažená"* a je jí dobře: *"...dělám něco, co má nějaký smysl (...) s dětmi vždycky zapomenu na své neduhy (...) strašně mě to někam jakoby vynese výš, jsem taková nabitá"*; a uvádí, že přestože je poté fyzicky zničena, trávit čas s dětmi je pro ni hrozně povzbuzující a je ráda za to být někomu nápomocna. Odpověď respondentky R5 koresponduje s vyjádřením R4 v tom, že je nabitá energií, dělá jí to radost a je spokojena, *"...a i kdyby Elim nebyl, já budu rozhodně pokračovat"*, dodává nakonec.

Angažmá v dobrovolnictví pomáhá respondentce R6 chápat jeho princip, a že je těchto aktivit potřeba. Je ráda za *"...ten pocit, že jsem někdy udělala něco pro někoho jiného a ne jen pro sebe"*. Obohacování o stále nové zkušenosti si uvědomuje R7, který mimo jiné

organizuje i různé akce, např. 72 hodin²² nebo Free Hugs²³ *"...učím se stále nové věci, cítím se potřebný a vidím v tom potenciál, jak určitým způsobem někomu pomoci"*. Respondent R8 hodnotí své dobrovolnické aktivity jako skvělou zkušenost využitelnou i po skončení studia, s čímž souhlasí i R10, která vidí aktiva pro dobrovolníky v nových zkušenostech, získání praxe, nových vztahů, pohledů do "zákulisí" organizací, kam by se normálně nedostali. Respondentka R9 deklaruje oboustranný přínos, který má smysl. Ona sama *"...v tom našla obrovskou náplň (...) to je to, co mě baví, co mě nabývá, naplňuje"*. Na druhé straně vidí *"...že ti lidi jsou se mnou rádi, že jsem za nimi přišla, že si tobo váží..."*.

Subkategorie: Silné stránky dobrovolnictví

Shodně jak bylo uvedeno v subkategorii 3.6.3, i zde je silná stránka dobrovolnictví pojata jako objektivní stanovisko jednotlivce. Respondenti R1, R3, R4, R5, R6 a R7 se k otázce na silné stránky dobrovolnictví vyslovili kongruentně jako v odpovědích ohledně přínosů; odkázali na dobré pocity, nové zkušenosti, nové vztahy, smysluplné využití volného času, být potřebným. R2 uvádí, že dobrovolnictví může být vnímáno jako určitý "status" v případě uvedení těchto osobních aktivit do životopisu *"...to může mít nějakou váhu..."*. To poznávání něčeho nového v případě návštěv různých zařízení nebo setkávání s "jinou sortou lidí" podle respondenta R7 *"...změní pohled na mnoho věcí (...) není problém někoho odsoudit předtím, než ho sám pozná"*. A respondent R8 přidává, že při dobrovolnictví se *"...člověk naučí myslet nejen na sebe, ale i na druhé"*. Respondentka R9 vyhodnocuje jako silnou stránku dobrovolnictví trénink empatie; má za to, každý dobrý společník musí klienta nejen pobavit, ale také umět vyslechnout. Krátce a výstižně shrnula odpověď na danou otázku R1 konstatováním, že dobrovolnictví *"... zvyšuje občanskou uvědomělost, zlepšuje vztahy mezi lidmi, snižuje sociální izolovanost klientů a dobrovolníci mají výbornou a nenahraditelnou zkušenost"*. Což se shoduje s názorem R10: *"Život dobrovolníka získává vyšší smysl, život klienta je zpestřen"*.

3.6.5 Kategorie: Podpora dobrovolnictví

Vzhledem k finančním problémům DC Elim (Rozhovor s koordinátorkou) byla osloveným respondentům položena otázka týkající se jejich postoje na zlepšení činnosti DC a jeho podporu. Všichni respondenti si jsou díky medializaci vědomi aktuálních finančních problémů DC a jednoznačně se shodují, že od dostatečné finanční podpory se odvíjí celý provoz DC. R9 zdůrazňuje, že *"potřeba peněz je prevencí zániku DC (...) a v těch organizacích, kam docházíme, by lidem zůstal jen jejich stereotyp života"*.

²² Projekt 72 hodin jsou organizované tři dny dobrovolnických aktivit po celé ČR.

²³ Akce Free Hugs - česky "objetí zdarma".

Respondent R2 namítá větší počet supervizních setkávání, které by byly rozděleny podle programu nebo činnosti, kterou dobrovolníci vykonávají, aby mohly být přítomni jak oni samotní, tak klíčové nebo sociální pracovnice, a bylo by možno posléze lépe hodnotit *"...co se v těch našich rodinách děje"* (myšleno klientských rodinách - pozn. autorky). Ve vztahu k propagaci dobrovolnictví navrhuje respondent R3 organizaci více jednorázových akcí, kde by se širší spektrum lidí seznámilo s touto činností: *"...nejde je do toho nabnat, oni na to musí přijít sami, co chtějí"*. Tomuto stanovisku odporuje názor R4: *"aktivita by byla, ale nejsou zdroje"*.

K tématu osvěty dobrovolnictví ze strany DC se vyjadřuje i R5, která si myslí, že *"...ta propagace by měla být jiná"*, a dodává, že *"...ten přístup není dobrý, měli by to třeba někomu zadat, kdo k tomu má vztah"*. Dále uvádí, že *"dobrovolnictví musí dělat někdo, kdo to cítí, a kdo to necítí tam nemá co dělat"*, tudíž psychologické testy, které předchází přijetí dobrovolníka do DC, jsou *"...akorát unavující, už jsem nevěděla, co píšou"* a tvrdí, že *"...kvalitní rozhovor by byl přínosnější pro vyhledání zájmovaného dobrovolníka"*.

Respondent R7 doporučuje, aby se dobrovolníci mezi sebou více poznali, k čemuž by jim pomohly různá školení nebo kurzy s tematikou asertivity a komunikace. Sílu těchto kurzů spatřuje v tom, že: *"...člověk chce dobrovolnictví dělat, ale schází mu to nakopnutí", ukázat, jak se chovat nebo zachovat v určitých situacích, aby se necítil být ztracený a sám"*. Také navrhuje udělat pro jednotlivé zařízení *"jakýsi manuál"*, který *"...vnímám jako takovou inspiraci, návod k tomu, jak se k těm lidem chovat"*.

Subkategorie: Budoucnost dobrovolnictví

Budoucnost dobrovolnictví respondentka R1 nevidí v žádné inovaci, poukazuje spíše na rozvoj a podporu stávajících činností docházení dobrovolníků za různých zařízení a organizování jednorázových akcí s dobrovolnickou pomocí. Namítá dobrovolnictví jako součást výuky ve školách, aby *"...se výchovou mladých lidí zvyšovalo povědomí o této činnosti a jejich přínosech"*. Společně s R2 pozitivně hodnotí skvělý přístup některých firem, které realizují firemní dobrovolnictví.

Respondentka R4 vidí budoucnost dobrovolnictví v intenzivnější pomoci starým lidem, podotýká slabý sociální systém a nedostatek vyhovujících zařízení vykazujících úplnou spokojenost klientů. Proto poukazuje na možnost využití dobrovolníků v těchto zařízeních, kteří by zde byli přidánou hodnotou. K tomuto názoru se přiklání i R6 a rozšiřuje potřebnost pomoci pro děti z pěstounských rodin, mentálně postižené

a nemocnice. Více osvěty a podpory zajistí větší účast dobrovolníků, aby dokázali "*pomoci všude, kde to je potřeba*", to jsou postoje respondentů R7, R8 a R9. Respondentka R10 je přesvědčena, že hluboký význam celé dobrovolnické činnosti souvisí s politickým přesvědčením měst a krajů, nebude-li z této strany dobrovolnictví podporováno, jeho budoucnost bude nejistá.

3.7 Diskuze

Diskuze poskytne shrnutí odpovědí na dílčí výzkumné otázky v návaznosti na teoretické poznatky z předchozích kapitol ve vztahu k přínosům a překážkám dobrovolnictví, poskytne inspiraci na zlepšení činnosti dobrovolnického centra.

Pro vytěžení zkušeností s dobrovolnickými aktivitami se autorka rozhodla nejprve analyzovat prvotní impulsy ke "konání dobra" a subjektivní očekávání jednotlivých aktérů rozhovorů, současně také míru oceňování za tuto činnost. Ve svých výčtech motivů dobrovolnické činnosti hovoří Matoušek a Tošner (viz kap. 1.3.4) o smysluplném využití volného času, potřebě pomoci, zisku nových zkušeností, uplatnění schopností; Frič ještě dodává oslovení organizací. Tato fakta potvrzuje i provedený výzkum, kde respondenti odkazovali na oslovení organizací Elim, práci s dětmi jako uplatnění svých schopností, využití volného času jako součásti způsobu života, potřebu pomáhání a zisk nových zkušeností. Nebyl zjištěn žádný motiv, který by reflektoval "syndrom pomáhajícího", jak vyjadřuje Záškodná a Mlčák (viz kap. 1.3.4). Naproti tomu se zjištěné údaje neshodují s tvrzením Ochman, Jordan (kap. 1.4.4) související se vztahem odměny a motivace. Všichni respondenti - dobrovolníci nevnímají jako podstatné své veřejné ocenění, svou činnost vykonávají pro vlastní dobrý pocit z nezištné pomoci druhému. Před prvním vzájemným kontaktem s klientem prožívali tři respondenti obavy z neznáma, nepřijetí, možného zneužívání, strach z nepochopení. Naopak žádný rozdíl mezi očekáváním a realitou neshledali čtyři respondenti; toliko jedna respondentka pocítila negativní dobrovolnickou zkušenost.

Dílčí cíl, coby přínos dobrovolnické činnosti, je obsahem shodně titulované kategorie. Výzkum v oblasti názorů na silné stránky dobrovolnictví je možno odkázat na porozumění s názory Citulové a Hladké (kap. 1.2), které citují nové poznatky a dovednosti, sebepoznání, nový pohled na svět nebo uspokojení z pomoci druhému. Výpověď sedmi respondentů s výše uvedeným názorem souhlasí. Sociální pracovnice spatřuje přínos v zisku nebo uchování pracovních návyků v případě nezaměstnanosti dobrovolníka, a dále mu přiřazuje určitý vlivný status např. při ucházení se o zaměstnání. Zde je možno se

odkázat na teorii Kabelkové a Königové (kap. 1.2). Tři respondentky jejich činnost naplňuje a dodává energii, jedna z nich navíc zdůrazňuje trénink empatie a umění naslouchat.

Autorka zdůrazňuje stanovisko respondentky, která ve vztahu k přínosům dobrovolnické činnosti uvádí kromě nenahraditelné zkušenosti pro osobu dobrovolníka zvýšení občanské uvědomělosti, zlepšení mezilidských vztahů a snížení sociální izolovanosti klientů. Tedy na straně jedné je shora uváděný přínos plynoucí z dobrovolnické činnosti pro dobrovolníka, na straně druhé stojí klient, který je obohacen o kamarádský vztah, o společnost, která ozvláštní jeho stereotypní bytí, o školní výuku, je mu nabídnuta pomoc s dětmi. Očima sociálních pracovníků dobrovolnictví znamená společensky prospěšnou činnost, na kterou nikdy nebudou peníze; v rámci sociálních služeb poskytovaných Elimem na ni nahlíží jako na zpětnou vazbu, která poskytuje obraz změn v klientské rodině.

Druhou výzkumnou otázkou výzkumu byla oblast bariér, které stojí v cestě pomáhání, jimž dobrovolníci čelí, případně jsou důvodem ztráty jejich odhodlání. Téměř všichni respondenti se setkali s odsudky svého okolí za svou dobrovolnickou aktivitu, tři z nich hovoří také o nepochopení v organizacích, kde se jejich zaměstnanci cítí ohroženi ztrátou vlastní práce nebo vůbec neví, jaký postoj mají vůči dobrovolníkům zaujmout. Sociální pracovníce vidí jako možnou překážku nespolehlivost klienta, případně obavy ze skladby klientely v nízkoprahovém zařízení, která je převážně představovaná romskými dětmi a mládeží. Čtyři z dotazovaných respondentů jsou přesvědčeni, že slabou stránkou dobrovolnické činnosti je malý počet osob konajících tyto dobrovolnické aktivity, tři z nich si stýskají nad nedostatkem peněz. Jedna respondentka polemizuje nad vzrůstající nedůvěrou ve společnosti a nedostatečnou osvětou; druhá smýšlí, že pokud bude dobrovolnictví oboustranně chtěné, není třeba bojovat s bariérami.

Výsledky výzkumu týkající se překonávaných bariér se nikterak neliší od výsledků jiných studií. O překážkách ze strany organizací, neporozumění a nepřijetí dobrovolníků hovoří ve svých teoriích Aronová, Brudney a Meis (kap. 1.2.4). Nedostatek finančních prostředků jako největší bariéru spatřovala koordinátorka DC.

Třetí dílčím výzkumným cílem bylo zjistit existenci podpory na zlepšení dobrovolnické činnosti v DC Elim. Jelikož se DC v době výzkumu potýkalo s nedostatkem

prostředků a hrozilo jeho uzavření,²⁴ všichni dotazovaní nabyli shodného přesvědčení, že od finančního zajištění se bude odvíjet další provoz centra. Dále se jednotliví respondenti vyjadřovali ke kvalitnější a častější osvětě dobrovolnictví, namítali více supervizních setkávání rozdělených podle jednotlivých programů, doporučují více školení a kurzů, např. asertivity, které by přispěly k vzájemnému poznávání i sebepoznávání. Zlepšení postojů společnosti vůči dobrovolnické činnosti by přispělo, dle názoru jedné respondentky, už výuka ve školách, čímž by se zvyšovalo povědomí o tomto fenoménu mezi studenty. Autorka shledává zajímavými průlomové myšlenky jednoho z dotazovaných: vytvoření "dobrovolnického jádra" sloužícího k předávání praktických zkušeností dobrovolníků dobrovolníkům a tím prevenci fluktuace, případně k propagaci, a tvorba manuálu pro konkrétní zařízení, čímž by bylo předcházeno jeho pozdějšímu rozčarování, případně odchodu.

²⁴ V prosinci 2015 byla městem DC Elim schválena dotace v takové výši, která zajistí jeho provoz na rok 2016. Z důvodu již ukončeného výzkumu, nebyl tento aspekt zakomponován do práce - autorka se tento údaj dozvěděla až v průběhu r. 2016.

Závěr

Ambicí výzkumného projektu bylo prostřednictvím aktivních dobrovolníků a sociálních pracovníků, jejichž společným jmenovatelem je organizace Elim, zjistit jejich zkušenosti s dobrovolnickou činností. Přesvědčivost, nadšení a pozitivní smýšlení všech respondentů o dobrovolnické činnosti, které demonstrovali v průběhu rozhovorů, na autorku učinilo dojem kvalitní reklamy, přičemž takový úmysl zde vůbec nebyl. Byla zjišťována data vztahující se k motivaci, přínosům a bariérám dobrovolnické činnosti, nadto byly vytěženy koncepty podpory fungování dobrovolnického centra Elim.

Potřeba pomáhat a smysluplně trávit volný čas jsou dynamickými činiteli směřujícími k rozhodnutí stát se dobrovolníkem. Pro sociální služby poskytované Elimem jsou dobrovolníci jednoznačně bonusem, jenž zvyšuje kredit a kvalitu dané služby, pro klienty nízkoprahového klubu jsou obrazem jiného světa, jsou motivací jak jinak trávit volný čas, stimulem ke studiu i ke stanovení výše osobních nároků. Dobrovolníci jsou velcí kamarádi a vzory dětem ze sociálně vyloučených rodin, jsou to náhradní babičky s trpělivostí a prostorem pro povídání, výlety a hry. Dobrovolníkům jejich služba přináší uspokojení, cítí se blaženi, jejich život dostává vyšší smysl, získávají praxi, vyplňují svůj volný čas. Necítí se být blázny, kteří "TO" dělají zadarmo, protože si myslí, že poskytnou-li pomoc potřebnému, v případě, že se sami stanou potřebnými, pomoci druhého se jim dostane; lze však podotknout, že jejich aktivita je prosta recipročního záměru. Dobrovolníky jejich činnost "někam posouvá".

Želízkem v ohni jsou peněžní prostředky. Finanční nouze je shodně všemi respondenty považována za nejdůležitější překážku působení DC, rovněž i velká fluktuace dobrovolníků a malý zájem o tyto aktivity pramenící z nedostatečné osvěty jsou vnímány jako negativní elementy dobrovolnické činnosti. Autorka klade imaginární otázku, zda a jak by dobrovolníci fungovali v případě ukončení činnosti dobrovolnického centra, jakožto jediné vysílající dobrovolnické organizace v opavském regionu. DC je záštitou aktivit svých dobrovolníků, kteří jsou díky centru vítanými společníky, kamarády, náhradními babičkami či učiteli. DC je "mostem", který umožňuje propojit dva břehy; na jednom břehu stojí ten, kdo momentálně pomoc potřebuje, na druhém ten, který je momentálně ochoten kus svého času a dovednosti věnovat. Smyslem propojení je začlenění jedince do společnosti s přidanou hodnotou dobrého pocitu, zážitku, nového vztahu nebo podpory.

Některé idey respondentů jsou zajímavými podněty rozvoje dobrovolnictví; autorka upozorňuje na vypracování obecného manuálu pro konkrétní zařízení, který by zahrnoval základní informace o charakteristice a potřebách jeho klientů. Také vytvoření silného dobrovolnického jádra, jež by intenzivní vzájemnou interakcí s ostatními dobrovolníky působilo jako prevence odlivu dobrovolníků a přispívalo i k osvětě činnosti. K povědomí tohoto fenoménu by nemalou mírou přispělo i zařazení tematiky dobrovolnictví do vyučovacích osnov škol.

Ačkoli výsledky kvalitativně orientovaného výzkumu nejsou zobecnitelné, autorka je mínění, že mohou být využity k propagaci a podpoře dobrovolnictví nejméně v rámci organizace Elim; celá práce může posloužit jako ucelený zdroj informací týkajících se dobrovolnické činnosti ²⁵.

Dobrovolnictví představuje eminentní součást celospolečenského altruismu, je však klíčové, aby dobrovolník svou činnost nevykonával proti své vůli. *"Dobrovolnictví je o osobní svobodě a odvaze překročit zažité hranice"* (Černá, 2011, s. 6).

²⁵ O práci projevila zájem ředitelka o. p. s. Elim Opava s tím, že pro ni bude informačním zdrojem dobrovolnictví a její výzkumná část pomůže k efektivnímu rozvoji a podpoře dobrovolnictví v opavském regionu.

Seznam zkratek

AGNES – Agentura neziskového sektoru

ČSÚ – Český statistický úřad

DC – Dobrovolnické centrum

FFM – five-factor model – pět stěžejních charakterových vlastností člověka (psychologický termín „Big Five personality traits“)

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

NROS – Nadace rozvoje občanské společnosti

o. p. s. – obecně prospěšná společnost

OSPOD – Odbor sociálně-právní ochrany dětí

SAS – sociálně aktivizační služby

Seznam literatury

Aronová, K. a kol. (2008). *Dobrovolnictví v Domovech pro seniory*. Příklady z dobré praxe. Praha: Hestia.

Balogová, B., Mračková, A., Repková, K. (2011). Dobrovolnictvo v dlhodobej starostlivosti o starších ľudí – čo o ňom ne/vieme a čo potrebujeme riešiť. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 16-19.

Brozmanová Gregorová, A. a kol. (2012). *Dobrovolnictvo na Slovensku - výskumné reflexie*. Iuventa.

Brozmanová Gregorová, A. Dobrovolnictvo ako výzva pre vzdelávanie v sociálnej práci. [on-line]. [cit. 2015-10-10]. Dostupné z: <file:///C:/Users/fujitsu/Downloads/brozmanova.pdf>

Brudney, Jeffrey L., and Lucas CPM Meijs.(2009): It ain't natural: Toward a new (natural) resource conceptualization for volunteer management. [on-line]. Dostupné 28. 10. 2015 z: https://moodle.unitec.ac.nz/pluginfile.php/124102/mod_resource/content/1/Volunteering_It_Ain_t_Natural.1.pdf

Carlo, G., Morris, A., Knight, G., Guzman, M. (2005) The interplay of traits and motives on volunteering: Agreeableness, extraversion and prosocial value motivation. [on-line]. Dostupné 28. 10. 2015 z: <http://digitalcommons.unl.edu/psychfacpub/9>

Cintulová, L. (2010). Dobrovolnictvo jako nástroj na komunitný rozvoj a sebarozvoj. *Dobrovolnictví v české společnosti – současnost a perspektivy*. Kroměříž: Klub Unesco, Praha: Hestia.

Církev bratrská Opava [on-line]. Dostupné 14. 9. 2015 z: <http://cbopava.cz/co-je-cb/>

Černá, L. (2011). Anketa. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 5-6.

Disman, M. (2011). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

Dobrovolník.cz [on-line]. Dostupné 24. 8. 2015 z: <http://www.dobrovolnik.cz/>

ELIM Opava [on-line]. Dostupné 13. 10. 2015 z: <http://elimopava.cz/elim/>

Frič, P. a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice. Výsledky z výzkumu NROS a AGNES*. Praha: Agnes.

Frič, P., Pospíšilová, T. Vzory a hodnoty dobrovolnictví [on-line]. Dostupné 10. 9. 2015 z: <http://www.dobrovolnik.cz/res/data/024/002872.pdf>

Frič, P. (2004). Současné trendy dobrovolnictví a sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 8-9.

Frič, P., Pospíšilová, T. (2010). *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Hestia.

Frič, P., Vávra, M. (2012). *Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus*. Praha: Agnes.

Gidron, B. (1978) Volunteer work and its rewards [on-line]. Dostupné 28. 10. 2015 z: [http://www.academia.edu/762267/Volunteer work and its rewards](http://www.academia.edu/762267/Volunteer_work_and_its_rewards)

Gjuričová, J. (2008). Dobrovolnictví není amatérismus – vývoj legislativní úpravy dobrovolnictví v zahraničí a v ČR. *10 let rozvoje dobrovolnictví – rehabilitace občanských ctností*. Kroměříž: Klub Unesco, Praha: Hestia.

Hanečáková, M. (2011). Anketa. *Sociální práce/Sociálna práca*. č. 4, s. 5-7.

Havrdová, Z., Matoušek, O., Tošner, J., Baštecká, B. (2007). Dobrovolníci versus profesionálové. *Psychologie Dnes*, č. 2, s. 34-37.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

HESTIA [on-line]. Dostupné 24. 8. 2015 z: <http://www.hest.cz>

Hladká, M. (2008). Význam dobrovolnictví jako specifického lidského zdroje [on-line]. Dostupné 17. 8. 2015 z: <https://dk.upce.cz/handle/10195/38561>

Holasová, V. (2007). Management v sociálních službách. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách* (Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností). Ostrava: Ostravská univerzita.

Hrbková, R. (2014). *Pobled na motivaci a stimulaci v konkrétní neziskové organizaci očima dobrovolníků* (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.

Idža, M. (2013). *Bariéry rozvoje dobrovolnictví v občanském sdružení Elim Vsetín* (diplomová práce). Zlín: Univerzita Tomáše Bati.

Janíčková, R., Zmeškalová, V. (2011). *Metodika práce s dobrovolníky*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, o. s.

Kabelková, M., Königová, P. (2011). Dobrovolnictví jako možný nástroj při řešení nezaměstnanosti. *Kontakt*, č. 13/2, s. 177-186.

Kitlíňská, J. (2012). Dobrovolnictví jako příležitost k mezigeneračnímu učení. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 126-133.

Kolářová, R. (2014). Na co (ne)myslí management dobrovolnictví – 30 tipů pro koordinátory. *Sociální služby*, č. 12, s. 16-18.

- Kolektiv autorů. (2011) *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách Královéhradeckého kraje*. Praha: Hestia.
- Kopřiva, K. (1997). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- Kořínková, I. (2011). Anketa. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 5-7.
- Křížová, E., Tošner, J. (2011). Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v sociálních a zdravotních službách. *Fórum sociální politiky*, č. 1, s. 24-30.
- Legislativa dobrovolnictví – výňatky ze zákona o dobrovolné službě [on-line]. Dostupné 24. 8. 2015 z: <http://www.hest.cz/cs-CZ/pro-organizace/legislativa-dobrovolnictvi>
- Lipčáková, M., Barochová, E. (2011). Fenomén (ne)formálního dobrovolnictva na Slovensku. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 13-15.
- Matoušek, O. a kol. (2008). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Matulayová, T., Hajduková, J. (2011). ABC koordinátora dobrovolníků: Manuál pre organizácie [on-line]. Dostupné 29. 9. 2015 z: http://issuu.com/dobrovolnictvo/docs/teaching_materials_en_2_final?e=2464696/3208401
- Müllerová, M. (2011). Dobrovolníci pro kulturu. *Dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Institut umění – Divadelní ústav.
- Nakonečný, M. (1997). *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.
- Novák, T. (2008). *Hodnota dobrovolné práce* (dizertační práce). Praha: Vysoká škola ekonomická.
- Ochman, M., Jordan, P. (1997). *Dobrovolníci: cenný zdroj*. Baltimore: The Johns Hopkins University Institut for Policy Studies.
- Pacíková, V. (2012). *Implementace dobrovolné práce ve vybrané oblasti kulturních institucí* (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.
- Plamínek, J. (2007). *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. Praha: Grada.
- Rozhovor Iva Kramná, koordinátorka Dobrovolnického centra Elim Opava, o. p. s. Vedla autorka DP 11. 9. 2015.
- Sborník příkladů dobré praxe. *Dobrovolníci mění svět*. (2011). Praha: MŠMT.
- Seznam akreditovaných projektů [on.line]. Dostupné 24. 8. 2015 z: <http://www.mvcr.cz/clanek/seznam-akreditovanych-projektu.aspx>
- Skůpová, D. a kol. (2013). *Metodika zavádění managementu dobrovolnictví v pobytových službách pro seniory*. Praha: Vzdělávací institut Středočeského kraje.

Slowík, J. (2011). Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 43-48.

Skovajsa, M. a kol. (2010). *Občanský sektor*. Praha: Portál

Sociální služby [on-line]. Dostupné 6. 10. 2015 z:

<http://www.mpsv.cz/cs/18661#sszp>

Šípošová, I. (2011). Dobrovolnictvo – služba so srdcom. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 20-21.

Šormová, L., Klégrová, A. (2006). *Dobrovolnictví*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, o.p.s.

Švaříček, R., Šedřová, K. a kol. (2007). *Kvalitativní výzkumy v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Švestková, R. (2005). Minulost a současnost dobrovolnictví. *Kontakt*, č. 3-4, s. 318-322

Tošner, J. (2003). *Průvodce dobrovolnictvím pro neziskové organizace*. Praha: Hestia.

Tošner, J. (2007). Stanovisko HESTIA v souvislosti s novelou zákona o sociálních službách z října 2007. Praha: Hestia.

Tošner, J. (2014). Studie o dobrovolnictví: Koncepce politiky vlády vůči nestátním neziskovým organizacím do roku 2020 [on-line]. Dostupné 5. 10. 2015 z:

http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_tosner_pro_web.pdf

Tošner, J., Sozanská, O. (2006). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

Tutr, V., Novotný, M. *Metodika dobrovolnictví v sociálních službách pracujících s klienty obrozženými exkluzí*. Praha: Hestia.

Úplný výpis z rejstříku obecně prospěšných společností, vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl O, vložka 1223 [on-line]. Dostupné 15. 9. 2015 z:

<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=723476&typ=UPLNY>

Verešpejová, D. (2011). Anketa: Jaká je úloha dobrovolnictví v oblastech sociální práce? *Sociální práce/Sociální práce*, č. 4, s. 6-7.

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví [on-line]. Dostupné 8. 8. 2015 z:

<http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/vseobecna-deklarace-odobrovolnictvi/>

Výroční zpráva za rok 2004 [on-line]. Dostupné 13. 8. 2015 z:

<http://elimopava.cz/elim/>

Výroční zpráva o činnosti pro rok 2014 [on-line]. Dostupné 13. 8. 2015 z:

<http://elimopava.cz/elim/>

Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2003.

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1. 1. 2007.

Zákon o sociálně-právní ochraně dětí. Zákon č. 359/1999 Sb. v účinném znění ke dni 1. 4. 2000.

Zášková, H., Mlčák, Z. (2009). *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie.* Praha: Triton.

Zášková, H., Mojžíšková, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 62-68.

Seznam grafů, tabulek a obrázků

Graf č. 1 - Podíl organizovaných dobrovolníků podle vzdělání v souboru občanů ČR

Graf č. 2 - Důvody k rozhodnutí stát se dobrovolníkem

Graf č. 3 - Procentuální vyjádření jednotlivých položek příjmů k celkovému příjmu

Graf č. 4 - Věkové a genderové rozdělení dobrovolníků v r. 2015

Obrázek č. 1 - Dobrovolnictví - oboustranný vzájemný vztah

Obrázek č. 2 - Organizační struktura

Tabulka č. 1 - Počet akreditovaných programů v průběhu let 2010 - 2015

Tabulka č. 2 - Specifika formálního a neformálního modelu dobrovolnictví

Tabulka č. 3 - Počet aktivních dobrovolníků, sjednaných smluv a celkem odpracovaných hodin v rámci dobrovolnické činnosti v průběhu let 2010-2015

Tabulka č. 4 - Charakteristika respondentů

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Finanční zpráva o. p. s. Elim za rok 2014

Příloha č. 2 - Základní otázky polostrukturovaného rozhovoru

Příloha č. 1: Finanční zpráva o. p. s. Elim za rok 2014 (v Kč)

Celkové náklady 2014	9.580 000
spotřebované nákupy	983 000
služby	2.504 000
mzdy a odvody	5.252 000
daně a poplatky	2 000
odpisy	604 000
jiné ostatní náklady	233 000
členské a jiné příspěvky	2 000
Celkové příjmy 2014	9.939 000
dary	385 000
Tržby z prodeje služeb	1.190 000
Tržby z prodeje zboží	25 000
Dotace 2014	8.301 000
Ostatní výnosy	38 000
Výsledek hospodaření	359 000

Zdroj: Výroční zpráva (2014)

Příloha č. 2: Základní otázky polostrukturovaného rozhovoru

Otázky pro dobrovolníka		Otázky pro sociální pracovníci
1.	Jaké jsou Vaše zkušenosti s dobrovolnictvím?	Jaké jsou Vaše zkušenosti s činností dobrovolníků?
2.	Co bylo prvotním impulzem, že jste se rozhodl/a stát dobrovolníkem?	Kolik působí ve službě dobrovolníků?
3.	Jakou jste měl/a představu o této činnosti a jaká je realita? Existuje rozdíl?	
4.	Jaká je náplň Vaší činnosti?	Jakou činnost vykonávají?
5.	Myslíte, že je Vaše práce pro klienta přínosem? Jakým?	Jak vnímáte jejich aktivitu?
6.	Zda a čím Vás tato činnost obohacuje?	Jak je dobrovolnictví vnímáno klienty?
7.	Setkal jste se s nějakými překážkami, které by zneprjemňovaly Vaši práci?	Myslíte, že dobrovolníci překonávají nějaké překážky při své činnosti, jaké?
8.	Jste za svou práci hodnocen? Jak?	Jak jsou dobrovolníci motivováni, hodnoceni?
9.	Jaké existují silné nebo slabé stránky dobrovolnictví?	Jaké existují silné nebo slabé stránky dobrovolnictví?
10.	V čem spatřujete příležitosti dobrovolnictví do budoucna?	V čem spatřujete příležitosti dobrovolnictví do budoucna?
11.	Jaké řešení byste navrhol/a na vylepšení nebo podporu DC Elim?	Jaké řešení byste navrhol/a na vylepšení nebo podporu DC Elim?