

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyriometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní sociální a humanitární práce

Kateřina Humlíčková

*Vzdělávání dobrovolníků v NNO poskytující sociální
služby dětem a mládeži v rámci sociálně
aktivizačních služeb v ČR*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: ThLic. Michal Umlauf

2014

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně na základě použité literatury a pramenů uvedených v bibliografickém seznamu.

.....
Datum a místo

.....
Kateřina Humlíčková

Poděkování:

Na tomto místě chci poděkovat mému vedoucímu práce ThLic. Michalovi Umlaufovi za jeho cenné rady, připomínky, čas a ochotu, se kterou se mi při vzniku této práce věnoval.

Mé velké díky patří také respondentům, kteří byli ochotní věnovat mi čas a zkušenosti, a bez nichž by tato práce nevznikla.

V neposlední řadě chci poděkovat své rodině a přátelům, jenž mi byli v průběhu tvorby práce velkou oporou.

Obsah

Úvod.....	6
Teoretická část	8
1 Dobrovolnictví a dobrovolník.....	8
1.1 Charakteristika dobrovolnictví.....	8
1.2 Historie dobrovolnictví v ČR.....	9
1.3 Ukotvení dobrovolnictví v právním řádu ČR	10
1.4 Pojem dobrovolník	11
1.5 Motivace dobrovolníků.....	12
1.6 Role dobrovolníka při práci s dětmi a mládeží v SAS	13
1.6.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	14
1.6.2 Role dobrovolníka ve službě SAS.....	14
1.6.3 Vlastní zkušenost s dobrovolnictvím v SAS	15
2 Vzdělávání dobrovolníků	18
2.1 Důležitost přípravy dobrovolníka.....	18
2.2 Příprava dobrovolníků před začátkem činnosti.....	19
2.2.1 Úvodní setkání.....	19
2.2.2 Obecná část přípravy	21
2.2.3 Odborná část přípravy	21
2.3 Další vzdělávání dobrovolníků	22
2.3.1 Formy a metody vzdělávání dobrovolníků.....	22
2.3.2 Supervize.....	23
Empirická část.....	26
3 Metodologie výzkumu.....	26
3.1 Kvalitativní výzkum	26
3.2 Výzkumná otázka a cíle výzkumu.....	26
3.3 Výzkumné metody.....	27
3.4 Charakteristika respondentů.....	28
3.5 Etické aspekty výzkumu	29
3.6 Vstup do terénu	30

3.7 Způsob analýzy dat.....	30
4 Prezentace výsledků empirického šetření	31
4.1 Příprava na dobrovolnickou činnost.....	31
4.1.1 Úvodní setkání a obecná část přípravy.....	31
4.1.2 První setkání s klientem.....	33
4.2 Aktivita dobrovolníka a organizace.....	34
4.2.1 Aktivita organizace.....	35
4.2.2 Aktivita dobrovolníka.....	36
4.3 Vzdělávání dobrovolníků.....	37
4.3.1 Potřebnost vzdělání	38
4.3.2 Nabídka vzdělávání	39
4.3.3 Forma vzdělávání a jeho hodnocení.....	40
4.3.4 Návrhy témat pro další vzdělávání.....	41
4.4 Diskuze.....	43
Závěr.....	46
Bibliografie	48

Úvod

„ Všude tam, kde je člověk, je místo pro dobrý čin.“ Lucius Annaeus Seneca

Důvody pro zvolení citátu slavného římského filozofa v úvodu mé práce jsou hned dva. První důvod je ryze osobní, neboť organizace, ve které jsem dobrovolnickou činnost vykonávala, si zvolila tento citát jako své motto. V návaznosti na moji zkušenost a motto této organizace si však kladu otázku, zda toto konání dobrých skutků není potřeba nějakým způsobem řídit, připravovat osoby, které tyto dobré skutky vykonávají tak, aby jejich služba byla co nejpřínosnější. Mezi případy, ve kterých je potřeba odborné vedení a určitá příprava, bych zařadila právě dobrovolnictví, neboť neřízené a nekoordinované pomáhání může vést ještě k většímu zmatku a pro dobrý čin by již nemuselo zbýt místo.

Tímto jsem se chtěla dostat k osvětlení tématu mé práce, které se zabývá vzděláváním dobrovolníků v nestátních neziskových organizacích (NNO) sociálních služeb, které se zaměřují na práci s dětmi a mládeží v rámci sociálně aktivizačních služeb (dále SAS). Téma jsem si zvolila nejen proto, že je mi blízké, neboť jsem nějakou dobu vykonávala dobrovolnickou službu právě v sociálně aktivizačních službách, díky čemuž jsem si uvědomila, jak je vzdělávání v této oblasti mnohdy klíčové, ale také proto, že dobrovolnictví se stává nedílnou součástí sociálních služeb a velkou pomocí sociální práce.

Hlavním cílem práce je na základě kvalitativního výzkumu zjistit, jaké mají dobrovolníci z vybraných nestátních neziskových organizací poskytující sociální služby dětem a mládeží v rámci SAS možnosti vzdělávání, či jakých možností vzdělávání by využili. Chtěla bych pomocí polostandardizovaných rozhovorů s dobrovolníky pracujícími právě v těchto službách najít odpověď na výzkumnou otázku „Jaké mají dobrovolníci pracující v rámci sociálně aktivizačních služeb s dětmi a mládeží v České republice (dále ČR) možnosti vzdělávání a jak jim pomáhá, či by jim pomáhalo k větší prospěšnosti jejich služby?“ Určila jsem si také dílčí cíle výzkumu, jejichž naplnění by mi mělo pomoci odpovědět na výzkumnou otázku. Skrze tyto cíle chci zjistit, jak jsou dobrovolníci na svou činnost připravováni, jak organizace či sami dobrovolníci přispívají ke zkvalitnění své služby a tím k větší prospěšnosti své činnosti a v jakých oblastech dobrovolníci vnímají, či by vnímali vzdělávání jako přínosné.

Tématikou dobrovolnictví se zabývá velké množství literatury i závěrečných prací, avšak specifikum mé práce je propojení tématu dobrovolnictví a vzdělávání právě ve sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi.

V teoretické části budu čerpat z dostupné literatury, zejména autorů Pavole Friče, či Jiřího Tošnera, jenž se tématem dobrovolnictví dlouhodobě zabývají. Důležitým zdrojem informací pro mě budou také články na internetu s tímto tématem související, Zákon o dobrovolnictví a příručky vybraných neziskových organizací pracujících s dětmi a mládeží a jejich metodiky. Budu čerpat i z časopisu Sociální práce/Sociálna práca, jenž věnuje celé jedno číslo (č. 4 z roku 2011) oblasti dobrovolnictví a sociální práce. Jeho obsahem jsou tehdy aktuální témata, jako byl Evropský rok dobrovolnictví, dále se zaměřuje na dobrovolnictví v různých oblastech sociální práce, ať je to činnost dobrovolníka v nemocnicích, hospicích, u seniorů aj. Akademické statě jsou věnovány například tématu dobrovolnictví jako nepostradatelnému nástroji sociální inkluze, či psychologickým aspektům dobrovolnictví v kontextu sociální práce, kde se autorky zabývají mimo jiné motivací dobrovolníka.

Práce, členěná na kapitola, bude rozdělena do dvou hlavních částí – teoretické a empirické. V teoretické části chci na základě dostupných zdrojů vymezit pojem dobrovolnictví a dobrovolník a problematiku s těmito pojmy spojenou (historie, legislativa, role dobrovolníků pracujících s dětmi a mládeží v rámci SAS aj.). V další kapitole se chci zabývat přípravou dobrovolníků, jejich vzděláváním a možnými metodami a formami dalšího vzdělání.

V empirické části popíši metodu sběru a analýzy dat, chrakterizují respondenty a vstup do terénu, na což bude navazovat interpretace získaných dat, jež bude hledat odpovědi na jednotlivé cíle výzkumu. V závěrečné diskuzi se pokusím odpovědět na výzkumnou otázku, a to pomocí shrnutí výsledků dílčích cílů výzkumu, a navrhnout další možný způsob práce s tímto tématem. V závěru popíši strukturu práce a vyhodnotím její přínos.

Teoretická část

1 Dobrovolnictví a dobrovolník

Dobrovolnictví, a to nejen v sociálních službách, v posledních letech stoupá na významu, což dokazuje i fakt, že Organizace spojených národů vyhlásila rok 2001 Mezinárodním rokem dobrovolníků (Tošner, Sozanská, 2002, s. 23), na což v roce 2011 navázala Evropská unie, když vyhlásila tento rok Evropským rokem dobrovolnictví.

Co znamená pojem dobrovolnictví a dobrovolník, jeho historie, ukotvení v legislativě, motivací a rolí dobrovolníka se chci zabývat v následujících podkapitolách.

1.1 Charakteristika dobrovolnictví

V české společnosti panuje předsudek, že dobrovolnictví je „něco, co mělo odejít spolu se socialismem, nebo něco, co se hodí leda pro osamělé a zakomplexované lidi, kteří si tím léčí svoje pocity viny“ (Tošner, 2003, s. 4). Proto bych zde chtěla nejprve uvést několik příkladů, co dobrovolnictví podle Jiřího Tošnera (2003, s. 4-5) není, tak jak to uvádí v publikaci Průvodce dobrovolnictvím pro nestátní neziskové organizace, na jejíž přípravě se podílel a kterou uspořádal. Tošner zdůrazňuje, že dobrovolnictví rozhodně není oběť a ani to není práce zcela zadarmo. Dobrovolníci nejsou levná pracovní síla, ač jsou to lidé, kteří nabízejí svůj volný čas bez nároku na odměnu. Poslední věcí je, že dobrovolnictví rozhodně není amatérismus, neboť právě v současné době vzniká obor management dobrovolnictví, které se snaží o „efektivní, profesionální organizování“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 23). A není potřebná jen dobrá koordinace, ale také dobrá připravenost dobrovolníků pro vykonávanou činnost.

Dobrovolnictví tedy je „přirozený projev občanské zralosti. Přináší konkrétní pomoc tomu, kdo ji potřebuje, ale zároveň poskytuje dobrovolníkovi pocit smysluplnosti, je zdrojem nových zkušeností a dovedností a obohacením v mezilidských vztazích“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 18).

1.2 Historie dobrovolnictví v ČR

Počátky dobrovolnictví sahají v českých zemích až do středověku a jsou spojeny s působením církve. Až v 19. století v době Národního obrození se do dobrovolné činnosti začínají zapojovat laici, vznikají nadace, spolky a různé občanské asociace, které podporovaly rozvoj vzdělání, kultury a snažily se o povznesení národního sebevědomí.

Za první republiky docházelo ještě k většímu rozvoji dobročinných spolků, jejichž činnost byla zaměřena na pomoc chudým a nemocným. V průběhu 2. světové války byly jakékoliv snahy o dobrovolnou činnost přerušeny. Ty neziskové organizace, které byly zachovány, byly reorganizovány a sloužily státní moci. Po druhé světové válce se sice podařilo obnovit velké množství spolků, které fungovaly na bázi dobrovolnictví, avšak politické uspořádání po roce 1948 všechny snahy o dobročinnost zmařilo.

V období socialismu přecházejí dobročinné neziskové organizace do rukou státu a musí se řídit ideologií tehdejšího politického zřízení. Vznikl nový altruismus, kdy veškerá dobrovolná činnost byla uskutečňována za účelem boje proti kapitalismu, budování socialismu a plnění pětiletok. Do této „dobrovolné“ činnosti byli často občané nuceni a později motivováni i hmotnými či finančními odměnami. Tímto jednáním byl naprosto popřen smysl dobrovolnictví, tedy že má jít o svobodně zvolenou činnost bez nároku na finanční odměnu. (Frič a kol., 2001, s. 23-26)

Vzhledem k přístupu k dobrovolné službě v době komunismu není divu, že po roce 1989 bylo jen malé množství „nadšenců“, kteří se chtěli do dobrovolnictví zapojit, neboť mnozí ho viděli jako něco vnuceného, a tedy neautentického. Avšak s postupem času a vývojem společnosti docházelo k zakládání sdružení v různých oblastech lidského života, ať to byla ekologie, lidská práva, sociální oblast atd. Stát tyto snahy občanů podporoval a stále více podporuje (Frič a kol., 2001, s. 26-27). Dobrovolnictví se stává běžnou součástí života některých občanů a za více než dvacet let demokratického režimu by mohlo být očištěno od nálepky vnucené a nechtěné činnosti, kterou si nese z dob socialismu. To, že se dobrovolnictví stává stále více populárnějším, dosvědčuje i výzkum Ministerstva práce a sociálních věcí ČR z roku 2011, který uvádí, že 862 organizací pracuje s dobrovolníky, z nichž je 685 poskytovatelů sociálních služeb (Lusková D., Lusková Š., 2012, s. 19).

1.3 Ukotvení dobrovolnictví v právním řádu ČR

Zákon se dobrovolnickou službou začal zabývat až na konci 90. let 20. století, kdy se první zmínky o dobrovolnictví objevují v zákoně č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, kde jsou některé jejich povinnosti vymezeny. Od té doby se o dobrovolnictví začíná více hovořit, avšak zatím pouze v souvislostech s činností u dětských a mládežnických skupin, turistických, sportovních či táborových oddílů.

Změna však přišla v roce 2003, kdy vešel v platnost zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, který jako první právní předpis upravuje statut dobrovolníka v České republice (Dobrovolnik.cz, nedatováno a), [online]).

„Smyslem zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě je vytvářet co nejpříznivější prostředí pro dobrovolníky v České republice“ (MVČR, nedatováno, [online]). Zákon se skládá z šesti částí, kde na začátku jsou definovány pojmy související s dobrovolnickou službou, uzavírání smluv mezi dobrovolníkem a organizací a možnost využívání dotací organizacemi. V dalších částech zákon upravuje či ruší některé odstavce zákonů (např. zákon o důchodovém pojištění, o veřejném zdravotním pojištění), které mohou mít s dobrovolnickou službou spojitost (Zákon o dobrovolnické službě).

Hlavním cílem zákona však není direktivně upravit všechny formy dobrovolnictví, avšak nechává na samotné organizace, zda se jím bude řídit, tedy zapojí se do procesu akreditace. „Podstatou zákona je nastavení jasných, srozumitelných, právně podložených a vymahatelných pravidel pro všechny zúčastněné subjekty. Tj. jak pro dobrovolníka, tak pro vysílající a přijímající organizaci. Zákonem získává dobrovolník právní status“ (Dobrovolnik.cz, nedatováno b), [online]).

Akreditace, která je organizaci udělena na 3 roky, poskytuje nejen dobrovolníkovi, ale také danému zařízení jisté výhody, mezi něž patří uzavření smlouvy mezi přijímací organizací a dobrovolníkem, která mimo jiné zajišťuje pojištění dobrovolníka proti škodám na zdraví a na majetku, či možnost získání dotací právě na pojištění dobrovolníků a na pokrytí nákladů na ně vynaložených. Dále, pokud dobrovolník vykonává svou činnost déle než 20 hodin týdně, má možnost na státem hrazené zdravotní pojištění a organizace mu může hradit důchodové pojištění. Mezi další výhody, jež získává dobrovolník při službě v akreditované organizaci, patří například nárok na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu své činnosti, či nárok

na poskytnutí pracovních prostředků a ochranných pomůcek, uhrazení cestovních výdajů, ubytování a stravy a možnost účastnit se pravidelné supervize (Hestia, nedatováno a), [online]). Také Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. se zabývá pojmem dobrovolník a upravuje zapojení dobrovolníků do těchto služeb z pohledu zákona o dobrovolnické službě. „Na organizaci, v níž působí dobrovolníci v rámci sociálních služeb, jsou kladeny také další požadavky vycházející ze standardů kvality sociálních služeb“ (Černá L., Hoferková D., nedatováno, [online]). Z toho vyplývá, že dobrovolnictví v sociálních službách v akreditované organizaci se musí řídit nejen Zákonem o dobrovolnické službě, ale i Zákonem o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb.

1.4 Pojem dobrovolník

Američtí autoři John Wilson a Marc Musick ve svém článku uvádí, že dobrovolnická práce je „neplacená práce poskytovaná osobám, ke kterým pracovník nemá žádný smluvní závazek, rodinné či přátelské povinnosti“ (Wilson J., Musick M., 1997, podle Tilly and Tilly, 1994, s. 694). Práce dobrovolníka, naproti jakékoliv komerční činnosti, je prováděna zdarma a můžeme ji definovat jako lidské úsilí, které přidává hodnotu zboží a službám (Wilson J., Musick M., 1997, s. 694).

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí ve společnosti“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 35). Dobrovolník by si měl sám zvolit oblast zájmu, které se chce věnovat, neboť „*Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti. Jeho tvořivá energie je silou, která pomáhá hledat a otvírat zdroje a možnosti nových řešení. Tím se stává mostem v procesu spolupráce mezi státem, komerčním sektorem a sektorem neziskových organizací*“ (Tošner, 2003, s. 6). Takže ve vlastním zájmu dobrovolníka i organizace je, aby došlo k vzájemné shodě v tom, co může organizace nabídnout a co dobrovolník chce dělat. Jen tak může dojít k naplnění očekávání obou stran.

Ve své práci se chci zaměřit na dobrovolníky, kteří si zvolili jako svoji oblast zájmu nestátní neziskové organizace pracující v sociálních službách, které se zaměřují na práci s dětmi a mládeží v rámci sociálně aktivizačních služeb. V současné době sociální a zdravotní oblast patří mezi nejpočetněji zastoupené z hlediska využití dobrovolníků. „Zároveň je to oblast, kde využití dobrovolníků vyžaduje profesionální

přístup, protože dobrovolníci zde vstupují do institucí, jež fungují jako uzavřené systémy, ve kterých může dobrovolník působit zdánlivě jako cizorodý prvek“ (Tošner, Sozanská, 2002, s. 42). Z tohoto tvrzení vyplývá, že je důležité dobrovolníka pro budoucí činnost připravovat a v průběhu služby s ním pracovat.

1.5 Motivace dobrovolníků

Motivací dobrovolníků pro zapojení se do této služby se zabýval kvantitativní výzkum veřejného mínění z roku 1999, jehož výsledky shrnuje Pavol Frič v knize *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*, kde mimo jiné uvádí motivaci pro dobrovolnictví. Mezi hlavní motivaci pro dobrovolnictví „patří důvěryhodnost organizace (93%) a přesvědčení, že dobrovolnou prací lze napomoci šíření dobré myšlenky (91%)“ (Frič a kol., 2001, s. 66). Jako další důvody je zde uvedena možnost navazovat nové vztahy, pocit, že dobrovolná práce patří ke způsobu života lidí, možnost získat nové dovednosti a zkušenosti atd. Jen malá část dobrovolníků viděla svoji motivaci v náboženském přesvědčení, či setkání s obtížnou situací v rodině (Frič a kol., 2001).

Avšak výše zmíněný výzkum vznikl před více než deseti lety, tudíž otázkou zůstává, jak je v dnešní době aktuální, proto zde chci uvést několik údajů, které uvádí časopis *Sociální práce/Sociální práca*. V článku *Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce* autorky uvádí, že znalost a pochopení motivace dobrovolníků je klíčová pro jejich přijímání, výběr, umístění a udržování. V článku jsou uvedeny výsledky více výzkumů, ze kterých vyplývá, že hlavní motivací k dobrovolnické činnosti jsou prosociální hodnoty, příležitost k seberealizaci, či získání nových zkušeností. Avšak „mezi přední studie určené ke stanovení motivace, která předcházela dobrovolnictví a jeho udržení, patří studie Clary a kolegů (1998; Clary, Snyder, 1991; Omoto, Snyder 1995; 2002). Funkční analýzou se tito badatelé pokusili o identifikaci základních funkcí dobrovolnictví. Studie tvrdí, že lidé se rozhodují k dobrovolnické práci, protože jim dobrovolnictví bude sloužit k určitému účelu nebo bude plnit nějakou jejich potřebu“ (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 64-65).

Touto funkční analýzou je myšleno, že lidské chování je motivováno potřebami a cíli daného jedince, tedy hlavní motivací pro dobrovolnickou službu je identifikace funkce (za jakým účelem budu dobrovolnickou činností vykonávat) a potřeby, která touto činností bude naplněna (co skrze dobrovolnictví získám). Autorky také uvádí, jaké

funkce dobrovolnictví má a dále typologii prosociálního chování podle Carla a Randalla, kde se objevují podobné motivace, jenž jsou definovány výše (potřeba pomáhat, empatie k utrpení druhého, osobní hodnoty a normy, aj.) (Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 64 – 66).

Na internetových stránkách národního dobrovolnického centra Hestia můžeme najít přínos dobrovolnické služby, který často koresponduje s důvody rozhodnutí pro tuto činnost. Dobrovolnictví může přinášet zvýšení kvality života, tedy službou druhým se zvyšuje i kvalita života pomáhajícího, či skrze tuto službu může být dosaženo duchovního růstu, další přínos je viděn v získání osobních zkušeností, rozšíření obzoru známých, možnosti získání vzdělání, naučit se jednat zodpovědně aj. (Hestia, nedatováno b), [online]).

Pavol Frič dále obecně popisuje tři hlavní druhy možných motivací pro dobrovolnickou činnost. Prvním typem je konvenční motivace k dobrovolnictví, jejíž příčinou jsou morální normy, nebo společenská pravidla, tedy dobrovolnictví je vykonáváno, protože to je „dobré a vhodné“. Tuto motivaci má 41% dotázaných respondentů a je přítomna většinou u osob starších 60 let. Druhým typem motivace je reciproční, kdy dobrovolník hledá ve své službě také prvky, které jsou užitečné pro něj samého, takže jeho činnost zde není výhradně pro druhé, ale hledá v ní vlastní prospěch. Takto se rozhoduje pro dobrovolnictví 37% osob nejčastěji mladších 30 let. Posledním typem je nerozvinutá motivace k dobrovolnictví, jenž se „omezuje na soubor prvků, které vytvářejí základní prostor pro rozhodování dobrovolníků“ (Frič, 2001, s. 68). Tento druh motivace se častěji vyskytuje u vysokoškoláků a osob střední a starší generace a je přítomen u 23% dobrovolníků. (Frič a kol., 2001, s. 68)

1.6 Role dobrovolníka při práci s dětmi a mládeží v SAS

Roli dobrovolníka chci popsat v kontextu práce s dětmi a mládeží v rámci služby SAS. Dříve však, než se na toto téma zaměřím, chci představit, co to vlastně sociálně aktivizační služby jsou. V závěru podkapitoly chci popsat své zkušenosti z dobrovolnictví v SAS, kde se chci zaměřit na práci s dobrovolníkem v průběhu služby a zároveň ji subjektivně zhodnotit.

1.6.1 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Zákon o sociálních službách o službě SAS uvádí: „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje“ (Zákon sociálních službách § 65). Služby dle tohoto zákona zahrnují výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkovávají kontakt se společenským prostředím, provádí sociálně terapeutické činnosti a pomáhají klientům při uplatňování práv a oprávněných zájmů, či při obstarávání osobních záležitostí (Zákon o sociálních službách § 65).

Sociálně aktivizační služby jsou nejčastěji poskytované v přirozeném prostředí klienta. Jak uvádí Agentura pro sociální začleňování, obsahem spolupráce sociálního pracovníka a rodiny je „získání sociálních a rodičovských kompetencí, zlepšení života dítěte, zlepšení úspěšnosti dítěte ve vzdělávání, hospodaření rodiny, prevence zadlužení a ztráty bydlení, a další činnosti směřující ke zlepšení situace rodiny“ (Agentura pro sociální začleňování, nedatováno, [online]).

1.6.2 Role dobrovolníka ve službě SAS

Ještě předtím, než se budu zabývat přímo rolemi dobrovolníka v sociálně aktivizačních službách, chci vymezit jeho role dle míry závislosti organizace na jeho činnosti, tak jak je uvádí Pavol Frič, což bude sloužit k přiblížení role dobrovolníka právě ve výše zmíněné službě. Jako první typ role dobrovolníka autor uvádí takové organizace, jejichž chod je na činnosti dobrovolníků přímo závislý a bez nichž by zařízení nemohlo plnit své cíle (typické pro zajišťování jednorázových akcí, nebo také pro program Pět P). U druhého typu „dobrovolníci vykonávají činnosti, které jsou součástí programu organizace – zastávají tedy běžnou práci zaměstnaných pracovníků“. Kdyby tedy nebylo dobrovolníků, organizace by musela mít více zaměstnanců, kteří by danou činnosti vykonávali, dobrovolníci v tomto případě „šetří peníze“ zařízení (typické např. pro zdravotní péči). Poslední rolí, kterou dobrovolníci mohou v organizaci zastávat a která je nejčastěji vykonávána právě při práci s dětmi a mládeží, je dle Friče definována činností, jež není pro chod samotné organizace přímo potřebná, avšak napomáhá zlepšovat a zvyšovat kvalitu služeb, které jsou nabízeny, či usnadňuje provoz

zařízení (Frič a kol.,s. 103). Například pokud dobrovolník dochází do rodin v rámci sociálně aktivizačních služeb za účelem doučování dětí, jeho přítomnost zde zvyšuje kvalitu i usnadňuje provoz zařízení, neboť zaměstnanec určité organizace by nemohl poskytovat služby v takovém rozsahu rovnocenně všem klientům.

Vzhledem k činnostem, které jsou podrobně rozepsány ve vyhlášce č. 505/2006 a které mohou být v rámci služby SAS poskytovány, se může dobrovolník, coby osoba, která nemá odborné vzdělání v oblasti sociální práce, zapojit zejména do volnočasových a vzdělávacích aktivit pro děti. Jejich role a činnost se liší dle poslání jednotlivých zařízení. Maltézká pomoc například o zapojení dobrovolníka do služby SAS uvádí, že hlavním principem je vytvoření dobrovolného vztahu mezi dítětem a dobrovolníkem, jehož činnost spočívá v trávení volného času s dítětem při volnočasových, výchovných, vzdělávacích a sociálně terapeutických aktivitách (Maltézká pomoc, 2014, [online]).

Vymezení role dobrovolníka, který pracuje s dětmi a mládeží, závisí nejen na organizaci, ale i na dobrovolníkovi, jeho motivaci a postoji k této službě. Na co je však důležité pamatovat, a to zvláště při práci s dětmi a mládeží v rodinách, je, že „role dobrovolníka v životě dítěte je podpůrná – není a v žádném případě nechce být náhradou role rodičovské, učitelské nebo vychovatelské“ (Hestia o.s., nedatováno c), [online]).

1.6.3 Vlastní zkušenost s dobrovolnictvím v SAS

Zkušenosti s dobrovolnictvím s dětmi a mládeží v rámci sociálně aktivizačních služeb jsem měla možnost získat během ročního dobrovolnictví v Oblastní charitě Žďár nad Sázavou a během dvouměsíčního dobrovolnictví v olomoucké pobočce Člověka v tísní.

Moje činnost v Oblastní charitě Žďár nad Sázavou v centru pro rodiče s dětmi spočívala ve vytváření volnočasových aktivit pro menší děti a dohlížení na ně během programu pro jejich rodiče. Příprava na dobrovolnickou službu, kterou jsem později vykonávala, spočívala pouze v jednom setkání. Toto setkání obsahovalo, kromě nutného podepsání smlouvy, i předání informací o zařízení, o činnosti, kterou budu vykonávat a o mých právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy a z řádu samotné služby. Bohužel si nevzpomínám, že by se mě někdo v rámci tohoto setkání ptal na moji motivaci, má očekávání či obavy, nebo mě informoval o tom, s jakými riziky se mohu setkat a jakým způsobem je řešit.

K dalšímu vzdělávání v rámci mého ročního dobrovolnictví nedošlo a ani mi nebylo nabídnuto. V případě potřeby jsme jako dobrovolníci měli možnost pobavit se o svých problémech, které se týkaly naší činnosti, s pracovníky zařízení, avšak nebyla organizována žádná setkání, či supervize, která by se na toto přímo zaměřovala. Musím přiznat, že ani já sama jsem nevyhledávala možnosti jakéhokoliv mého dalšího rozvoje, či školení, které by mi mohlo pomoci pro lepší výkon služby.

Přestože v rámci služby jsem pouze „hlídala děti,“ přičemž by se mohlo zdát, že je to činnost intuitivní, a tím pádem dobrovolník nepotřebuje žádné další odborné vzdělávání, musím říct, že já osobně bych další přípravu, která by rozvíjela mé znalosti a dovednosti, uvítala. Podle mého názoru by se tato příprava měla týkat oblastí psychologie (vývojová psychologie; psychologie zaměřená na sebepoznání, seberozvoj atd.), či vytváření volnočasových aktivit pro děti aj. Vzpomínám si, že nastalo několik situací, ve kterých by se mi určité odborné znalosti i dovednosti zdály více než prospěšné k jejich lepšímu zvládnutí.

Dobrovolnictví v organizaci Člověk v tísni jsem vykonávala pouze dva měsíce, poté jsem ho musela z časových důvodů ukončit. Dobrovolnický program, do něhož jsem se zapojila s názvem „Daruj dvě hodiny týdně“, se zaměřoval na doučování dětí v sociálně vyloučených rodinách, kdy jsem měla možnost doučovat jednou týdně dvě hodiny žáka základní školy. Přestože mé dobrovolnictví trvalo velice krátce, mohu říct, že v tomto případě byla příprava a celková práce s dobrovolníkem velmi dobře organizovaná.

Součástí přípravy bylo samozřejmě úvodní setkání, ve kterém došlo k seznámení s organizací, se službou a s činností, kterou bych vykonávala. Dříve než byla podepsána smlouva, koordinátor dobrovolníků mi kladl otázky, které se týkaly motivace, předchozích zkušeností, mého očekávání, dovedností a znalostí, a také toho, co mohu organizaci nabídnout, a seznámení s tím, co ona může nabídnout mně. Na spolupráci s organizací oceňuji také to, že jsem si mohla sama zvolit klienta, kterého bych chtěla doučovat, načež jsem byla velmi důkladně seznámena s danou rodinou, její situací a riziky, které mohou při vzájemné spolupráci nastat.

Další část přípravy byla v samotné rodině. Koordinátor dobrovolníků mě s klienty seznámil a první schůzku probíhala v jeho přítomnosti, díky čemuž jsem mohla názorně vidět, jakým způsobem by mohlo doučování probíhat.

I přes nepříliš dlouhou spolupráci s organizací mi byla v jejím průběhu nabídnuta supervize. K využití dalších možností rozvoje, které organizace poskytuje svým dobrovolníkům, bohužel již nedošlo.

Uvědomuji si však, že i v tomto případě by další vzdělání bylo prospěšné pro zlepšení spolupráce mezi mnou a dítětem. Zjistila jsem, že Člověk v tísni pořádá například tzv. přípravný den zaměřený na dobrovolníky, kteří chodí doučovat do rodin. Tento kurz nabízí informace o tom, jak budovat vztah mezi dobrovolníkem a dětským klientem, jak komunikovat s rodinou, jak dítě zaujmout aj. (Černá A., nedatováno, [online]). Podle mého názoru by kurzy na taková a podobná témata mohly být prospěšné nejen pro samotné dobrovolníky a potažmo i jejich dětské klienty, ale i pro zlepšení celkové služby organizace.

2 **Vzdělávání dobrovolníků**

V kapitole *Vzdělávání dobrovolníků* se chci zaměřit na odůvodnění potřebnosti vzdělání, či jakékoliv přípravy dobrovolníka pro jeho službu. V další podkapitole chci popsat samotnou přípravu, tedy jakým způsobem probíhá výcvik dobrovolníků, a možnosti dalšího vzdělávání v průběhu dobrovolnictví.

2.1 **Důležitost přípravy dobrovolníka**

V následujícím textu chci odkázat na dokumenty, které deklarují nutnost přípravy dobrovolníka pro výkon jeho činnosti a zaměřit se na to, proč je právě příprava tak důležitá.

Již ve Všeobecné deklaraci o dobrovolnictví se hovoří o tom, že pro rozvoj dobrovolnictví a jeho správné vykonávání je potřebné rozšíření znalostí a dovedností a poskytnutí vhodného školení, hodnocení a uznání tak, aby dobrovolnická služba byla co nejpřínosnější (International Association for Volunteer Effort, 2009, [online]).

I v Zákoně o dobrovolné službě je zmínka o tom, že vysílající organizace má mimo jiné dobrovolníky připravit pro výkon dobrovolné služby, přičemž ve smlouvě uzavírané s dobrovolníkem musí být uvedeno ujednání o účasti na před vstupní přípravě, kterou vysílající organizace pořádá a také ujednání o náhradě výdajů, které jsou s nezbytnou přípravou na službu spojené (§ 4-5). Ovšem tyto nařízení jsou platné pouze pro akreditované organizace, v nichž má dobrovolník nárok „na poskytnutí kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti, může absolvovat školení a být odborně veden koordinátorem dobrovolníků“ (Hestia, nedatováno d), [online]).

Také Standardy kvality sociálních služeb v ČR se zabývají nutností vymezit pravidla spolupráce pro „fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu“ (Bednář, 2012, s. 119), tedy mimo jiné i pro dobrovolníky. V standardu č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby se sice neuvádí, jaká přesná pravidla má organizace vymezit, avšak poukazuje na potřebnost jejich zřízení a postupování podle nich. Mezi tato pravidla může patřit i postup přípravy a práce s dobrovolníkem.

Způsob přípravy dobrovolníka však závisí na činnosti, kterou bude v organizaci vykonávat, jak uvádí autoři Tošner a Sozanská (2002, s. 79) „příprava, školení, výcvik

dobrovolníků, ať to nazveme jakkoli, záleží na charakteru činnosti, kterou budou vykonávat“. Stejně tak Frič toto tvrzení deklaruje: „Příprava na dobrovolnou činnost je různorodá a závisí především na tom, o jakou činnost se jedná“ (Frič a kol., 2001, s. 107). Jinak bude připravován někdo, kdo dochází do organizace pouze pomocí s tříděním dokumentů, či někdo, kdo se bude setkávat přímo s klienty. „Pokud se ale jedná o neobvyklý typ činnosti či o náročnou klientelu (např. mentálně postižení), zajišťují organizace pro dobrovolníky zvláštní edukaci a přípravu“ (Frič a kol., 2001, s. 107). Zde platí, že čím je činnost odbornější, tím více je potřeba se zaměřit na školení dobrovolníků a poskytnutí vhodného vzdělání, které může vést k efektivnější a kvalitnější službě dobrovolníka.

2.2 Příprava dobrovolníků před začátkem činnosti

V předchozím textu jsem se snažila odůvodnit, zda a proč je příprava dobrovolníka důležitá. V této podkapitole bych se chtěla zabývat přípravou dobrovolníka ještě předtím, než zahájí svoji službu.

Příprava dobrovolníka by se měla zaměřovat na jeho osobní i profesionální formaci, proto „na vzdělávacích aktivitách je dobré spolupracovat s odborníky (psychology, pedagogy atd.), kteří zajistí jejich kvalitní obsah. [...] Konkrétní vzdělávací program je samozřejmě odvislý od prostředí, ve kterém bude dobrovolník svou činnost vykonávat“ (Klepač, 2006, s. 36-37).

„Do přípravy spadá vstupní pohovor, či další testy, výcvik, splnění dalších podmínek, např. doložení čistého trestního rejstříku, dále sepsání smlouvy s dobrovolníkem, případné pojištění, dohoda o právech, povinnostech a kompetencích dobrovolníka a klienta“ (Tutr V., Novotná M., nedatováno, [online]). Ačkoliv každá organizace přistupuje k přípravě dobrovolníků jinými způsoby, „obecně platí, že příprava by měla být dostatečně dlouhá na to, aby dobrovolníci získali základní orientaci nutnou pro svou budoucí činnost, seznámili se s možnými krizovými body a věděli, s kým mohou řešit případné problémy“ (Hestia, nedatováno d), [online]).

2.2.1 Úvodní setkání

K přípravě dobrovolníka patří úvodní setkání, ve kterém dobrovolník organizaci poznává a získává informace o její činnosti. Také organizace díky tomu může poznat

dobrovolníka a jeho motivaci. V případě, že zařízení nemá nastaven další odborný výcvik dobrovolníků, může být právě toto úvodní setkání zároveň jejich poslední přípravou. „Tam, kde není příprava zajištěna systematicky a skupinově, je pravidlem individuální zasvěcení (zaučení) zájemce do chodu organizace“ (Frič a kol., 2001, s. 107).

Při úvodním setkání koordinátor může budoucímu dobrovolníkovi položit několik otázek, které by mu měly dávat jasný obraz o motivaci dobrovolníka a možnostech využití jeho služeb. Příklady těchto otázek, které uvádí Tošner a Sozanská (2002, s. 79) ve své publikaci, jsou „*Proč se chcete stát dobrovolníkem/dobrovolnicí a co od této činnosti očekáváte? Kolik času můžete této činnosti věnovat? Chcete se zúčastnit dlouhodobých, krátkodobých nebo jednorázových akcí? Máte nějaké speciální dovednosti, schopnosti nebo zkušenosti, které byste mohl/a využít? Jaká oblast vás zajímá – práce s dětmi, seniory, manuální činnost, administrativní výpomoc ...?* Odpovědi na tyto otázky by vám měly ulehčit rozhodování jakou dobrovolnou činností, pro koho a kde můžete nabídnout.“

Ještě předtím, než budou tyto otázky dobrovolníkovi kladeny, je nutné si uvědomit a dobře promyslet program přípravy dobrovolníka. Metodika dobrovolnictví v sociálních službách vydaná ve spolupráci s národním dobrovolnickým centrem Hestia dává příklad několika dotazů, které by si měl koordinátor dobrovolníků položit, aby byl program pro práci s dobrovolníky připraven co nejlépe. Mezi tyto otázky patří:

- „Co potřebuje dobrovolník vědět o naší organizaci (struktura, poslání, zásadách), aby byl schopen vykonávat svou činnost dobře a v souladu se zájmy organizace?
- Jaké krizové body mohou dobrovolníka při jeho činnosti potkat?
- Jaká rizika dobrovolnické činnosti chceme a zároveň jsme schopni během přípravy vyloučit či minimalizovat?
- Jaké záruky či reference je nutné od dobrovolníka požadovat?
- Jak dalece chceme, aby se pracovníci organizace, kteří budou mít dobrovolníky na starosti a dobrovolníci navzájem během přípravy seznámili?
- Jak chceme pracovat s motivací dobrovolníků během přípravy?

- S jakou cílovou skupinou dobrovolníků pracujeme a jak dlouhá příprava je pro ně motivující/demotivující?“ (Hestia, nedatováno d), [online])

V úvodním setkání je tedy důležité odhalit motivaci dobrovolníka a určit činnost, pro kterou by byl vhodný, či o jakou by měl zájem. Po definování těchto skutečností může teprve začít výcvik dobrovolníka pro danou činnost.

2.2.2 Obecná část přípravy

Přípravu dobrovolníků můžeme podle Tošnera a Sozanské rozdělit na dvě části, a to obecnou a odbornou část.

V obecné přípravě se dobrovolník seznámí s fungováním dané organizace, s jejím posláním, základními dokumenty, případnými specifiky a organizační strukturou. Měl by se dozvědět jakou roli bude v organizaci vykonávat a na koho se může obrátit v případě potřeby. Dobrovolník by měl v této části přípravy také poznat, jak vypadá běžný provoz v organizaci a kdo je vedoucí pracovníci (Tošner, Sozanská, 2002, s. 80).

Podobné vymezení přípravy dobrovolníků uvádí i organizace pro dobrovolnictví v Anglii, která říká, že v této fázi přípravy by se dobrovolník měl dozvědět o historii organizace, poslání, službách poskytovaných klientům a cílových skupinách, kterým jsou služby nabízeny, dále by měly být vymezeny role dobrovolníka v daném zařízení. (Volunteering England, nedatováno, [online]).

2.2.3 Odborná část přípravy

Jakým způsobem a zda vůbec bude probíhat odborná část přípravy si určuje organizace. Součástí této přípravy by mělo být podle Tošnera a Sozanské pevné stanovení činností, které bude dobrovolník vykonávat, a na základě toho přizpůsobit výcvik. „V praxi se v průběhu přípravy dobrovolníků velmi osvědčuje metoda hraní rolí na základě modelových situací, do kterých se dobrovolník může dostat a nemusí si vědět rady“ (Hestia, o.s., nedatováno d), [online]). Díky této metodě může dobrovolník zjistit zdroje případných problémů.

Další součástí odborné přípravy může být „psychologické posouzení dobrovolníka z hlediska zralosti jejich osobnosti a možných psychopatologických rysů“

(Tošner, Sozanská, 2002, s. 80). Toto je prováděno většinou při práci se specifickou cílovou skupinou, např. nezletilé děti, zdravotně postižení aj.

Dobrovolník by se měl seznámit s etickými otázkami, možnými riziky a dilematy v případě, že bude pracovat přímo s klientem, ale také s možnými přístupy ke klientovi (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 130).

V rámci odborné přípravy by měl být dobrovolník obeznámen s principy supervize, měl by vědět, co od ní může čekat, v čem je přínosná i možné metody jejího vedení (Tošner, Sozanská, 2002, s. 80).

2.3 Další vzdělávání dobrovolníků

Další výcvik dobrovolníků je v režii organizace a závisí na činnosti dobrovolníka a na specifičnosti jeho služby. Při práci s dětmi a mládeží uvádí autorky Brumovská a Seidlová Málková ve své knize, že další vzdělávání dobrovolníků by se mělo zaměřit na témata „sociální ochrana dětí, vývojové fáze dětí a dospívajících, komunikace s dítětem, rozdílné kulturní a socioekonomické zázemí rodin dětí a výcvik v uvědomění si a respektu dobrovolníka k možnému rozdílnému zázemí jeho budoucího svěřence, nácvik reakcí v krizových situacích apod.“ (Brumovská, Seidlová Málková, 2010, s. 131).

V následujícím textu chci popsat možné formy a metody dalšího vzdělávání dobrovolníků, které mohou jednotlivé organizace svým dobrovolníkům nabízet, ale také supervizi, jež je zřejmě nejběžnější forma práce s dobrovolníkem.

2.3.1 Formy a metody vzdělávání dobrovolníků

Formy a metody vzdělávání dobrovolníků bych chtěla popsat dle Metodiky programu Rozvoj dobrovolnictví v Ústeckém kraji, která poskytuje praktické informace pro zlepšení práce s dobrovolníky nejen v lokalitě Ústecký kraj, na kterou byla původně zaměřena.

Formy poskytování vzdělávání dobrovolníkům jsou závislé na cílové skupině, které je služba poskytována. „Jestliže chceme předávat obecné informace široké skupině lidí, pak zvolíme formy skupinové, hromadné. Jestliže chceme působit na jednotlivce nebo úzce vymezenou cílovou skupinu, zvolíme formu individuálního nebo týmového vzdělávání“ (Klepač, 2006, s. 39-40).

Pokud bychom zvolili první formu vzdělávání, tedy skupinovou, mohla by probíhat prostřednictvím přednášek, kde by byla uplatněna metoda monologu. Přednášky jsou vhodné pro představení základních informací o dobrovolnictví a konkrétní organizaci, či projektu. Výhodou této formy je oslovení velkého počtu lidí, nevýhodou to, že zde není prostor pro interaktivní zapojení posluchačů.

Další formou, kterou autor uvádí, jsou konference, které jsou ovšem zaměřeny více na rozvoj dobrovolnictví jako takového, než na vzdělávání dobrovolníků, avšak i zde se mohou dozvědět zajímavé informace a trendy v problematice dobrovolnictví.

Mezi nejčastější formy skupinových vzdělávacích aktivit patří kurzy, které se zabývají určitými tématy a určitou cílovou skupinou. Zde je již možné využít interaktivních metod (hry, zážitkové inscenace), neboť probíhají v menším počtu lidí.

Na vzdělávání malé skupiny lidí jsou orientovány semináře, kde mohou být stejně jako u kurzů využity interaktivní metody. Rozdíl je v tom, že seminář trvá kratší dobu a může být i součástí kurzu.

Individuální vzdělávání může probíhat formou praktických cvičení a výcviků, které jsou zaměřené na samostatnější a kreativnější práci a věnují se tématům více do hloubky. Mezi metody patří nacvičování modelových situací, které jsou následně vyhodnocovány, což vede v praxi k uvědomění si případných chyb a zdokonalování služby.

Poslední formou je individuální konzultace, která je vhodná při řešení konkrétního případu. Klasický rozhovor, expozice či e-learning jsou metody, které lze při konzultaci využít. (Klepač, 2006, s. 40-41)

2.3.2 Supervize

Při práci s dobrovolníkem je téměř v každé službě nabízena supervize jako jedna z možností rozvoje osoby dobrovolníka, vzájemného sdílení, řešení problému, který se při jeho činnosti vyskytne, či dalšího vzdělávání. Než se však dostanu k tématu supervize v dobrovolnictví, chci nejprve vymezit, co supervize je, jaký má význam, a určit možné druhy supervize.

„Supervize je celoživotní forma učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných“ (Matoušek, 2003, s. 349). Robinsonová zase uvádí, že supervize je vlastně vzdělávací proces, ve kterém jedna osoba, jenž je vybavená určitými znalostmi a dovednostmi, přijímá odpovědnost za výcvik v tomto

ohledu méně vybavené osoby. (Havrdová, 1999, podle Robinsonová, 1949, s. 29). Cílem supervize je „vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření“ (Supervize, 2006, [online]). Supervize tedy plní jak funkci vzdělávací, kdy se zaměřuje na odborný rozvoj člověka, tak má funkci podpůrnou, která umožňuje pracovníkům řešit různé problémy a zvládat stres. Administrativní funkce supervize se zase zaměřuje na „stanovení priorit v přidělené práci, zvládání objemu práce, stanovování cílů a hodnocení efektivity činnosti aj.“ (Havrdová, 1999, s. 30).

Existuje několik hlavních druhů supervize, mezi něž patří individuální a skupinová supervize, intervize, tzv. co-consultancy, tedy vzájemné konzultování dvou kolegů, a autovize, kdy pracovník klade sám sobě otázky, na které hledá odpovědi, jež následně vyhodnocuje. Individuální supervize mezi dvěma osobami — supervidovaným a supervizorem, jehož úkolem je podpořit další rozvoj pracovníka a reflektovat a podpořit jeho fungování, probíhá v rámci několika schůzek, jejichž počet je ohraničen dosažením předem stanoveného cíle supervize. Náplní skupinové supervize je diskuze o práci ve skupině, o pocitech a vztazích, které supervidovaní prožívají při práci. Výhoda této formy spočívá v tom, že se členové skupiny mohou vzájemně podporovat a učit se jeden od druhého (Matoušek, 2003, s. 355). Tato forma je často využívána také v sociálních službách, zvláště pak při práci s dobrovolníky.

„Supervize je neopomenutelnou součástí dobrovolnické práce; výsledky činnosti dobrovolníků je nutné průběžně vyhodnocovat a zároveň dobrovolníkům poskytovat určité zázemí pro jejich problémy a obtíže způsobené jejich dobrovolnickým závazkem“ (Dobrovolnik.cz, nedatováno c), [online]). Zákon o dobrovolnické službě dokonce v akreditovaných organizacích doporučuje pravidelné supervize (Hestia, nedatováno a), [online]).

Supervize dobrovolníků může probíhat různými způsoby a může být zaměřená na odlišná témata, která by však měla odpovídat tomu, co dobrovolník dělá a co potřebuje. (Hestia, nedatováno d), podle Tomečková, nedatováno, [online]). Supervize dobrovolníků probíhá nejčastěji skupinovou formou (ačkoliv je možná i forma individuální či kombinovaná), která umožňuje dobrovolníkům v rámci skupiny konzultovat „svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti“ (Hestia, nedatováno d), [online]). Na rozdíl od jiných pomáhajících profesí, kde je supervize prevencí syndromu vyhoření, u dobrovolníků, u kterých hrozí spíše ztráta motivace, je právě tato supervize způsob jak dobrovolníka ocenit a zároveň prevencí před jeho odchodem z organizace.

Cíle supervize dobrovolníků dle Metodiky dobrovolnictví v sociálních službách často zahrnují tyto oblasti: poskytování a získávání zpětných vazeb, řešení problémů a odbourávání bariér v práci dobrovolníka (ve vztazích s klienty či zaměstnanci), včetně technických problémů; motivace; tvorba a posilování vztahů mezi dobrovolníky navzájem, dobrovolníků s cíli organizace a personálem; podpora efektivity práce dobrovolníka; odborné vzdělávání; osobnostní růst, či kontrolu (Hestia, nedatováno d), [online]). Jednou z možností cílů supervize, jak je uvedeno na předcházejících řádcích, je i vzdělávání. Vzdělávací supervizi se zabývá v článku časopisu Sociální práce/Sociálna práca i Zuzana Havrdová, která označuje tento druh supervize jako jednu z možností uplatňovanou zejména při práci se studenty i jako jednu z forem kariérního růstu pro sociální pracovníky (Havrdová Z., 2007, s. 78-86).

Empirická část

3 Metodologie výzkumu

V empirické části v kapitole metodologie výzkumu chci nejprve popsat kvalitativní výzkum jako možný způsob zjišťování dat, poté se zaměřit na výzkumnou otázku a cíle, uvést metody sběru dat, charakterizovat respondenty, popsat vstup do terénu, vymežit etické aspekty výzkumu a nakonec definovat způsob analýzy sběru dat.

3.1 Kvalitativní výzkum

S ohledem na cíl práce a přání slyšet názory samotných dobrovolníků na téma vzdělávání v oblasti dobrovolnictví, jsem se rozhodla pro kvalitativní výzkum, jehož cílem je porozumět danému jevu. Chci skrze rozhovory s dobrovolníky porozumět tomu, jak je pro jejich službu vzdělávání důležité a prospěšné. Jak uvádí Hendl „výhodou kvalitativního přístupu je získání hloubkového popisu případů“ (Hendl, 2008, s. 51). Díky kvalitativnímu výzkumu mohu získat podrobný popis a vhled do daného jevu (Hendl, 2008, s. 50), který chci v dalších kapitolách interpretovat.

3.2 Výzkumná otázka a cíle výzkumu

Dříve, než jsem si definovala výzkumné otázky a cíle výzkumu, zaměřila jsem se na vymezení tzv. problémové situace, tedy na to, co mě vede k tomu výzkum uskutečnit. Definice problémové situace v mém případě zní:

Díky zákonům upravující dobrovolnictví v ČR a akcím na dobrovolníky zaměřeným, se tato služba druhým dostává do podvědomí lidí. Dobrovolníci jsou jak mladí lidé, tak i senioři, kteří v této činnosti nachází využití volného času. Otázkou však zůstává, zda dobrovolnictví může vykonávat každý bez jakékoliv přípravy, zda je dobrovolníky potřebné vzdělávat, v čem jim určitá forma vzdělání může pomoci a na co by se mělo zaměřovat, a to všechno zvláště, pokud dobrovolníci pracují se specifickou skupinou klientů, v tomto případě s dětmi a mládeží v rámci SAS.

Na základě rozhovoru s vybranými dobrovolníky pracující s dětmi a mládeží se chci tedy zaměřit na jejich možnosti vzdělávání a jeho prospěšnosti pro jejich službu. Chci najít odpověď na výzkumnou otázku „Jaké mají dobrovolníci pracující v rámci sociálně aktivizačních služeb s dětmi a mládeží v ČR možnosti vzdělávání a jak jim pomáhá, či by pomáhalo k větší prospěšnosti jejich služby?“

Dále jsem si určila tři cíle kvalitativního výzkumu, přičemž první z nich je zjistit, jak jsou dobrovolníci z vybraných NNO pracujících s dětmi a mládeží v rámci SAS na svou dobrovolnickou činnost připravováni.

Dalším cílem je zjistit, jak organizace i sami dobrovolníci pracující s dětmi a mládeží v rámci SAS přispívají ke zkvalitnění své služby, a tím k větší prospěšnosti činnosti.

Třetím cílem je odhalit, v jakých oblastech dobrovolníci z vybraných NNO pracujících s dětmi a mládeží v rámci SAS vnímají, či by vnímali vzdělávání jako přínosné pro svou činnost, v případě, že nejsou systematicky vzděláváni.

3.3 Výzkumné metody

Výzkumnou metodou mého kvalitativního šetření byl hloubkový polostrukturovaný rozhovor, který se vyznačuje tím, že si „vytváříme určité schéma, které je pro tazatele závazné. Toto schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát“ (Miovský, 2006, s. 159). Pro tento druh rozhovoru je typické, že tazatel klade doplňující otázky, nechává účastníka rozhovoru, aby různé věci vysvětloval, a ověřuje si, zda správně pochopil to, co chce účastník vyjádřit. Miovský také mluví o tzv. jádru interview, což je „minimum otázek, které má tazatel za povinnost probrat“ (Miovský, 2006, s. 160).

Hloubkový polostrukturovaný rozhovor byl pro mě v rámci mého šetření vyhovující zejména z toho důvodu, že jsem mohla díky kladení doplňujících otázek získat užitečná data. Před vstupem do terénu jsem vytvořila několik otázek, na které jsem hledala odpovědi, a které tvořily jádro interview. Tyto otázky, v různém pořadí a v různých modifikacích, byly položeny v každém z rozhovorů a týkaly se oblastí přípravy dobrovolníka, doporučení pro zlepšení služby dobrovolníka a možnostech dalšího vzdělávání. V průběhu interview jsem také kladla další otázky, které navazovaly na odpovědi a témata, kterých se informant dotknul. Rozhovory s účastníky jsem

ukončovala tehdy, kdy jsem našla odpovědi na předem definované otázky, a další témata, týkající se šetřené oblasti, byla taktéž vyčerpaná.

3.4 Charakteristika respondentů

Výzkumný vzorek jsem hledala náhodným výběrem, který by měl dobře reprezentovat populaci (Hendl, 2005, s. 154), avšak stanovila jsem si také některá kritéria, která souvisí s tématem mé práce. Mezi tato kritéria patřilo to, že respondent musí být dobrovolníkem v nestátní neziskové organizaci poskytující sociální služby dětem a mládeži v rámci SAS v České republice. Další kritéria, která by se týkala lokality, ve které dobrovolník vykonává svoji činnost, délky dobrovolnictví, či nutnosti vzdělání, jsem si nestanovila.

Ač to nebylo záměrem, tak činnost všech zvolených respondentů bylo doučování klientů, což se odrazilo i ve výsledcích mého výzkumu.

Počet respondentů, s nimiž jsem dělala kvalitativní šetření, byl 7 informantů z pěti různých organizací. Kvalitativní šetření jsem dělala s dvěma dobrovolníky, jenž pracovali ve stejné organizaci. Takto jsem se rozhodla na základě skutečnosti, že dva z účastníků vykonávaly dobrovolnickou službu méně než 6 měsíců, proto jsem si vybrala další respondenty ze stejné organizace, abych získala objektivní náhled na to, jak organizace s daným dobrovolníkem pracuje. Ještě je důležité zmínit, že všichni respondenti jsou studenti vysoké školy, a to buď sociální a humanitární práce, sociální a charitativní práce, speciální pedagogiky, nebo sociální antropologie.

Aby byla zachována anonymita respondentů, změnila jsem jejich jména a neuvedla jsem organizace, ve kterých působili. Bližší charakteristika výzkumného vzorku je uvedena v následující tabulce.

Tabulka č. 1: Charakteristika zkoumaného vzorku

	Věk	Věk, ve kterém vykonávali dobrovolnick ou činnost ¹	Délka výkonu dobrovolnict ví	Činnost dobrovolníka	Vzdělávání (školení, kurzy aj.) v průběhu dobrovolnictví
Jana (Respondent 1)	22	20	6 měsíců	Doučování, pořádání akcí pro klienty	Ne
Karolína (Respondent 2)	21	19	1 rok	Doučování	Ne
Michaela (Respondent 3)	22	16 - 19	3 roky	Doučování, pořádání akcí pro klienty	Ano
Valérie (Respondent 4)	22	21-22	1 rok	Doučování	Ne
Tereza (Respondent 5)	23	18	1 rok	Doučování	Ne
Dominika (Respondent 6)	24	23-24	1 rok	Doučování	Ne
Radka (Respondent 7)	20	20	4 měsíce	doučování	Ne

3.5 Etické aspekty výzkumu

Přestože výzkumné šetření neobsahuje příliš citlivé údaje, je nutné i zde dbát na etické aspekty výzkumu, mezi něž patří anonymita respondentů a organizací, které jsou zde zmíněny, stejně tak svoboda rozhodnutí každého informátora o účasti na výzkumu.

Ještě před započítím samotného rozhovoru jsem respondenty seznámila se základními aspekty mé práce (název práce, cíl, oblasti, kterými se zabývám aj.). Poté

¹ Někteří z respondentů již ukončili dobrovolnickou službu. Tato informace je přínosná v tom, že v některých případech věk dobrovolníka určoval jeho pohled na různé situace.

jsem je informovala o tom, že rozhovor bude nahráván na diktafon, a zeptala se, zda s tím souhlasí. Ujistila jsem je také o anonymitě jak jejich osoby, tak i organizací, ve kterých působí. Na základě toho jsem jednotlivým respondentům změnila jména a v textu obměnila názvy a pojmenování, podle nichž by mohla být určitá organizace identifikována.

3.6 Vstup do terénu

Vstup do terénu byl pro mě zpočátku snadný, neboť více než polovina respondentů byla zároveň mými přáteli, takže rozhovory byly vedeny v příjemné atmosféře, a také mi odpadla starost s hledáním respondentů.

Avšak pro uskutečnění dalších rozhovorů jsem musela respondenty vyhledat, což bylo náročnější, než v předchozím případě. Oslovila jsem několik organizací s prosbou o spolupráci a poskytnutí kontaktů na dobrovolníky, z těchto organizací se mi ozvaly pouze dvě, přičemž dobrovolníci pouze z jedné z nich byli ochotni spolupracovat. Další respondenty jsem získala oslovením studentů Caritas-VOŠs Olomouc.

Jak jsem již zmínila, měla jsem připravené otázky, které jsem však měnila a doplňovala v závislosti na tom, jak respondenti odpovídali. Při prvních rozhovorech jsem měla problém klást otázky tak, aby byly otevřené, což jsem si uvědomovala, a při dalších interview jsem se to snažila změnit.

3.7 Způsob analýzy dat

Data jsem zpracovávala pomocí obsahové analýzy, která slouží k „analýze jakéhokoliv textového dokumentu s cílem objasnit jeho význam“ (Miovský, 2006, s. 238). Postup při zpracování dat byl následující, nejprve jsem si definovala kategorie, které vycházely z oblastí, jenž chci popisovat v kapitole Presentace výsledků empirického šetření. K těmto kategoriím jsem si vytvořila kódy pomocí „přiřazování určitých zkratk“ (Miovský, 2006, s. 241). Tyto kódy jsem aplikovala do tabulky, která mi sloužila k větší přehlednosti při interpretaci dat.

4 Prezentace výsledků empirického šetření

Výsledky empirického šetření jsou rozděleny do tří hlavních částí, které navazují na cíle kvalitativního výzkumu. Na začátku se chci zabývat prvním cílem, tedy popsat, jak probíhala příprava na dobrovolnickou činnost a jak respondenti vnímali první kontakt s klientem. Druhá část s názvem Aktivita dobrovolníka a organizace se věnuje tomu, jak sami dobrovolníci pracují na zkvalitnění své služby a jak jim v tom organizace pomáhá.

Poslední část se zaměřuje na oblast vzdělávání jako takovou a nabízí pohled dobrovolníků na nabízené vzdělání, v případě, že poskytnuto bylo, či na jeho potřebnost v případě opačném. Zabývá se také tím, jaká témata, formy nebo jakými způsoby by měli být dobrovolníci věnující se dětem a mládeži ve své službě vzdělávání, aby jejich činnost byla více prospěšná jak pro klienty, tak pro ně samotné.

4.1 Příprava na dobrovolnickou činnost

4.1.1 Úvodní setkání a obecná část přípravy

Úvodní setkání může být pro dobrovolníka stěžejním, a to zejména z toho důvodu, že si vytváří obraz o celé organizaci, ovlivňuje to jeho motivaci a další zapojení se do služby. Dochází zde také k vzájemnému poznávání dobrovolníka a koordinátora, který zjišťuje motivaci dobrovolníka a činnost, kterou by chtěl, či mohl vykonávat. V případě doučování, které všichni respondenti vykonávali, je důležité dbát na to, aby si dobrovolník s dítětem rozuměli, což dokládá i názor Dominiky, která své úvodní setkání popisuje takto: *„tak my jsme měli takové sezení, že jsme si vyloženě povídali, že jsme se oťukávali, jakože spíš oni se oťukávali, kdo jsem já, ke komu bych se hodila, protože tam si musí sednout prostě ten dobrovolník s tím, koho doučuješ [...], tak jsme si tak zjišťovali, co jsme zač“* (Dominika).

Radka o zvolení svého klienta zase říká: *„Nás tam bylo čtyři nebo pět holek a každé jako něco vybral pro sebe [...], nějaký ten případ“* (Radka).

Jiné organizace zase klienta dobrovolníkovi přímo přidělí, jak tomu bylo u Terezy *„Prostě jsem tam došla, že bych o to (pozn. doučování) měla zájem, protože*

se chci věnovat pedagogický praxi, tak jako abych měla zkušenosti. A ona mi vlastně řekla, co by to obnášelo, že to vlastně byly jednotýdenní schůzky toho doučování s tím, že bych, vlastně jsem byla seznámena s jeho učebnicema (pozn. chlapce, kterého doučovala), mně ukázali z čeho se učí, v čem má problémy (Tereza). Podobný postup byl i u respondentky Valérie, která hned při úvodním setkání byla seznámena s konkrétní zakázkou daného klienta.

Jak by měla vypadat úvodní schůzka a obecná část přípravy je popsáno v teoretické části. Avšak ne ve všech případech došlo k oddělení těchto dvou setkání, mnohdy pro dobrovolníky byla úvodní schůzka současně i přípravou na samotné dobrovolnictví. Obsahem této schůzky u všech respondentů bylo podepsání smlouvy a vyplnění potřebných dokumentů. Jana na tuto přípravu vzpomíná takto: „*To si vzpomínám, že jsem byla [...] za tou vedoucí střediska a jenom jsme vyplňovaly ty papíry. Ona se mě ptala na nějaký informace a vím, že mi dala něco k přečtení, nějaké papíry*“ (Jana). Fakt, že si daná respondentka nemohla vzpomenout na obsah „papírů“, které jí byly dány k přečtení, nasvědčuje tomu, jakou důležitost přikládá těmto dokumentům organizace a jakou dobrovolník. Karolína, která působila v té samé organizaci, avšak o něco déle než předchozí respondentka, úvodní setkání popisuje takto „*rozhodně mně vysvětlovala (pozn. koordinátorka dobrovolníků) takový ty běžný informace. Vím, že jsme uzavíraly smlouvu dobrovolnickou a říkala mi takový ty běžný, prostě, nějak lehce představila zařízení, všechny služby, co dělá. Taky se mě zeptala o co přesně se zajímám, o jaký typ dobrovolnictví*“ (Karolína). Obecná část přípravy, dle slov Karolíny, byla zaměřená už více prakticky, jak uvádí „*hodně mě ta koordinátorka vysvětlovala prostě, jak to chodí, třeba i zkušenosti dalších dobrovolníků a tak*“ (Karolína).

Náplň úvodní schůzky a přípravy na samotné dobrovolnictví dle odpovědí respondentů spočívala v představení organizace, jejího poslání, poučení o bezpečnosti, podepsání smlouvy, prohlášení o mlčenlivosti, popřípadě předání informací o daném klientovi a materiálech, které by mohly potřebovat. Pouze jediná respondentka Michaela se v přípravě na dobrovolnictví dozvěděla něco i o samotné cílové skupině, jak uvádí „*bylo to ze začátku právě školení, že jsem jakoby neznala tu cílovku předtím. Takže to bylo hodně školení, hodně i materiálů jsme dostali k pročtení [...], to byly takový skupiny, že jsme tam byli právě ti nováčci. A spíš to bylo takový, že oni nám jakoby přednesli v uvozovkách tu teorii a my jsem se doptávali*“ (Michaela). Na otázku, zda tuto přípravu hodnotí, jako přínosnou odpověděla „*jo, tak já myslím, že určitě, protože*

já když jsem začínala, tak jsem byla ve druháku a moc jsem jako nevěděla. Takže určitě mně to jakoby v mnohým pomohlo, nejen získání těch teoretických znalostí [...], ale určitě i to seznámení s těma děckama, který do toho šly právě taky jako nově, na začátku jak já“ (Michaela).

Podle odpovědí respondentů je příprava na dobrovolnictví v mnoha organizacích zaměřená spíše na formální stránku, tedy podepsání dokumentů a seznámení se se samotnou organizací, ale už se tak nezabývá praktickou přípravou dobrovolníka a jeho budoucí práce s klientem, s přístupy a metodami, které může při své praxi uplatnit, či možnými etickými dilematy, se kterými se může setkat.

4.1.2 První setkání s klientem

První setkání s klientem může být klíčové pro celou budoucí spolupráci dobrovolníka a klienta, neboť první dojem a vytvoření si určitého obrazu o někom může ovlivnit celý další vztah. Karolína říká, že první setkání s klientem a navázání kontaktu bylo velmi obtížné, a přitom to je *„hodně klíčový, ještě zvlášť u tohodle. To je typ dobrovolnictví, kdy chodíš k jednomu klientovi pořád dokola, takže to jak navážeš ten kontakt ze začátku, to je celkem určující pro ten další vztah“* (Karolína), jak sama uvádí.

Je důležité brát v úvahu i další okolnosti, které doprovází první setkání dobrovolníka s klientem. Jednak zde jde o setkání dvou úplně cizích lidí, a to ještě v místě bydliště klienta, ve kterém se sice klient může cítit dobře, avšak otázkou je, jak se v tomto prostředí cítí dobrovolník, zvláště pokud jde poprvé za daným klientem sám.

Většina respondentů se s klientem, nebo jeho rodinou setkali např. již v daném zařízení, avšak ne všichni byli do místa bydliště provázeni koordinátorem, či někým zkušeným, kdo by je seznámil přímo v přirozeném prostředí klienta a ukázal jim, jak mohou, v našem případě, doučovat. Tak tomu bylo v případě respondentky Valérie, která měla pouze adresu klientky, se kterou se měla setkat, a nikdo ji na první schůzku nedoprovázel. *„No v podstatě mě jako hodili do vody a plavej. To bylo takový ... nevěděla jsem...“* (Valérie). Stejně pociťují i Karolína, které by více vyhovovalo, kdyby byla na první schůzku někým doprovázena, jak uvádí *„ale stejně si myslím, že by bylo třeba lepší, kdyby ta sociální pracovnice, nebo možná aspoň nějaký další dobrovolník, kterej s tím má zkušenosti [...], kdyby šla na tu první schůzku taky no“* (Karolína). A srovnává to s předchozím dobrovolnictvím, kde pracovala se seniory *„tak tam ta koordinátorka šla se mnou a nejdřív ona navázala kontakt, nejdřív ona se zeptala*

té paní, že tam přijde nějaká dobrovolnice. To jsem ještě pořád čekala za dveřma a až ona to jako vykomunikovala, tak jsem přišla. Ještě chvilku tam s námi byla, jako takovej prostředník. Takže si říkám, že možná tohle je takový lepší“ (Karolína).

Další respondenty již doprovázeli jejich koordinátoři, kteří jim názorně ukázali, jak mohou s klientem pracovat a následně jim dali prostor proto, aby si to sami vyzkoušeli. U Jany to například probíhalo takto: *„když jsem byla na té první schůzce s tou rodinou, jak jsem doučovala tu holčičku, tak tam se mnou šla ta koordinátorka. A bylo to, jak jsi říkala, že ona tu půlhodinu to doučování vedla a já jsem to jakoby sledovala, seděla jsem vedle [...], já jsem si to akorát chvilku zkusila asi nějakých pět, deset minut. A pak se mě ptala, jestli všechno v pohodě“ (Jana).* Stejně tak i Dominika oceňuje přítomnost koordinátorky a možnost vyzkoušení si doučovat za přítomnosti někoho zkušeného, jak se sama vyjádřila: *„byla jsem ráda, že jsem viděla, vlastně dali mi na výběr, jestli si to chci hned jakoby sama nějak zorganizovat, jako tu první hodinu, nebo jestli chci se jako na půl zapojit, nebo jestli chci vyloženě se jako dívat. Tak to jsem teda využila tu možnost opravdu jako vidět, jak pracuje ta moje koordinátorka, která s tím má už zkušenosti. A potom nějak ze mě spadl nějaký stres, začala jsem si to připravovat sama“ (Dominika).*

Respondenti se shodovali na tom, jak by mělo probíhat první setkání s klientem. Jsou raději, když je při úvodní hodině přítomen někdo, kdo je s klienty seznámí a názorně ukáže, jak mohou s klientem jednat, ať už jde o doučování, či jinou činnost.

Tuto kapitolu o prvním setkání s klientem jsem zařadila záměrně, a to z toho důvodu, že i toto první setkání, které proběhne za přítomnosti koordinátora, či někoho zkušeného, může být považováno za praktickou součást přípravy na dobrovolnickou činnost.

4.2 Aktivita dobrovolníka a organizace

V podkapitole Aktivita dobrovolníka a organizace se chci zaměřit na aktivity vyvíjené organizací i dobrovolníkem, které mohly vést ke zkvalitnění služeb dobrovolníkem poskytovaných v oblasti práce s dětmi a mládeží. Následující text se snaží najít odpověď na otázku týkající se druhého cíle kvalitativního šetření, jenž je zjistit, jak organizace i sami dobrovolníci přispívají ke zkvalitnění své služby, což může vést k prospěchu jak klientů, tak dobrovolníků.

4.2.1 Aktivita organizace

Neziskové organizace, zejména ty, jež poskytují sociální služby a které pracují s dobrovolníky, si uvědomují jejich potřebnost, proto dnes téměř každá taková má svého koordinátora dobrovolníků, který „koordinuje dobrovolnictví v organizaci, od výběru dobrovolníků spojeného s propagací činnosti organizace přes výcvik dobrovolníků včetně zpracování metodiky a vyhledávání vhodných činností pro dobrovolníky až k zařazování dobrovolníků do chodu organizace“ (Tošner, Sozanská, 2006, s. 76). To, jak služba, kterou dobrovolník vykonává, bude kvalitní a jaký bude mít přínos pro všechny zúčastněné strany, závisí i na tom, jak daná organizace s dobrovolníkem pracuje a na co klade větší důraz, zda na formaci dobrovolníka, nebo na praktické věci s dobrovolnictvím spojené.

Například u dobrovolnice Jany tato aktivita ze strany organizace byla následující *„oni akorát řekli, že kdyby byl nějaký problém, kdybych něco nevěděla, tak ať se ozvu. Ale už se nikdo nestaral, jestli, jak to probíhá“* (Jana). Na druhé straně Michaela uvádí pravý opak, její koordinátorka jí byla stále k dispozici a ze začátku se s ní scházela každý týden, jak sama říká *„Takže jsme se vídaly fakt často a hodně mi to pomohlo. Vůbec jsem neměla pocit, že by byla taková, jakože právě, jakože bych šla na ten nábor a jakože by mě získali a pak jako mě odflákli, to vůbec ne“* (Michaela). Michaela dokonce vyprávěla o tom, jak se s pracovníky scházeli a oni jim předávali znalosti a zkušenosti o práci s cílovou skupinou a komunitou. Stejně tak i Tereza a Dominika mohly využít možnosti se kdykoliv na svou koordinátorku obrátit s jakýmkoliv problémem.

Respondentky také uváděly, že organizace jim pomáhala hlavně při poskytování materiálního zázemí, jak dosvědčuje Tereza: *„nějakou praktickou stránku jako nějaký materiály a tak mně vlastně taky nabízeli“* (Tereza), i Dominika: *„taky mi samozřejmě nabízeli, že tam můžu si chodit pro nějaké materiály a tak“* (Dominika). Každá z respondentek musela též zasílat měsíční výkazy o své činnosti a spolupráci s klientem.

Důležitou součástí jakékoliv práce v sociálních službách je supervize, která, jak uvádí Bohumila Baštecká v rozhovoru pro časopis Sociální práce/Sociálna práca, je *„jen jedním ze způsobů, jak podporovat kvalitu práce s lidmi, kvalitu týmu a kvalitu řízení. To, co ji odlišuje od dalších způsobů [...] je důraz na reflexi a sebereflexi“* (Bajer, 2006, s. 15). Supervize, coby součást práce s dobrovolníky, byla nabídnuta všem účastníkům kvalitativního šetření, avšak každý z nich má na ni jiný názor. Karolína

uvádí, že jí sice byla nabídnuta, ale nezúčastnila se jí. *„To vím, že mně docela pravidelně, že mně několikrát psali, že je k dispozici zúčastnit se supervize, ale jako to mě moc nezaujalo ta supervize. Možná, že jsem nepocítovala, že mám nějaký problém“* (Karolína). K dalším důvodům neúčasti na supervizi patřil nedostatek času.

Ti respondenti, kteří se supervizí účastnili, je popisují takto: Michaela uvádí, že supervize v její organizaci byla zaměřená *„jakoby na to aktuální, co jsem tam třeba zažila, na co se chci zeptat“* (Michaela). V případě Terezy byla supervize vedená skupinově a v rámci ní probíhala zpětná vazba dobrovolníků na to, co je zajímavé, nebo co potřebují. Dominika říká, že taková menší supervize probíhala přímo v rodině, kdy za přítomnosti koordinátorky dobrovolníků si mohly obě strany (klient i dobrovolník) vyjasnit různé otázky a předat si zpětnou vazbu.

Je zřejmé, že organizace se snaží vyvíjet aktivitu proto, aby služba dobrovolníka byla přínosnější nejen pro něj, ale i pro klienta, ovšem mnohdy nedostatek času, či zájmu dobrovolníků způsobí, že organizace takovéto snahy vzdá.

4.2.2 Aktivita dobrovolníka

Vlastní zájem dobrovolníka o zlepšení své služby vychází často z jeho motivace a zaujetí danou problematikou. Avšak důvodem např. hledání si informací, či odborné pomoci mohou být také problémy, které při výkonu dobrovolnictví přichází. Toto potvrzuje i Radka, která si nevěděla rady, jak svého klienta zaujmout, a protože jí koordinátorka neposkytla dostatečné informace, dohledávala si je na internetu: *„Já jsem koukala na webový stránky, hledala jsem nějaký metody, hry zábavnější, jak to prostě dělají například na základce (pozn. jak vyučují daný předmět na základní škole), nebo něco takového“* (Radka). Tereza také spoléhala více sama na sebe, avšak většinou to bylo z toho důvodu, že se bála, či ji nenapadlo se zeptat, jak sama říká *„no já jsem, myslím, byla na to dost nezkušená, že mě to nenapadlo zeptat se někoho moudřejšího, že jenom třeba s tou koordinátorkou, ta byla jako otevřená pro pomoc, když byl nějaký problém, nebo cokoliv, ale jinak jsem se to snažila vyřešit jako sama, nebo pohledat materiály a tahle“* (Tereza). Stejně to měla i Jana, která se nechtěla ptát, aby nebyla na obtíž, a proto raději řešila různé situace sama tak, jak si myslela, že je to správné. Na druhou stranu Michaela využívala rady koordinátorky kdykoliv, kdy se jí to zdálo potřebné.

Dobrovolníci si však nehledají informace a nesnaží se zkvalitnit svoji službu pouze tehdy, když se snaží vyřešit nějaký problém, ale každá hodina strávená s klientem vyžaduje přípravu, a to zvláště při činnosti doučování. Tito dobrovolníci by měli rozumět látce, kterou chtějí dítěti vysvětlit, a navíc by ji měli umět předat, a to tak, aby si z toho klienti co nejvíce odnesli. Dominika přináší tento názor: „*Ono to, chce to čas. Prostě s těma dětma si nemůžeš myslet, že to půjde za jednu hodinu nebo tak, ale když jim dáš prostor...*“ (Dominika). Na otázku, jak se tedy Dominika připravuje na setkání s klientem, uvedla: „*Tak třeba připravuju se na to, snažím se to dělat jako dobře, že nepoužívám jen předkopírované materiály, třeba u toho doučování, ale snažím se to nějak vymyslet, aby to mělo hlavu patu, aby to bylo nějak zajímavé. Takže nad tím strávím vždycky nějaký hodiny doma, že to není jenom ta hodinka, co se tam učíme, že vždycky to jsou hodiny přípravy předtím*“ (Dominika). Za to Jana na přípravu na setkání s klientkou změnila brzy názor: „*Ze začátku jo, to jsem se připravovala dopředu, jakože jsme se domluvily s tou holčínou jako na čem budem třeba dělat příště, že budeme dělat matematiku [...], tak jsem jí doma napsala nějaký příklady, snažila jsem se připravovat, ale pak jsem zjistila, že to vůbec není potřeba [...], že tam stačí bohatě improvizace*“ (Jana).

Všechny respondentky se shodly na tom, že kromě učiva, které měly dětem předat, a informací o tom, jak je více zaujmout, žádné další kroky k sebevzdělání, či k zlepšení své služby nepodnikly.

4.3 Vzdělávání dobrovolníků

V textu níže se chci zaměřit na oblast posledního cíle, který se týká samotného vzdělávání dobrovolníků nabízeného organizací a jeho přínosu pro službu. Vzhledem k tomu, že ne všem respondentům bylo vzdělání nabídnuto, tak chci zjistit, v jakých oblastech, jakými formami, a zda vůbec by jim vzdělání vyhovovalo. Tato podkapitola bude rozděleně na několik částí, v nichž chci popsat, jaké vzdělávací potřeby dobrovolníci mají, zda jim bylo nabídnuto vzdělání, jak bylo přínosné pro jejich službu, popřípadě jaké formy a témata by v rámci vzdělávání uvítali.

4.3.1 Potřeba vzdělání

Názory dobrovolníků se shodují, že v průběhu jejich dobrovolnictví přicházely okamžiky, kdy si nevěděli rady a ve kterých by uvítali nějaký teoretický základ, jak danou situaci, problém aj. řešit. Přestože potřeby každého z nich jsou jiné, totožné je to, že požadavek na vzdělávání, či odborné vedení je přítomen u každého.

Jana například říká *„Já myslím, že by to (pozn. vzdělání) určitě bylo potřeba, nebo jako já jsem často třeba ani nevěděla, jak se k nim, k těm lidem chovat, abych si třeba neudělala moc osobní vztah, i k těm dětem [...]. A chvilčkama jsem třeba nevěděla, jestli už to nezachází moc daleko, jako ten vztah. Jako je pravda, že třeba v takových chvílích jako bych ocenila třeba nějaký teoretický rámec za sebou, abych věděla, jak se zachovat“* (Jana). Karolína zase necítila potřebu, že by vzdělání bylo při jejím dobrovolnictví nutné, avšak uvádí, že by ho doporučila určitě těm, kteří nemají zkušenosti s prací s dětmi: *„Ale když si představím, že ty zkušenosti někdo nemá, tak si myslím, že ta je fakt nutný nějaký to školení“* (Karolína). Radka stejně jako Karolína necítila potřebu využít školení, které jí bylo nabízeno, neboť pro doučování jednoho předmětu jí to nepřišlo důležité, avšak i ona říká, že by se jí hodila znalost nějakých metod, jak s klientem lépe pracovat. Valérie naopak cítila mezery v probírané látce, kterou měla klientovi vysvětlit. Michaela na otázku ohledně potřeby vzdělání odpověděla: *„Jako myslím si, že je to určitě potřeba. Právě na začátku pro to získání těch informací o tý cílovce a tak“* (Michaela). Na druhou stranu uvádí, že vzdělání, kterého se účastnila, při práci s klientem nevyužila.

Tereza by uvítala nějaký teoretický základ, či vedení nejen z hlediska toho, jakým způsobem doučovat, ale také z oblasti např. poruch učení, neboť její klient měl dyslexii a ona o tom, jak sama uvádí *„vůbec nic nevěděla“* (Tereza). Také by uvítala víc supervizí a pozměnění jejich vedení.

Dominika raději než teoretické znalosti upřednostňuje samotnou praxi: *„bylo asi, si myslím, lepší, než nějaké teoretizování kolem, protože ono potom stejně každý dítě je jako individuální, že to ani tolik nepomůže, si myslím, nějaké extra školení, teoretické“* (Dominika). Na druhou stranu přiznává, že toto si může dovolit říct, neboť má již mnoho zkušeností s dobrovolnictvím, jak uvádí: *„Jakože to je jiné, než kdybych to dělala při střední jak některý holky, že už máš nějaký ty zkušenosti, že se nebojíš přijít do cizí rodiny a tak, jakože už mám, že už seš trošku otrkaná, tak nemáš takovej strach z toho“* (Dominika).

To, jaké má dobrovolník požadavky na vzdělání a v jakých oblastech by potřeboval podpořit, závisí nejen na věku samotného dobrovolníka, ale i na jeho předešlých zkušenostech. Jak vyplývá z odpovědí respondentů, jsou pro ně důležité nejen teoretické znalosti, ale i samotné zkušenosti z praxe a vedení v jejím průběhu.

4.3.2 Nabídka vzdělávání

Každá organizace pracuje s dobrovolníkem jiným způsobem a klade důraz na odlišné věci, ať jsou to supervize, pravidelné odesílání výkazů o činnosti dobrovolníka, či na jeho formaci a rozvoj.

V této podkapitole se chci zaměřit zejména na to, zda respondentům organizace další vzdělávání nabídla, zda se ho zúčastnili, v případě, že ne, tak z jakého důvodu.

Respondentka Jana na otázku, zda jí bylo nabídnuto vzdělání, reaguje *„Já si fakt vůbec nevzpomínám na jedinou nabídku, jakože vzdělání, vůbec“* (Jana), přitom dále popisuje, že v jiné organizaci jí vzdělávací kurz nabízí, i přesto, že její dobrovolnictví v daném zařízení spočívá „pouze“ v dopisování si s vězni. Stejně na tom je i Tereza, jejíž jediná možnost rozvoje v rámci dobrovolnictví byla na supervizích. Dominice také nebylo nabídnuto žádné vzdělávání, avšak v případě potřeby si mohla vypůjčit od organizace nějaké materiály. Dalším respondentkám určitý druh vzdělávání byl nabídnut, ačkoli ne všechny ho využily. Valérie k tomuto říká: *„Nabídli mi vlastně, jedno školení jsem mohla absolvovat, ale já mám takový problém, že většinou to bývá v pondělí, nebo o víkend, a to já tady nejsem, takže jsem se na to, vlastně, na to školení nedostala [...]. Ale nabízejí mi a myslím, že je to dobrý“* (Valérie). Respondentka oceňuje také to, že jsou pravidelně o školení informováni a mohou navrhnout svá témata a osoby, které by chtěli slyšet. Michaela zase uvádí, že ačkoliv samotná organizace vzdělávací kurzy nepořádala, informovala je o různých druzích školení, které mohli využít, čehož následně využila, neboť se jí daný kurz zdál zajímavý. Radka, které zařízení pravidelně nabízí možnost dalšího vzdělávání, ho doposud také nevyužila, a to z důvodu zaměření školení na jinou cílovou skupinu.

Z odpovědí respondentů vyplývá, že ať už jim organizace vzdělávání nabídla, či nikoliv, to, zda se zúčastní ovlivňují především jejich časové možnosti, zajímavost tématu a využití daného školení v praxi.

4.3.3 Forma vzdělávání a jeho hodnocení

V teoretické části jsem popsala, jaké formy vzdělávání mohou být dobrovolníkům poskytnuty. Zde bych proto chtěla uvést názory respondentů na to, jaká forma by jim vyhovovala, v případě, že se žádného odborného kurzu nezúčastnili, či popsat jakou formu dané školení mělo a jak ho hodnotí, pokud nabídku vzdělávání využili.

Karolína, která se sice neúčastnila žádného vzdělávacího kurzu v rámci dobrovolnictví s dětmi a mládeží, se na základě předchozího školení v jiném dobrovolnickém programu k tématu vyjadřuje takto: *„když se zamýšlím nad tím, jaký jsem dostala školení, jak jsem zmiňovala předtím, u té seniorky [...], tak tam je vlastně školení, nebo mně to tak připadá, že většina organizací vnímá školení, jakože přijdeš, oni řeknou, co dělají, proč to dělají, řeknou ti, kdy to budeš dělat a co z toho budeš mít, a to je všechno. Víš, jakože to nemají konkrétně zaměřený“* (Karolína). Karolínina představa o tom, jak by ideálně mohlo předávání znalostí dobrovolníkům vypadat, je následující: *„já bych dělala nějaký skupinový jako sezení, protože skupina ti může předat...nebo jednak jako tam můžou být lidi, který s tím už mají zkušenosti, lidi jakoby nováčci. A ta skupina ti může předat hrozně moc nových nápadů. A můžou tam být, hlavně taky tam můžou být lidi se zkušenostmi, jakože to jsou třeba, já nevím, například u toho dobrovolnictví, že třeba nějaký pedagog, který prostě je třeba nezaměstnaný a už v té pedagogice má hodně velký zkušenosti, takže ti předá tohleto. Pak tam může být někdo, kdo nemá vůbec zkušenosti s pedagogikou, ale už zas třeba doučuje pátým rokem. A tahle si myslím, že se může předat úplně jako různý typ informací“* (Karolína). Tato respondentka dále navrhuje vytvoření nějakých manuálů vztahující se k určitému typu dobrovolnictví, na druhou stranu si uvědomuje, že takovéto aktivity jsou finančně náročné, avšak je přesvědčena o tom, že je to investice, která se organizaci i dobrovolníkovi vrátí.

Valériein názor dokládá tvrzení Karolíny o užitečnosti skupiny v rámci rozvoje dobrovolnictví. Valérie se sice systematického vzdělávání neúčastnila, avšak kladně hodnotí supervize, na kterých právě dochází ke sdílení zkušeností dobrovolníků, či technik, jak s klienty dobrovolníci pracují: *„mám ty supervize, tak je to takový dobrý, že tam vlastně sdílíme, co jsme tam dělali, co děláme ají s těma děckama. Každý má třeba i nějaký ty techniky, který používá, když si prostě řeknem, co děláme, tak si myslím, že člověk tam může nalézt tu inspiraci“* (Valérie). V případě, že by si tato respondentka

měla zvolit formu vzdělání, tak raději upřednostňuje nějakou praktickou přípravu před teorií. Tomu je nakloněna i Dominika, která nemá ráda jakékoliv teoretizování, jak uvádí: „*lepší je vyloženě, já nevím, bavilo by mě mluvit vyloženě s lidma, kteří to dělají, nějakýma učitelama, s lidma z praxe, to je jako k něčemu. Ale nějaký teoretizování, abych si to zapisovala a potom stejně ti to je v té praxi stejně k ničemu*“ (Dominika). Tato respondentka by upřednostňovala sdílení a předávání zkušeností v menší skupině. Nejlepší by pro Dominiku byla forma předávání znalostí skrze workshopy, či přednášky odborníků, kteří dané problematice opravdu rozumějí.

Tereza, která měla možnost rozvoje pouze skrze supervizi, jenž pro ni nebyla příliš přínosná, by si představovala vzdělávání dobrovolníka takto: „*ideální kombinace je teoretický, aby jsi věděl třeba o tom samotným problému toho dítěte [...] a ještě ti prakticky někdo ukázal, že když má problém s tím, tak na to jde tím a tím způsobem. Tak by to bylo dokonalý*“ (Tereza). Toto tvrzení podporuje i respondentka Radka, již by stejně jako Tereze vyhovovala kombinace teorie a praxe v rámci dalšího vzdělávání.

Michaela, jediná respondentka, která se vzdělávání účastnila, popisuje, jak toto školení probíhalo: „*skupinka, nás bylo kolem deseti asi. Jako různý věkový skupiny, takže to byli fakt dobrovolníci z různých oblastí. [...] A školilo se, no ... bylo to jakoby to kognitivně behaviorální (pozn. školení bylo zaměřené na kognitivně-behaviorální terapii), ale bylo to zaměřené na děti jako v pubertě a dospívajícím věku. A byl to takovej jako úvod, takový úvodní, myslím osm nebo deset hodin to mělo. A bylo to jakoby celodenní, prostě intenzivní kurz [...]. Ze začátku byla jakoby přednáška a pak jsme měli jakoby zážitkovéj workshop*“ (Michaela). Právě toto rozdělení na teoretickou a praktickou část Michaela oceňuje nejvíce, neboť jí vyhovuje „*poslouchat a dělat si poznámky a následně si to zažít*“ (Michaela), stejně tak pro ni bylo příjemné to, že školení proběhlo v menší skupince.

Přestože se většina dotázaných neúčastnila žádného vzdělávání, měli jasnou představu o tom, jaká forma by jim nejvíce vyhovovala. Nejpřínosnější by pro dané respondenty byl vzdělávací kurz v menší skupince lidí, na kterém by získali teoretické znalosti, které by si mohli následně prakticky vyzkoušet.

4.3.4 Návrhy témat pro další vzdělávání

V této poslední části interpretace dat se chci zaměřit na to, jaká témata by v rámci vzdělávání dobrovolníci uvítali. Okruh témat samozřejmě závisí na činnosti,

kteřou daný dobrovolník vykonává. Vzhledem k tomu, že náplň služby respondentů bylo doučování, tak i náměty pro školení budou zřejmě směřovány do této oblasti.

Jana uvádí hned několik oblastí, které by zařadila do dalšího vzdělávání dobrovolníka: „nějaká komunikace s těma klientama, protože oni jsou, že jo, to pracuješ prostě s dětma [...]. Oni jsou takoví kontaktní, že by nebylo špatný to mít tahle nějak jako ... asi nějaká komunikace no, jakože jestli to je ještě na profesionální úrovni, nebo jestli to už je třeba, jako, aby tam byla nějaká hranice (pozn. hranice vztahu mezi klientem a dobrovolníkem) [...]. A možná taky by se to hodilo, co se týče nějakýho vyhoření (pozn. syndrom vyhoření²), protože to je náročná práce“ (Jana).

Karolína zase říká: „asi by bylo dobrý mít nějaký interkulturní komunikaci víc, nebo prostě jako ... rozhodně aktivity, nebo, to si myslím, že by se hodilo u všech typů dobrovolnictví, nejen u tohodle. Ale nějaký aktivity, tipy, jak navázat ten kontakt“ (Karolína). Přímou k doučování dětí by Karolína uvítala nějaké informace z pedagogiky: „co si myslím, že by bylo dobrý z pedagogiky, tak je právě nějaká ta psychologie, nebo takový to, jak motivovat to dítě“ (Karolína). Respondentka také dodává, že by uvítala informace o tom, jakým způsobem zapojit rodiče do doučování a jak s nimi pracovat.

Stejně tak Valérie uvádí, že by jí vyhovovaly „takový ty techniky, spíš teda ty pedagogický“ (Valérie), což dosvědčuje i Radka: „asi něco pedagogickýho, jak vlastně se chovat k tomu dítěti, když například neposlouchá, nebo například, nevím, nějaký ty problémy s porozuměním a třeba zájmový metody“ (Radka).

Tereza měla hned několik témat, o kterých by na případné odborné přípravě ráda slyšela: „nějaký ty rady, na co si dát pozor a jak pracovat, jako jak by to samotný doučování mělo vypadat,“ dále „metodický postupy, prostě jak začít“ (Tereza). Jak sama uvádí, kdyby měla dané organizaci poradit, co zlepšit, tak „prostě s těma děčkama (pozn. dobrovolníci) víc pracovat po ty metodický, didaktický stránce, prostě, aby vůbec věděli, jak na ty děčka“ (Tereza).

Dominika, jejíž klientka měla velké problémy s učením, které mohly být způsobené poruchou učení, cítila potřebu mít více informací právě o této oblasti, o tom, co je porucha učení a jak v takovýchto případech s klientem pracovat, neboť jak sama uvádí: „protože pokud to je opravdu dysgrařička (pozn. klientka, kterou doučuje), tak ta

² „Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Pracovníkem zde míníme jak profesionála, tak dobrovolníka“ (Matoušek, 2003, s. 55)

práce jako úplně ztrácí smysl, to, o co se pokouším, pokud toho není schopná dosáhnout“ (Dominika).

Michaela by zase uvítala témata *„na motivaci, na zaujetí, protože ty malý děcka, jakoby fakt šest až jedenáct (pozn. věk dětí), jako oni moc tu pozornost neudrží, takže něco jak je zaujmout, jak je udržet u nějaké aktivity“ (Michaela).* I přesto, že Michaela prošla vzdělávacím kurzem zaměřeným na kognitivně-behaviorální terapii, tak uvádí, že zrovna tento typ znalostí ve své dobrovolnické praxi moc nevyužila.

Jak jsem již uvedla na začátku této podkapitoly, požadavky na vzdělání se odlišují dle určitého typu dobrovolnictví. Obecně vzato pro práci s dětmi a mládeží, ať už jde o doučování, či o pořádání volnočasových aktivit, je důležité, jak se shodují i respondenti, vědět, jak s klientem komunikovat, jak ho zaujmout a motivovat k činnosti. V oblasti doučování je další specifikum toho, jakým způsobem znalosti a dovednosti předávat, tak aby z toho klient výtěžil co nejvíce.

4.4 Diskuze

Pro nalezení odpovědi na výzkumnou otázku, která zní „Jaké mají dobrovolníci pracující v rámci sociálně aktivizačních služeb s dětmi a mládeží v ČR možnosti vzdělávání a jak jim pomáhá, či by pomáhalo k větší prospěšnosti jejich služby,“ bylo důležité vymezit si oblasti, které do vzdělávání, či celkové práce s dobrovolníkem zařadím. Pro vymezení těchto oblastí a hledání odpovědi na výzkumnou otázku mi sloužily právě jednotlivé dílčí cíle výzkumu.

První cíl se týkal přípravy na dobrovolnickou činnost, která zahrnovala úvodní setkání s dobrovolníkem a první setkání s klientem, jenž může být taktéž součástí přípravy dobrovolníka. Tato část poskytla poznatky o tom, jaké informace jsou dobrovolníkům v rámci tohoto úvodního školení předávány. Při úvodním setkání se dobrovolníci seznamují nejčastěji se samotnou organizací, její činností, službami, posláním, s bezpečností práce, podepisují dobrovolnickou smlouvu, či jiné dokumenty (mlčenlivost, bezpečnost) a jsou jim předávány zkušenosti z praxe. První setkání s klientem, v případě, že jsou doprovázeni koordinátorem, či jinou osobou, slouží jako praktická ukázka toho, jak dobrovolníci mohou s dítětem pracovat. Ti dobrovolníci, kteří na první schůzku doprovázeni nebyli, toto hodnotí jako velký nedostatek služby, neboť si ze začátku nebyli jistí a nevěděli, jak ke klientovi přistupovat.

Další cíl hledal odpověď na to, jak organizace i dobrovolníci sami přispívají ke zlepšení své služby. Organizace nabízí dobrovolníkům především supervize, možnost konzultace s koordinátorem dobrovolníků, technické zázemí (možnost kopírování, tisknutí aj.) a dále materiály, jak s klientem pracovat, či aktivity, jak ho zaujmout, ale jen málo z nich nabízí dobrovolníkovi možnost dalšího vzdělávání, důvodem čehož však může být nedostatečný zájem ze strany dobrovolníků. Ti sami přispívají k zlepšení své služby tím, že si hledají informace, které jim pomohou při vytváření aktivit pro děti, v případě doučování klientů vyhledávají odborné znalosti týkající se daného předmětu, jenž doučují. Supervize, či konzultace s odborníkem využívají především tehdy, když cítí, že určitý problém či situaci nezvládnou vyřešit sami.

Poslední cíl se zaměřuje na oblasti vzdělávání, které jsou, či by byly pro dobrovolníky přínosné. Další vzdělávání je podle dobrovolníků potřebné a přínosné. Vzdělávací potřeby se však odlišují dle věku dobrovolníka, předcházejících zkušeností a délce výkonu dobrovolnické služby. Přestože nabízené vzdělávání není dobrovolníky vždy využito, ať z časových důvodů, či nezajímavosti tématu, mají jasnou představu o tom, jak by mělo takovéto odborné vedení vypadat. Nejpřínosnější by byla forma vzdělávání v menších skupinkách, kdy by byly předávány teoretické znalosti, jenž by mohly být následně vyzkoušeny v praktické části. Témata vzdělávání jsou závislá na cílové skupině a vykonávané činnosti. V rámci doučování by bylo vhodné předávat znalosti týkající se komunikace s klienty, motivace klientů, volnočasových aktivit i toho, jakým způsobem je možné znalosti předávat, tzn. informace z oblasti pedagogiky a didaktiky.

Výše popsané závěry jednotlivých cílů jsou vlastně i odpovědí na výzkumnou otázku a hlavní cíl celé práce. Možnosti vzdělávání dobrovolníků závisí na organizaci, ve které službu vykonávají, avšak přinejmenším všichni dobrovolníci v rámci úvodního setkání získají alespoň nějaké informace, které ve své službě využijí. Způsoby vzdělávání, které by mohly být nápomocné k větší prospěšnosti služby dobrovolníka při práci s dětmi a mládeží, jsou taktéž uvedeny v rámci interpretace třetího cíle výzkumu. Vzdělávání by tedy dobrovolníkovi mohlo být přínosné zejména v zkvalitnění samotné práce s klientem, ulehčit mu přípravu na pravidelné setkávání s uživatelem služby, otevřít nové pohledy na situace, se kterými se během dobrovolnictví setkává a nabídnout jejich lepší zvládnání, či by ho mohlo posunout dál jak v profesním, tak i v osobním životě.

Je zřejmé, že kvalitativní výzkum nemůže podat zcela objektivní informace týkající se problematiky vzdělávání v dobrovolnictví v rámci jedné služby, neboť i každý respondent chápe pojem vzdělávání jiným způsobem a subjektivně se k němu vyjadřuje. Slabinu tohoto výzkumu pocítuji v tom, že náhodně vybraní dobrovolníci se zabývali pouze doučováním a nevykonávali jinou aktivitu v rámci SAS. Pro další zkoumání by bylo zajímavé zpracovat téma vzdělávání dobrovolníků pracujících s dětmi a mládeží v rámci SAS kvantitativním přístupem, který by mohl přinést objektivní informace o tom, zda jsou dobrovolníci vzděláváni, zda je to pro jejich službu přínosné, nebo co by v rámci vzdělávání uvítali ti, jimž vzdělávání nebylo nabídnuto.

Závěr

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jaké mají dobrovolníci z vybraných nestátních neziskových organizací poskytující sociální služby dětem a mládeži v rámci SAS možnosti vzdělávání, či jakých možností vzdělávání by využili. Naplnění tohoto cíle shledávám ve výsledcích kvalitativního šetření, který mi poskytl zajímavé informace o pohledu dobrovolníků v sociálně aktivizačních službách na vzdělávání.

Bakalářská práce byla rozdělena na dvě hlavní části, a to teoretickou a empirickou. V prvních kapitolách teoretické části jsem na základě dostupných zdrojů vymezila pojem dobrovolnictví, jeho ukotvení v právním řádu České republiky, další část se zabývala termínem dobrovolník, jeho motivací a rolí při práci s dětmi a mládeží a vlastní zkušenost z oblasti dobrovolnictví. Další kapitola byla zaměřena na vzdělávání dobrovolníků, jejich přípravu před vstupem do služby a dalším vzdělávání v jejím průběhu.

Druhá část práce – empirická – hledala odpověď na výzkumnou otázku „Jaké jsou možnosti vzdělávání dobrovolníků, a jak jim pomáhá, či by pomáhalo ve zkvalitnění jejich služeb“. Byly definovány tři cíle výzkumu, na základě kterých byly vytvořeny jednotlivé oblasti, jež byly popsány v podkapitole Presentace výsledků empirického šetření. Tyto oblasti se zabývaly tématy přípravy dobrovolníka, jeho aktivity a aktivity organizace vedoucí k větší prospěšnosti práce a oblastí vzdělávání dobrovolníků, v níž jsou popsány názory dobrovolníků na potřebnost a využití vzdělávání, a zároveň návrhy forem a témat, na která by se mělo vzdělávání dobrovolníků zaměřit.

Diskuze, v níž jsou shrnuty poznatky empirického šetření včetně odpovědí na výzkumnou otázku a popsání cílů výzkumu, zároveň podává informaci o naplnění hlavního cíle celé práce. Na základě těchto výsledků můžeme tvrdit, že dobrovolníci pracující s dětmi a mládeží v SAS si uvědomují důležitost vzdělávání ve své službě a na základě své zkušenosti mají jasnou představu o tom, jakými tématy by se vzdělávání mělo zabývat, aby jejich služba byla více přínosná jak pro klienty, tak pro ně samotné. Taktéž dokážou zhodnotit nedostatky práce s dobrovolníkem v jednotlivých organizacích. Možnosti vzdělávání se pak odvíjí od způsobu práce s dobrovolníkem v dané organizaci, přičemž nejčastěji příprava probíhá ještě před začátkem činnosti

dobrovolníka, z dalšího vzdělávání je poskytována organizací a využívána dobrovolníky hlavně supervize. Možnosti vzdělávání, které by byly dobrovolníky využity, závisí na formách a tématech, jenž by byly nabízeny. Ty jsou detailně popsány v empirické části bakalářské práce s názvem Vzdělávání dobrovolníků.

V rámci dalšího zkoumání by bylo zajímavé se zaměřit na vzdělávání dobrovolníků z jiných služeb než SAS, či, jak již bylo uvedeno v Diskuzi, zpracovat téma optikou kvantitativního přístupu. Stejně tak by bylo pozoruhodné se zabývat danou problematikou z pohledu koordinátorů dobrovolníků, či osob, kteří s dobrovolníky pracují a v průběhu služby je provází.

Hlavní přínos práce vidím v poskytnutí pohledu dobrovolníků v sociálně aktivizačních službách na téma vzdělávání a jeho celkové propojení s dobrovolnictvím. Bakalářská práce může být přínosná také pro organizace, které nabízí dobrovolnictví v rámci této služby, může jim přinést zajímavé podněty k tomu, jak zlepšit péči o dobrovolníky, či na jaká témata případné vzdělávání zaměřit. Neboť vzdělání může umožnit konat dobré činy ještě lépe.

Bibliografie

Agentura pro sociální začleňování (nedatováno): Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi [online]. Dostupné 17.3.2014 z <http://www.socialni-zaclenovani.cz/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi>

Bajer, P. (2006). *Supervize a snaha pohlédnout na sebe jinými očima*. Sociální práce/Sociální práca, č. 3, s. 15-17.

Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Bednaříková, K. (2012). *Role dobrovolníků v organizacích poskytujících sociální služby* (Bakalářská práce). Brno: Masarykova univerzita.

Brumovská, T., Seidlová, Málková G. (2010). *Mentoring – Výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál.

Černá, A. (nedatováno): Přípravný den: Co je potřeba znát, než se dobrovolník vrhne do akce? [online]. Dostupné 27.1.2014 z <http://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/pripravy-den-co-je-treba-znat-nez-se-dobrovolnik-vrhne-do-akce>

Černá, L., Hoferková, D. (nedatováno): Dobrovolnictví v sociálních službách [online]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-v-socialnich-sluzbach>

Český institut pro supervizi (2006): Co je supervize [online]. Dostupné 19.3.2014 z <http://www.supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize>

Dobrovolnik.cz (2010): Historie dobrovolnictví [online]. Dostupné 20.11.2013 z <http://www.dobrovolnik.cz/informace/historie-dobrovolnictvi>

Dobrovolnik.cz (nedatováno a): Dobrovolnictví a paragrafy [online]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.dobrovolnik.cz/management-dobrovolnictvi/dobrovolnictvi-a-paragrafy>

Dobrovolnik.cz (nedatováno b): Zákon o dobrovolnické službě [online]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.dobrovolnik.cz/mporadna/zakon-o-dobrovolnicke-sluzbe>

Dobrovolnik.cz (nedatováno c): Jak pracovat s dobrovolníky [online]. Dostupné 20.3.2014 z <http://www.dobrovolnik.cz/dobrovolnictvi-nabidka-a-poptavka/jak-pracovat-s-dobrovolniky>

Frič, P. a kol. (2001). *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice*. Praha: AGNES A NROS.

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.

Havrdová, Z. (2007). Vzdělávací supervize a kvalita začínajících sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 78-86.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.

Hestia (nedatováno a): Zákon o Dobrovolnické službě [online]. Dostupné 20.3. 2014 z <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/legislativa-dobrovolnictvi/#.Up4LOuIIgIc>

Hestia (nedatováno b): Pro zájemce o dobrovolnictví [online]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/#.Up4avuIIgIc>

Hestia (nedatováno c): Jak se zapojit jako dobrovolník [online]. Dostupné 4.12.2013 z: <http://www.hest.cz/dobrovolnicke-programy/program-kompas/jak-se-zapojit-jako-dobrovolnik/#.Up-Gx-IIgIc>

Hestia (nedatováno d) : Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online]. Dostupné 20.3.2014 z <http://www.hest.cz/res/data/012/001597.pdf>

International Association for Volunteer Effort (2009): Universal Declaration on Volunteering [online]. Dostupné 20.12. 2013 z <http://www.iave.org/content/universal-declaration-volunteering>

Klepač, F. (2006). *Metodika programu Rozvoj dobrovolnictví*. Ústí nad Labem: Dobrovolnické centrum.

Lusková, D., Lusková, Š. (2012): Dobrovolnictví v sociálních službách [online]. Dostupné 20.11.2013 z http://www.mpsv.cz/files/clanky/14242/Zprava_2012.pdf

Maltézská pomoc (2014): Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi [online]. Dostupné 17.3.2014 z <http://www.maltezskapomoc.cz/olomouc/nase-projekty/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-rodiny-s-detmi/>

Matoušek, O. a kol. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál s.r.o.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s.

MVČR (nedatováno): Dobrovolnická služba [online]. Dostupné 3.12.2013 z <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>

Prováděcí vyhláška zákona o sociálních službách. Vyhláška č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v účinném znění ke dni 15.11.2006.

Tošner, J. (2003). Mýty o dobrovolnictví. In: Tošner J., Bartošová B., Benediková L. a kol. (eds.). *Průvodce dobrovolnictvím pro nestátní neziskové organizace*. Praha: Hestia. s. 4 - 6.

Tošner, J., Sozanská, O. (2002). *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál.

Tutr, V., Novotný M. (nedatováno): Metodika dobrovolnictví v sociálních službách [online]. Dostupné 20.12.2013 z www.hest.cz/res/data/006/000997.doc

Volunteering England (nedatováno): Introduction and training for volunteers [online]. Dostupné 23.12.2013 z <http://www.volunteering.org.uk/component/gpb/inductionandtrainingforvolunteers>

Wilson, J., Musick, M. (1997). Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work. *American Sociological Review*, č. 5, s. 694.

Zákon o dobrovolnické službě. Zákon č. 198/2002 Sb. v účinném znění ke dni 24.4.2002.

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1.1. 2007.

Zášková, H., Mojžíšová, A. (2011). Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 4, s. 64 – 66.